



# **RAPPORT NON FINANCIER**

**2020**





# INTRODUCTION

2020, une année bouleversante et éprouvante que nous ne risquons pas d'oublier. L'évolution de la pandémie Covid-19 a dévoilé, jour après jour, d'innombrables et considérables impacts.

Si Ethias se positionne comme « partenaire de votre quotidien », ce n'est pas simplement pour définir une mission ou un slogan, mais parce qu'il s'agit de son rôle, son métier, sa passion et aussi de sa responsabilité depuis plus de 100 ans.

Aujourd'hui, il est pour nous plus que jamais essentiel et naturel d'être présents, d'anticiper les besoins pour accompagner, soutenir, protéger les citoyens et les secteurs qui en ont besoin. Tout au long de cette période compliquée, c'est donc sur 4 piliers de protection qu'Ethias a continuellement travaillé :

- Ses collaborateurs
- Ses assurés (Particuliers et Collectivités)
- La société belge (clients ou non)
- L'entreprise

De nombreuses actions ont ainsi été menées dans ce contexte hors du commun, par 1 900 collaborateurs guidés par une énergie, une solidarité et une bienveillance infaillibles. Une participation active au plan de relance tant au niveau fédéral que régional est, également, rapidement devenue une évidence. Le Trophée Decavi qu'Ethias a remporté en octobre 2020 pour la réalisation de ces initiatives liées à la pandémie en est certainement la plus belle illustration.

Ces circonstances exceptionnelles n'ont cependant pas freiné notre dynamique d'innovation en lançant, entre autres, de nouveaux outils, produits et services en nous appuyant sur une **stratégie groupe solide** axée sur la création de valeurs au travers d'écosystèmes dans des domaines cruciaux tels que la santé, le vieillissement, la mobilité ou encore les services publics.



## SIÈGE NATIONAL

Rue des Croisiers 24  
4000 LIÈGE

+ 32 (0)4 220 31 11

## SIÈGE POUR LA FLANDRE

Prins-Bisschopssingel 73  
3500 HASSELT

+ 32 (0)11 28 21 11

## SIÈGE POUR LA RÉGION DE LANGUE ALLEMANDE

Klötzerbahn 24-26  
4700 EUPEN

+ 32 (0)87 59 10 00

**ethias.be**



**PANDÉMIE**  
TROPHÉE 2020

Ce 4<sup>e</sup> rapport non financier détaille ainsi les nombreuses actions RSE d'Ethias autour de **3 axes : People, Profitability & Planet**. Notre plan d'action 2020 inspiré par les objectifs de développement durable (Sustainable Development Goals ou SDG élaborés par le Pacte mondial des Nations Unies), a notamment permis de mettre en place :

- Le **don de 1 000 PC** pour les écoles dans toute la Belgique
- Un partenariat structurel avec DigitalForYouth pour **offrir 175 PC** reconditionnés **à des enfants en précarité**
- Le **remboursement de certaines primes**, d'un mois de loyer ou encore des réductions en Auto et en Annulation pour les assurés en chômage temporaire
- Le **développement de solutions innovantes** (téléconsultations, plateforme d'entraide citoyenne...)
- Une **assistance psychosociale** professionnelle gratuite au personnel, aux étudiants et aux indépendants
- Des **extensions gratuites de couverture** pour assurer le personnel soignant et les milliers de bénévoles et volontaires qui se sont investis à leurs côtés
- L'activation de notre **plan Change Over** pour atteindre la **neutralité carbone en 2030** avec un projet de reforestation en Zambie, mais également une étude qui permettra de disposer de bâtiments passifs, limiter les déplacements inutiles, développer le homeworking et réduire les consommations superflues
- La signature des **Principes pour l'investissement Responsable des Nations Unies** (UN PRI). Ethias s'est ainsi engagée publiquement à prendre en compte, dans ses choix d'investissement, l'importance de l'environnement, de la société et de la bonne gouvernance

À l'heure de finaliser ce rapport, la pandémie n'est pas encore derrière nous, mais notre entreprise en maîtrise les impacts et est bien consciente de la nécessité de couvrir les nouveaux risques pour l'avenir. En sa qualité d'assureur, d'investisseur, d'acteur sociétal et d'entrepreneur, **Ethias continuera à mettre tout en œuvre pour contribuer à réduire les conséquences négatives de cette catastrophe mondiale sur ses assurés et la société belge.**

Nous vous souhaitons une agréable lecture et restons – avec l'ensemble des collaborateurs – à votre écoute.

**Myriam  
VAN VARENBERGH**

Présidente du Conseil  
d'administration

**Philippe  
LALLEMAND**

Président du Comité de direction  
Chief Executive Officer



## OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS OU SDG)

Les objectifs de développement durable sont un appel universel à l'action pour éliminer la pauvreté, protéger la planète et améliorer le quotidien de toutes les personnes partout dans le monde, tout en leur ouvrant des perspectives d'avenir.

**Au nombre de 17, les objectifs de développement durable ont été adoptés en 2015 par l'ensemble des États Membres de l'Organisation des Nations Unies, dans le cadre du Programme de développement durable à l'horizon 2030 qui définit un plan sur 15 ans visant à réaliser ces objectifs.**

- |   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|  <p><b>1</b> NO POVERTY</p>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde</li> </ul>   |  <p><b>10</b> REDUCED INEQUALITIES</p>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre</li> </ul>  |
|  <p><b>2</b> ZERO HUNGER</p>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Éliminer la faim, assurer la sécurité alimentaire, améliorer la nutrition et promouvoir l'agriculture durable</li> </ul>                                    |  <p><b>11</b> SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES</p>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables</li> </ul>  |
|  <p><b>3</b> GOOD HEALTH AND WELL-BEING</p>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge</li> </ul>   |  <p><b>12</b> RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Établir des modes de consommation et de production durables</li> </ul>  |
|  <p><b>4</b> QUALITY EDUCATION</p>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie</li> </ul> |  <p><b>13</b> CLIMATE ACTION</p>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions</li> </ul>  |
|  <p><b>5</b> GENDER EQUALITY</p>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles</li> </ul>  |  <p><b>14</b> LIFE BELOW WATER</p>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Conserver et exploiter de manière durable les océans, les mers et les ressources marines aux fins du développement durable</li> </ul>   |
|  <p><b>6</b> CLEAN WATER AND SANITATION</p>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement et assurer une gestion durable des ressources en eau</li> </ul>                                      |  <p><b>15</b> LIFE ON LAND</p>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres, en veillant à les exploiter de façon durable, gérer durablement les forêts, lutter contre la désertification, enrayer et inverser le processus de dégradation des terres et mettre fin à l'appauvrissement de la biodiversité</li> </ul> |
|  <p><b>7</b> AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY</p>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes à un coût abordable</li> </ul>   |  <p><b>16</b> PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes à tous aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous</li> </ul>                                     |
|  <p><b>8</b> DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</p>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous</li> </ul>                     |  <p><b>17</b> PARTNERSHIPS FOR THE GOALS</p>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcer les moyens de mettre en œuvre le Partenariat mondial pour le développement durable et le revitaliser</li> </ul>   |
|  <p><b>9</b> INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation</li> </ul>                      |  |  |



# SOMMAIRE

<b>PRÉSENTATION D'ETHIAS</b>	<b>6</b>	<b>GOUVERNANCE</b>	<b>60</b>
Fiers de nos valeurs	6	Intégrité	60
Notre mission	7		
Notre vision	7	<b>AMBITIONS 2021</b>	<b>62</b>
La force d'un groupe	8	Lutte contre la pauvreté,	
Innovation Hub	9	partout et sous toutes ses formes	62
		Santé et bien-être à tout âge	62
		Villes et communautés durables	62
		Lutte contre le changement climatique	62
<b>CADRE GÉNÉRAL</b>	<b>10</b>	<b>ADHÉSION AU</b>	
La RSE chez Ethias : une expertise avérée	10	<b>PACTE MONDIAL</b>	
Bilan 2020	11	<b>DES NATIONS UNIES</b>	<b>63</b>
<b>PEOPLE</b>	<b>12</b>		
Mesures de soutien à la population			
lors de la crise sanitaire	13		
Protection des collaborateurs	15		
Prévention des risques psychosociaux	17		
Cohésion sociale (en période de corona)	20		
Diversité	22		
Réinventer les Ressources Humaines	25		
Plan « Ethias Tomorrow, Move Together »	27		
L'Amicale	27		
<b>PROFITABILITY</b>	<b>28</b>		
Nos assurés :			
pouvoir compter sur quelqu'un de proche	29		
Nos produits	31		
Nos services	34		
Nos services			
Prévention & gestion des risques	36		
Assureur direct :			
la proximité n'a jamais été aussi précieuse !	38		
Sponsoring et partenariat	43		
Investisseur socialement responsable	45		
<b>PLANET</b>	<b>52</b>		
Gouvernance environnementale	53		
Change Over :			
en route vers la neutralité carbone !	58		
La gestion des bâtiments	59		



# PRÉSENTATION D'ETHIAS

## FIERS DE NOS VALEURS

**Nos valeurs sont le fondement de notre identité, de notre culture et de notre personnalité.**

En un mot, elles constituent l'ADN d'Ethias et ont été définies en 2018 avec l'ensemble du personnel d'Ethias :

### ♥ #Humain

L'humain qui est au cœur de toutes nos relations, que nous respectons et que nous traitons avec empathie. Nous sommes un véritable partenaire de chacun de nos interlocuteurs. Chez nous, la proximité et la solidarité ne sont pas des vains mots.

*#Empathie #Respect #Proche  
#Équipe #Solidarité*

### ✓ #Engagement

Tous les jours depuis plus de 100 ans, nous nous engageons, avec efficacité, envers nos clients, nos collègues et la société. Nous sommes fiables, dignes de confiance et volontaires. L'engagement porte aussi sur l'éthique, qui reste à la base de toutes nos actions, et sur notre responsabilité sociétale.

*#Confiance #Fiable #Efficacité  
#EngagementSociétal #Éthique #Responsable  
#100ans #Volontaire*

### 👍 #SatisfactionClient

C'est le moteur de notre activité et de toutes nos actions. Du fait de nos origines mutuellistes, nous avons une culture du contact avec le client et de qualité de service exemplaire. Notre accessibilité, notre efficacité et notre flexibilité ne sont plus à démontrer et participent clairement à cette satisfaction du client.

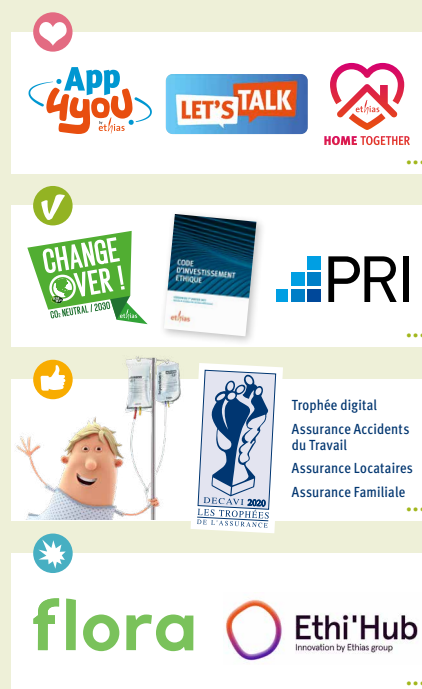
*#Accessible #Partenaire #Flexibilité  
#Adaptabilité #Efficacité #Simplicité #Agile*

### ★ #Enthousiasme

Parce que, quoi qu'il arrive, un cœur bat au sein d'Ethias. Quotidiennement, nous faisons preuve d'énergie, de vitalité, d'optimisme et de dynamisme. Cet enthousiasme nous amène à être créatifs et à entreprendre des projets innovants.

*#Innovation #Vitalité #Créativité #Énergie  
#Dynamisme #Optimisme*

**Nos valeurs s'expriment au quotidien** (lors de l'accueil de nos assurés, du règlement d'un sinistre, d'un conseil en matière de prévention...). Elles se concrétisent aussi dans la réalisation de notre politique dynamique de responsabilité sociétale, à l'écoute des préoccupations de nos assurés, tant Particuliers que Collectivités.



## NOTRE MISSION

Notre mission constitue notre raison d'être. De manière claire et concise, elle présente ce que nous faisons et la façon dont nous nous distinguons. Elle donne du sens à toutes nos actions et permet de travailler tous ensemble dans la même direction.

**Notre mission est la suivante :**

*Simplifier l'assurance pour vous apporter sécurité, tranquillité et liberté d'entreprendre avec des services et des produits innovants.*

*Partenaire de votre quotidien, nous mettons notre expertise et notre énergie à votre service.*

Notre mission vit chaque jour au travers des actions de l'ensemble des collaborateurs d'Ethias, qui se retrouvent au fil des pages de ce rapport.

## NOTRE VISION

Notre vision pour l'avenir se décline au travers de 3 axes :



DÉCOUVREZ MAINTENANT COMMENT PROTÉGER VOTRE FAMILLE

## LA FORCE D'UN GROUPE

Forte du succès de son modèle unique, Ethias a franchi une nouvelle étape en 2020 en capitalisant davantage sur les forces et spécificités de ses filiales afin de positionner Ethias comme un groupe générateur de valeurs pour l'ensemble de ses parties prenantes.



**ethias**



**flora**

**ethias**  
SERVICES



**ethias**  
PENSION FUND

**Ethias** : 100 ans d'expertise dans l'accompagnement des clients pour leurs besoins de protection des personnes et des biens

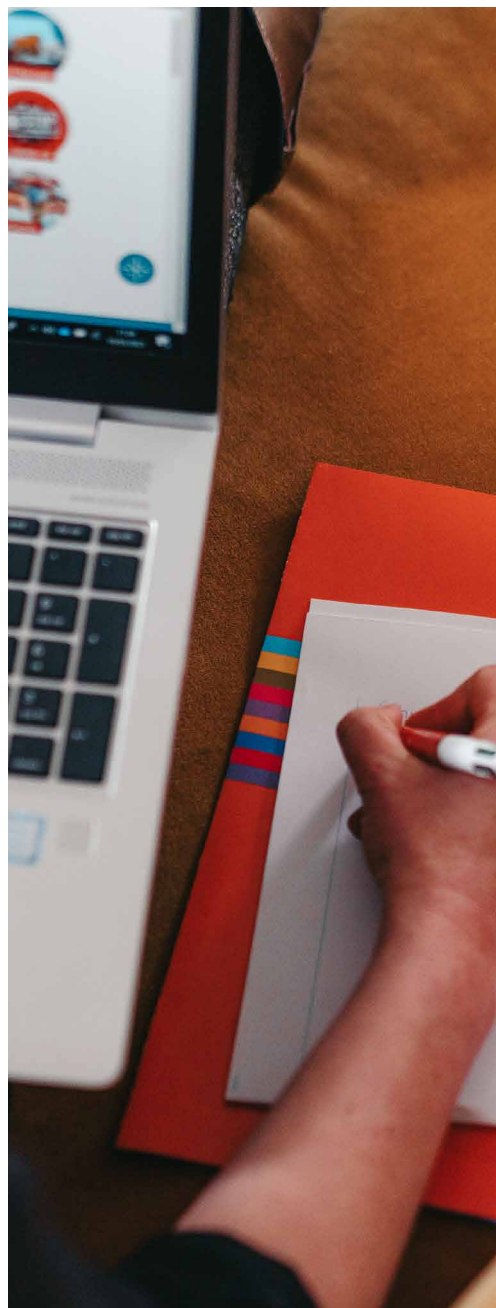
**NRB** : fournisseur de solutions et de services ICT à vocation européenne

**Flora** : l'assurance 100 % digitale

**Ethias Services** : développement de services digitaux innovants et mise à disposition d'expertises en matière actuarielle, fiscale, financière, juridique et de prévention

**IMA Benelux** : développement et prestations en matière d'assistance en Auto, Habitation ou Santé

**Ethias Pension Fund** : fonds de pension multi-employeurs unique en Belgique qui propose les meilleures solutions de financement des pensions



## D'une stratégie d'assureur vers une stratégie de services intégrés au bénéfice des clients

Le renforcement de l'intégration des entités du groupe permet, via les synergies, l'expertise et les talents de plus de 5 000 collaborateurs, d'accélérer la mise en place des écosystèmes et de positionner Ethias sur une proposition de services qui va au-delà de la proposition de contrats d'assurance dans des domaines cruciaux tels que la santé, le vieillissement, la mobilité ou encore les services publics.

**La stratégie repose sur 5 piliers :**

- Offrir des **services** élargis
- Développer le **digital** et des **innovations** technologiques
- Construire des **écosystèmes**
- Développer des **synergies** et mettre les compétences en commun
- Concrétiser des **partenariats** et repenser l'approche commerciale



## INNOVATION HUB



Anticiper les attentes des clients est vital pour toute entreprise. Ethias s'appuie à présent sur la force d'un groupe pour renforcer sa position de #1 du direct et du digital et de leader du secteur public.

Ethias a mis en place un **Innovation Hub** pour booster la création de nouveaux services liés, de près ou de loin, à l'assurance. Il s'agit d'une entité **ouverte, flexible et participative**. Son équipe est composée de profils différents et pluridisciplinaires qui travaillent avec des contributeurs internes et externes. L'innovation Hub constitue un réel espace de **co-crédation, d'expérimentation, d'accélération** et de **concrétisation de projets**, allant du post-it au prototype, en passant par la phase de testing jusqu'à la mise en place du projet sur le marché. Très **orienté « consommateurs »**, le Hub passe au crible les comportements des utilisateurs pour trouver des solutions innovantes. Cette structure est également un **laboratoire de veille et d'analyse** qui surveille ce qui se fait de plus innovant pour identifier les projets les plus porteurs.



**Ethi'Hub**  
Innovation by Ethias group

Pour piloter l'innovation à l'échelle d'Ethias Group en mode intrapreneurial et agile, un Innovation Board composé de collègues d'Ethias, d'Ethias Services et de NRB, a été mis en place. IMA est également intégrée en fonction des projets communs sur lesquels nous travaillons.

Cette approche accélère nos développements grâce à la complémentarité de 5 000 collaborateurs, au bénéfice de nos clients et de la société en générale.

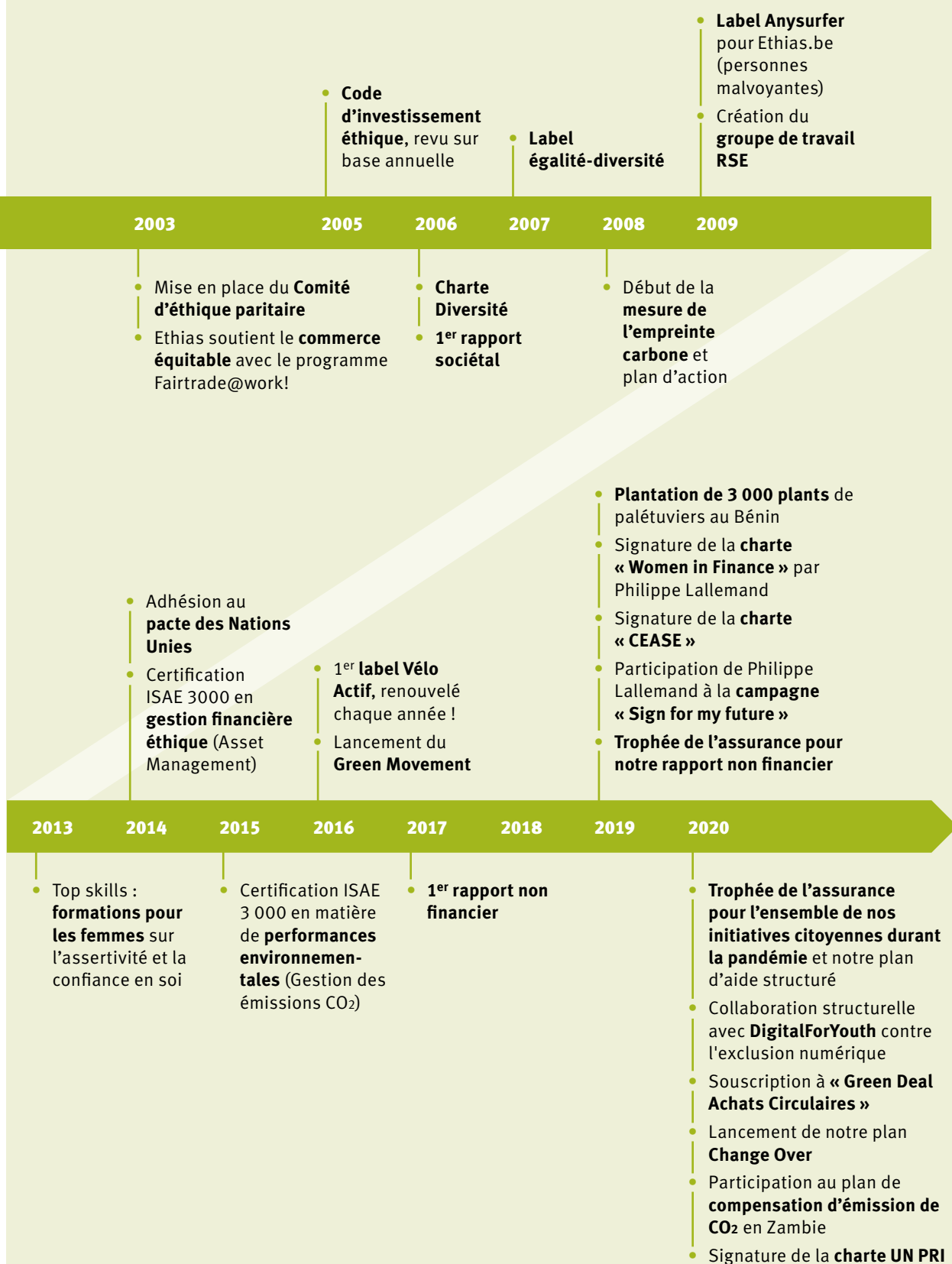
Les initiatives réalisées en 2020 détaillées dans ce rapport sont marquées d'un pictogramme.





# CADRE GÉNÉRAL

## LA RSE CHEZ ETHIAS : UNE EXPERTISE AVÉRÉE



## BILAN 2020

### Engagement sociétal

People / Profitability / Planet

### Mesures d'aide et de protection face au Covid-19

Collaborateurs / Clients / Population belge / Entreprises



**PANDÉMIE**  
TROPHÉE 2020

### Climat



Vers la neutralité carbone

### Diversité

Genre / âge / handicap / origine

### Pacte mondial des Nations Unies

Adhésion, responsabilité  
et engagements

### 17 objectifs de développement durable de l'ONU

Approche ancrée dans les  
préoccupations mondiales



### Finances



Investisseur socialement  
responsable et durable

### Au-delà de l'assurance

Une stratégie à l'échelle d'Ethias Group  
pour davantage de services intégrés au bénéfice des clients







# PEOPLE

LE CAPITAL  
HUMAIN



## MESURES DE SOUTIEN À LA POPULATION LORS DE LA CRISE SANITAIRE



**Ethias anticipe les besoins et souhaite jouer un rôle actif en dégageant des solutions et en mettant en place des mesures afin de contribuer à la relance.**



Ethias apporte la force de son groupe pour offrir des solutions innovantes. Elle a lancé l'invitation au secteur pour mener une réflexion en vue de couvrir les pandémies à l'avenir.



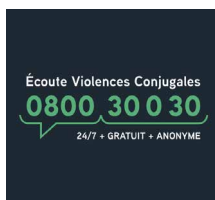
Ethias est impliquée pour soutenir les secteurs durement touchés tels la culture et le sport, notamment en maintenant son sponsoring malgré l'annulation de la plupart des événements. Elle a aussi distribué des chèques consommation à l'ensemble de son personnel pour encourager l'économie locale.

