

Rapport de durabilité 2023



Supporter de
votre vie



Table des matières

AG fête son 200e anniversaire	5	AG en tant qu'investisseur	25	AG en tant qu'entreprise responsable	44
Faits marquants	7	Faits et chiffres clés	26	Faits et chiffres clés	45
La durabilité chez AG	8	Notre approche	27	Notre impact sur l'environnement	46
Notre ambition	11	Notre historique	28	Soutenir la société	51
Engagements, distinctions et notations	13	Investissements	29	Travailler avec éthique et intégrité	53
AG en tant qu'assureur	14	AG en tant qu'employeur	35	Gestion des risques	54
Faits et chiffres clés	15	Faits et chiffres clés	36	Gouvernance en matière de durabilité	55
Notre objectif	16	Notre approche	37	Politique d'achats durables	55
Soutien aux courtiers	17	Campus AG	38	Conclusion	56
Mobilité et Habitation	18	Diversité, Équité & Inclusion	39		
Santé, Accidents et Pension	20	Nos réalisations	41		
Epargne & Placements	22				
Au-delà de nos produits	24				

« Nous sommes sur la bonne voie, mais le chemin est encore long. »

Pour présenter la quatrième édition du Rapport de Durabilité d'AG, nous avons demandé à la CEO Heidi Delobelle de dresser un état des lieux. Pour résumer, la durabilité est intégrée de manière toujours plus poussée à la culture d'entreprise d'AG et à son processus décisionnel. Les personnes et la planète continuent d'occuper une position centrale. Examinons maintenant de plus près les initiatives prises en 2023.



« La croissance économique et la durabilité à long terme vont vraiment de pair. L'une ne va tout simplement pas sans l'autre. »

Comment s'est déroulée l'année 2023 pour AG ?

Heidi Delobelle : Il s'est encore passé énormément de choses en 2023. La guerre à Gaza, la guerre en Ukraine, la hausse des taux d'intérêt et l'automne extrêmement pluvieux et tempétueux ne sont que quelques exemples. Et, parallèlement, la vie n'est pas devenue moins chère pour les citoyens.

Cela montre que nous devons vraiment faire un effort pour notre avenir. Néanmoins, je me réjouis qu'au sein d'AG, nous ayons réellement emprunté la voie de la durabilité. Quelques exemples concrets de nos avancées au cours de l'année écoulée sont la plateforme Go4Impact au profit des courtiers, AG College avec un programme de formation interne pour les nouveaux collègues sans diplôme du supérieur, et j'ai également de très bons souvenirs de la semaine DEI (Diversity, Equity, Inclusion) et du Sustainability Day.

Pendant ce dernier événement, j'ai participé à la table ronde, au cours de laquelle deux collègues et moi-même avons débattu avec d'autres experts sur le fait de savoir si la durabilité et la croissance économique peuvent ou non aller de pair. De belles sources d'inspiration !

Ce ne sont là que quelques exemples des nombreuses initiatives que nous découvrirons dans ce rapport sur le développement durable. Je suis également particulièrement fière que nous ayons obtenu le label EcoVadis Gold en 2023, preuve des efforts de chacun au sein d'AG !

Quelles sont vos ambitions en matière de durabilité ?

H.D. : En tant qu'investisseur, on a dépassé les 10 milliards d'euros investis dans des actifs qui contribuent à un monde plus durable. Nous nous sommes aussi engagés dans la **Net Zero Asset Owner Alliance**. Nous constatons aussi que la dimension durable ne cesse de gagner en importance dans nos produits d'assurance. Nous faisons également avancer les choses en tant qu'employeur, en renforçant par exemple notre politique en matière de diversité et d'inclusion, et en tant qu'entreprise socialement responsable en général. Ce qui me fait extrêmement plaisir, c'est de voir que tout le monde réfléchit à ce qu'il est possible de faire en matière de durabilité.