**De nombreuses actions spécifiques ont également été mises en place pour nos clients. La liste se trouve en page 29.**

### Aides financières d'urgence

En tant qu'acteur de la société civile, Ethias apporte des aides financières d'urgence à :

- **La Croix-Rouge** : via un don exceptionnel, en invitant le personnel à soutenir la Croix-Rouge (appel aux dons et/ou aux dons de sang) et en relayant l'appel aux dons
- **Médecins sans Frontières** : via un don également pour les aider, en concertation avec les autorités sanitaires belges, à intervenir en 1<sup>re</sup> ligne auprès des hôpitaux, auprès des personnes âgées et des populations les plus vulnérables, telles que les migrants et les personnes sans domicile fixe
- **La ligne Écoute Violences Conjugales** : via un don de matériel informatique (via notre partenaire DigitalForYouth) qui permettra d'optimiser la prise en charge des appels entrants ainsi que la gestion du chat
- **La ligne d'aide professionnelle pour toute question en lien avec la violence, l'abus et la maltraitance des enfants (1712)** : via un soutien financier que nous accordons à la campagne d'information sur les réseaux sociaux

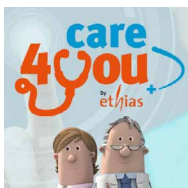


### Parce que nous voulons un enseignement de qualité pour tous

- **Don de 1 000 PC portables** équipés (casque, logiciels) aux écoles primaires et secondaires du pays (550 NL / 420 FR / 30 DE) afin de permettre les cours à distance si nécessaire, mais aussi de soutenir la digitalisation de l'enseignement
- **Don de 175 PC** aux élèves qui en ont besoin. Cette opération est menée en collaboration avec DigitalForYouth, une organisation dont le but est d'offrir à tous les jeunes Belges un accès sûr et fluide aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)
- **Let's Talk** : à travers son action « Let's Talk », Ethias vient en aide aux jeunes en offrant un total de 2 000 consultations avec un psychologue. Entre le 18 décembre et le 31 janvier derniers (période d'examen), chaque étudiant assuré chez Ethias a pu prendre contact avec un psychologue par téléphone, gratuitement et en toute confiance. Chaque entretien pouvait durer jusqu'à 50 minutes







## Parce que nous sommes attachés à l'innovation



- **App4You** : Un groupe de spécialistes issus d'Ethias et de NRB ont développé en moins de 3 semaines une plateforme d'entraide numérique, gratuite et accessible à tous les citoyens. Elle s'appelle App4You. C'est la nouvelle plateforme via laquelle les bénévoles et les personnes dans le besoin peuvent se rencontrer. Cela renforce, si besoin était, notre place de n°1 de l'assurance en direct.
- **Care4You** : Outil de téléconsultation en ligne gratuit et sécurisé. C'est l'une des plateformes belges les plus sécurisées : l'accès n'est possible que via *itsme* et aucune donnée médicale n'est enregistrée ou exploitée à des fins commerciales. Elle est mise à la disposition de tous les professionnels de la santé disposant d'un numéro Inami.

## Parce que nous sommes impliqués dans la co-création

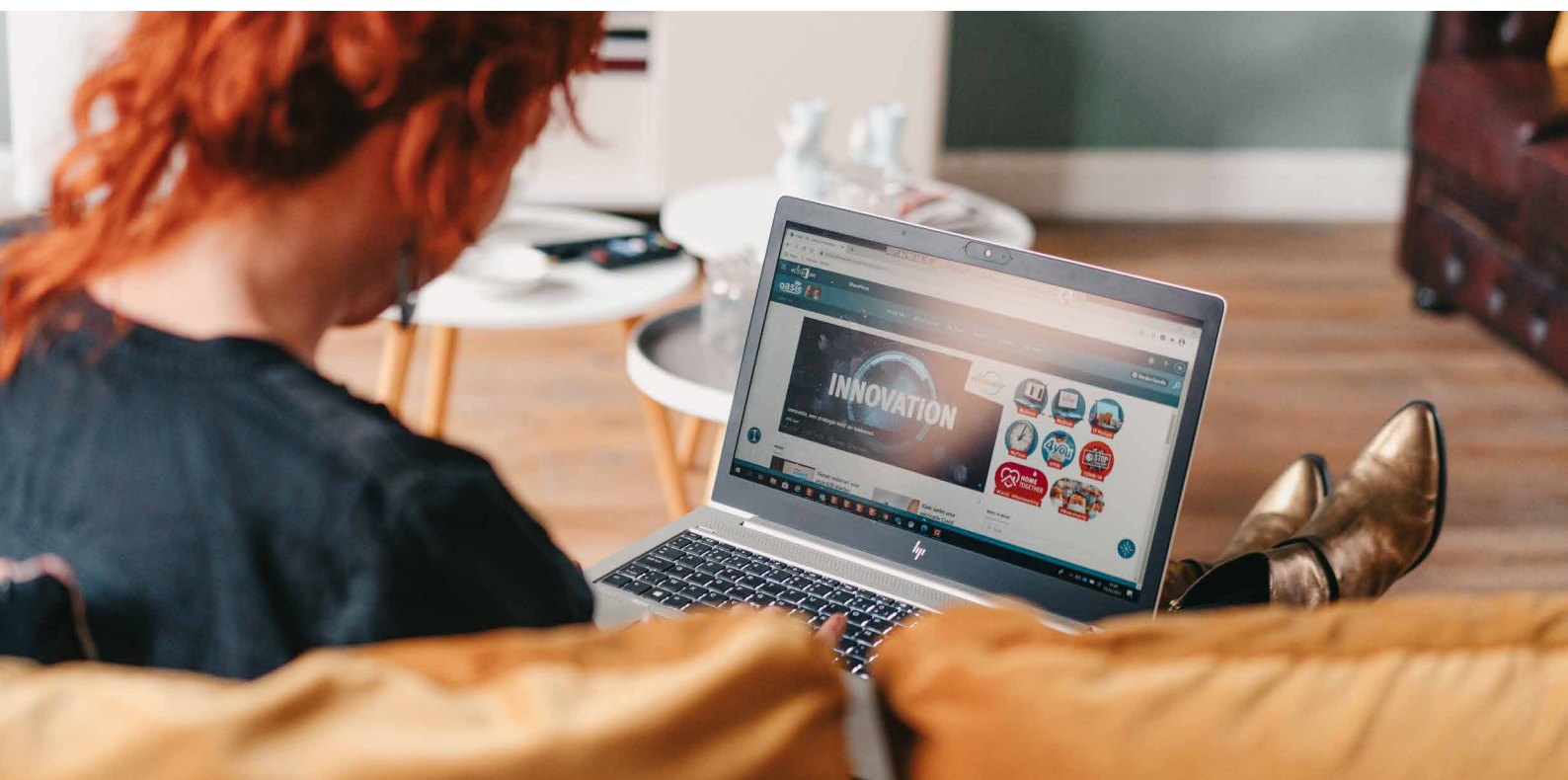
- Grâce à sa participation financière dans « **Endo Tools** » (spin-off de l'ULB), Ethias a permis à cette société active dans le biomédical de développer des embouts spécifiques pour convertir des masques en respirateurs d'urgence pour les patients atteints du Covid-19. Une quinzaine d'hôpitaux ont ainsi pu bénéficier de ce type de matériel d'urgence. Ethias a évidemment la volonté de s'impliquer dans l'écosystème santé.
- Soutien au **Consortium VUB** réunissant le monde académique et industriel afin de fournir du matériel d'urgence au corps médical : ce consortium a notamment développé, avec le soutien d'Ethias, un connecteur permettant de transformer des masques de loisir en dispositif de protection pour le personnel soignant confronté aux cas de Covid-19.

## Parce que nous savons que le sport est essentiel

- Ethias a décidé de **soutenir financièrement les fédérations sportives** en prenant en charge l'achat d'une partie du matériel sanitaire, dont des potences distributrices de gel hydroalcoolique ainsi qu'en fournissant du matériel de signalisation afin de sécuriser au mieux les déplacements des utilisateurs.

## Parce que la culture est une arme contre l'ignorance

- Ethias souhaite apporter son **soutien à la culture** en distribuant notamment 1 500 kits de prévention aux organisations culturelles belges.
- Ethias participe à la relance du secteur culturel via un don aux **Artistes du cœur**, une campagne nationale de crowdfunding lancée par l'Union des Artistes asbl et Artists United vzw.







## PROTECTION DES COLLABORATEURS

Pour Ethias, le capital humain de l'entreprise est ce qu'elle a de plus cher. Durant la pandémie, elle s'est rapidement mobilisée pour garantir la continuité de ses activités tout en protégeant ses collaborateurs à tous les niveaux.

### Homeworking



En mars 2020, quelques jours avant que le gouvernement fédéral rende le télétravail obligatoire, la quasi-totalité des collaborateurs d'Ethias a commencé à travailler à domicile pendant une longue période. Ethias a réussi à mettre en place sa procédure homeworking en un temps record. Ethias s'est aussi montrée compréhensive pour les collaborateurs qui étaient en homeworking avec des enfants. L'entreprise a fait preuve de flexibilité vis-à-vis des collègues qui devaient aller chercher leurs enfants à l'école ou à la crèche. En cas de problèmes de garde d'enfants, les Ressources Humaines étaient là pour les aider.

### Un « Home Pack » pour tous les télétravailleurs

Les collaborateurs ont reçu le matériel nécessaire pour effectuer le travail à domicile, dont un ordinateur portable et des écouteurs. Ethias couvre également le coût de la connexion internet à domicile. Les collaborateurs ont pu bénéficier de chaises de bureau ergonomiques à tarif réduit grâce à un achat groupé.

**1 079** collaborateurs ont reçu un Home Pack en 2020

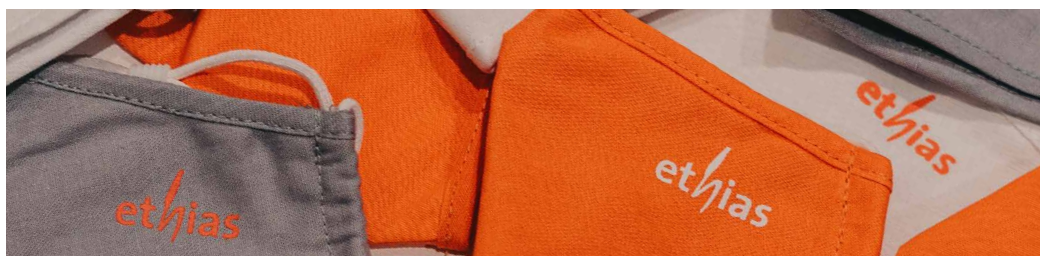
### « Teams » comme nouvel outil de communication

Teams, l'outil d'Office365 pour passer des appels (vidéo) et envoyer des messages, avait été lancé juste avant la période de homeworking à temps plein. En 2020, son utilisation s'est généralisée à toute vitesse. Teams est devenu l'outil de communication par excellence chez Ethias. Les collaborateurs ont pu découvrir le fonctionnement de l'outil via Oasis et une session Lunch & Learn.



### Mesures sanitaires

Ethias a également pris les mesures nécessaires pour garantir la protection de la santé de ses collaborateurs.



Chaque collaborateur a reçu **5** masques lavables vérifiés et certifiés

Durant la **période de homeworking à mi-temps** (une équipe A au bureau et une équipe B à la maison, puis vice-versa) et pour un nombre limité de collaborateurs qui devaient impérativement être au bureau, les mesures de sécurité et sanitaires nécessaires ont été prises. Gel désinfectant, signalisation pour la circulation interne, nettoyage minutieux des bureaux...

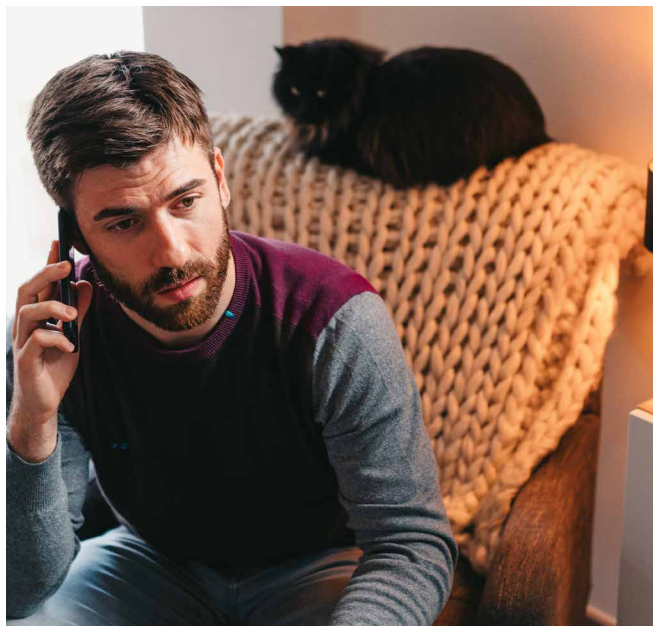
Pour les **bureaux régionaux**, d'autres mesures ont été prises : écrans plexiglass, poubelles à pédale, adaptation de la ventilation, masques jetables, panneaux avec informations et instructions... Pour garantir la sécurité des collaborateurs de nos bureaux, mais aussi la continuité des affaires, les bureaux ont travaillé sur rendez-vous (équipes A et B : 1 semaine au bureau et 1 semaine en homeworking).

Le matériel de sécurité nécessaire a aussi été fourni aux **inspecteurs**. Les collaborateurs des bureaux, les inspecteurs et les collègues de la DIM ont également pu se faire tester au Covid-19 tous les mois sur base volontaire.

## Ring-Ring : pour que tout le monde soit informé à tout moment



Quand une situation d'urgence se produit, Ethias peut communiquer avec ses employés en envoyant directement un message sur leur smartphone via le service Ring-Ring. Ce service est prévu pour différentes situations sérieuses, telles que des bâtiments non accessibles, des manifestations, des mauvaises conditions météorologiques... En 2020, Ring-Ring a été activé la première fois pour informer les employés d'Ethias des nouvelles urgentes concernant Covid-19, comme le début du homeworking à temps plein.



## Sécurité d'emploi pour tous les employés



Pendant la pandémie, tous les employés d'Ethias ont pu continuer à travailler. En fonction de leurs compétences, un certain nombre d'employés dont la charge de travail avait diminué sont venus en aide à d'autres équipes. Il s'agit notamment des employés du département Events et du restaurant du personnel.



## Prime homeworking et chèques-repas



Le travail à temps plein à domicile entraîne des coûts supplémentaires pour les employés. Consciente de cette situation, Ethias a décidé, en concertation avec les syndicats, de fournir à tous les employés des chèques-repas de 6 euros par jour de travail, ainsi qu'une compensation pour le homeworking : une prime homeworking de 2,5 euros par jour presté.



## Élections sociales



Pour la première fois, les élections sociales se sont déroulées entièrement en ligne. Tout s'est fait de manière digitale : des campagnes jusqu'au vote final.

**1 321 employés ont voté**  
(850 pour Liège, 471 pour Hasselt)

## PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Les risques psychosociaux font l'objet d'un suivi permanent chez Ethias. Toutefois, la crise sanitaire fut éprouvante pour le bien-être psychologique de tous. Ethias a donc mis en place des outils supplémentaires pour aider son personnel à maintenir son équilibre mental dans cette période exceptionnelle. En plus de la gamme existante, Ethias dispose désormais de nombreux nouveaux outils.



### MyMindScan



MyMindScan (MMS) est un outil en ligne qui analyse la résilience mentale. À l'aide de six facteurs validés scientifiquement, MyMindScan permet de définir la résilience et le profil personnel de chaque collègue. Dans un rapport personnalisé, chaque collègue reçoit ses résultats individuels, un conseil général, ainsi qu'un passeport mental. En faisant des sondages récurrents, Ethias peut surveiller l'évolution des résultats des équipes et de l'entreprise dans son ensemble. Bien entendu, tout est fait dans le respect des directives relatives à la protection de la vie privée. Les résultats restent tout à fait personnels, sauf si l'employé donne son accord explicite.

**47 %** des employés ont participé à MyMindScan



### My Workplace Options : Hotline



Les employés qui, après leur participation à MyMindScan, ressentent le besoin de consulter un psychologue peuvent contacter la hotline Workplace Options (de manière anonyme). Sur ce numéro d'appel, des professionnels offrent une aide psychologique gratuite en cas de besoin de soutien émotionnel.

En 2020, nous avons aussi pu préparer le programme Employee Assistance de Workplace Options, qui offre un éventail encore plus large de services, comme des coups de main pratiques ou des séances de coaching. Les employés et leur famille peuvent bénéficier de ce service.

Le nombre d'employés ayant contacté la Hotline reste confidentiel.

### Réintégration

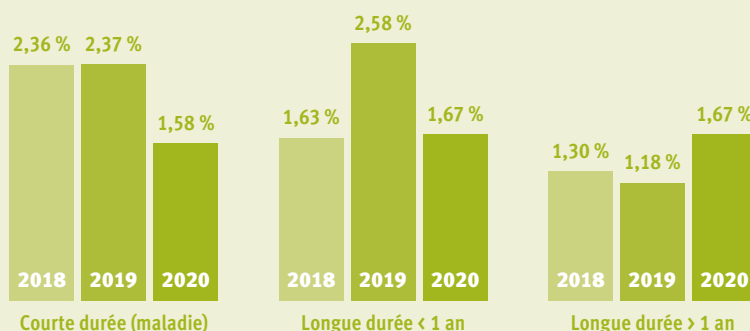


**Depuis 2017, les managers suivent une formation sur la prévention du burn-out.**

Une procédure formelle et informelle de réinsertion des personnes en maladie de longue durée a été lancée, avec le soutien des organisations des représentants du personnel, des Ressources Humaines et des personnes de confiance.

**90 personnes** étaient concernées par la procédure formelle et informelle de réinsertion en 2020

#### Taux d'absentéisme





## Cellule psychosociale

Les missions de la cellule psychosociale sont multiples : accueillir et écouter les membres du personnel, donner des conseils relatifs à l'équilibre vie privée et vie professionnelle, suivre et accompagner les malades de longue durée (visites, contacts, etc.), favoriser leur retour au travail, assister aux funérailles des membres de la famille du personnel au premier degré (parent, enfant, conjoint), organiser la campagne annuelle de vaccination contre la grippe ou encore organiser les collectes de sang.

**La cellule psychosociale compte 6 membres**  
(4 à Liège et 2 à Hasselt)

### Don de sang

Depuis plusieurs années, Ethias encourage ses employés à donner leur sang et leur donne le temps pour le faire. Une collecte de sang a été organisée à Liège au début du mois de mars 2020. D'autres actions n'ont pas pu avoir lieu en raison des circonstances liées au coronavirus.

**169 employés ont donné leur sang à Liège**

### Vaccination annuelle contre la grippe

Tous les employés peuvent se faire vacciner gratuitement contre la grippe chaque année. Depuis que la Conférence Interministérielle Santé Publique (CISP) a décidé de changer sa stratégie pour 2020, Ethias a aussi fait le choix de changer sa façon de faire. Les employés faisant partie d'un groupe cible à risque et les plus de 50 ans ont quand même eu la possibilité de se faire vacciner. Pour ce faire, ils ont pu prendre rendez-vous auprès de Cohezio (Service Externe pour la Prévention et la Protection au Travail).

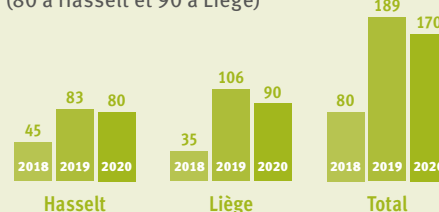
**69 personnes ont été vaccinées gratuitement contre la grippe**  
(28 à Hasselt et 41 à Liège)



## Les personnes de confiance

Les membres de la cellule psychosociale font également office de personnes de confiance. Les personnes de confiance sont compétentes pour gérer l'ensemble des risques psychosociaux liés au travail. Leur rôle est vaste puisqu'elles peuvent aider les collaborateurs pour toutes les problématiques liées aux violences au travail, au harcèlement moral ou sexuel, mais aussi à celles liées au stress, au burn-out, aux conflits...

**170 personnes ont fait appel aux personnes de confiance en 2020**  
(80 à Hasselt et 90 à Liège)



**3 nouvelles personnes de confiance ont été nommées en 2020**  
(2 personnes de confiance et le conseiller psychosocial)

## Conseiller psychosocial

Depuis mai 2020, Ethias dispose d'un conseiller psychosocial. Il s'agit d'une toute nouvelle fonction qui s'inscrit dans une volonté de faire d'Ethias une entreprise de premier plan où performance et bien-être au travail vont de pair, conformément à ses valeurs. Aujourd'hui plus que jamais, il est important de prendre en compte l'impact des changements organisationnels et des différentes activités d'Ethias sur les employés. L'évolution du monde du travail, la digitalisation (dans laquelle Ethias est leader), le homeworking (qui a connu un essor incroyable en 2020) et les NWOWs (New Ways Of Working) sont autant de changements majeurs pour lesquels certains collaborateurs peuvent avoir besoin d'un accompagnement.

À cet égard, le conseiller psychosocial contribue à **intégrer la dimension humaine dans tous les aspects du travail et apporte son soutien dans des situations spécifiques.**

Le conseiller psychosocial est le maillon entre les Ressources Humaines, les services de prévention internes et externes (Cohezio), le service social et les personnes de confiance, mais aussi le change management, la communication, les relations avec les représentants du personnel.

**L'objectif est de promouvoir encore davantage le bien-être de tous les employés et de faire grandir la cellule psychosociale.**





## Enquête sur les risques psychosociaux



Entre mars et mai, nous avons mené une enquête sur les risques psychosociaux au travail. Le but était de sonder les employés pour connaître, selon eux, les points d'attention afin d'améliorer le bien-être mental au travail.

**75 %** du personnel a participé à l'enquête sur les risques psychosociaux

**Concernant le bien-être au travail, 2 employés sur 3 ont attribué une note comprise entre 7 et 10 et 90 % ont donné une note moyenne à élevée !**

Des actions concrètes ont été mises en place en lien avec les points d'action résultant de l'Employee Engagement Survey, comme les sessions « Lunch & Learn ». L'enquête sur les risques psychosociaux a aussi bien servi pour mettre en œuvre les outils MyMindScan et My Workplace Options.

## Les secouristes



Une cinquantaine de secouristes formés sont répartis partout dans l'entreprise.

**14 personnes** ont été prises en charge par l'équipe des secouristes en 2020  
(2 à Hasselt et 12 à Liège)

Il y a **56 secouristes** chez Ethias  
(43 à Liège et 13 à Hasselt)

**49 secouristes** ont suivi un cours de recyclage théorique en ligne  
(37 à Liège et 12 à Hasselt)

## Unplug@ethias

Pour lutter contre le burn-out, un projet pilote a été lancé à Hasselt en collaboration avec l'école de musique Impulse. Suivre des cours de musique ou rêver d'en faire, ce n'est pas souvent compatible avec les horaires de travail ou la vie de famille. Avec Impulse, Ethias résout la situation et crée une relation positive entre employeur et employés en leur permettant de se vider la tête grâce à la musique. Ethias fournit un local agréable et Impulse s'occupe des professeurs, des instruments et du programme individuel de leçons basé sur les intérêts de chaque collaborateur. En 2020, en raison de la pandémie, les cours n'ont eu lieu qu'en janvier. Nous sommes actuellement à la recherche d'une nouvelle école de musique.