AG fête son 200e anniversaire

« Nous avons 200 ans en 2024, et je suis convaincue qu'en adoptant une vision et une approche à long terme, nous sommes prêts pour les 200 prochaines années ! »

200 ans d'AG : des étapes durables

En 2024 AG fête son 200^e anniversaire, un moment idéal pour revenir sur ses réalisations et pour fixer le cap à venir en matière de durabilité. Car tout au long de son histoire, de la création du tout premier plan de pension en Belgique aux innovations mises en place pour encourager la transition vers une mobilité plus verte, en passant par le lancement d'un package de soins de santé et de bien-être préventif et curatif... AG n'a eu de cesse d'évoluer pour avoir un impact positif et durable sur la société.

AG donne aussi souvent le ton sur le plan social. Du recrutement des premières femmes dans la finance à la distribution de colis alimentaires aux collaborateurs pendant la Première et la Seconde Guerre mondiale, en passant par le lancement d'un programme de solidarité pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale ou encore des investissements dans des écoles et des hôpitaux.

Prendre soin des gens et de la planète est dans notre nature.

Aujourd'hui encore plus qu'hier.



1 famille belge sur **2**
est assurée chez AG

AG en tant qu'**assureur**

400+
courtiers ont depuis été inspirés à créer un environnement de travail plus durable grâce à la nouvelle plateforme **Go4Impact**

Solutions de mobilité électrique
via nos partenaires **Touring, Optimile, SoSimply**

 **MY MIND**
nouveau service dans l'app MyAG Employee Benefits qui offre aux collaborateurs la possibilité de prendre soin de leur santé mentale



42
PRODUITS
dotés du label **Towards Sustainability**

200
ans d'expertise

en tant qu'**investisseur**

avec **73** **MILLIARDS**
AG est le **plus grand investisseur institutionnel belge**

12 **MILLIARDS**
sont investis dans la transition **vers un monde plus durable**

 **27** **MILLIARDS**
investis dans **l'économie belge**

ZÉRO ÉMISSION NETTE
de gaz à effet de serre dans notre portefeuille d'investissement d'ici 2050 [NZA0A]

4.427
collaborateurs

en tant qu'**employeur**

400
nouveaux collègues ont rejoint la famille AG l'année dernière



40 personnes sans diplôme du supérieur recrutées pour l'**AG College**, notre nouveau programme de formation