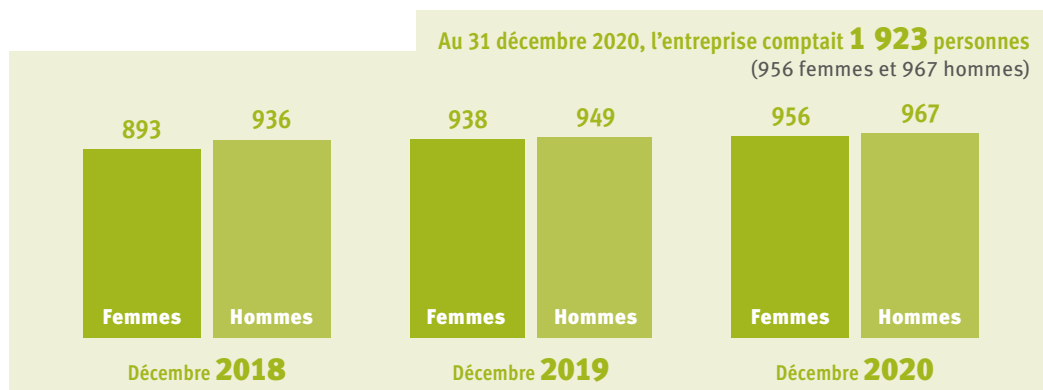




## COHÉSION SOCIALE (EN PÉRIODE DE COVID-19)

**Ethias ne serait rien sans la force et l'engagement de ses 1 923 collaborateurs ! La cohésion sociale et le bien-être de son personnel, en lien direct avec ses valeurs et dans le prolongement de ses engagements RSE, sont dès lors, pour Ethias, une priorité absolue.**

De tout temps, la cohésion de sa communauté de travail a été une force d'Ethias. Aujourd'hui encore, malgré la nécessité de télétravail, source de complexités diverses, Ethias a misé sur une **communication interne dynamique, authentique et pro-active** afin de renforcer sa cohésion, en cette période difficile.



**Un dialogue social respectueux, collaboratif et responsable a toujours fait partie de la culture d'entreprise d'Ethias. Cette cohésion sociale a permis à l'entreprise de traverser un siècle d'existence.**



### Home Together



Nous traversons une période exceptionnelle qui suscite sans doute beaucoup de questions au sein du personnel d'Ethias. Il y a des questions pratiques, mais aussi des inquiétudes vis-à-vis du homeworking à temps plein, de la solitude ou du stress causé par le coronavirus. Ethias veut que ses employés soient conscients que l'entreprise les soutient et qu'elle recherche de manière proactive des solutions pour traverser cette période dans les meilleures conditions possibles. C'est pourquoi nous avons lancé la campagne Home Together. Cette campagne de communication interne offre toute une série de conseils et d'astuces. Il s'agit d'une campagne transversale, puisque la cellule psychosociale, l'Amicale, les Ressources Humaines et les conseillers en prévention sont tous impliqués.

**#HomeTogether, parce qu'Ethias veut que chacun se sente chez lui au sein de son entreprise, à tout moment et partout !**



## L'amélioration du bien-être et de l'implication de tous les membres du personnel a été à l'origine de plusieurs innovations :



### Nouvel Oasis

Oasis est l'intranet d'Ethias. En 2020, il a véritablement fait peau neuve. Il est non seulement devenu plus attrayant visuellement, mais il offre aussi une meilleure lisibilité. Nous avons aussi opté pour un style de communication qui est plus au goût du jour. Les collègues peuvent désormais interagir en donnant un like aux articles ou en laissant des commentaires.



### Good Morning, Coffee Break

Les articles intitulés « Good Morning » ou « Coffee Break » sont aussi publiés sur Oasis pour aborder des thèmes plus légers, toujours en lien avec Ethias. Avec ces articles, l'équipe de communication a tenté d'apporter un peu de légèreté et une note de gaieté dans une période parfois difficile. Vu son succès, ce concept va devenir permanent.



### G-ALL CEO

Le dialogue social est un des atouts de la stabilité, de la croissance et de l'avenir de l'entreprise. Dans ce contexte, le CEO envoie chaque vendredi un e-mail général à tous les collègues pour les informer de l'actualité d'Ethias et des projets de l'entreprise, mais aussi pour montrer son engagement et soutenir leur motivation en cette période particulière.



### Lunch & Learn

En 2020, 12 sessions Lunch & Learn ont eu lieu par Teams. Ces sessions de formation informelles sur le temps de midi étaient animées par des présentations réalisées par des collaborateurs d'Ethias pour leurs collègues. Celles-ci portaient sur des sujets qui les concernent de près et qu'il était intéressant d'approfondir pour l'ensemble des collègues. Lors de ces sessions interactives, chacun pouvait poser ses questions et recevoir des réponses via le chat.

#### Les thèmes de 2020 :

- Business automation pour les managers
- Réunions efficaces
- Teams : Outil Office365
- OneNote : Outil Office365
- MyLearning : La plateforme de formation d'Ethias
- Gestion du stress
- Gestion du stress, ergonomie et relaxation
- 5S : Méthode de rangement japonaise qu'Ethias a également utilisée pour ses disques d'ordinateur.
- Project Management for Dummies
- Flora : La start-up indépendante d'Ethias
- Nouvel Oasis : Le nouvel intranet
- RGPD : Comment signaler un incident privacy ?

**12 sessions Lunch & Learn ont été organisées en 2020**

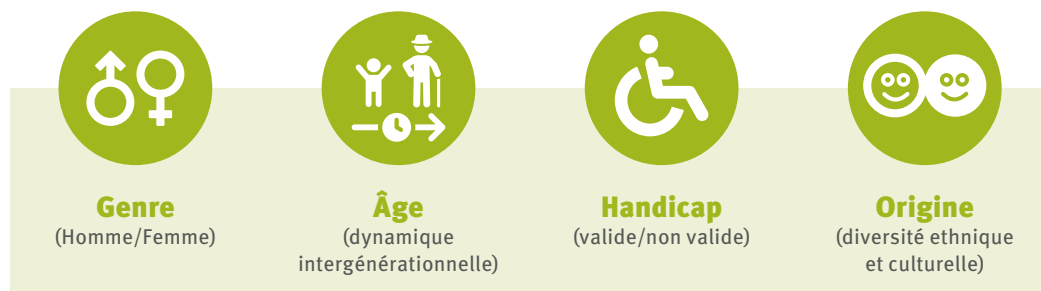
**28 employés d'Ethias ont animé une ou plusieurs sessions**

**97 % des collègues qui ont participé à une session ont déclaré en être satisfaits**

**80 participants par session en moyenne**  
(francophones et néerlandophones confondus)

## DIVERSITÉ

Chez Ethias, la diversité se décline sur ces 4 axes :



Dès 2006, Ethias a adopté une **charte de diversité interne**. L'objectif de cette charte est de proscrire toute forme de discrimination directe ou indirecte et de promouvoir une approche proactive dans ce domaine. La notion de diversité recouvre plusieurs aspects tels que : hommes/femmes, valides/non valides, diversité ethnique et culturelle...

En 2007, la démarche a valu à l'entreprise un **label Diversité**. Des actions en faveur de différents aspects de la diversité (genre, handicap et âge) ont régulièrement été mises en place.



### Genre (homme/femme)



#### Charter Women in finance

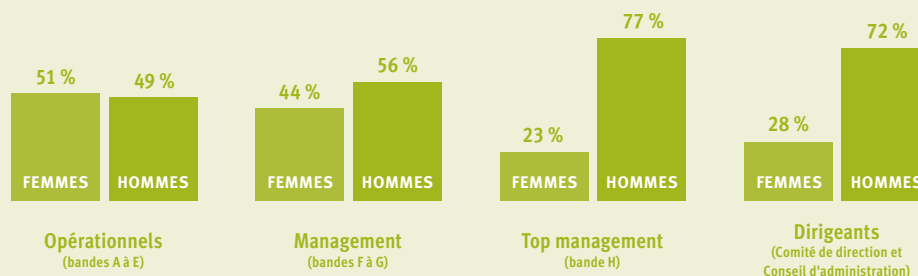
La lutte pour l'égalité des sexes n'est plus une question réservée uniquement aux femmes. Toujours plus d'entreprises deviennent conscientes de la plus-value du talent féminin au travail. C'est une richesse qui se manifeste dans les bons résultats des entreprises. Mais il reste du chemin à parcourir et c'est pourquoi le secteur financier veut redoubler d'efforts pour promouvoir l'égalité des sexes.

Pour que notre entreprise reste durable et robuste, il est essentiel que les hommes et les femmes travaillent ensemble pour promouvoir une culture d'entreprise inclusive et faire jaillir le talent féminin. La charte Women in Finance est une initiative du secteur financier (Forum financier belge) et de différentes institutions érigées par Women in Finance Belgium. Le rassemblement d'organisations financières a permis de promouvoir la mixité des sexes et de partager des bonnes pratiques.

Le 17 juin 2019, plusieurs entreprises financières belges ont signé cette charte. En tant qu'assureur socialement responsable, Ethias faisait partie des signataires de la première heure.

#### Répartition hommes/femmes

au 31 décembre 2020



**Sur la base de ces mesures, nous constatons qu'il reste un déséquilibre au niveau des fonctions managériales au sein d'Ethias.** Les plans d'action pour les années à venir nous mèneront progressivement à plus d'égalité à tous les niveaux.





## Âge (dynamique intergénérationnelle)

### Formations « travailler plus longtemps, un défi »



Afin de soutenir au mieux les collaborateurs tout au long de leur carrière, les Ressources Humaines ont mis en place des formations individuelles destinées aux plus de 45 ans. La réflexion menée durant ces sessions aide les personnes à mesurer si elles sont satisfaites de leur poste actuel, si elles souhaitent relever un défi supplémentaire dans un autre service ou un accompagnement spécifique.

Un coach externe a aidé les participants à se poser les bonnes questions et à trouver les meilleures réponses possibles, en petits groupes. L'accent était mis sur ce que la personne elle-même peut faire pour évoluer en tant que collaborateur au sein d'Ethias.

**56 employés ont suivi cette formation en 2020**

**La moyenne d'âge chez Ethias est de 45 ans et 8 mois**

### YouthStart



YouthStart est une asbl qui stimule la confiance en soi auprès des jeunes en quête d'opportunités, leur offre la possibilité de concrétiser leurs rêves et favorise leur insertion professionnelle. Chaque jeune doit élaborer son propre plan d'affaires et le présenter lors d'une journée de certification. Des formateurs, issus du monde de l'entreprise et désireux de transmettre leur passion ainsi que leur expérience, les accompagnent tout au long du processus. En 2018, Ethias a conclu un partenariat avec YouthStart pour une période de trois ans.

Aucune certification n'a eu lieu dans le bâtiment d'Ethias en raison de la situation du Covid-19.

Ethias a tout de même continué à soutenir financièrement YouthStart en 2020 afin que l'association puisse adapter son fonctionnement aux nouvelles circonstances.

## Handicap (valide/non valide)



### Accessibilité

Sur nos 37 bureaux régionaux, 32 sont accessibles aux personnes à mobilité réduite (26 bureaux ont un aménagement adapté et 6 sont équipés d'une rampe d'accès ou d'un ascenseur).

Un accueil personnalisé est le premier service offert aux personnes handicapées :

- **Attitude et comportement général** : courtoisie, écoute, convivialité (par exemple, mise à disposition d'un carnet de notes et d'un stylo à bille pour les personnes malentendantes).
- **Mobilité** : grands espaces et allées sans obstacles.
- **Aménagement des locaux** : sièges, éclairage, portails, toilettes, etc.

### Partenariat avec Passwerk

Passwerk exploite les qualités des personnes présentant un profil autistique et un certain talent naturel pour tester des logiciels. L'encadrement professionnel permet de compenser les limitations des employés autistes via du job coaching. Passwerk est un concept unique : il combine une dimension économique et une dimension sociale qu'il transforme en valeur ajoutée pour ses clients. L'organisation Passwerk s'adapte au profil de ses employés, et non l'inverse. Les services, les employés et leur développement occupent une place centrale dans l'entreprise. Depuis 2020, Passwerk assiste Ethias dans les travaux d'exécution du site web d'Ethias, qui est en cours de rénovation.





## Origine (diversité ethnique et culturelle)

### DUO for a JOB



Âgé de plus de 50 ans, chaque mentor guide et conseille un jeune dans sa recherche d'emploi, tout en lui faisant bénéficier de son expérience professionnelle. La dimension interculturelle et intergénérationnelle de ce mentoring est une de ses richesses. En 2020, un certain nombre de duos sont restés actifs, dans le respect des mesures sanitaires, bien entendu. Ethias a continué à soutenir financièrement DUO for a JOB en 2020 afin que l'association puisse adapter son fonctionnement aux nouvelles circonstances.

### Be Face



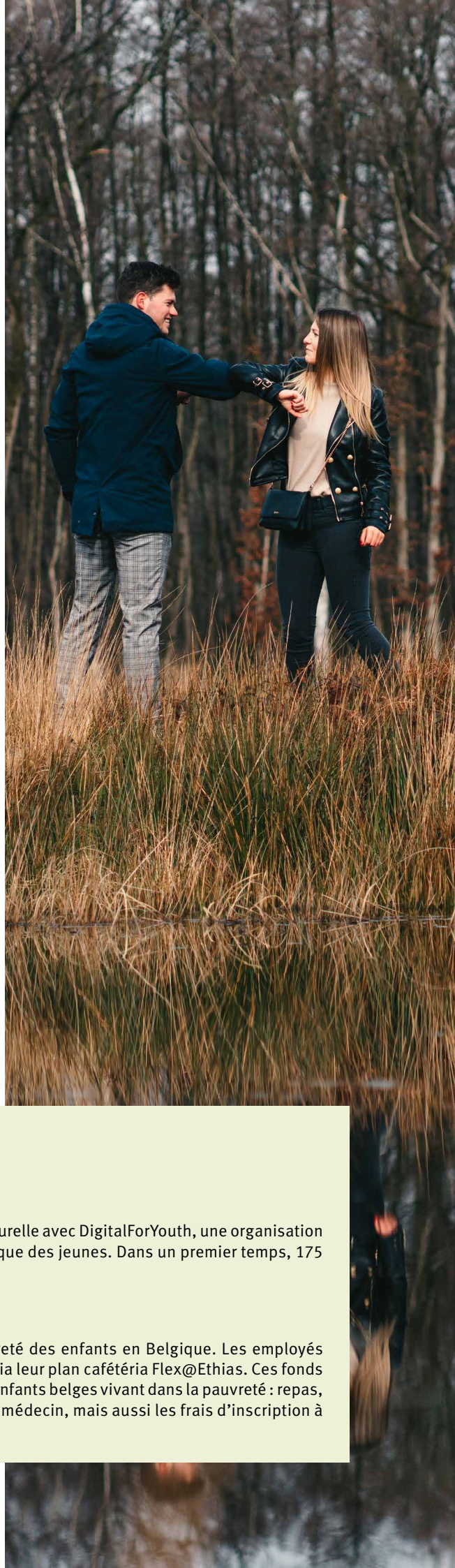
Le 5 mars 2020, 12 membres du personnel ont participé à une séance d'information au cours de laquelle Be Face a présenté ses projets. Malheureusement, les sessions de formation prévues n'ont pas pu avoir lieu en raison du confinement. Ethias a continué à soutenir financièrement Be Face en 2020 afin que l'association puisse adapter son fonctionnement aux nouvelles circonstances.

### Mentor2Work



Il s'agit d'un projet d'emploi du Forum des minorités en Flandre qui met en relation des demandeurs d'emploi, qualifiés ou expérimentés et issus de l'immigration, avec des mentors.

**3 collaborateurs ont été formés et sont devenus « Mentor2Work »**



## Lutte contre la pauvreté



### DigitalForYouth

En 2020, Ethias a entamé une coopération structurelle avec DigitalForYouth, une organisation engagée dans la lutte contre l'exclusion numérique des jeunes. Dans un premier temps, 175 PC « en fin de vie » ont été donnés.



### Pelicano

Pelicano s'engage dans la lutte contre la pauvreté des enfants en Belgique. Les employés d'Ethias peuvent choisir de donner un montant via leur plan cafétéria Flex@Ethias. Ces fonds servent à couvrir les besoins fondamentaux des enfants belges vivant dans la pauvreté : repas, vêtements, fournitures scolaires, visites chez le médecin, mais aussi les frais d'inscription à un mouvement de jeunesse ou à un club sportif.





# RÉINVENTER LES RESSOURCES HUMAINES



**Ethias est un employeur attractif et dynamique. Elle offre à son personnel différentes possibilités lui permettant d'évoluer dans des métiers captivants et variés, loin des clichés de l'assurance, tout en favorisant un équilibre vie privée/vie professionnelle.**

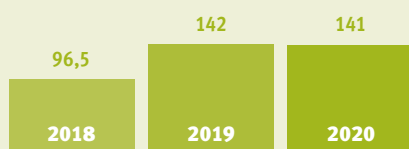
Un environnement de travail épanouissant, une culture d'entreprise ouverte et humaine, des valeurs qui font écho aux siennes sont autant de critères qui jouent un rôle déterminant dans la décision d'un futur collaborateur.

Pour assurer l'enthousiasme et le développement de ses collaborateurs, Ethias a mis en place une série d'outils leur permettant d'évoluer dans leur métier.

## Accueil des nouveaux collaborateurs

Les Talent Managers ont réussi à recruter de bons profils en 2020. Au vu des circonstances, le processus de candidature s'est déroulé principalement par vidéoconférence.

**141 personnes engagées en 2020**  
(75 femmes et 66 hommes)

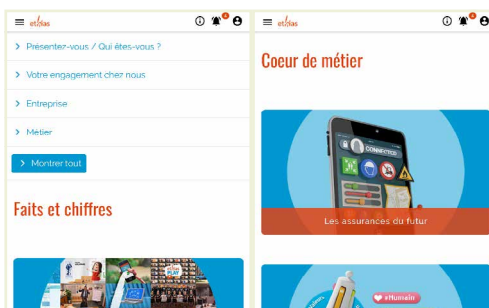


**Le processus de recrutement de 64 nouveaux employés s'est déroulé entièrement à distance via Teams.**



## Application « Onboarding »

Le Covid-19 n'a pas empêché Ethias d'accueillir chaleureusement ses nouveaux employés. Dans le cadre de la **stratégie phygitale** de l'entreprise, Ethias a mis en place une nouvelle procédure d'onboarding qui est opérationnelle depuis le mois d'avril 2019. L'**application d'Onboarding** permet aux nouveaux employés de faire connaissance avec l'entreprise avant même leur premier jour de travail. Cet outil leur permet de se sentir plus impliqués et les aidera à être plus productifs dans leur fonction. Lors de leur premier jour de travail, les nouveaux employés sont accueillis au bureau par leur manager ou par un employé des RH qui leur remettra leur Home Pack.

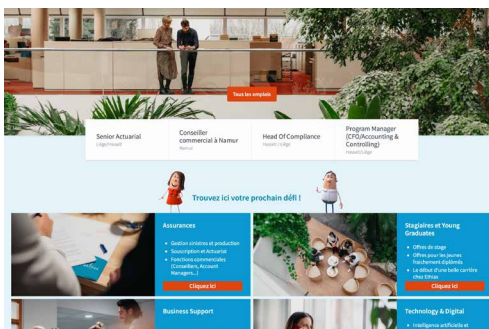


En 2020, nous avons demandé aux employés qui ont commencé à travailler chez Ethias en 2019 ou 2020 de remplir une enquête pour donner leur avis sur l'application d'onboarding. La procédure sera encore améliorée en fonction des résultats.

**119 employés qui ont commencé en 2019 et 2020 ont répondu à l'enquête.**

## Nouveau site d'offres d'emploi

Ce nouveau site d'offres d'emploi devrait inciter encore davantage les talents à postuler chez Ethias. C'était le but premier lors de la création de ce nouveau site de postes vacants. Plusieurs éléments ont contribué à atteindre notre objectif : une structure claire, une mise en page attrayante, des textes qui reflètent les valeurs d'Ethias, des photos qui mettent en avant des employés d'Ethias, une présentation de la procédure de candidature et des Talent Managers, etc. Ce nouveau site a été lancé en avril 2020.



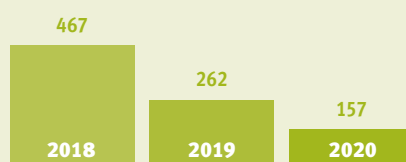




## Politique de Talent Management

Afin d'associer le bon talent à la bonne fonction, Ethias a poursuivi en 2020 la politique de Talent Management initiée en 2017. Les investissements en formation, techniques incluses, ont été intensifiés et un programme d'accompagnement spécifique au changement a été instauré. Pour assurer l'enthousiasme et le développement de ses collaborateurs, Ethias a mis en place une série d'outils leur permettant d'évoluer dans leur métier.

**157 mutations ont été concrétisées en 2020 grâce à la politique de Talent Management**



Une réorganisation de l'entreprise a eu lieu en 2018



## Développement des compétences de management

En 2019, la direction Ressources Humaines a lancé un nouveau programme de développement des compétences de management intitulé **Leadership@Ethias**. En 2020, nous avons poursuivi le parcours des Operational Managers. La formation a toutefois dû être interrompue prématurément en raison des changements organisationnels dus au Covid-19. La formation reprendra son cours en 2021, tout comme le parcours avec les Field Managers.

### Leadership@Ethias

Cette approche innovante stimule la création d'une nouvelle culture dans laquelle les cadres peuvent se développer davantage en tant qu'individus tout en étant mieux armés pour guider l'entreprise dans son évolution. Pour 2020, le Comité de direction a choisi 4 compétences clés pour les managers d'aujourd'hui et de demain :

- Business Minded
- Intellectual Agility
- Inspiring Leadership
- Enabling Change

Ces compétences devraient leur permettre de soutenir au mieux le déploiement de la stratégie d'Ethias.

**85 managers ont participé au programme de développement du management en 2020**

## MyLearning : plus facile à utiliser

Pour s'adapter à un métier en perpétuelle évolution, favoriser le perfectionnement et encourager la mobilité interne, il est essentiel de mettre à la disposition de nos collaborateurs des outils efficaces qui répondent à leurs attentes.

**1 971 e-learning suivis en 2020**

Afin d'optimiser l'offre et l'accès aux formations, la nouvelle plateforme « MyLearning » a été inaugurée en 2019. En 2020, l'utilisation de l'outil a été simplifiée. La page d'accueil est désormais plus claire et les employés peuvent voir en un coup d'œil les informations qui les intéressent. Un open access a également été créé pour certains e-learning. Ainsi, les formations sont désormais encore plus accessibles à tous.

**10,11 h : Nombre moyen d'heures de formation par membre du personnel en 2020**  
(8,89 h en 2019)

## Employee Engagement Survey : pour un meilleur environnement de travail

En 2019, les employés d'Ethias ont participé au Employee Engagement Survey. Ils ont été interrogés sur leur Engagement (implication) et leur Enablement (les moyens qui permettent de bien faire son travail). Les points d'amélioration sont autant d'opportunités pour Ethias de se développer et d'optimiser l'environnement de travail de ses collaborateurs, la force motrice de l'entreprise.

Les résultats se sont notamment concrétisés par :

- L'e-mail hebdomadaire du CEO à tous les collègues (G-ALL)
- Les sessions Lunch & Learn
- L'open access pour certains e-learning sur la plateforme de formation MyLearning
- Un « Wall Of Fame » dans le service Sales North. Pendant les réunions mensuelles, quelques succès sont mis en lumière et font l'objet d'une discussion de façon virtuelle



## PLAN « ETHIAS TOMORROW, MOVE TOGETHER »



Les entreprises doivent pouvoir s'adapter rapidement et de manière continue : d'une part, dans un environnement en évolution permanente (nouveaux acteurs, nouveaux modèles d'assurance, évolution technologique, nouvelles habitudes des clients...) et, d'autre part, dans un cadre concurrentiel et réglementaire toujours plus exigeant.

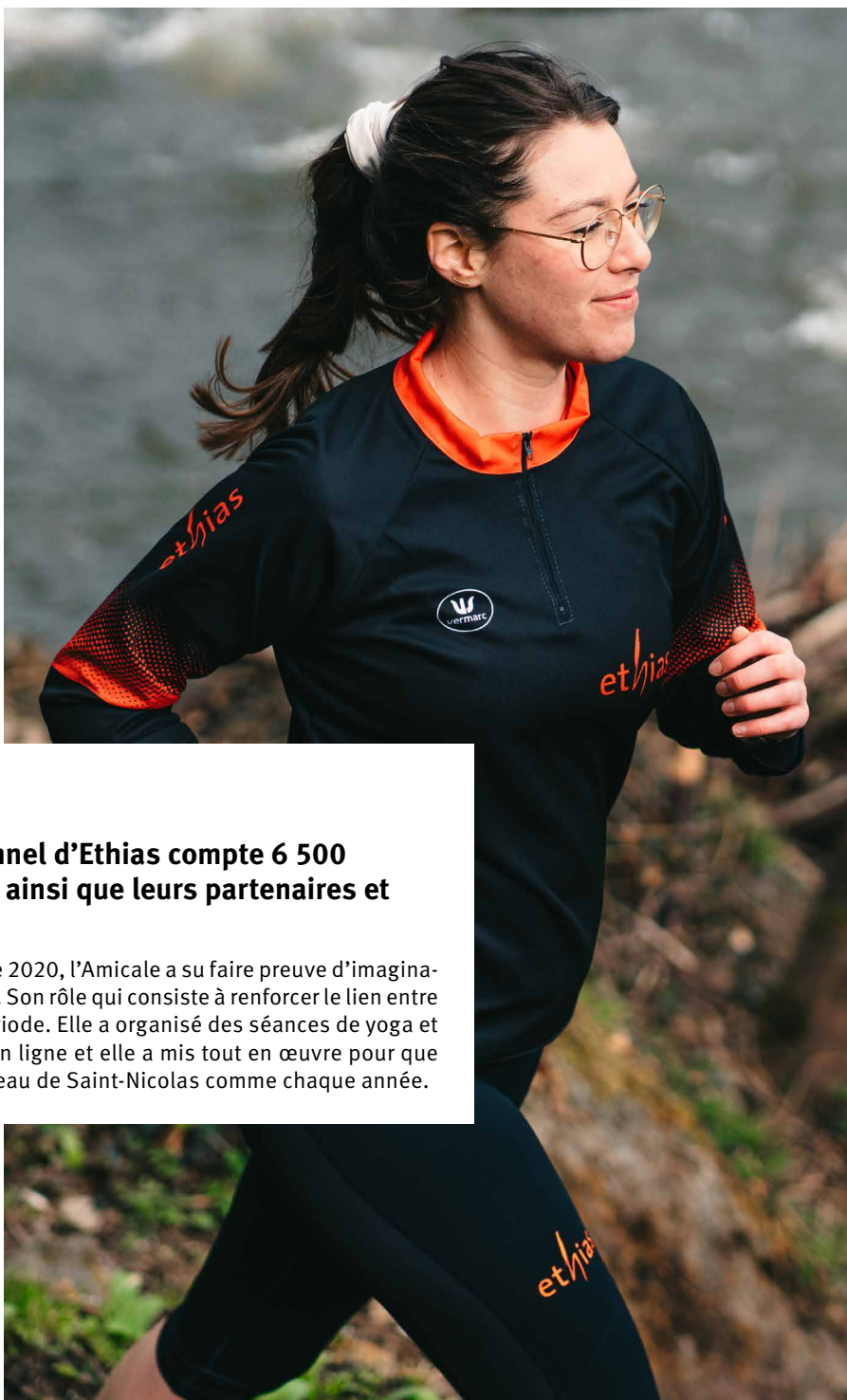
Face à ces constats, et pour répondre aux ambitions stratégiques, l'organisation d'Ethias a été redessinée en 2019. Ce plan de transformation, qui perdure en 2020, a été baptisé « Ethias Tomorrow, Move Together » et a pour objectif de renforcer l'organisation pour lui permettre d'atteindre ses ambitions de n°1 du direct, du secteur public et du digital.

### Field Managers



En 2020, un pas a été franchi vers l'entreprise de « demain », à savoir la mise en œuvre du rôle de Field Manager. Cette fonction combine et remplace plusieurs autres fonctions, telles que Teamleader et Teamcoach. L'aspect « **people management** » est désormais encore plus important. Les collègues concernés peuvent compter sur les conseils des Ressources Humaines pour les accompagner dans ce changement. Cela est dû en partie au programme de leadership **Leadership@Ethias**, qui comprenait une formation spéciale pour les Field Managers. Le projet a été lancé en 2020.

**131** Field Managers ont été impliqués dès le lancement



## L'AMICALE

**Active depuis 1959, l'Amicale du personnel d'Ethias compte 6 500 membres, collègues actifs ou retraités, ainsi que leurs partenaires et leurs enfants.**

Pendant la période d'isolement qui a marqué l'année 2020, l'Amicale a su faire preuve d'imagination pour que ses activités puissent être maintenues. Son rôle qui consiste à renforcer le lien entre ses membres et Ethias a été capital durant cette période. Elle a organisé des séances de yoga et des cours de sport à distance, mais aussi un quiz en ligne et elle a mis tout en œuvre pour que les enfants du personnel puissent recevoir leur cadeau de Saint-Nicolas comme chaque année.



# PROFITABILITY

NOS ACTIVITÉS  
AU SERVICE DE  
NOS CLIENTS





## NOS ASSURÉS : POUVOIR COMPTER SUR QUELQU'UN DE PROCHE

Dès la première vague, une série d'actions a été mise en place au fur et à mesure des besoins, de manière rapide et précise.

### Pour des clients particuliers, indépendants et professions libérales plus sereins

Ethias a créé une plateforme avec des conseillers virtuels et un « live chat » dédié spécifiquement au Covid-19 (accessible de 8 à 20 h en semaine et de 8 h 30 à 12 h 30 le samedi) pour contribuer le mieux possible à aider durant cette période incertaine.

Des mesures visant à faciliter le paiement des primes échues en ces mois difficiles ont également été rapidement offertes :

- Mesures d'assouplissement appliquées aux délais de paiement via une communication accompagnant systématiquement l'expédition des avis d'échéance
- Suspension de tous les rappels de prime recommandés
- Aménagement des conditions du contrat Auto en-dehors de ses dates d'échéance en vue d'en réduire la prime : passage à la tarification < 10 000 km, réduction de la formule omnium, suspension de certaines garanties facultatives...

**De plus, des mesures concrètes sont mises en place pour soutenir, aider et protéger chaque assuré :**

**L'assurance Annulation :** intervention financière pour tout le portefeuille. Compensation forfaitaire de la diminution du risque « voyages » durant le confinement et durant les restrictions du déconfinement.

- Formule temporaire : impression d'un voucher valable deux ans et correspondant à la prime acquittée pour un voyage programmé entre le 13 mars et la fin des mesures interdisant le séjour initialement programmé
- Formule annuelle : réduction de 2 mois à valoir sur la prochaine prime au renouvellement du contrat

**L'assurance Auto :** intervention financière pour les clients en chômage temporaire Covid-19. Une réduction de 2 mois de la prime annuelle (RC + garanties annexes incl.) à valoir sur la prochaine prime au renouvellement du contrat.

#### Les Soins de santé

- Suppression des délais pré-hospitalisation
- Suppression du stage d'attente pour les nouveaux contrats souscrits avant Covid-19

**La continuité des couvertures collectives** souscrites par l'employeur au profit de ses salariés pour les personnes mises au chômage temporaire.

Les mesures relatives à la **RC Locative** ainsi qu'à l'**assurance Auto** sont également étendues à la cible des **indépendants et professions libérales** pour autant que les personnes qui nous sollicitent puissent apporter la preuve qu'elles bénéficient d'une des mesures d'aide spécifiques mises en place par les différents gouvernements.



## Pour le secteur public engagé et les bénévoles impliqués

Les assurés ont pu bénéficier de **régularisations en AT / RC**, de même que les primes des flottes Auto ont été adaptées en cas d'immobilisation des véhicules durant les périodes de confinement.

**La responsabilité civile et accident corporel** : une couverture gratuite de la responsabilité des bénévoles dans le cadre des activités organisées par l'entité assurée et liées à l'assistance fournie dans le cadre de la crise du Coronavirus, ainsi que les conséquences de tout accident corporel qui pourrait leur arriver (en route ou pendant les activités) à l'exception de celles causées par l'infection par Covid-19.

**La couverture en RC** a été prolongée pendant la période des vacances, lorsque les établissements scolaires, qui sont alors normalement fermés, garantissaient une permanence conformément aux mesures gouvernementales pour la crise de la Covid-19. Les couvertures de cette assurance sont également acquises gratuitement pour les élèves des autres écoles et pour les enfants du personnel enseignant ou d'encadrement qui accompagnent leurs parents et qui seraient victimes d'un accident physique.

**Extension de garantie** : le personnel enseignant continuera à bénéficier de la garantie de l'assurance scolaire RC pour tout dommage qu'il pourrait causer à des tiers :

- Dans le cadre de l'enseignement à distance
- Dans le cadre des missions qu'il effectuerait au nom de l'école avec l'autorisation de celle-ci

## Pour soutenir le secteur hospitalier

Différentes extensions gratuites de couvertures ont été octroyées au personnel et aux bénévoles du secteur hospitalier :

- **Responsabilité civile / accidents corporels / responsabilité professionnelle** pour tous les volontaires appelés, y compris les étudiants en médecine ou soins infirmiers ainsi que les médecins à la retraite. Cela signifie qu'Ethias couvre gratuitement la responsabilité que les bénévoles pourraient encourir dans le cadre de ces activités organisées par l'entité assurée
- **RC Médicale** : dans le cadre des contrats de responsabilité civile professionnelle, les couvertures s'appliquent lorsque les assurés doivent travailler en dehors de leurs spécialisations et/ou compétences habituelles. Les activités liées à la téléconsultation sont également couvertes
- **Personnel détaché** : le personnel détaché à d'autres activités continue de bénéficier des différentes couvertures d'assurance souscrites
- **Extension complémentaire** : les extensions de garantie prévues pour les hôpitaux s'appliquent également aux centres de soins résidentiels, aux organisations de soins à domicile (soins familiaux et soins infirmiers à domicile) et aux hôpitaux psychiatriques

## Pour accompagner l'enseignement

La **couverture en RC** a été prolongée pendant la période des vacances lorsque les établissements scolaires, qui sont alors normalement fermés, garantissaient une permanence conformément aux mesures gouvernementales pour la crise de la Covid-19.

- Les couvertures de cette assurance sont également acquises gratuitement pour les élèves des autres écoles et pour les enfants du personnel enseignant ou d'encadrement qui accompagnent leurs parents et qui seraient victimes d'un accident physique
- **Extension de garantie** : le personnel enseignant continuera à bénéficier de la garantie de l'assurance scolaire RC pour tout dommage qu'il pourrait causer à des tiers dans le cadre de l'enseignement à distance et dans le cadre des missions qu'il effectuerait au nom de l'école avec l'autorisation de celle-ci

## Pour accompagner les fédérations sportives

Lors de la deuxième vague, Ethias a décidé :

- De réduire de 25 % le coût de l'**assurance sportive** des fédérations (polices accidents corporels)
- D'étendre les **garanties RC et accidents corporels** pour les cours à distance des contrats scolaires
- D'étendre la **couverture « accidents corporels »** pour les élèves pratiquant un cours d'éducation physique en ligne avec leur professeur ainsi que dans des exercices demandés dans ce cadre

### Centres de vaccination

Ethias couvrira également en 2021, la responsabilité civile et les accidents corporels des professionnels et des bénévoles mobilisés dans le cadre de la mise en œuvre du plan de vaccination.



## NOS PRODUITS

**Les ambitions d'Ethias : avoir un impact positif sur la société belge, contribuer à une Belgique plus verte et influencer les comportements sociétaux en matière de mobilité.**

Quotidiennement, Ethias accompagne l'ère de la transition énergétique et récompense les comportements responsables à travers tous ses produits d'assurance (de la mobilité à la santé en passant par l'habitation) ainsi que via ses services. Citons pour illustrer :

- L'assurance « moins de 10 000 km »
- Le tarif spécifique pour les véhicules verts
- L'offre spécifique « Ethias Young Drivers »
- Des assurances de base à coûts accessibles pour plus de solidarité
- La mobilité douce couverte gratuitement dans l'assurance Familiale
- Ou encore la couverture automatique des éco-installations (panneaux solaires, panneaux photovoltaïques, pompe à chaleur, etc.) comprise dans l'assurance Habitation

**Au-delà des actions liées à la crise du Covid-19 reprises en page 29, 2020 a été, à nouveau, une année dynamique pour notre RSE, riche en nouveaux produits et services.**

### Pour nos clients Particuliers

#### Santé

Notre volonté ? Compléter la gamme de produits de Soins de santé afin de garantir des soins abordables et accessibles à tous.

#### **Ethias Hospi Quality :**

**Une toute nouvelle assurance hospitalisation qui répond aux besoins d'un Belge sur deux !**

La crise du Covid-19 démontre une fois de plus toute l'importance d'une assurance hospitalisation de qualité. Pouvoir se rétablir sereinement sans avoir à penser à la facture d'hôpital : une tranquillité d'esprit bien nécessaire en ces moments d'incertitude. C'est pourquoi Ethias a lancé Hospi Quality : une assurance hospitalisation à petit prix avec des couvertures de qualité.

En cas d'intervention de la mutuelle, Ethias prend toujours en charge :

- Les frais d'hospitalisation en chambre double à la suite d'un accident, d'une maladie, une grossesse ou un accouchement
- Les frais médicaux avant et après une hospitalisation, pour autant qu'ils soient en rapport direct avec celle-ci (30 jours avant et 60 jours après)
- Les frais médicaux en lien avec 33 maladies graves sans qu'une hospitalisation ne soit requise. Ethias prend aussi en charge des frais médicaux complémentaires comme les traitements homéopathiques, les produits pharmaceutiques et les médicaments non remboursables liés à l'une des 33 maladies graves précitées
- Il est important de noter également qu'il n'y a pas de franchise

#### **Solution innovante grâce à un système unique de joker**

Ce qui rend Hospi Quality si innovant, c'est son système de récompense qui octroie un joker à chaque assuré qui reste couvert pendant un an sans interruption. Celui-ci peut alors utiliser ce joker en cas d'hospitalisation de plus d'une journée faisant suite à une maladie grave et bénéficier d'un séjour en chambre individuelle et d'une prise en charge des suppléments d'honoraires allant jusqu'à 3 fois l'intervention légale.

La gamme de produits pour la continuation individuelle a également été simplifiée : nous avons lancé Ethias Hospi Next & Hospi Next+ qui reproduisent les Ethias Hospi Quality & Hospi Quality+ en termes de garanties et de services.





## Auto

### Assurance du Conducteur

En octobre 2020, notre garantie Assurance du Conducteur a été élue **Meilleur du test par Test Achats** ! Cela signifie :

- Meilleure du test
- Top qualité
- Meilleur prix

Les qualités reconnues sont :

- Le prix le plus bas et fixe et ce, aussi pour les jeunes de moins de 30 ans avec un permis depuis 4 ans : prime forfaitaire de 46 euros
- Le plus haut plafond d'intervention : 1 500 000 euros
- Pas de franchise ni de seuil pour le dommage moral et le dommage professionnel
- Pas de sanction si conduite avec des pneus usés
- Couverture des jeunes
- Pas d'exclusion si la ceinture de sécurité n'est pas mise

## Aide Juridique

### Assurance Aide Juridique

Depuis décembre 2019, Ethias offre un produit Assurance Aide Juridique, conforme à la « Loi Geens ». L'objectif de cette loi est de rendre l'assurance « Protection Juridique » plus accessible en élargissant ses garanties. De plus, la prime est fiscalement déductible.

## Habitation

### Home in One

Pour la plupart des clients, faire le tour des banques pour trouver le taux d'intérêt le plus avantageux lors de l'achat d'une maison, puis négocier l'assurance habitation et l'assurance solde restant dû, sont de véritables corvées. Avec Home In One - en collaboration avec Keytrade Bank - le client peut souscrire à un package global et ce de manière 100 % digitale. En souscrivant l'assurance Solde Restant Dû et l'assurance incendie, le client bénéficie également d'une réduction de 15 % pendant 5 ans sur son assurance incendie.

### Whestia

Via le label d'assurance Solde Restant Dû « Whestia », Ethias travaille en partenariat avec le Fonds Wallon du Logement (FWL) et avec différents agents qui commercialisent des prêts sociaux en Wallonie. « Whestia » est la marque sous laquelle Ethias SA commercialise l'assurance Solde Restant Dû en direct, via le Fonds du Logement des familles nombreuses de Wallonie et via les guichets de la Société Wallonne du Crédit Social.



### “Woonhaven Antwerpen”

Ethias est partenaire de Woonhaven Antwerpen - la **plus grande société de logement social en Flandre** - grâce à l'attribution d'un marché public. Un paquet d'assurances comprenant une assurance locataire, une assurance familiale et une éventuelle extension de la couverture vol sera proposé aux locataires d'un logement social Woonhaven Antwerpen. Les locataires de logements sociaux sont des personnes dont les moyens financiers ne sont pas illimités. Ethias souhaite mettre à profit ses produits d'assurance pour protéger ces personnes et éviter qu'elles ne se retrouvent dans une situation qui les oblige à faire des dépenses importantes et imprévues. Cette collaboration a été étendue à 17 autres sociétés de logement social.

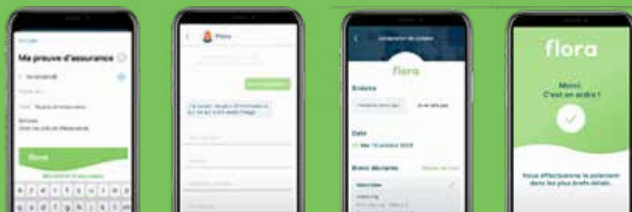
# flora

**En septembre 2020, Ethias a lancé Flora : la première Insurtech/néo-assurance 100 % digitale en Belgique sur l'ensemble de la chaîne de valeur.**

De la souscription au règlement du sinistre en passant par la déclaration de sinistres, toutes les relations avec l'assuré se passent dans l'app Flora. Si Flora se positionne comme une marque complémentaire à Ethias, c'est donc pour toucher tous ceux qui souhaitent gérer leur quotidien simplement et efficacement via leur smartphone.

L'aventure a commencé avec la commercialisation de l'**assurance locataire**, mais Flora ambitionne de commercialiser d'autres produits en 2021 !

Face à l'essor de nouveaux entrants Insurtech sur le marché de l'assurance en Europe comme Luko et Lemonade, Ethias, grâce à Flora, veut tester sur le marché dans un mode « laboratoire » un nouveau canal de distribution, de nouvelles technologies, mais également de nouvelles méthodes de travail.



## Pour nos clients Collectivités



### Ethias Mobility & More

Une solution d'assurance innovante que l'employeur peut offrir aux membres de son personnel (tout ou partie) pour assurer leur mobilité sur le chemin du travail et lors des déplacements professionnels.

Toutes les formes de mobilité sont assurées, du vélo (électrique) au speed pedelec, de la trottinette (électrique) aux transports en commun, en passant par les voitures et les motos utilisées dans le cadre d'une plate-forme de partage ou en cas de grève sauvage ou d'annulation inopinée des moyens de transport en commun. Cette assurance encourage les collaborateurs de nos clients à utiliser d'autres moyens de transport que la voiture tout en leur offrant une tranquillité d'esprit en cas de problème.

Les clients ont la possibilité de choisir parmi les 7 garanties proposées (l'assistance, l'omnium du moyen de transport, les effets personnels, les accidents corporels, la RC et la protection juridique et l'omnium mission), pour autant que 2 garanties au minimum soient souscrites.

Par ailleurs, notre produit Mobility & More a été étendu à l'assurance omnium du véhicule personnel du collaborateur utilisé lors de déplacements pour le compte de leur employeur. Les véhicules utilisés par les collaborateurs lors de leurs déplacements professionnels seront ainsi assurés contre le vol, l'incendie, les dégâts matériels et les bris de vitre.

Ce produit est destiné principalement aux entreprises privées de minimum 10 ETP.

Nous avons souhaité offrir un meilleur service à nos clients en mettant à leur disposition une « **App Mobility & More** » afin de gérer plus rapidement les interventions en assistance.

Cette « App » est mise à disposition des assurés pour faciliter la rapidité et l'accessibilité du service Assistance en cas de panne ou d'accident. Elle offre aux assurés et aux dépanneurs un service de géolocalisation.

Avec ce produit, Ethias anticipe les changements sociétaux dans le paysage de la mobilité et contribue ainsi à une Belgique plus verte et moins embouteillée.

## ETHIAS MOBILITY & MORE



### Tous Risques – matériel électronique

Dans le cadre de la stratégie groupe, Ethias a développé avec NRB des synergies et repensé son approche commerciale, notamment pour distribuer le produit « Tous Risques – matériel électronique ». Ce produit proposé par l'intermédiaire du groupe NRB, permet d'assurer tout matériel informatique et électronique qui appartient à une organisation ou qui est mis à sa disposition, contre les dégâts matériels et pertes occasionnés notamment suite à un vol, un incendie, un court-circuit, un dégât des eaux, un acte de malveillance ou de vandalisme, une maladresse ou l'inexpérience des membres du personnel ou de tiers. Ce produit est destiné à toute entité publique belge ou toute société dont le siège social se situe en Belgique.

### Ethias Cyber protection

Cette assurance couvre les conséquences dommageables pour le preneur d'assurance ou pour les tiers d'un événement cyber (malware, cyber-attaque, erreur humaine, défaillance du système, déni de service ou utilisation non autorisée du système informatique). Elle comporte :

- Un volet « dommages propres » (sont notamment couverts les frais de reconstitution de l'information, les frais d'identification de l'événement cyber et les frais de remise en état du système informatique)
- Un volet « responsabilité civile » (couvrant notamment les atteintes aux données à caractère personnel ou aux données d'une entreprise tierce, les frais de défense résultant d'une enquête officielle, les sanctions pécuniaires prononcées par une autorité administrative)
- Une garantie « protection de la réputation » (prise en charge des honoraires et frais du conseiller en mesures d'urgence et de gestion de crise en vue de prévenir ou de limiter les dommages résultant d'une atteinte à la réputation du preneur d'assurance suite à un sinistre couvert au chapitre « dommages propres » ou « responsabilité civile »)
- Une garantie facultative « Protection Juridique »

Ethias Cyber Protection prévoit une assistance 24/7 en cas d'événement cyber et offre à nos clients le support d'un réseau d'experts et d'avocats spécialisés. Ce service est organisé en collaboration avec notre partenaire Crawford & Company.

**Dans le cadre de la stratégie groupe Ethias/NRB, l'approche commerciale a été repensée pour distribuer le produit Ethias Cyber Protection avec les produits proposés par Civadis et Cevi. Ce modèle de distribution intégrera prochainement Logins et Computerland.**

### Revenu Garanti et Assurance Collective Incapacité de Travail

En 2020, nous avons adapté les conditions générales et particulières de notre produit **Revenu Garanti**, commercialisé en Branche 2, et de notre produit **Assurance Collective Incapacité de Travail**, commercialisé en Branche 21 en complément à une assurance principale de pension complémentaire.