NPS des collaborateurs
70

TOP EMPLOYER
pour la 12^e année consécutive

45% hommes 55% femmes



Plus de **5.000**
partenaires de distribution

en tant qu'**entreprise responsable**

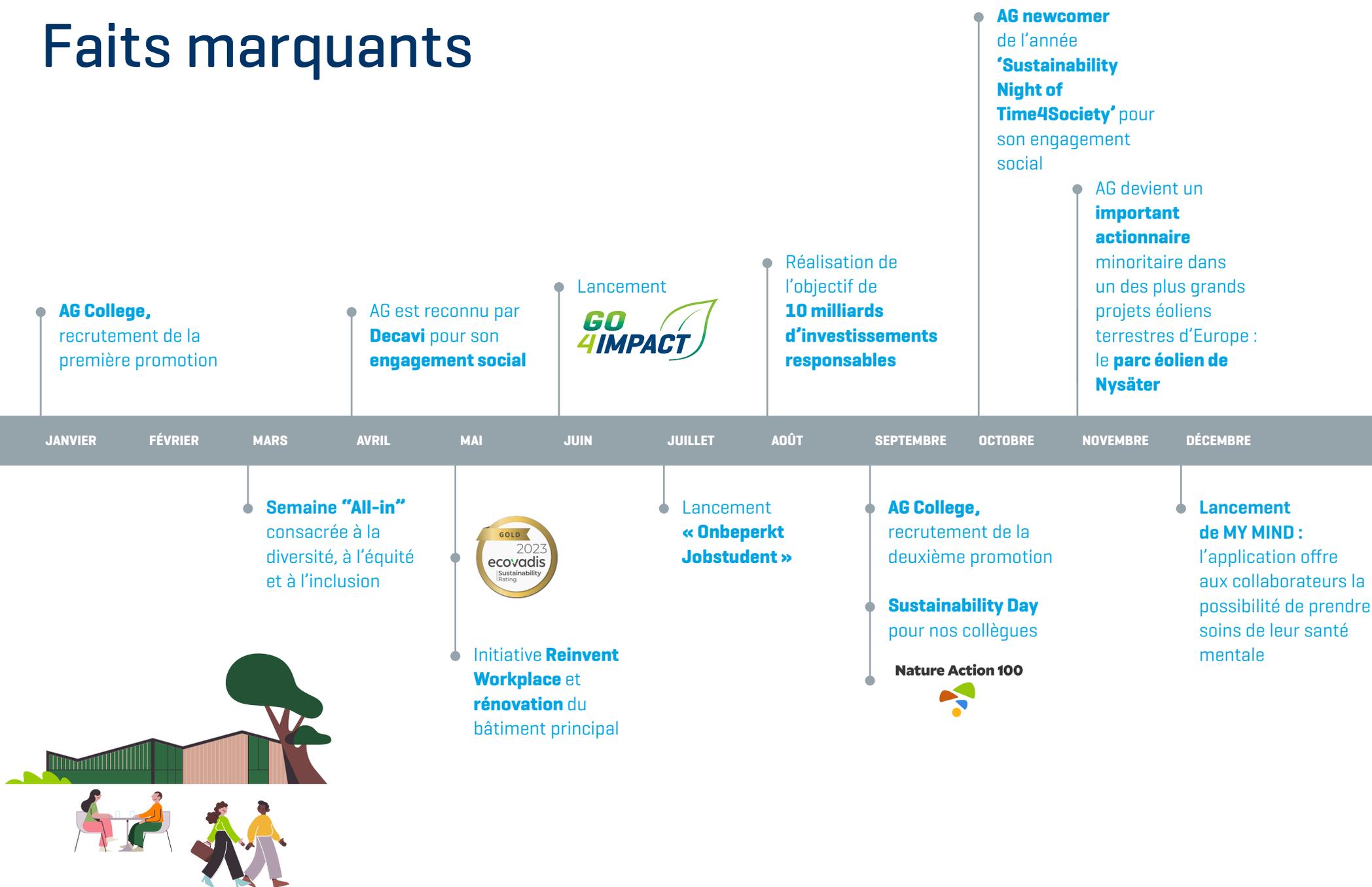
60 associations caritatives soutenues



9.101
tonnes de CO2e émises et compensées en 2023



Faits marquants



La durabilité chez AG



La durabilité chez AG

AG en bref

Avec plus de **2,7 millions de clients**, AG est le leader du marché belge de l'assurance. Nous sommes une équipe de plus de **4.427 collègues** qui apportent leur soutien, leurs conseils et leur expertise à plus de la moitié des ménages du pays. Nous sommes au service des particuliers, des familles, des indépendants, des petites et grandes entreprises. Quel que soit le client, notre mission est simple : aider les gens à vivre leur vie aujourd'hui tout en les préparant aux défis de demain.

Nous proposons une gamme complète de produits vie, non-vie, soins de santé et pension par le biais d'une stratégie de distribution multicanal comprenant des courtiers indépendants, des agents Fintro et des agences bancaires [BNP Paribas Fortis]. Nous collaborons avec les entreprises afin qu'elles puissent offrir à leur personnel une couverture adéquate.

AG est détenue à 75 % par Ageas et à 25 % par BNP Paribas Fortis. Nous comptons parmi nos filiales et sociétés affiliées directes et indirectes AG Real Estate, Interparking, Homeras, AG Health Partner, Touring et Anima.

Nos valeurs

CARE

Nous respectons, soutenons et aidons ceux qui nous entourent, en restant fidèles à nous-même.



DARE

Nous repoussons les limites et n'avons pas peur de prendre des risques.



DELIVER

Nous respectons nos engagements et restons fidèles à nos promesses.



SHARE

Nous apprenons ensemble, nous inspirons les autres et partageons nos succès avec toutes les parties prenantes.



Évaluation de la matérialité

Cette évaluation a pour objectif d'identifier les sujets de durabilité les plus importants aux yeux de nos parties prenantes. Nous pouvons ainsi accroître notre impact et l'efficacité de nos programmes mais également veiller à ce que nos différentes initiatives soient en phase avec les attentes de nos parties prenantes et nos activités commerciales.