**Deux améliorations au bénéfice de nos assurés sont à mettre en évidence suite à cette révision.**

Désormais, nos prestations seront automatiquement octroyées jusqu'à la date effective de la mise à la retraite de l'assuré et au plus tard jusqu'à l'âge légal de la pension. Cette modification est la réponse apportée à un besoin engendré par la modification de législation, qui n'autorise plus la perception de la pension complémentaire qu'au moment du départ en retraite.

Nos conditions générales prévoient à présent une intervention en cas de maladie psychologique ou d'ordre psychique pendant 24 mois.

## NOS SERVICES

Ethias a développé plusieurs services innovants en capitalisant sur la complémentarité des compétences présentes au sein de ses filiales NRB (IT) et IMA Benelux (Assistance) avec l'appui d'Ethias Services.

Dans le cadre de sa stratégie groupe, **Ethias Services accompagne Ethias pour développer, commercialiser de nouveaux services** et construire le marché de demain avec des écosystèmes solides et cohérents.

Pour atteindre ses ambitions, Ethias Services s'est dotée des **moyens financiers** nécessaires et d'un **renfort en personnel**.

### Pour aider nos clients (et pas seulement nos clients)...

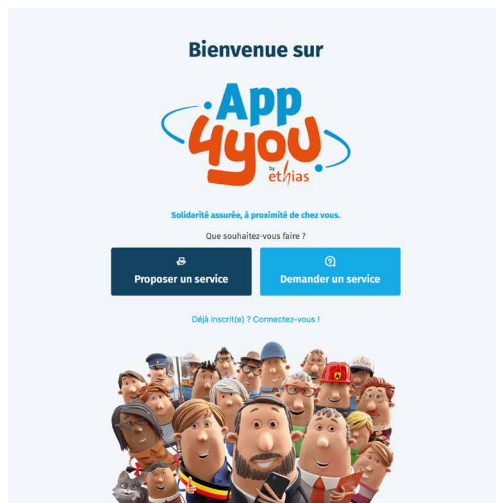
#### App4You



Il s'agit d'une plateforme web responsive, innovante, citoyenne et solidaire qui est accessible à tous depuis le 20 avril 2020. Elle permet à des bénévoles de venir en aide à d'autres citoyens dans le besoin.

De fonctionnement très simple et créée en seulement 3 semaines avec la collaboration de NRB, elle a été visitée plus de 20 000 fois durant le premier confinement et reste active depuis lors.

- 100 % gratuit
- **Pour tout le monde**, clients Ethias ou non
- **Très simple d'usage et d'accès** via l'adresse <https://app4you.be>
- En quelques clics, les utilisateurs créent leur profil et **proposent ou demandent un service à titre privé** (faire des courses, donner des cours/coachings à distance...)
- Gestion simple des annonces
- Prise en charge de la couverture gratuite des prestataires bénévoles en RC et Accidents Corporels



#### APP4YOU, c'est quoi?

C'est une plateforme mise à votre disposition **gratuitement** pour favoriser l'entraide bénévole entre citoyens (dès 16 ans, avec accord des parents). Elle vous permet de **demandeur ou d'offrir un service** à une personne près de chez vous.

Ethias est impressionnée par l'élan de solidarité qui se manifeste à travers tout le pays afin de faire face à la crise sanitaire engendrée par le Covid 19. Ethias invite l'ensemble des citoyens qui partagent avec elle les valeurs de solidarité, d'engagement et d'humanisme, à utiliser APP4YOU, dans le respect des mesures de confinement qui sont imposées par les autorités.

#### Care4You



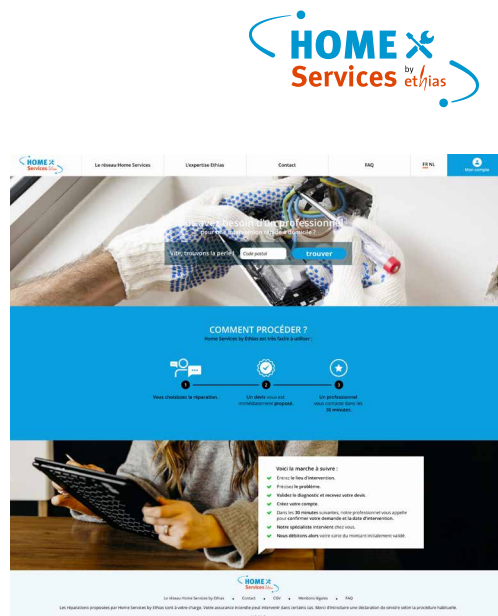
Une plateforme mise gratuitement à la disposition des professionnels de la santé et qui répond aux nouvelles habitudes prises par les patients puisque les médecins ont donné plus de 3 millions d'avis par téléphone pendant la 1<sup>re</sup> phase de la crise sanitaire. Grâce à la vidéoconférence, elle permet la prise de rendez-vous et la gestion des consultations à distance avec le patient. La plateforme est entièrement sécurisée grâce à l'identification via *itsme*. Elle est accessible sur smartphone, tablette et ordinateur.

#### Medappcare

Une app permettant aux citoyens d'avoir une vue claire sur la qualité et la fiabilité des nombreuses applications disponibles en matière de santé.

#### Home Services by Ethias

Une plateforme digitale qui permet aux utilisateurs (clients d'Ethias ou non) de commander des services pour faire des petites réparations ou des travaux dans leur maison (services variés pouvant concerner le chauffage, les serrures, les sanitaires et plomberie, les travaux d'électricité, la menuiserie...).





ethias

## Plus particulièrement en Assistance



**4 nouvelles fonctionnalités sont accessibles depuis la mise en place de notre partenariat avec IMA Benelux en avril 2020. #Digital #Services #Innovation**

### Self : notre nouvel outil d'assistance routière numérique

Self permet d'introduire directement sa demande d'Assistance en ligne au moyen de son smartphone. Le client qui appelle notre service Assistance peut opter pour cette solution digitale par simple choix dans le menu téléphonique. Il complète alors en quelques clics sa demande d'intervention. Depuis son lancement le 15 décembre 2020, 8 % des clients qui font confiance à Ethias Assistance choisissent ce nouveau canal de communication pour entrer en contact avec nos services.

### Suivi du dossier en direct

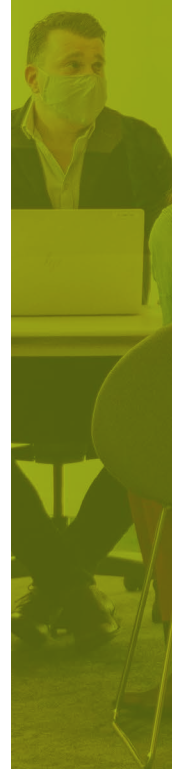
Dès l'ouverture d'un dossier Assistance, nos clients peuvent suivre en toute transparence et en direct avec leur smartphone l'évolution de leur dossier assistance (coordonnées du dépanneur qui a pris en charge le véhicule, lieu de retrait...).

### Géolocalisation du dépanneur

Uniquement disponible en Belgique, cette fonctionnalité proposée par notre partenaire et prestataire IMA permet à nos clients de suivre en direct leur dépanneur et son heure d'arrivée sur place.

### Géolocalisation du client

Lorsque nos clients sont en panne mais ne peuvent pas donner l'adresse précise de l'endroit, il leur suffit d'un seul clic pour que nous recevions leurs coordonnées GPS précises.



## NOS SERVICES PRÉVENTION & GESTION DES RISQUES

**La protection de la santé, l'intégrité physique des personnes et la préservation des biens des clients sont au cœur de nos métiers.**

C'est pourquoi, au-delà de l'indemnisation, Ethias propose le catalogue Ethias Services et engage ainsi de multiples actions d'audit, de prévention, de formation et d'accompagnement dans les domaines tels que la **santé**, les **risques psychosociaux**, l'**incendie**, les **pensions** et le **risk Management**.



**ethias**  
SERVICES



### Accompagnement des employeurs durant la crise Covid-19

Face à la pandémie, l'information et les conseils de prévention ont permis de **sensibiliser les employeurs aux risques et aux mesures adéquates** destinées à protéger leur personnel face au risque Covid-19 :

- L'utilisation correcte des gants et des masques
- Les mesures pour assurer le respect de la distanciation sociale au travail
- L'organisation et les aspects psychosociaux du télétravail
- La situation particulière des secouristes et des bénévoles

### Publi-Plan

Etude visant à fournir une **vision précise des futurs coûts salariaux et des engagements de pension** des agents statutaires et contractuels œuvrant au sein des institutions publiques (vision résultant d'une série de simulations tenant compte de l'évolution du personnel, de l'impact financier de la politique de nomination, de l'ampleur des recrutements futurs, de l'impact d'un plan de pension complémentaire, etc.).

### Incendie

Prévention de l'incendie sur les lieux du travail, **audit** (sanitaire de bâtiment, données) sinistres, formation (prévention contre l'incendie et l'explosion, chauffeur autopompe), rédaction de scénarios d'accident et exercices sur différents thèmes, suivi de chantier, etc.

### Santé et risques psychosociaux

**Accompagnement** d'un travailleur en burn-out ou en absence longue durée en vue d'un retour au travail, accompagnement au changement, apprendre à s'exprimer en public, **audits** (environnement du travail, gestion des ressources humaines, risques psychosociaux en entreprise), **aides** (gestion de l'énergie pour ne pas s'épuiser, équilibre vie privée/vie professionnelle, gestion des conflits interpersonnels, développement de management éthique), etc.

### Risk Management

**Cartographies** des risques, **audit** de risques spécifiques et de sécurité, certification de spécialiste en contrôle interne, évaluation et audit en contrôle interne, réforme de la comptabilité secteur public, business continuity plan, etc.

### Accompagnement personnalisé

Ethias propose également un accompagnement personnalisé par des experts en prévention dans différents domaines comme :

- La protection des personnes (accidents du travail, bien-être au travail, accidents scolaires...)
- La protection des biens et des services (auto, vol, incendie, inondations...)
- La protection des informations



## eXia



Le partenariat avec eXia (spin-off de la VUB travaillant sur le développement de la technologie des capteurs pour prévenir les accidents dus à l'angle mort) a été intensifié dans le but de parvenir à un système mature et efficace d'ici 2021.

## Mobilité douce



Ces dernières années, les déplacements à vélo ont augmenté de manière significative. Parallèlement, on constate une augmentation du nombre d'accidents. Ceux-ci entraînent souvent des blessures graves en raison de la vulnérabilité de la victime. Ethias fournit non seulement des conseils, mais promeut activement des formations ciblées qui soutiennent les employeurs en matière de prévention des accidents dans le cadre de la mobilité douce.

## Sensibilisation à la conduite préventive en collaboration avec nos partenaires

Pour les Zones de secours et les Zones de police : formations spécifiques de conduite prioritaire, permettant au personnel d'intervention d'assurer leurs missions en toute sécurité.

## Manutention manuelle de charges

Ethias a mis sur pied un parcours de formation "train the trainer" destiné non seulement à former des travailleurs, mais aussi à permettre aux employeurs de disposer durablement au sein de leur organisation de personnes compétentes pouvant coacher leurs travailleurs.

## Sécurité des aires de jeux

Formation, sensibilisation ainsi que mise à disposition de fiches d'analyses et d'études permettant aux gestionnaires d'aires de jeux de procéder à leur sécurisation.

## Prévention à la mesure des plus petits

Pour faire de l'évacuation en cas d'incendie un jeu d'enfants, Ethias, en collaboration avec la ville de Blankenberge, a mis au point un plan d'évacuation créatif et adapté aux plus petits pour la plaine de jeu locale. Cette action servira de projet pilote et sera déployée dans toutes les villes et communes assurées de Belgique.

## Ethias Prevention Reporter

Application qui offre une assistance digitale en vue d'améliorer le reporting en prévention (géolocalisation, classification des risques et des sinistres, dictaphone et système de reconnaissance vocale, prise de photos et de vidéos...).

## Fleet Reporting

Outil analytique sur les sinistres d'une flotte auto qui permet de conscientiser les responsables fleet ainsi que les bénéficiaires d'un véhicule et de mettre en place une politique de prévention adaptée.

## Documentation en ligne

Mise à disposition des Collectivités de magazines en ligne, de fiches infos, d'un blog prévention de vidéos de sensibilisation et de témoignages de clients. Ceci contribue à créer un lien direct avec les assurés, tout en restant à l'écoute de leurs besoins.

[www.ethias.be/blog-fr](http://www.ethias.be/blog-fr)

## Accompagnement personnalisé pour une meilleure réinsertion professionnelle

Ethias veut être un facilitateur dans la gestion quotidienne des dossiers de sinistres ainsi que dans des phases plus complexes comme lors de la réinsertion professionnelle.



Pour répondre à ce besoin, une cellule « d'intervention de proximité » a été mise en place. Ainsi, vous pouvez compter sur Ethias pour vous accompagner avec des services ciblés dans les moments où vous en avez le plus besoin.

### Comment ?

- En assurant une bonne communication entre toutes les parties
- En proposant si nécessaire un suivi psychologique, le support d'un assistant social, d'un coach nutritionnel, un accompagnement à la gestion de budget...
- En déterminant un projet de vie et jobcoaching
- En mettant en place des plans de formation
- En assurant le suivi avec la médecine du travail
- En intervenant immédiatement lors des situations de crise
- Etc

Pour mettre en place cette cellule « d'intervenants de proximité », Ethias Services s'est adjoint les services de Workplace Options (WPO). Il s'agit d'une entreprise spécialisée dans les solutions intégrées pour le bien-être des salariés.

**44 dossiers ont été traités**

depuis son lancement, en seulement 3 mois



# ASSUREUR DIRECT : LA PROXIMITÉ N'A JAMAIS ÉTÉ AUSSI PRÉCIEUSE !



## Proximité d'Ethias auprès de ses clients

Plus que jamais la proximité, le service et l'empathie ont été des leitmotivs qu'Ethias a déclinés concrètement au quotidien dans toutes ses actions pendant cette année exceptionnelle durant laquelle le besoin d'être rassuré n'a jamais été aussi essentiel.

En 2020, **1 900** collaborateurs  
sont restés au service de **1 200 000** clients !



## Notre modèle phygital

À mi-chemin entre le digital et le contact humain, Ethias vous offre le meilleur de ces deux mondes avec une approche phygital pour vous assurer une expérience unique, simple, efficace et humaine.

**Choisissez ainsi le canal qui vous convient le mieux pour nous contacter :**

**37** **bureaux** couvrant toute la Belgique avec la possibilité de prendre **rendez-vous sur place** ou par **vidéo-conférence**

**2** **customers centers**

**2** **services « claims mobility »**

**77** **commerciaux** au service des Collectivités publiques, du secteur privé et des courtiers partenaires

**1** **site web**

**2** **espaces client**

**1** **live chat**

**1** **assistant virtuel** « Mathias »

**1** **application mobile** de déclaration de sinistres

**6** **réseaux sociaux**

## Entretenir les liens

En 2020 pour entretenir les liens avec ses clients, Ethias a mis en place plusieurs flux de communications appelés « **Journey** ».

**Bienvenue :** courrier et cadeau de bienvenue aux nouveaux clients. Le cadeau ? Quelques photos gratuites qui peuvent être imprimées via le site web de Stampix. Pour réduire l'empreinte de ces impressions, nous avons décidé de nous joindre au projet en cours de Stampix : Weforest. En compensation de nos tirages photo, des arbres seront plantés en Zambie.

**Information en fonction de l'évolution de la situation du client :**

- **Joker :** e-mail pour féliciter le client pour sa conduite prudente et l'informer qu'il recevra un Joker dans son prochain avis d'échéance
- **Bonus-Malus :** e-mail pour féliciter le client pour sa conduite prudente et l'informer qu'il recevra une diminution de prime dans son prochain avis d'échéance
- **7 year-old car :** 7 ans pour une voiture, c'est un moment critique pour évaluer si on garde sa voiture ou si on la remplace. Les clients reçoivent un e-mail avec des conseils.

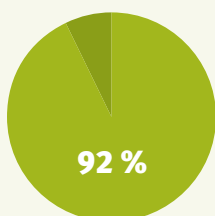
**Au revoir :** un e-mail pour dire au revoir et remercier le client. Ethias lui demande aussi son feedback grâce à une enquête.

## Le moteur d'Ethias : votre satisfaction !

**Pour obtenir votre satisfaction, Ethias a identifié vos principales attentes :**

- Résoudre rapidement vos sinistres
- Avoir un interlocuteur compétent
- Recevoir des informations claires et simples
- Disposer de la couverture la plus complète possible

### La satisfaction mesurée chez les clients B2C<sup>1</sup>

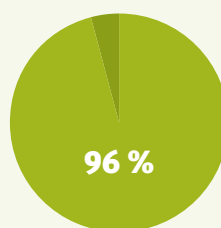


L'étude NPS menée en 2020 montre un **taux de satisfaction générale** envers Ethias de 92 %.



Après avoir été en contact avec Ethias, **2 clients sur 3 nous recommanderaient à leur famille et à leurs proches.**

### La satisfaction mesurée chez les clients B2B<sup>2</sup>



Le **taux de satisfaction générale** de nos clients est très élevé (96 %).



**9 clients sur 10 considèrent Ethias comme leur partenaire privilégié** dans le domaine de l'assurance.

Ethias est perçue comme un acteur facilement accessible, orienté solutions et offrant un service efficace. L'aspect relationnel, notamment grâce à notre réseau d'inspecteurs, constitue également l'une de nos plus grandes forces. Enfin, notre identité et ancrage belges sont mis en avant et appréciés par nos clients.

<sup>1</sup> Ces indicateurs sont issus du projet NPS (Net Promoter Score), outil mis en place en 2014 et qui permet de mesurer le taux de satisfaction et de recommandation des Particuliers (clients & prospects) ayant eu un contact avec Ethias. Échantillon 2020 : 17 972 clients.

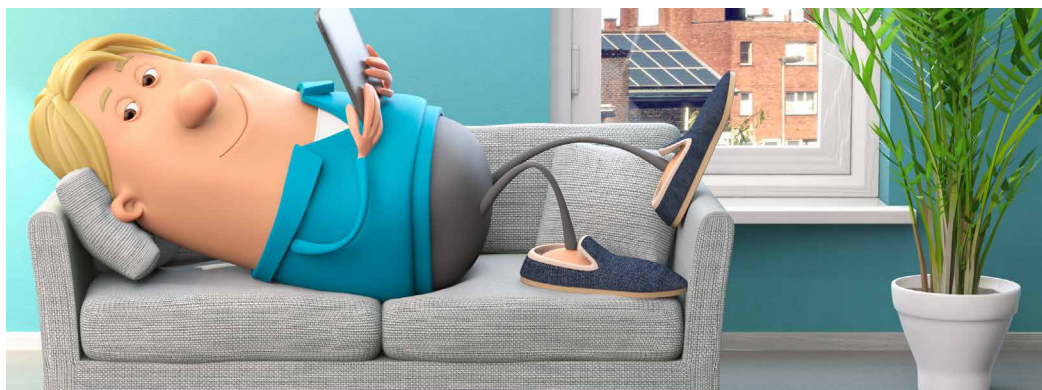
<sup>2</sup> Ces indicateurs sont issus de l'étude « Satisfaction & Moments of Truth » menée au sein des Collectivités, étude mise en place en 2011 et renouvelée tous les 2-3 ans. Échantillon 2019 : 236 clients B2B.

## Digital : accessible peu importe l'heure et l'endroit



**Depuis votre fauteuil, au travail ou dans les transports en commun, vous pouvez contacter Ethias dès que vous en éprouvez le besoin grâce à ses services digitaux.**

Vous pourrez ainsi obtenir **facilement** de l'aide ou des renseignements, souscrire **aisément** et **directement** des contrats d'assurance en ligne, mais aussi être informé **à tout moment** de l'évolution de vos sinistres.



Espace Client 8



**Fidèle à sa position de numéro 1 des ventes d'assurances en ligne en Belgique, Ethias innove en permanence dans le domaine.**

Chaque année, de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux services sont ainsi proposés pour faciliter la vie du client. En voici quelques exemples récents :

- Nouvel **Espace Client**, lancé en 2018, dont l'accès a été facilité et la navigation fluidifiée. Il permet notamment d'introduire des déclarations de sinistres, d'obtenir des duplicatas (carte verte, contrat...) et des attestations (de sinistres, RC locative...), de gérer les factures, de prendre rendez-vous en bureau ou en agence
- En 2019, **Myclaims AT** est venu enrichir l'Espace Client. À tout moment, il offre aux victimes d'un accident du travail, assurées auprès d'Ethias, un accès en ligne à leurs sinistres. Elles peuvent y suivre de manière digitale l'évolution de leur dossier, gérer et contrôler le paiement des indemnités qui leur sont versées ainsi qu'échanger avec Ethias. Cet espace permet également aux victimes d'envoyer les documents nécessaires au suivi du dossier ou de recevoir les documents souhaités
- **Myethias Soins de santé**, lancé en 2017, fait désormais partie intégrante de l'Espace Client. Il s'agit d'une plateforme en ligne qui permet à tous les bénéficiaires d'une assurance hospitalisation, individuelle ou collective, de suivre et de gérer leurs dossiers Soins de santé
- Côté B2B, **Ethias Connect** permet un accès encore plus sécurisé à la gestion des contrats collectifs et l'application de facturation permet de consulter et de gérer les factures
- **AssurPharma** permet la transmission électronique des frais pharmaceutiques, aussi bien pour des dossiers Soins de santé qu'Accidents du travail. Fruit d'un partenariat entre les assureurs et les pharmaciens, AssurPharma facilite la vie des usagers
- **AssurKINE** est un système de tiers payant, lancé en 2017, pour les soins de kinésithérapie en cas d'accidents du travail
- **Ethias Pension Corner** est une plateforme en ligne spécialisée dans l'information sur les pensions
- **AutoMobileFriendly** : nouveau flux web simplifié et « mobile first » permettant d'obtenir simplement et rapidement un devis d'assurance pour sa voiture. Notre offre digitale permet également de souscrire de manière simple, rapide et conviviale un contrat Auto, tant sur smartphone que sur ordinateur. Ainsi, sur la même plateforme, le client peut obtenir son offre, souscrire un contrat, immatriculer son nouveau véhicule, payer sa 1<sup>re</sup> facture et obtenir de la DIV son numéro de plaque par SMS

**Ethias met l'expérience client au centre de ses préoccupations. Le digital est une opportunité pour sans cesse améliorer et étoffer notre gamme de produits et services, tout en restant en adéquation avec les attentes et besoins de notre clientèle (Simple – Efficace – Humain).**



## 12 produits d'assurance pouvant être totalement souscrits en ligne, paiement inclus



**Ethias Assistance  
Family**



**Ethias Assistance  
Car & Family**



**Ethias Assurance  
Habitation**



**Ethias Assurance  
Locataire**



**Ethias Starter Pack**  
(Habitation + Familiale)



**Ethias RC Familiale**



**Ethias Assurance  
Auto**



**Ethias Assurance  
Digitale Omnium**



**Ethias Assurance  
Tous Risques Bagages**



**Ethias Annulation  
Voyage Temporaire**



**Ethias Annulation  
Voyage Annuelle**



**Ethias  
Young Drivers**



### RIV4L College League

#### Stimuler l'innovation numérique chez les jeunes

En tant qu'assureur n°1 du digital, Ethias s'engage pleinement à soutenir l'innovation, non seulement pour ses propres produits et services, mais aussi en stimulant l'innovation digitale chez les jeunes. C'est pourquoi, depuis 2020, Ethias soutient la RIV4L College League, une compétition d'e-sport entre 19 hautes écoles et universités en Belgique. L'essor des e-games/e-sports est un phénomène mondial au potentiel énorme qui gagne aujourd'hui en popularité en Belgique. En soutenant cette compétition, Ethias souhaite sensibiliser les jeunes à l'importance de l'innovation digitale.



## Historique de notre évolution digitale

- 2020** — Flora / App4you / Care4you / Dekra Medappcare / Home services / SELF
- 2019** — Auto : Devis, souscription, immatriculation et paiement en ligne
- 2018** — Espace Client / e-billing
- 2017** — AssurPharma / AssurKINE / myethias Soins de santé
- 2016** — Prise de rendez-vous en ligne / Live Chat sur nos réseaux sociaux
- 2015** — Nouveau site avec souscription et paiement en ligne / Live Chat sur nos sites internet
- 2013** — App 24/7
- 2012** — Nouveau myethias
- 2010** — Mon site Ethias, personnalisation
- 2008** — Mathias, assistant virtuel
- 2007** — Déclaration de sinistres Incendie
- 2006** — Nouveau site 4 en 1
- 2005** — Déclaration de sinistres Auto
- 2003** — Award du meilleur site d'e-commerce
- 2002** — Myethias
- 2000** — Devis & demandes de contrats en ligne
- 1997** — Création de l'extranet
- 1996** — Premier site Internet (statique)



## Gestion des plaintes

### Ethias se conforme au code de conduite Assuralia en matière de gestion des plaintes.

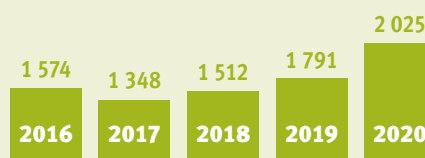
Chaque intéressé - qu'il s'agisse d'un candidat preneur d'assurance, d'un preneur d'assurance, d'un assuré, d'un bénéficiaire ou d'un tiers lésé - peut adresser son mécontentement concernant un contrat ou un service d'assurance.

#### Les plaintes peuvent être introduites :

- Via le formulaire en ligne
- Par e-mail
- Par courrier postal

Un correspondant Plaintes indépendant examinera le dossier en toute objectivité et répondra au plaignant dans les 20 jours ouvrables de la réception de la plainte. S'il n'est pas possible de respecter ce délai, le plaignant recevra un courrier circonstancié.

**Un rapport annuel sur la gestion des plaintes est réalisé chaque année.**



Le nombre de plaintes adressées à notre **service de plaintes interne** a augmenté ces dernières années.

#### La hausse des plaintes s'explique par 3 éléments temporaires et exceptionnels :

- Un pic de réclamations en annulation « Property & Liability » lié à la période Covid-19 au cours des 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> trimestres
- Une légère hausse en « Claims – Mobility » et « Legal Protection » due à la mise en place d'un processus d'automatisation
- Augmentation en « Life Third Pillar » liée à la régularisation fiscale des contrats d'épargne à long terme à primes flexibles. Cette régularisation a débuté fin 2019 après accord avec l'administration fiscale

## SPONSORING ET PARTENARIAT



**Lors de la crise du Covid-19, il était très important pour Ethias de prêter main forte à ses partenaires dans le besoin ainsi qu'aux milieux culturels et sportifs.**



Au-delà des actions liées à la crise du Covid-19 reprises en pages 13 et 29, Ethias a maintenu ses soutiens en 2020.



Chez Ethias, nous avons une vraie passion pour la musique, le sport, la culture et nous aimons montrer l'exemple avec des actions et des initiatives sociétales. C'est ce que nous défendons en tant que sponsor. **Nous soutenons des initiatives qui font ressortir le meilleur de nous-mêmes, qui font plaisir en enrichissant tous les visiteurs et participants.**



### Festivals

Ethias aime la musique ! En effet, la musique est un langage universel. La musique en concert rapproche les gens, de toutes les générations, dans toute leur diversité et leurs émotions. Grâce à notre sponsoring, nous voulons que tous les mélomanes puissent profiter de la musique qu'ils aiment à l'occasion des nombreux festivals.

**Festivals :** Brussels Summer Festival, Pukkelpop, Gent Jazz Festival, Cactusfestival, Festival Dranouter, Graspop Metal Meeting, Jazz Dinant & Baudet'stival.



### Sport

Le sport est bon pour notre santé, notre vie sociale... Bref, il nous rend plus heureux. Chez Ethias, nous vivons le sport ! Depuis des années, nous sommes un partenaire fidèle de diverses fédérations, organisations et compétitions sportives. Ces événements sportifs mettent en lumière nos athlètes. Tout cela rapproche les gens et les encourage à adopter un mode de vie actif. En effet, notre objectif est de motiver et d'inciter le plus grand nombre de personnes possible à faire du sport !

**Événements sportifs :** Ethias Cross, UCI World Cup Cyclocross, Tour de Wallonie, Bingoal Cycling Cup, Woman Race, Euromillions Cup finals volley, Mon Ventoux, Ethias Challenges, Start to Tennis, Start to Golf...

**Fédérations sportives :** tennis, volley-ball, handball, golf, etc. et des organisations (Sport Vlaanderen, Vlaams Instituut voor Sportbeheer en Recreatiebeleid (ISB), AES et la Fédération inter-fédérale des sports francophone (AISF)...



### Culture

Ethias est un sponsor actif du secteur de la culture. Qu'il s'agisse de peinture, de théâtre ou d'opéra. Bien souvent, ces activités permettent de « s'ouvrir l'esprit ». Elles nous donnent un nouveau regard plus large sur des aspects de notre vie et de notre société. Et cela ne peut être qu'enrichissant.

**Acteurs culturels :** l'Opéra royal de Wallonie, le Zomeropera, l'Orchestre national de Belgique, l'Orchestre philharmonique royal de Liège, etc.



### Société et citoyenneté

Ethias est un assureur engagé. C'est pourquoi nous contribuons à montrer l'exemple avec des actions et initiatives sociétales sur le plan de la santé, de la société, de la sécurité routière et de la mobilité.

**Article 27 :** une asbl qui facilite l'accès à la culture pour les personnes en situation sociale/économique difficile.

**Mnema (projet « Cité Miroir ») :** un centre de formation à la tolérance et à la citoyenneté.

**Creccide asbl :** le carrefour régional et communautaire de citoyenneté et de démocratie.

**Campagnes de prévention** organisées par Route2School, Verkeersveilig West-Vlaanderen, la Croix-Rouge belge, Fédémot, Apper, l'Agence wallonne de la sécurité routière (AWSR) et Houtopia, entre autres.



**Les partenaires sportifs, culturels et sociaux d'Ethias partagent ses valeurs d'humanité, d'engagement, de satisfaction du client et d'enthousiasme.**

Ethias sponsorise via des apports financiers et/ou via un soutien publicitaire au travers de ses propres canaux de communication.

**En tant que sponsor, elle s'implique activement dans chaque projet soutenu.**

Ethias exclut tout sponsoring aux organisations qui pourraient associer son nom au dopage, à la corruption, à la violence, au racisme, à l'incitation à la haine, à la dépendance, à la discrimination sur la base de la race, du sexe, de l'âge, de l'orientation sexuelle ou de la conviction (par exemple : homophobie, antisémitisme, islamophobie...).

Elle exclut également toutes les organisations contraires à la morale ou à l'ordre public.

♥ #Humain

✓ #Engagement

👍 #SatisfactionClient

🌟 #Enthousiasme



## Ethias crée des liens avec le monde universitaire

Les hautes écoles et les universités sont des pionnières dans la recherche de solutions aux différents défis d'aujourd'hui et de demain. En s'associant avec elles, Ethias s'assure de conserver son avance dans le domaine de l'innovation.

**UCL :** La « Chaire pension Ethias » poursuit trois objectifs :

- Réfléchir à la conception de systèmes de pensions justes et soutenables, dans leur financement, leur architecture et leur gouvernance, avec une orientation particulière sur l'étude des pensions complémentaires
- Contribuer au maintien d'une plateforme transdisciplinaire de recherches sur les pensions à l'UCLouvain
- Assurer la pérennisation de l'enseignement de la matière des pensions à l'UCLouvain et offrir, à destination du public, des conférences de qualité portant sur les problèmes et les enjeux des régimes de pension, aux niveaux belge et européen

**HEC Liège :** Ethias soutient financièrement, pour une durée de 4 ans, une thèse de doctorat dans le domaine du « Machine Learning ». Ce projet porte notamment sur l'utilisation des « Belief Functions » pour décrire la prise de décisions. Ces fonctions permettent de traiter l'incertitude des modèles, conduisant ainsi à de meilleures prédictions concernant, par exemple, le churn, le comportement d'un client à partir de l'information collectée à travers différents types de médias. La recherche se focalisera sur des problèmes trouvant une application concrète dans la pratique. De plus, une convention de « Business Spirit Partner » a été mise en place pour notre startup « Flora ». Cette convention assure notamment la diffusion privilégiée des offres d'emplois communiquées par Flora auprès des étudiants ainsi que l'invitation à des événements de recrutement ou la mise à disposition de locaux pour l'organisation de séminaires.

**UAntwerpen :** ALLIC, Antwerp Liability Law and Insurance Chair, est une chaire de l'Université d'Anvers. L'ALLIC soutient et encourage la recherche (soutien aux doctorants) et l'éducation (séminaires, publications) sur le droit de la responsabilité et des assurances.



## Blue-bike

Initié il y a 4 ans déjà (2017), le partenariat avec Blue-bike a été renouvelé le 24 juin 2020 pour 3 ans, en présence de la presse. Au cours des trois prochaines années, Blue Bike et Ethias vont collaborer encore plus étroitement pour développer la mobilité douce en Belgique.

### Les résultats 2020 en bref :

- **5 nouveaux points vélo** ont été inaugurés en 2020 (Beveren, Heverlee, Harelbeke, Gavere-Asper et point mob Gavere)
- **172 000 trajets effectués.** En raison de l'impact du Covid-19, le nombre de trajets a diminué de 38 % par rapport à 2019
- En 2020, Blue-bike a travaillé dur en coulisse pour développer de **nouvelles technologies** (nouvelle Blue-bike app, l'e-bike,...) afin de répondre aux besoins des utilisateurs et à ceux des villes qui veulent utiliser les technologies intelligentes comme éléments de leurs politiques de circulation intermodale et multimodale.
- Malgré une année particulière, **le nombre de membres Blue-bike a augmenté de 2,3 %** en 2020. Au total, nous comptons maintenant 21 091 membres Blue-bike
- Ethias et Blue-bike ont lancé une **campagne de communication commune en Flandre**, sur les trams et bus De Lijn

En 2021, Blue-bike fêtera son 10<sup>e</sup> anniversaire et a comme ambition un positionnement de référence en Belgique en matière de système de vélos partagés. L'accent sera également mis sur l'approche multimodale. Le vélo de location y jouera un rôle important. La collaboration avec les villes et communes, acteurs actifs dans la structuration des transports (vervoersregio's) sera intensifiée.

Blue-bike poursuivra également la digitalisation de ses services et l'introduction de nouvelles technologies (cadenas intelligent, e-bike et accessibilité des Blue-bikes sur les plateformes MaaS...), une autre opportunité pour les utilisateurs parmi lesquels les clients Ethias.

Le gouvernement flamand et la ministre flamande de la Mobilité Lydia Peeters ont alloué un budget de plus de 100 millions d'euros, dans le cadre de la politique d'accessibilité de base, pour déployer 1 000 « points mob » locaux dans toute la Flandre. Avec un réseau de près de 70 points de vélos partagés et un partenariat solide avec les villes et les communes, Blue-bike et Ethias sont en position pour rendre la Flandre accessible à tous.

## INVESTISSEUR SOCIALEMENT RESPONSABLE

La stratégie d'investissement socialement responsable (ISR) est alignée sur la stratégie de la responsabilité sociétale de l'entreprise d'Ethias (RSE). À travers ses investissements financiers, Ethias a la volonté d'agir dans l'intérêt à long terme de ses assurés et de la société au sens large.



Ce rôle d'investisseur responsable implique l'intégration des considérations environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) dans nos processus d'investissement. Nous pensons que ces facteurs ESG pourront avoir un impact sur les portefeuilles d'investissement à travers les régions, les entreprises et les secteurs dans lesquels nous investissons. Bien sûr, les questions ESG peuvent affecter le risque et le rendement des positions en portefeuille et, à ce titre, nécessitent un suivi particulier.

Chaque année, nous investissons les primes confiées par l'ensemble de nos assurés afin de les faire fructifier et d'honorer toutes nos prestations d'assurance. À travers ces montants investis, nous avons à cœur de jouer un rôle sociétal important dans l'espoir de mieux préparer le monde de demain. Ce rôle d'investisseur responsable, nous l'envisageons à long terme, notamment dans la gestion des pensions légales et complémentaires, ou dans le soutien à l'économie.

Enfin, le changement climatique est un axe primordial de notre approche ESG en matière d'investissements. En lien avec notre plan Change Over (neutralité CO<sub>2</sub> vers 2030), nous visons à gérer les risques et les opportunités liés au climat au sein de nos portefeuilles.

### Notre stratégie d'investissement responsable

La politique d'investissement responsable (ISR) d'Ethias se base sur différents principes clés :

- La mobilisation à travers une gouvernance forte
- L'adhésion à des initiatives en matière de finance durable
- L'intégration des critères ESG dans nos processus d'investissement
- L'exclusion d'investissements dans des entreprises et des pays en fonction de critères ESG
- La gestion des risques climatiques, etc
- La recherche d'investissements à impact ESG

En 2021, Ethias a pour objectif d'intégrer davantage de nouveaux axes au sein de sa stratégie d'investissement responsable avec :

- Le renforcement de l'intégration des critères ESG dans ses processus d'investissement
- La fixation d'un objectif d'intensité carbone de notre portefeuille
- Le développement d'une politique d'engagement, de dialogue et de vote
- Le reporting et la transparence autour des critères ESG

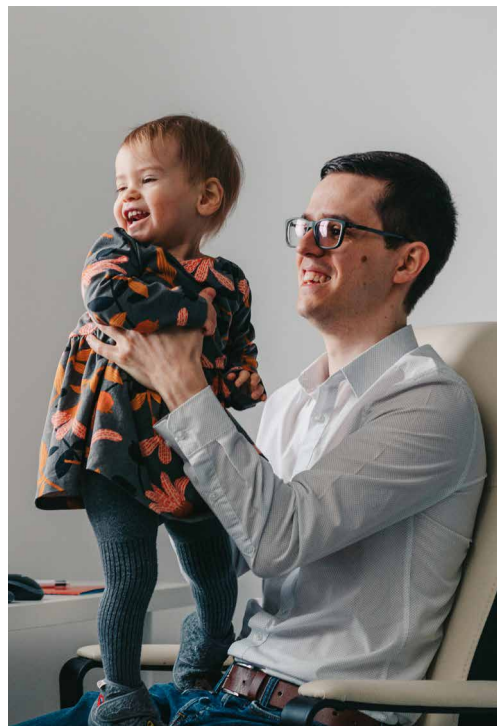
En ligne avec le règlement européen 2019/2088 du 27 novembre 2019 (dit « Règlement SFDR ») sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers ainsi que les normes européennes et nationales attendues. Dans ce cadre, Ethias mettra en place une plus grande intégration de ces critères de durabilité.

## Gouvernance en matière d'investissement

Chaque année, les orientations proposées en matière d'approche ESG sont incluses au sein de la stratégie d'investissement d'Ethias. Ces orientations sont proposées par le Comité de direction et validées par le Conseil d'administration après présentation au Comité d'audit et risques.

Le Comité d'investissement éthique d'Ethias est actuellement principalement en charge de l'élaboration et de la mise en œuvre du code d'investissement éthique. Ce comité est composé des membres suivants : Chief Financial Officer, Chief Strategy & Data Officer, le responsable RSE, le responsable-adjoint RSE, le représentant financier en Cellule RSE et un représentant de Legal.

Demain, Ethias entend encore renforcer le rôle de ce comité afin qu'il prenne en charge l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi de l'ensemble des principes clés, de notre stratégie d'investissement responsable.



## L'intégration des critères ESG dans nos processus d'investissement

### Gestion directe

Conformément à notre politique d'investissement générale, nous agissons en tant que personne prudente dans nos décisions de gestion du portefeuille d'investissement. De ce fait, chaque gestionnaire d'actifs a été sensibilisé à l'importance de tenir compte d'une approche ESG dans ses décisions d'investissement. En particulier, l'obligation de prendre en compte l'analyse des critères ESG a été formalisée dans un certain nombre de procédures en lien avec nos processus d'investissement (analyse de la recherche ESG sur les émetteurs en portefeuille et pour les nouveaux investissements, intégration des critères ESG dans les analyses crédit, etc.). Par ailleurs, dans sa procédure de sélection de fonds, Ethias favorise les placements socialement responsables (fonds ISR) proposés par les prestataires en services d'investissement.

En 2021, nous avons l'ambition de développer davantage l'intégration des critères ESG dans nos décisions d'investissements en direct. En effet, un processus d'acquisition de données et de recherche ESG, y compris en termes d'impact climatique, est en cours et ces données devraient être intégrées dans nos processus d'investissement.

### Gestion déléguée

De plus, cette ambition se traduit également dans le cadre des mandats de gestion conclus avec des gestionnaires d'actifs externes. Ethias suit les progrès de ses gestionnaires d'actifs dans l'intégration de la prise en compte des questions ESG dans leurs processus de décision d'investissement.

Cette ambition se traduit dans le poids qui est accordé dans la notation de la qualité de l'approche ISR des gestionnaires lors de la sélection et du suivi de leurs performances.

En 2021, nous avons pour objectif d'augmenter les dialogues engagés avec les gestionnaires d'actifs sur les questions ESG. Ethias les encourage à intégrer davantage de considérations ESG dans leurs décisions d'investissement. Ainsi, l'ensemble des gestionnaires avec lesquels Ethias collabore sont signataires des Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies (UN PRI).



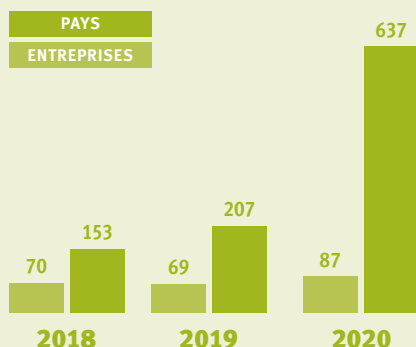
## Notre code d'investissement éthique

Ce code existe depuis 2005 et est revu annuellement depuis 2012 avec l'aide d'un partenaire externe (Vigeo Eiris).

### Il reprend une liste d'investissements interdits qui a été validée par le Comité d'investissement éthique et par le Comité de direction d'Ethias.

Il constitue un atout vis-à-vis des assurés et s'applique à l'ensemble des investissements directs d'Ethias. La méthodologie et la portée du code sont en évolution continue afin de suivre les tendances sociétales.

#### Évolution du nombre d'émetteurs exclus de notre périmètre d'investissement



Suite à la prise en compte du risque climatique, le nombre d'émetteurs exclus de notre périmètre d'investissement a été multiplié par trois.

Depuis 2017, Ethias exclut de ses investissements le charbon thermique, qui est l'énergie fossile qui contribue le plus au réchauffement climatique.

Depuis 2019, elle exclut également le tabac et étend l'interdiction portant sur l'armement à la production d'armes conventionnelles.

En 2020, Ethias a décidé de se conformer aux critères d'exclusion repris dans la norme « Towards sustainability » développée à l'initiative de Febelfin pour les produits financiers socialement responsables et durables, et de participer aux efforts de prévention du réchauffement climatique. Concrètement, Ethias n'investit plus dans les entreprises qui émettent trop de gaz à effet de serre, les entreprises actives dans l'extraction de pétrole et gaz conventionnels (énergies fossiles) et non conventionnels (sables et schistes bitumeux) ainsi que dans la production d'électricité non durable. Ces initiatives sont en ligne avec le « Green Deal » européen présenté par la Commission européenne. Ce deal doit pousser l'Europe vers un mode de fonctionnement plus vert et en faire un continent précurseur sur le plan de la lutte contre le réchauffement climatique.

Le code d'investissement éthique se compose de deux listes noires d'investissements interdits : l'une pour les actions et obligations d'entreprises, l'autre pour les obligations gouvernementales.

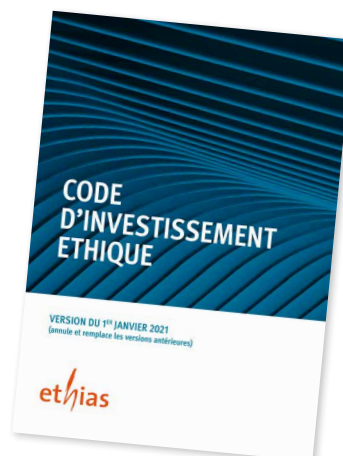
#### Liste noire « entreprises »

Elle reprend les entreprises qui ne sont pas alignées avec les dix principes du Pacte mondial des Nations Unies qui concernent les droits de l'homme, le droit du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption ainsi que les entreprises impliquées dans les activités controversées suivantes : l'armement (controversé ou conventionnel), le charbon thermique, le tabac, les émissions de gaz à effet de serre inacceptables, le pétrole et gaz non conventionnels, l'extraction de pétrole et gaz conventionnels et la production d'électricité non durable.

#### Liste noire « pays »

Trois notions sont retenues pour les obligations gouvernementales.

- Les pays à fiscalité avantageuse telle que visée dans le Code des impôts sur les revenus 1992
- Les pays les moins bien notés sur la base des dimensions environnementale, sociale et de gouvernance comme définis par l'agence de notation extra-financière Vigeo Eiris (les moins respectueux des normes internationales en matière de droits de l'homme, de droit des travailleurs et de la protection de l'environnement)
- Les pays sujets à des violations internationales



## Investissements à impact ESG

**En tant que premier assureur du secteur public, nous soutenons l'ancrage belge en notre qualité d'assureur, mais aussi en tant que gestionnaire d'actifs financiers qui nous sont confiés par nos clients publics et privés. En posant des choix d'investissements responsables, nous voulons contribuer de manière active à une société plus durable.**

Dans cette section, nous présentons une liste non exhaustive des produits financiers et des participations financières dans lesquels Ethias est partie prenante.

### Investissements directs socialement responsables

**Ethias apporte son soutien à des structures d'accueil, des fonds d'économie sociale (Netwerk Rentevrij, Carolidaire), des fonds pour la recherche scientifique, etc.**

Ethias détient des participations financières dans ces différents domaines : sociétés de prêts sociaux, sociétés de logement, organismes de microfinancement, soutien actif aux associations et des organismes de finance alternative.

Elle a également noué des liens privilégiés avec des entreprises de ce secteur.