Nous avons interrogé le comité de direction, les collaborateurs, les clients et les distributeurs d'AG sur les questions de durabilité les plus importantes à leurs yeux. Leurs réponses ont été compilées dans cette évaluation de la matérialité. Ces conclusions guideront notre stratégie et nos actions futures, ce qui nous permettra de mieux définir et orienter nos ambitions.

Quels sont les cinq principaux sujets pour nos parties prenantes et notre management ?

1. **Résilience financière**
2. **Équité sur le lieu de travail**
3. **Bien-être au travail**
4. **Transparence vis-à-vis des clients**
5. **Gouvernance responsable et éthique.**

Dans le cadre du reporting mis en place par la Corporate Sustainability Reporting Directive [« CSRD »], nous mettrons à jour notre analyse de la matérialité en 2025.



Les thèmes repris dans l'assessment ont été notés sur une échelle de 1 [pas du tout important] à 5 [extrêmement important]. Toutes les parties prenantes ont attribué une note égale ou supérieure à 3 [assez important] à tous les sujets.

Notre ambition

Nous sommes là pour plus de la moitié des familles belges. Dès lors, nous sommes convaincus que notre rôle va au-delà de la protection de nos clients.

Il ne se limite pas à offrir une couverture de qualité supérieure. Nous voulons ouvrir la voie vers un monde meilleur - pour nos clients, notre personnel et tous les autres. Nous ne pouvons y parvenir qu'en nous engageant auprès de toutes nos parties prenantes et en intégrant une réflexion responsable à long terme à toutes nos activités.



Nous avons identifié quatre façons d’agir en faveur de la durabilité :

En tant qu’assureur



En tant qu’assureur, nous apportons déjà des solutions à des questions sociétales importantes telles que la santé, les pensions, le climat, le logement et la mobilité. Mais nous pouvons aller encore plus loin en **proposant davantage de produits ayant un impact positif et en communiquant mieux sur cet impact** à nos clients.

Concrètement, nous voulons augmenter nos revenus liés à des produits d’assurance qui favorisent la transition vers un monde plus durable.

En tant qu’investisseur



En tant qu’investisseur, nous avons des antécédents solides en matière d’investissements responsables. Nous avons pris l’engagement d’investir, **d’ici à 2024, au moins 10 milliards d’euros dans des actifs qui contribuent à la transition vers un monde plus durable**. Cet objectif a été dépassé en 2023. Mais cela ne s’arrête pas là... À plus long terme, nous avons pour ambition de réduire à zéro les émissions nettes de carbone de notre portefeuille d’investissement d’ici 2050. C’est pourquoi fin 2022 nous avons rejoint, par l’intermédiaire de notre société mère Ageas, la **Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA)**, un pacte conclu sous l’égide de l’ONU, dont les membres partagent ce même objectif.

En tant qu’employeur



En tant qu’employeur, nous voulons être, pour chaque membre de notre personnel, une « Great Place to Grow for all ». Ces efforts portent leurs fruits : nous sommes Top Employer depuis 12 années consécutives. Et nous voulons faire encore mieux. Nous mettons tout en œuvre pour proposer sans cesse de nouvelles opportunités à nos collaborateurs. Nous nous engageons toujours plus pour **mieux intégrer la diversité, l’équité et l’inclusion dans nos activités quotidiennes** et avons aussi lancé un plan sur plusieurs années de rénovation de nos bureaux. Notre objectif : créer un environnement où chacun se sente comme chez soi et puisse donner le meilleur de lui-même.

En tant qu’entreprise responsable



En tant qu’entreprise responsable, nous redoublons d’efforts pour mener nos activités avec intégrité et dans le respect de notre environnement et de la société. En compensant nos émissions, nous sommes neutres en carbone depuis 2019, mais notre participation à la lutte mondiale contre le changement climatique ne s’arrête pas là. Nous visons à réduire notre empreinte écologique conformément aux ambitions du « Green Deal » européen et nous nous sommes fixé pour objectif de **réduire nos émissions de gaz à effet de serre de 40% de 2019 à 2030**. Nous savons également qu’en tant que grande entreprise, nos choix en matière de fournisseurs sont très importants. C’est pourquoi, depuis 2022, nous incluons des critères de durabilité dans notre processus de sélection des fournisseurs.