#### Via des participations financières :

- **Incofin** : fournir des prêts et du capital-risque aux institutions de la microfinance
- **Socrowd** : coopérative qui offre des prêts sans intérêt pour des initiatives avec des valeurs sociétales
- **Inclusie Invest** : une coopérative à but social. Elle collecte des ressources financières auprès d'investisseurs de divers types (y compris des particuliers, des institutions de soins et des entreprises) dans le but d'investir dans des projets de logement pour les personnes handicapées. Inclusie Invest réalise les projets de construction ou de rénovation de manière inclusive : à petite échelle et dans un environnement local
- **Trividend** : Trividend a été fondée en 2001 par plusieurs financiers solidaires de l'économie sociale. Ils ont constaté le besoin de prêts non garantis et de capital-risque dans le secteur. Leur contribution à Trividend serait ainsi utilisée comme un levier pour attirer des fonds du secteur privé et du gouvernement. En quelques années seulement, Trividend est devenue un exemple fort de partenariat public-privé. L'entreprise soutient explicitement les principes et les valeurs de l'économie sociale
- **Carolidaire** : ce fonds soutient les entreprises de l'économie sociale par l'octroi de prêts et la participation au capital. Le Fonds intervient également en tant qu'organe consultatif dans l'élaboration des projets
- **Impulse Microfinance Investment Fund** : 1<sup>er</sup> fonds d'investissement privé belge spécialisé en microfinance
- **Triodos** : Ethias est détenteur de certificats d'actions Triodos afin de soutenir la mission de cette banque éthique et durable
- **Épimède** : ce fonds a pour vocation d'investir dans le capital privé, non coté, de PME technologiques à potentiel de croissance. Les secteurs privilégiés concernent les sciences de la vie (biologie, biotechnologie, technologie médicale), les sciences de l'ingénieur (nouvelles technologies de l'information et de la communication, les technologies propres) et les services aux entreprises
- **Belgian Growth Fund** : ce fonds vise à renforcer la capacité financière des entreprises belges à potentiel de croissance et ainsi soutenir l'économie locale. Ces entreprises, garantes d'un pouvoir important d'innovation et d'emplois supplémentaires, pourront ainsi rester sur le territoire belge
- **Qbic Feeder Fund** : Ethias investit dans la recherche scientifique par le biais de fonds universitaires et de spin-offs
- **ICC (Ugent)** : l'IIC de l'université de Gand a été fondé en 1990 comme l'un des premiers centres d'incubation et d'innovation en Flandre. Il s'agit d'un projet commun de l'Université de Gand, de la Hogeschool Gent, de la province de Flandre orientale, de la ville de Gand, de la Société régionale d'investissement de Flandre et d'Ethias. Ce centre d'incubation et d'innovation de l'Université de Gand est un centre de services pour les spin-offs de l'association universitaire de l'université. Il vise à stimuler le lancement, la croissance et le développement de jeunes entreprises innovantes de haute technologie. En stimulant la synergie intellectuelle et le réseautage, l'IIC UGent veut créer un climat dynamique pour l'entrepreneuriat jeune et créatif, où les nouvelles idées peuvent se transformer en entreprises prospères
- **ICAB (VUB)** : l'ICAB offre un environnement de travail moderne et parfaitement équipé, des possibilités de réseautage et des conseils adaptés aux projets innovants dans le secteur des TIC et de l'ingénierie. Plus précisément, il s'agit d'un hébergement flexible à des conditions attractives. Dans l'animation d'une communauté d'entrepreneurs, vous êtes entourés d'autres start-ups, de clients potentiels, de futurs partenaires, de réseaux médiatiques et de financiers dans une situation idéale au cœur de l'Europe. Les partenaires de l'ICAB sont notamment la Région Bruxelles-Capitale, l'Imec, la VUB et Ethias

**Ethias est devenue en 2020 signataire des UN PRI (United Nations Principles for Responsible Investments). Cette organisation, via ses principes, est le plus grand défenseur mondial de l'investissement responsable.**

En signant ces principes d'investissement responsable, Ethias s'est engagée publiquement à prendre en compte, dans ses choix d'investissement, l'importance de l'environnement, de la société et de la bonne gouvernance, ainsi que les principes des Nations Unies. Il s'agit de la suite logique de la politique RSE d'Ethias.

**Les six Principes pour l'Investissement Responsable proposent toute une série d'actions possibles pour intégrer les aspects ESG dans les activités d'investissement :**

- Ethias prendra en compte les facteurs ESG dans ses analyses d'investissement et processus de décision
- En tant qu'actionnaire actif, Ethias intégrera les aspects ESG dans sa politique et ses pratiques
- Ethias demandera aux entités dans lesquelles elle a une participation de faire preuve d'une transparence adéquate concernant les facteurs ESG
- Ethias fera la promotion de l'acceptation et de la mise en œuvre des principes dans la branche d'investissement
- Ethias collaborera pour améliorer l'efficacité de la mise en œuvre des principes
- Ethias rendra compte de ses activités et des progrès enregistrés depuis son adhésion aux principes

**UN PRI effectuera des analyses récurrentes de la politique d'investissement d'Ethias qui, à son tour, fera toute la transparence, à l'aide d'un rapport détaillé, sur sa politique d'investissement, mais aussi sur les progrès réalisés concernant le respect des principes UN PRI.**



#### Via des investissements à plus-value sociétale :

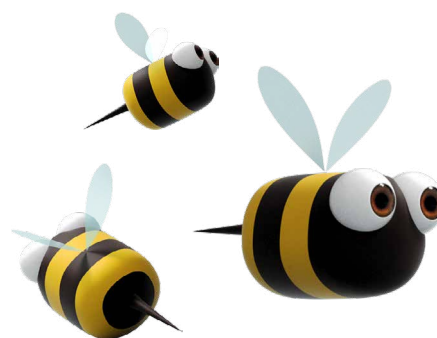


- **Sociétés de logements sociaux** : un bon logement est et reste un droit fondamental pour tous. Le logement social n'est pas un problème, c'est une solution. Les sociétés de logements sociaux essaient de faire la différence entre une famille, une mère célibataire, une personne handicapée... Le besoin est élevé. Depuis de nombreuses années, Ethias est le 2<sup>e</sup> actionnaire le plus important de Oostendse Haard, la société de logement ostendaise
- **Hôpitaux et maisons de repos** : Ethias soutient un grand nombre d'établissements, comme les centres de psychiatrie et de revalidation pour personnes âgées, les centres de recherche...
- **Recherche scientifique** : fonds d'universités, spin-offs, via notamment son partenariat dans le fonds de venture capital Qbic Feeder Fund
- **Gimv Health & Care Fund** : Ethias est partenaire stratégique de ce fonds. Il met l'accent sur les entreprises actives dans les secteurs des « Health & Care Services » (services de santé et soins médicaux) et de la Medtech (technologie médicale) et investit dans des concepts de soins innovants au sein de ces secteurs. De cette manière, ce fonds collabore à la recherche d'une réponse à un certain nombre de défis auxquels notre société est confrontée : le vieillissement de la population, l'accroissement des maladies chroniques, l'augmentation des frais en Soins de santé et le nombre croissant des demandes d'information de qualité émanant des patients

#### Via des investissements à impact environnemental :

En tant qu'investisseur responsable, il est de notre devoir de jouer un rôle dans le financement de la transition énergétique vers une économie bas-carbone.

- **Fonds d'infrastructure** : Ethias a également augmenté ses investissements dans des fonds en infrastructure qui investissent notamment dans les énergies renouvelables (éolien, solaire, biomasse), les transports publics, l'efficacité énergétique...
- **Biobest** : Ethias a participé au financement de la croissance de Biobest, filiale de La Floridienne, holding actif en Flandre sur le marché de la protection biologique des cultures et des pollinisations. Grâce à cet investissement, Biobest a pu reprendre un partenaire américain du secteur, Beneficial Insectary. Ce dernier est le plus important producteur sur le marché de la protection biologique des cultures par les insectes

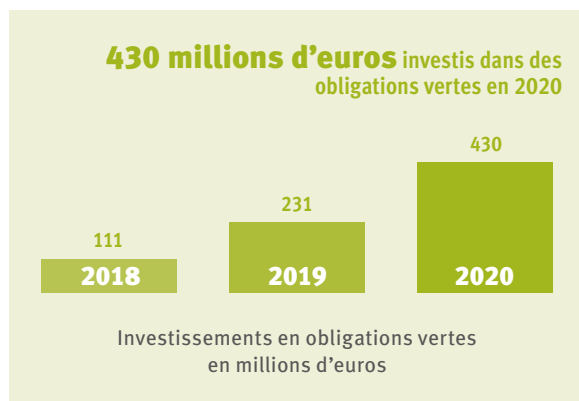






## Investissements directs en obligations vertes

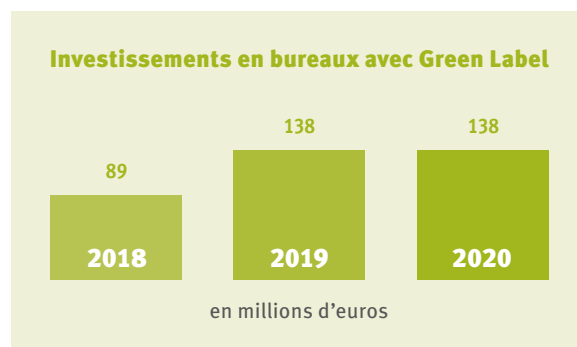
Les « green bonds » ou « obligations vertes » sont des obligations émises par une entreprise ou une entité publique (agence internationale, État, Collectivité locale...) pour financer des projets, des actifs ou des activités ayant un bénéfice environnemental. Sur l'année 2020, Ethias a investi un montant de 199 millions en green bonds, soit une augmentation de 86 % par rapport à 2019.



## Investissements directs en immobilier passif et durable

Quelques exemples :

- **Stationstraat 51 (Malines)** : investissement dans un bâtiment de bureaux 100 % passif. S'agissant du premier immeuble 100 % passif en Belgique, cet ancien bâtiment de la RTT des années 50 fait figure de précurseur en technologies de rénovation durable
- **Archives de l'État (Namur et Gand)** : Ethias est propriétaire des bâtiments des Archives de l'État à Namur et à Gand. Construits pour la Régie des Bâtiments, ces deux nouveaux ensembles respectent les plus hautes normes de qualité environnementale. Le bâtiment de Namur a reçu un certificat Valideo
- **Le nouveau siège de BDO (Luxembourg)** : Ethias a investi dans un immeuble de bureaux luxembourgeois qui a reçu en 2015 l'« Interim Certificate – Design Stage BREEAM ». Il a été décidé de prolonger la mission certificative pour obtenir le certificat BREEAM « Post Construction » en 2016. Le certificat final de l'immeuble a été reçu avec la mention « very good » (Rénovation)
- **NAOS (Luxembourg)** : le certificat BREEAM « Excellent » a été obtenu fin 2018 et couvre le « design stage » de cet immeuble de bureaux au Grand-Duché du Luxembourg, donc la conception. L'évaluation « post-construction » est en cours
- **Joint-Venture avec l'entreprise belge Weerts Group active dans la logistique** : cette joint-venture locale permettra d'investir dans des nouveaux bâtiments durables et créera un nombre considérable d'emplois



## Produits d'investissement responsables proposés à nos clients à travers nos contrats d'assurance Vie

Notre politique d'investissement responsable se traduit également dans les produits d'investissement mis à disposition de nos clients Particuliers, Entreprises et Collectivités.

### Pour nos clients institutionnels

**Via le Fonds Global 21 Ethical :** Le fonds multi-collectivités Ethias Global 21 Ethical est destiné à la gestion des réserves d'assurances-pensions et d'assurances de groupe. Il porte le label Ethibel Excellence. Ce fonds est doté de deux mécanismes solidaires, au profit du Réseau Financité et de Fairfin. Selon le choix du client, Ethias reverse à l'un de ces partenaires 0,05 % du capital moyen investi dans le fonds en fin d'année. L'affilié qui le souhaite peut également rétrocéder la totalité ou une partie de son rendement à l'association de son choix.

### Via le compartiment « Éthique » de Ethias Life Fund proposé dans nos fonds à actifs dédiés :

L'objectif de ce compartiment est d'investir dans des parts de fonds au moyen d'actions et/ou en obligations d'entreprises intégrant des critères écologiques, sociaux ou éthiques dans leur stratégie à long terme.

### Pour nos clients Particuliers

**Via le fonds Invest 23 Mundo :** Nos clients Particuliers ont aussi l'opportunité d'investir dans le compartiment « Éthique » de Ethias Life Fund à travers le fonds d'investissement interne 23 Mundo.







# PLANET

## L'ENVIRONNEMENT





## GOVERNANCE ENVIRONNEMENTALE



Même si les activités des services d'Ethias ne semblent pas en soi polluantes, l'entreprise et ses collaborateurs représentent tout de même un « impact environnemental » en raison de leurs déplacements, de leurs consommations énergétiques, des émissions de déchets, de CO<sub>2</sub> ou encore de la consommation d'eau et de papier.



### CO<sub>2</sub> Neutral Company

En 2020, Ethias a obtenu le label « CO<sub>2</sub> Neutral ». Il garantit que les organisations labellisées calculent, réduisent les impacts locaux et globaux et compensent leurs émissions de CO<sub>2</sub> résiduelles.

Ce label ne laisse plus de place au « greenwashing » car il n'est délivré qu'après des efforts sérieux pour le climat. Il est validé par Vinçotte.

Notre participation au projet « **Reforestation in Zambia** » nous a permis de compenser nos émissions de CO<sub>2</sub> en 2020. Retrouvez toutes les informations à propos de notre plan « Change Over » en page 58.



### En tant qu'assureur responsable, Ethias est particulièrement attentive aux enjeux climatiques et à son impact sur l'environnement.

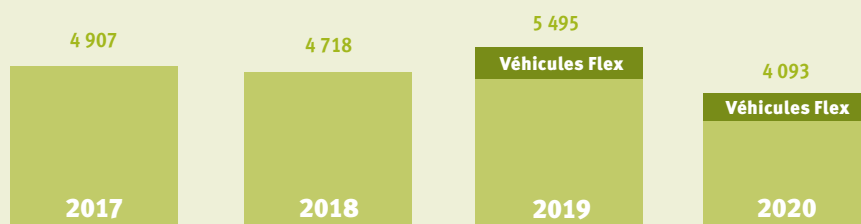
Depuis 2007, elle fait régulièrement réaliser un audit énergétique de son empreinte carbone et est constamment en recherche de nouvelles pistes visant à sa réduction.

En 2020, les efforts d'Ethias pour réduire sa consommation énergétique conjugués à l'impact du homeworking ont porté leur fruits : **nos émissions ont ainsi été réduites de 26 %**, et même de 30,5 % si l'on prend en considération l'augmentation parallèle du nombre de collaborateurs (+7 %) !

Il s'agit là d'une belle performance qui nous conforte dans **notre capacité à atteindre l'objectif de réduction de 30 % fixé pour 2025 par le plan Change Over !**

**En 2020, cette empreinte représentait 4 093 tonnes de CO<sub>2</sub>,** dont 90 % proviennent de la mobilité (flotte de véhicules) et des bâtiments.

### Consommation annuelle (en tonnes de CO<sub>2</sub>)



Depuis 2019, Ethias intègre dans son bilan carbone les émissions CO<sub>2</sub> des véhicules liés au plan « Flex@Ethias » (plan cafétéria pour les collaborateurs d'Ethias) lancé la même année.

Afin d'optimiser encore ses efforts, Ethias a développé une politique résolue visant à réduire son empreinte écologique dans les **5 domaines** suivants :



**Mobilité**



**Réduction des déchets**



**Green IT**



**Fournisseurs et achats responsables**



**Gestion des bâtiments**



## La mobilité

### Une politique de mobilité pour les collaborateurs

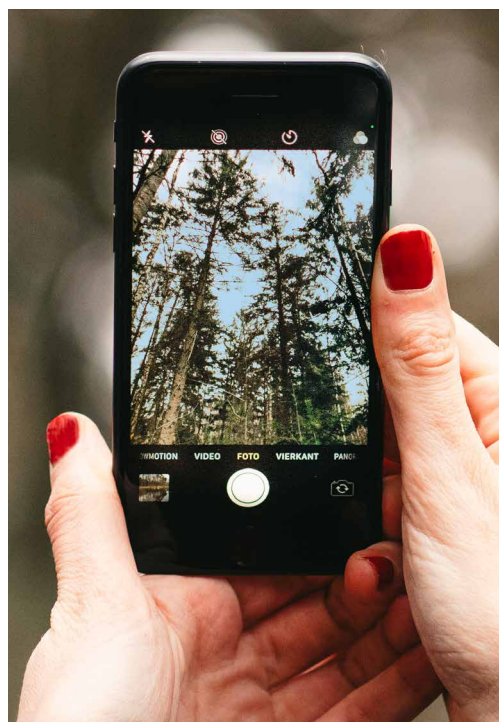
**Ethias s'est engagée publiquement sur la thématique de la mobilité douce, car elle est convaincue qu'elle revêt un caractère crucial pour l'avenir de notre société, mais aussi parce qu'elle se positionne comme une pionnière en la matière.**

En effet, l'entreprise se prévaut depuis de nombreuses années d'une **politique dynamique et volontariste** en matière de déplacements qui mise sur une mobilité intelligente et plus respectueuse de l'environnement, en utilisant les transports publics et les engins de mobilité douce pour améliorer les déplacements des travailleurs.

Dès 2012, Ethias est ainsi devenue une entité pilote de l'opération « Tous vélo-actifs » du SPW Mobilité, qui promeut le vélo « pour se rendre au boulot » dans les entreprises. Parallèlement, Ethias a été l'une des premières entreprises à rejoindre la cellule mobilité de l'UWE qui organise notamment la formation des Mobility Managers wallons.

Grâce au soutien qu'elle apporte et aux nombreuses initiatives déployées en interne, Ethias a notamment obtenu fin 2020, le label « Tous vélo-actifs » décerné par le SPW ainsi que le badge « Parking vélo ».

Ethias encourage également ses collaborateurs à poursuivre leurs efforts et à changer leurs habitudes de déplacement en favorisant le covoiturage et l'usage des transports en commun.



### Ethias covoiture

Ethias a soutenu des programmes de mobilité alternative issus des pouvoirs publics comme l'initiative Covoit-stop. Elle a également lancé un projet de covoiturage permettant à davantage de collègues de s'y essayer, tout en bénéficiant de l'avantage fiscal. La plateforme comOn a été sélectionnée pour soutenir cette initiative.

### Ethias Commuty

En juin 2020, Ethias a déployé l'App Commuty afin d'optimiser la gestion des places de parking destinées aux membres du personnel. Grâce à cette application, nos collègues savent à l'avance qu'une place de parking leur est réservée et évitent ainsi les "tournolements" parfois nécessaires à la recherche d'une place disponible.

L'app prévoit également l'attribution prioritaire aux collègues effectuant du covoiturage.

### Ethias à vélo

Depuis 2014, Ethias met à disposition de ses collaborateurs, pour leurs déplacements personnels (temps de midi, après le travail), une flotte de 10 vélos d'entreprise (dont un électrique).

Une station gratuite de recharge électrique pour vélos a été installée dans son parking.

Depuis 2015, Ethias organise le « printemps du vélo » et offre gratuitement aux collaborateurs qui viennent travailler à vélo l'entretien et la révision de leur vélo : un geste de prévention important pour un assureur.

### Émissions de CO<sub>2</sub>

L'entreprise applique depuis 2008 une mesure environnementale à ses véhicules de société : un taux limite d'émission de CO<sub>2</sub> a été fixé pour chaque catégorie de véhicules de fonction. La maîtrise des émissions carbone est un plan d'action prioritaire d'Ethias !

Poursuivant son objectif d'atteindre la neutralité carbone, Ethias a entamé une réflexion relative à l'intégration dans sa flotte de véhicules 100 % électriques pour les déplacements entre les sièges.

Mais le meilleur déplacement est celui qu'on ne fait pas ! Afin de réduire les trajets, nous avons procédé à l'installation de systèmes de vidéo-conférence pour les réunions de travail entre nos deux sièges.

Des rail pass sont mis gratuitement à la disposition du personnel pour les déplacements professionnels et le personnel a la possibilité de financer l'achat d'un vélo ou d'un speed pedelec.

Enfin, Ethias intervient également pour la première année d'abonnement Blue-Bike pour les membres du personnel.



## Le homeworking en soutien de nos objectifs

**Les émissions de CO<sub>2</sub> liées aux trajets entre le domicile et le lieu de travail ont un impact environnemental particulièrement important.**

En 2020, la politique de généralisation du homeworking initiée en 2019 a été accélérée afin de répondre aux impératifs dictés par la crise sanitaire. Cette généralisation a entraîné un effet positif notable sur la réduction des déplacements (-28 %) ainsi que sur le bilan énergétique de nos bâtiments (-27 %), et ce malgré l'intégration dans notre bilan carbone des consommations domestiques 2020 dues au télétravail à hauteur de 83 tCO<sub>2</sub>.

Les émissions liées au télétravail sont estimées à 0,47 kgCO<sub>2</sub>/personne/jour, et prennent en compte le mix électrique belge moyen pour la consommation

D'autre part, la transition vers des réunions à distance a permis de réduire considérablement les déplacements entre les bâtiments, mais également au sein de ceux-ci, chaque salle de réunion et chaque bureau isolé disposant dorénavant d'un système de visioconférence intégré.

**Ces nouvelles modalités de travail ont eu un impact positif sur :**

- **Le CO<sub>2</sub> dû aux déplacements : 28 % de réduction d'émissions**
- **Les émissions totales liées à l'infrastructure de nos bâtiments : -25 %**
- **Les consommables : -6 %**
- **Le papier : -35 %**
- **La viande : -58 %**
- **Les déchets : -51 %**

**Forte de ces résultats, Ethias est convaincue des opportunités écologiques offertes par le homeworking et s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin de le poursuivre partiellement en période post-Covid.**

Réduction de **36 %** du nombre de km parcourus par nos company cars en 2020



## Soutien de Climathon

**Climathon est un programme annuel international permettant l'action pour le climat par la concrétisation de projets entrepreneuriaux tangibles.** L'idée est d'accélérer également le développement d'entreprises et de start-up tout en s'appuyant sur l'évolution des politiques locales.

Le 2<sup>e</sup> Climathon de Liège a eu lieu les 12 et 14 novembre 2020 et s'est articulé en trois étapes clés pour permettre l'action climatique :

- **Définir les challenges locaux liés au climat**
- **Développer des solutions pour répondre à ces challenges**
- **Apporter un soutien sur la durée pour réaliser les solutions**

Parce qu'Ethias a conscience que le changement climatique a des conséquences sur son entreprise et son écosystème et parce que ces défis sont au cœur de son activité, **Ethias a parrainé le challenge « écologie ».**

51 participants ont pu réfléchir et proposer des solutions à la question **« Comment améliorer la qualité de l'air de nos villes et limiter l'impact des vagues de chaleur ? »**

## La réduction des émissions de CO<sub>2</sub>



**La mesure de l'empreinte carbone réalisée annuellement par CO2logic a permis de constater une réduction des émissions globales d'Ethias.**

Cette réduction de nos émissions de CO<sub>2</sub> est non seulement le fruit de l'impact du homeworking mis en place depuis 2019 et intensifié en 2020, mais également de l'ensemble des actions initiées par Ethias depuis plusieurs années.

Ces résultats nous confortent dans la pertinence de nos initiatives et déterminent notre volonté d'accentuer nos efforts à travers la concrétisation d'un plan ambitieux.