Contribution active à 10 des objectifs de développement durable



Fournisseur mondial de notations de la durabilité des entreprises, qui place AG parmi les 5 % d'entreprises les plus performantes au monde dans ce domaine



Cadre pour le secteur des assurances en matière de risques et opportunités ESG



Certification de neutralité carbone octroyée pour la réduction des émissions de gaz à effet de serre liées aux activités



Label belge pour les produits financiers qui répondent aux exigences du Towards Sustainability Quality Standard



Engagements, distinctions et notations

Initiative belge visant à améliorer l'égalité entre hommes et femmes dans le secteur financier



Cadre pour l'intégration des questions ESG dans les pratiques d'investissement



Initiative visant à garantir que les plus grands émetteurs mondiaux prennent les mesures nécessaires en matière de changement climatique



Nature Action 100, une initiative visant à inciter les entreprises à agir pour inverser la perte de nature et de biodiversité



Reconnaissance de l'excellence des pratiques en matière de ressources humaines

Initiative incitant les entreprises à mesurer et à publier les données relatives au climat et à mettre en oeuvre des actions en faveur du climat



Méthode d'évaluation de la durabilité pour la planification principale des projets, des infrastructures et des bâtiments



Initiative belge visant à réduire l'empreinte environnementale et sociale d'IT

Engagement au niveau d'Ageas



Recommandations relatives à des déclarations plus efficaces en matière de climat



Principes de développement durable, y compris liés aux droits humains au travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption



Organisme international indépendant de normalisation pour les rapports d'impact

AG en tant qu'assureur



AG en tant qu'assureur



**5.400
AFFILIÉS**

soit 70 % des personnes
ayant suivi le parcours
AG Return To Work,
ont repris le travail



des bornes de
recharge de
véhicules
électriques
en Belgique sont
accessibles via
Mobiflow



42
de nos produits
financiers ont
décriché le label
belge **Towards
Sustainability**

PLUS DE 1 MILLION
de clients ont accès à notre
plateforme digitale
My Global Benefits

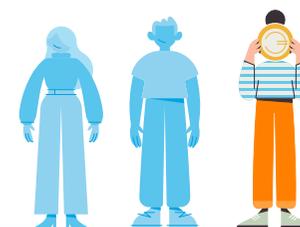
400+

courtiers ont depuis été inspirés à
créer un environnement de travail
plus durable grâce à la nouvelle
plateforme Go4Impact



3.000

voitures réparées lors des
Car Repair Days



1 Belge sur 3

a un plan de **pension
complémentaire** auprès d'AG



de nos produits
épargne et
investissement
sont conformes
aux articles 8 ou
9 de la directive
européenne SFDR



MY MIND

Lancement de MY MIND :
l'app **MyAG Employee Benefits** offre
aux travailleurs la possibilité de
prendre soins de leur santé mentale

9.800

courtiers ont suivi des formations
auprès de l'**AG Business Academy**

40.000

travailleurs ont participé aux
programmes d'AG Health Partner

Notre objectif

Une entreprise tournée vers l'avenir

Depuis près de 200 ans, notre mission est restée la même : être le supporter de la vie de nos clients, aujourd'hui et pour les années à venir. En tant qu'assureur, il est de notre devoir de planifier l'avenir. C'est pourquoi nous concevons nos produits et nos services de manière responsable.



Calculateur de CO2 en ligne pour les courtiers : des idées et des solutions pour entreprendre de manière plus durable

Une première belge

Avec Go4Impact, AG lance un outil en ligne qui permet aux courtiers de connaître et de réduire l'empreinte écologique détaillée de leurs activités grâce à des mesures efficaces adaptées à leur bureau. AG est le premier assureur belge à développer un tel outil. La plateforme destinée aux courtiers est conviviale et fonctionne en trois étapes.

Tout d'abord, les courtiers complètent un questionnaire simple sur les activités de leur entreprise. L'outil se base, par exemple, sur la surface du bureau et le mode de chauffage, le nombre de personnes employées, les déplacements domicile-travail et le parc automobile de l'entreprise pour calculer les émissions totales de CO2 du bureau de courtage.

Conseils pour des actions ciblées

La plateforme propose ensuite des actions concrètes que les courtiers peuvent mettre en œuvre pour réduire leurs émissions : installation de panneaux solaires, location de vélos pour les trajets domicile-travail, écologisation du parc automobile, installation de bornes de recharge, etc. Lorsque les courtiers sélectionnent des actions, ils obtiennent une image de l'impact attendu pour leur bureau dans un tableau de bord personnalisé. Tous les calculs sont basés sur le Greenhouse Gas Protocol, la norme la plus souvent utilisée au niveau international pour le calcul d'émissions de CO2.

Accès facile à des projets écologiques ou sociaux

Les courtiers qui souhaitent aller plus loin peuvent également s'inscrire à des projets à vocation écologique ou sociale via la plateforme. Time4Society leur donne accès à des team-buildings de portée sociale, et Go Forest leur permet de faire planter des arbres en Belgique. Enfin, grâce à DigitalForYouth, ils peuvent faire don de leur ancien matériel informatique à des jeunes qui y ont difficilement accès.

Un logo de durabilité pour un engagement visible

Pour rendre leur engagement visible, AG fournit aux courtiers un logo de durabilité. Ils peuvent l'afficher dans leur bureau, l'utiliser sur leur site web ou l'inclure dans leurs communications. L'idée ? Montrer au monde extérieur qu'ils ne restent pas les bras croisés et prennent des mesures pour entreprendre de manière plus durable.

C'est en partie grâce à cette initiative Go4Impact que nous sommes reconnus par Decavi pour notre rôle sociétal. Time4Society a également élu AG « Newcomer of the Year » lors de sa soirée annuelle consacrée à la durabilité.



Ouvrir la voie à une mobilité durable

Plus de la moitié des Belges envisagent de passer à la voiture hybride ou électrique...

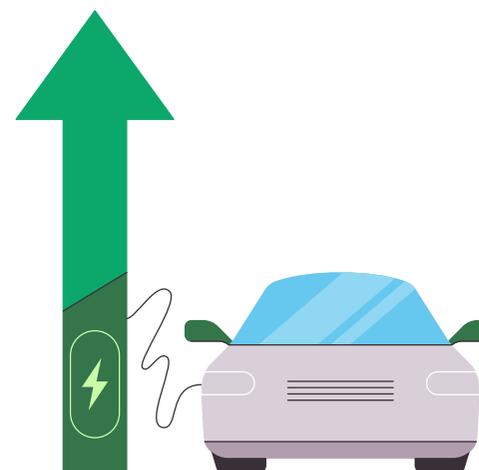
Mais pour un tiers d'entre eux les obstacles sont encore nombreux. Par exemple la recharge des véhicules électriques et hybrides reste un des principaux obstacles dans la transition vers l'électrification du parc automobile. Pour les atténuer, AG propose donc une série de solutions.

L'application **Mobiflow** et la carte de recharge universelle, développées par Optimile, permettent aux clients d'accéder aux bornes de recharge en Belgique et dans toute l'Europe, tout en proposant des informations transparentes sur la station de recharge la plus proche, le coût de la recharge et le temps nécessaire.

Grâce au vaste réseau de professionnels de **SoSimply**, une filiale d'AG, l'installation d'une borne de recharge à domicile n'a jamais été aussi simple.

Nous offrons un **EcoBonus** - une réduction de prime - à toute personne qui veut assurer un véhicule électrique ou hybride.

Batterie à plat sur la route malgré le large réseau de bornes de recharge ? Les équipes mobiles de **Touring SA**, le partenaire d'assistance d'AG, sont équipées de boosters qui rechargent le véhicule en quelques minutes, évitant ainsi un remorquage.



Mais ce n'est pas tout...