**Les actions entreprises en 2012-2013 perdurent en 2020 :**

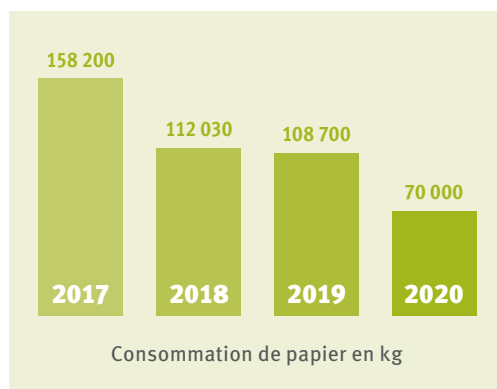
- Souscription de contrats de fourniture d'électricité privilégiant le **label vert « de garantie d'origine »** qui garantit la fourniture d'énergie produite par moyen hydroélectrique, éolien, de cogénération ou solaire (énergie 2030)
- **Mesure de l'empreinte carbone**, en partenariat avec la société CO2logic, donnant lieu à des suggestions d'actions en vue d'une réduction de l'empreinte. Depuis 2018, la mesure de l'empreinte carbone se fait chaque année (auparavant, tous les deux ans)
- Partenariat avec bpost pour la **compensation en CO<sub>2</sub> des envois postaux**
- **Modernisation des équipements** de production et de gestion du chauffage/air conditionné et notamment le remplacement du système HVAC de notre bâtiment d'Alleur
- **Monitoring détaillé** de la consommation énergétique de nos différents bâtiments et bureaux régionaux afin de définir des mesures correctrices
- **Mise en œuvre de mesures correctrices ou innovantes** afin de diminuer nos émissions (placement de modules de comptage énergétique et de détecteurs de présence)





## La réduction des déchets

**Si le tri des déchets fait partie des habitudes de tous dans la sphère privée, il reste plus difficile à organiser en entreprise, et surtout à ancrer dans les mentalités. Ethias sensibilise régulièrement le personnel à la collecte et au tri des déchets.**



### Autres consommables

Au-delà des consommables papier/carton, Ethias vise également à optimiser le recyclage du matériel et des autres articles consommables :

- **Commande de chaises certifiées « cradle to cradle »** - Recyclage à 90 % - Certification Quality Office
- **Don de bureaux et mobilier divers** à des associations caritatives et à des écoles
- **Collecte de piles** en collaboration avec Bebat



## Consommation de papier

La transformation numérique d'Ethias a été stimulée en 2020 par de nombreuses actions visant une réduction de la consommation de papier grâce notamment à :

- La maximisation de l'adoption de la facturation par e-mail
- L'envoi des cartes vertes par voie digitale
- La généralisation des envois de recommandés par voie électronique
- La promotion de l'espace client de notre site internet et ses fonctionnalités digitales
- La mise en place d'objectifs de réduction de la consommation par service
- Des actions de sensibilisation et de partage de Best Practices, notamment la promotion de l'impression centrale par rapport à l'impression locale
- La réduction des publicités papier au profit de communications digitales et plus ciblées
- Le changement du canal d'envoi par défaut dans IMS pour des centaines de documents : 59 % des échanges avec nos clients se font par voie digitale (contre 51 % en 2019 sur la même période)
- La progression du passage à l'outil Guidewire, dont le digital est le canal de communication par défaut (intégrant la numérisation de la signature du responsable) : 77 % des échanges avec nos clients se font déjà par e-mail. Le solde de la correspondance est presque entièrement imprimé en « centralisé »
- Le remplacement et la réorganisation en juin 2020, tant à Liège qu'à Hasselt, du parc de photocopieurs. Par conséquent, tous les tirages sont « retardés » par défaut, c'est-à-dire que les tirages commencent après validation manuelle sur le photocopieur. C'est un pas supplémentaire vers la numérisation, mais aussi vers une réduction de la consommation de papier
- La mise en place d'un helpdesk digital permettant d'accompagner nos clients dans la transition numérique
- Depuis 2018, un projet pilote de collecte du papier « essuie-mains » été mis en place. En 2019, le recyclage de 1604 kg de papier a permis une réduction des émissions carbone de 695 kg de CO<sub>2</sub>. En 2020, malgré le homeworking presque généralisé, cette collecte a permis le recyclage de 840 kg de papier, soit une réduction des émissions carbone de 364 kg

**70 tonnes de papier et de carton** ont été recyclées en collaboration avec l'asbl Terre en 2020 (-35 % par rapport à 2019)



## Le Green IT



**Si les outils informatiques soutiennent les aspects écologiques grâce à l'économie de papier qu'ils génèrent, ils peuvent constituer eux-mêmes une source de consommation énergétique.**

Ethias s'attelle, avec sa filiale NRB sur laquelle reposent ses solutions IT, à réduire cet impact via l'optimisation de son infrastructure et de ses processus, mais aussi par :

- Le lancement d'une campagne interne visant à **réduire les espaces de stockage numérique** d'Ethias
- La **migration des archives mails vers des solutions « cloud »**
- Le don, via DigitalForYouth, de PC portables Ethias aux écoles et asbl afin de **prolonger leur durée de vie**
- La **virtualisation des serveurs** de NRB afin de réduire le nombre de serveurs physiques et donc les besoins énergétiques relatifs à l'alimentation et au refroidissement
- Le projet de **placement d'une éolienne** avec pour objectif de produire 40 % des besoins énergétiques de NRB



**Bien que la crise sanitaire ait imposé l'arrêt des activités de son restaurant, Ethias a initié, en 2020, un profond remaniement de son offre de service de restauration à son personnel.**

Elle a ainsi conclu un partenariat avec ISS Facility Services. Ce partenariat intègre notamment :

- L'utilisation de **produits bio** et/ou issus de la **productivité locale**
- Le respect du **Label Fairtrade@Work**
- La **réduction des déchets**
- L'inscription à la **Charte « Green Deal – Cantines durables »**



## Les fournisseurs et achats responsables

**Depuis 2017, notre service des achats Procurement est en charge de l'achat de tous les biens matériels et services afin d'obtenir les meilleures garanties aux meilleures conditions.**

Ethias veille à ce que les appels d'offres pour les produits et services intègrent des **critères de durabilité environnementale**. Nous prenons également en compte des critères écologiques par le choix de matériaux recyclables et économes en énergie, de produits écologiques et biodégradables.

Ethias veille également à ce que les conditions générales de tous les bons de commande intègrent un article dans lequel le fournisseur s'engage à **respecter les principes de base de l'Organisation Internationale du Travail (O.I.T.)** et à les faire respecter par tout sous-traitant :

- Interdiction du travail des enfants
- Respect de la liberté syndicale
- Abolition de toute forme de travail forcé
- Interdiction de la discrimination en matière d'emploi et de profession

En 2020, Ethias a souscrit au **Green Deal Achat Circulaire**. Le Green Deal Achats Circulaires vise à favoriser le développement d'une économie circulaire en Wallonie. Il encourage toute organisation, publique ou privée, à s'engager dans la circularité au moyen d'actions très concrètes. Opportunités économiques, compétitivité et préoccupations environnementales sont au cœur de ce projet durable.

Pour la version 2020 de son code d'investissement, Ethias a décidé de se conformer aux critères d'exclusion repris dans la norme « **Towards sustainability** » développée à l'initiative de Febelfin pour les produits financiers socialement responsables et durables, et de participer aux efforts de prévention du réchauffement climatique.

L'ensemble des **distributeurs de gel hydroalcoolique** placés en interne ou distribués dans le cadre de notre soutien à la collectivité répondent à des critères de production locale et de circuit court afin de limiter les déplacements liés à la fabrication et à la livraison. Leur conception simple mais efficace ainsi que le choix des matériaux répondaient également à des critères facilitant le recyclage.

Durant la semaine du 17 au 23 février 2020, notre CEO, Philippe Lallemand, a eu l'occasion de soutenir la campagne **Fairtrade@Work** via une vidéo sur le réseau LinkedIn visant à encourager d'autres entreprises à prendre des initiatives socialement responsables. Chez Ethias, les 750 000 tasses de café que nous consommons annuellement génèrent des primes qui sont versées directement aux coopérateurs et producteurs locaux.

Pour la fourniture de son électricité, Ethias souscrit à des **contrats d'électricité « verte »**, en donnant la priorité au label de garantie d'origine verte. Ce label garantit la fourniture d'énergie produite par l'hydroélectricité, l'énergie éolienne, la cogénération ou l'énergie solaire (énergie 2030).





## CHANGE OVER : EN ROUTE VERS LA NEUTRALITÉ CARBONE !

**Active depuis 2003 avec une approche participative de la Responsabilité Sociétale des Entreprises, Ethias a suivi pro-activement les évolutions du climat.**

Elle a ainsi pris conscience que le changement climatique et la dégradation de l'environnement constituent une menace existentielle pour l'Europe et le reste du monde et menacent la survie du genre humain.

Pour faire face au changement climatique, l'Europe a lancé le Green Deal, avec pour ambition d'être le premier continent climatiquement neutre d'ici 2050.

**En 2020, Ethias franchit encore une étape** en développant son plan pluriannuel « Change Over » pour devenir une compagnie d'assurances neutre en carbone d'ici 10 ans, tout en compensant, dans un premier temps, ses émissions actuelles. Ce plan reposera sur deux grands piliers :

- **La sobriété-efficacité** : disposer de bâtiments passifs, limiter les déplacements inutiles, développer le homeworking, réduire au maximum les consommations superflues...
- **Le shift énergétique** : passer progressivement au tout électrique alimenté par des sources bas-carbone. Cette transformation concernera principalement les infrastructures et l'ensemble de la mobilité des collaborateurs. Ethias a pris les devants et a décidé de quantifier son impact écologique pour mieux le réduire grâce à de nombreuses actions de terrain

**Afin de sensibiliser les collaborateurs à ce changement et de les impliquer dans sa démarche, Ethias a mis en place à l'automne 2020 une importante enquête interne sur leur mobilité.**

**1 078** collaborateurs ont participé à l'enquête interne sur la mobilité  
(près de 70 % du personnel)

### Les 3 étapes du plan Change Over :

#### 2020

##### Lancement du plan

Compensation de nos émissions par un **projet de reforestation en Zambie** visant :

- L'augmentation durable du rendement des cultures, des revenus et du bien-être des petits exploitants agricoles
- La réduction de la perte et de la dégradation incontrôlées des forêts en augmentant le couvert forestier net

À partir de 2021, **conversion progressive de notre parc automobile en véhicules plus hybrides et électriques et poursuite de notre politique de homeworking** pour réduire les déplacements.

#### 2025

##### Réduction d'un tiers de nos émissions de CO<sub>2</sub>

Nous y parviendrons en :

- Rénovant ou en construisant de nouveaux locaux selon les principes de la construction durable
- Poursuivant nos efforts sur la réduction de l'empreinte carbone de notre flotte de véhicules

#### 2030

##### Atteinte de la neutralité carbone

Nous y parviendrons grâce à :

- Des bâtiments à faible émission de carbone
- Une flotte de véhicules zéro émission
- La réduction de notre empreinte numérique en partenariat avec NRB





## LA GESTION DES BÂTIMENTS



### Réduction de la superficie d'occupation

En 2020, Ethias a poursuivi sa démarche immobilière visant à réduire le nombre de m<sup>2</sup> de bureaux occupés et ainsi son empreinte carbone. 300 collègues ont été directement concernés par ce réaménagement d'espace à Liège. Cette démarche est notamment soutenue par la mise en place du homeworking qui permet une optimisation des espaces de travail.

#### Liège

Depuis 2017, Ethias s'est séparée de 3 des 4 bâtiments qu'elle occupait à Liège afin de regrouper ses activités sur un seul site (vente du bâtiment des Prémontrés courant 2020 : -1 600 m<sup>2</sup>).

#### Rives Ardentes

Ethias a récemment validé le choix de sa future implantation liégeoise, un nouveau bâtiment situé dans le nouvel écoquartier Rives Ardentes et qui permettra une réduction de 25 % de la superficie actuelle.

#### Hasselt

Afin de poursuivre dans la réduction de la superficie occupée et d'atteindre son objectif de neutralité carbone, Ethias a également lancé d'importants travaux de rénovation de son bâtiment de Hasselt. À terme (2024), les activités d'Ethias n'occuperont plus que 9 000 m<sup>2</sup> du bâtiment contre 21 000 m<sup>2</sup> actuellement.

**Objectif 2024 : 9 000 m<sup>2</sup> pour Hasselt**  
21 000 m<sup>2</sup> en 2020



Le cahier des charges de ce bâtiment répond à de nombreuses préoccupations écologiques telles que :

- Une certification BREEAM Excellent et Very Good
- Une accessibilité optimale via des moyens de mobilité douce ou les transports en commun
- Une réduction de 25 % de la superficie occupée actuellement
- Un vaste parking vélo
- Une architecture écologique et durable

### Choix stratégique de rénovation

Nos bâtiments sont déjà actuellement monitorés en temps réel en vue de programmer les techniques selon les besoins réels et le confort attendu par leurs occupants.

Lors de la rénovation ou de la construction de nos sièges, nous bénéficierons des dernières technologies notamment en y intégrant davantage de capteurs Smart Building.

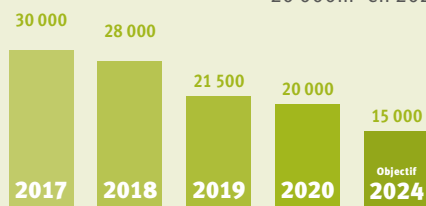
Les consultations d'Ethias en termes d'équipement et d'infrastructure intègrent de manière naturelle les critères environnementaux lors de la sélection de ses fournisseurs et partenaires (choix de matériel recyclable, peu consommateur d'énergie, produits écologiques et biodégradables).

Pour la rénovation de son **site d'Hasselt**, Ethias s'est adjoint l'aide de spécialistes en botanique afin de renforcer la présence de plantes et d'arbres visant à neutraliser les émissions de CO<sub>2</sub> produites par l'activité du personnel au sein du bâtiment.

Ethias a mis en place les **Concept Stores**, ces agences commerciales « durables » qui visent une société de proximité. Les produits utilisés pour l'ameublement et la construction ou la rénovation de ces agences sont soit des matériaux recyclés, soit des matériaux recyclables. Un contrat-cadre a été signé avec un bureau de design pour développer cet esprit environnemental.

**2 nouveaux Concept Stores ont été ouverts en 2020**

**Objectif 2024 : 15 000 m<sup>2</sup> pour Liège**  
20 000 m<sup>2</sup> en 2020



Au cours des 4 dernières années, Ethias a réduit de 33 % la superficie de ses bâtiments liégeois

# GOUVERNANCE

## INTÉGRITÉ

L'activité de l'entreprise s'appuie sur des valeurs fortes qui constituent le fil conducteur de son travail, de son organisation et de ses politiques.

**L'intégrité est au cœur de ces valeurs et doit guider au quotidien les décisions et les actions de chacun. Cela nourrit la confiance des parties prenantes et préserve sa crédibilité et sa réputation, facteurs clés de son succès.**

La politique d'intégrité reprend les règles de conduite internes et externes qui s'imposent aux collaborateurs de l'entreprise et fournit un cadre de référence pour guider chacune de leurs actions, inspirer leurs choix et faire vivre les valeurs de l'entreprise au quotidien.

Dans le cadre de sa gouvernance, **Ethias est attentive à la question des risques climatiques** (réchauffement climatique, pollution...) **qui pourraient affecter la rentabilité de ses produits ou même la continuité de ses activités.**

Dans le cadre de son ORSA (Own Risk Self Assessment), **Ethias évalue chaque année les conséquences potentielles d'une catastrophe naturelle.** Les stress tests réalisés à cette occasion permettent ainsi de remettre en cause la politique de réassurance de l'entreprise.

Son **code d'investissement éthique** exclut également les investissements dans des activités industrielles qui sont nuisibles à l'environnement.

## Pacte mondial des Nations Unies

Depuis 2006, Ethias adhère au Pacte mondial des Nations Unies et a renouvelé son adhésion en 2020. Le Pacte mondial reste totalement intégré à la stratégie de l'entreprise.

Ce Pacte définit un cadre global en termes d'éthique, de respect des droits de l'homme, respect du droit du travail et de politique environnementale.

Au quotidien, Ethias traduit ce cadre global en actions concrètes, tout en impliquant l'ensemble de ses parties prenantes et en assurant la promotion de ces valeurs. Elles sont reprises dans un tableau à la fin de ce document.

## Codes

### Code d'éthique sociale

Ce code rappelle les valeurs et engagements de l'entreprise, dont les principes de base de l'Organisation Internationale du Travail (O.I.T.), et prévoit la mise en place du Comité d'éthique. Dans le domaine des relations de travail, il réaffirme son attachement aux valeurs fondatrices de l'économie sociale qui entend concilier activité économique rentable et politique sociale axée sur l'être humain, à qui la primauté est accordée.

Il existe une procédure de signalement de non-conformité au code d'éthique sociale.

#### Valeurs fondamentales de l'entreprise reprises dans le code d'éthique sociale

- ✓ Respect de la dignité des personnes et de leur vie privée
- ✓ Liberté syndicale et droit à la négociation collective
- ✓ Interdiction, dans la relation de travail, de toute discrimination fondée sur le sexe, la race, la nationalité, les convictions (religieuses, philosophiques ou politiques) ou l'origine sociale, les caractéristiques physiques individuelles ou l'état de santé
- ✓ Égalité de traitement et égalité des chances
- ✓ Formation professionnelle et développement des qualifications des collaborateurs
- ✓ Encouragement d'une politique de communication interne
- ✓ Interdiction de harcèlement moral, de harcèlement sexuel et de toute forme de violence
- ✓ Respect des lois et des règlements, des conventions individuelles et collectives de travail
- ✓ Respect des procédures et directives de l'entreprise
- ✓ Préservation d'excellentes conditions de sécurité, d'hygiène et de bien-être au travail

#### Les engagements d'Ethias dans l'économie sociale

Bâtie sur des valeurs de solidarité et de progrès social, Ethias entend assumer pleinement sa responsabilité sociale, sociétale et environnementale.

Ses engagements à cet égard ont été formalisés dans une charte qui reprend des considérations telles que :

- Respect de la liberté d'association et reconnaissance du droit de négociation collective
- Élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire
- Abolition du travail des enfants
- Élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession
- Lutte contre la corruption
- Action contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

### Code de conduite de la Direction Finances

Il définit un ensemble de règles de déontologie professionnelle et de procédures spécifiques permettant de s'assurer que les membres du personnel de la Direction Finances exercent leur mission dans le respect des valeurs d'Ethias.



# AMBITIONS 2021

**Le Comité de direction d'Ethias et le Comité d'éthique paritaire réaffirment leur volonté d'ancrer la RSE dans les fondamentaux stratégiques de l'entreprise, en tant qu'employeur, assureur, investisseur et acteur responsable de la société.**

En 2021, Ethias continuera à appliquer les 10 principes du Pacte mondial des Nations Unies à toutes ses actions et activités RSE. Plus encore, elle élargira son cadre de référence aux 17 objectifs de développement durable (Sustainable Development Goals) fixés par l'ONU, pour lesquels l'intérêt sociétal ne fait que croître.

**Tout en poursuivant le soutien aux différents plans de relance post-Covid et la mise en place de la stratégie d'investissement durable, il a été décidé de renforcer les activités RSE menées jusqu'à présent et d'axer, plus particulièrement, le plan d'actions 2021 sur 4 objectifs de développement durable :**



## LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ, PARTOUT ET SOUS TOUTES SES FORMES

La croissance économique doit être partagée pour créer des emplois durables et promouvoir l'égalité.



## SANTÉ ET BIEN-ÊTRE À TOUT ÂGE

Donner les moyens de vivre une vie saine et promouvoir le bien-être de tous à tout âge est essentiel pour le développement durable.



## VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES

Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables.



## LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

La lutte contre le réchauffement climatique est devenue un élément indissociable de la réalisation du développement durable.

## EN ROUTE VERS LA NEUTRALITÉ CARBONE !

Depuis 2008, Ethias mesure ses émissions de CO<sub>2</sub> et travaille à réduire son empreinte carbone.

En 2020, Ethias s'est engagée dans une stratégie ambitieuse pour emmener l'entreprise vers la neutralité carbone à l'horizon 2030 !

Retrouvez tous les détails de notre plan Change Over en page 58.



**Plus de 5 000 collaborateurs engagés pour une société plus durable**

Dans le cadre de sa stratégie de groupe, mise en place en 2020, les prochains rapports non financiers d'Ethias intégreront les activités de l'ensemble de ses filiales.

# ADHÉSION AU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

En 2020, Ethias a renouvelé son adhésion au Pacte mondial des Nations Unies, auquel elle adhère depuis 2006. Ce Pacte est totalement intégré à la stratégie de l'entreprise :

## 10 Principes ONU

pour inviter les entreprises à :

## Réponses d'Ethias

Promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité d'éthique paritaire</li> <li>Politique d'intégrité</li> <li>Code d'éthique sociale</li> <li>Code d'investissement éthique</li> <li>Signature UN PRI</li> </ul>
Veiller à ne pas se rendre complice de violations des droits de l'homme	<ul style="list-style-type: none"> <li>Signature d'une convention O.I.T. par tous les fournisseurs</li> <li>Code d'investissement éthique</li> <li>Signature UN PRI</li> </ul>
Respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit à la négociation collective	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gouvernance sociale</li> </ul>
Contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire	<ul style="list-style-type: none"> <li>Signature d'une convention O.I.T. par tous les fournisseurs</li> </ul>
Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants	<ul style="list-style-type: none"> <li>Signature d'une convention O.I.T. par tous les fournisseurs</li> </ul>
Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession	<ul style="list-style-type: none"> <li>Charte de diversité</li> <li>Charte « Women in Finance »</li> <li>Politique de Talent Management</li> </ul>
Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Change Over (neutralité carbone dès 2030) et projets de compensation des émissions de CO<sub>2</sub></li> <li>Gouvernance environnementale</li> <li>Code d'investissement éthique</li> <li>Signature UN PRI</li> </ul>
Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Change Over (neutralité carbone dès 2030) et projets de compensation des émissions de CO<sub>2</sub></li> <li>Bilan des émissions de CO<sub>2</sub></li> <li>Actions en faveur de la mobilité multimodale</li> </ul>
Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournisseurs responsables</li> <li>Choix stratégiques de rénovation</li> </ul>
Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin	<ul style="list-style-type: none"> <li>Politique d'intégrité</li> <li>Code d'investissement éthique</li> <li>Signature UN PRI</li> </ul>

## POURQUOI UN RAPPORT NON FINANCIER ?

**Pour Ethias, la réalisation de ce rapport non financier s'inscrit dans la continuité d'une démarche initiée dès 2007 avec la rédaction de ce qui s'appelait alors le « Rapport de responsabilité sociale ».**

**Cette quatrième édition du rapport va bien au-delà de l'obligation légale.**

Ce document se veut fédérateur. Il reflète la collaboration de toutes les entités, au sein de l'entreprise, pour atteindre un objectif commun : être et rester un assureur socialement responsable, en redoublant d'efforts pour faire face à la crise sanitaire.

L'ensemble de l'entreprise contribue ainsi à l'élaboration de ce rapport en alimentant l'équipe RSE de toutes les initiatives prises au cours de l'année dans les différents départements.

Le rapport est ensuite rédigé et finalisé sous l'égide du Comité d'éthique, mis en place dès 2003 au sein d'Ethias. C'est un organe **paritaire**, composé d'autant de représentants de l'employeur que de collaborateurs. Il est présidé par le CEO et a pour mission de déployer la RSE au sein de l'entreprise ainsi que de veiller au respect des règles d'éthique sociale.

Le rapport fait partie du rapport financier et suit la même procédure de validation devant le Comité de direction, le Conseil d'administration et l'Assemblée générale de l'entreprise. Ce rapport contient les activités d'Ethias SA.

Pour réaliser ce rapport, Ethias s'est basée sur les 10 principes du Pacte mondial et les 17 SDG's des Nations Unies. Chacune des actions d'Ethias est guidée par une stratégie globale fondée sur ces principes et les engagements qui en découlent. Le Pacte mondial des Nations Unies et les 17 SDG's auxquels Ethias adhère servent de fil rouge de la démarche RSE de l'entreprise.



**Éditeur responsable:** Nicolas Dumazy,  
rue des Croisiers 24 à 4000 Liège

[com@ethias.be](mailto:com@ethias.be)