La durabilité paie

Notre formule **Bonus kilométrique** réduit les primes des conducteurs qui utilisent moins leur voiture.

La réparation prévaut

Notre initiative **Car Repair Days** nous aide à convaincre les clients que la réparation peut être une meilleure solution que le remplacement. Lors de l'édition 2023, 9.000 impacts ont été réparés sur 3.000 voitures en trois jours.

Petits et grands : la route est ouverte à tout le monde

Le vélo n'a jamais été aussi populaire en Belgique. C'est pourquoi nous proposons désormais un produit dédié aux vélos qui couvre également les engins de **mobilité « douce »** tels que les trottinettes électriques et les monoroues.

« Nos assurances reflètent aussi l'évolution du monde. Avec une initiative telle que l'EcoBonus, on encourage en effet la transition vers une mobilité et un logement plus durables. »



Edwin Klaps

Managing Director of Broker Channel
and Non-Life Insurance Development

EcoBonus pour les maisons écologiques

Nous offrons une réduction **EcoBonus** pour les maisons ayant un certificat énergétique vert ou une installation d'énergie renouvelable telle qu'une pompe à chaleur, des panneaux solaires ou une éolienne domestique.

L'écologie, aussi à la maison

Notre **assurance habitation** couvre les installations telles que les bornes de recharge, les batteries domestiques et les panneaux solaires sans frais supplémentaires. En outre, nous respectons les normes énergétiques les plus récentes lorsque nous réparons les dommages causés aux habitations de nos clients.

Réparer le monde, une chose à la fois

Notre filiale **DrySolutions**, spécialisée dans la détection des fuites, et notre partenaire **RespoRepair**, qui donne la priorité aux réparations plutôt qu'au remplacement des châssis de fenêtres endommagés, adoptent une approche écologique. AG travaille avec 350 professionnels de la réparation via notre filiale **Homeras**.

Qu'il pleuve, qu'il vente, qu'il neige

Nos polices d'assurance habitation et auto couvrent les **catastrophes naturelles** telles que des inondations en Belgique... Mais ce n'est pas tout ! Nous investissons aussi dans la prévention et la sensibilisation afin de préparer au mieux nos clients à d'éventuelles catastrophes naturelles. Car mieux vaut prévenir que guérir. De plus, AG s'engage activement pour une collaboration plus étroite entre le gouvernement et les assureurs afin de mieux gérer les conséquences de telles catastrophes à l'avenir.



S'améliorer sans cesse

« Les cas de burn-out chez les travailleurs continuent d'augmenter. En 2023, nous avons étoffé notre gamme étendue de solutions innovantes en matière de santé et de bien-être pour les employeurs et leur personnel, en insistant sur le bien-être mental des collaborateurs de nos clients. »

Pas d'entreprise en bonne santé sans collaborateurs en bonne santé. Pourtant, les burn-out, les maladies et d'autres affections exigent un lourd tribut. Conséquence : plus d'un demi-million d'absences de longue durée en Belgique - un chiffre alarmant qui continue d'augmenter. Nos solutions innovantes en matière de santé et de bien-être aident les employeurs à faire face à ce problème.

Bien plus qu'un aperçu des assurances

Depuis 2023, l'app **My AG Employee Benefits** offre à tous les collaborateurs de nos entreprises clientes un aperçu clair et précis de tous leurs avantages [pension complémentaire, couverture décès, revenu garanti, assurances hospitalisation et soins ambulatoires].

Grâce à cet outil, ils peuvent également envoyer et suivre rapidement et facilement leurs dépenses, ou demander leur pension complémentaire en ligne quand ils cessent de travailler.

Renforcer la résilience

Grâce à cette même app, ils peuvent également accéder aux services de santé mentale de **MY MIND**, dans le cadre de leur plan de pension et de leur assurance de soins de santé. Ils peuvent à tout moment évaluer leur bien-être mental et obtenir des conseils personnalisés pour renforcer leur résilience mentale.



Audit de bien-être à 360°

Le service **My WellRi**, qui fait partie de notre assurance Revenu Garanti, offre aux entreprises une analyse quantitative scientifiquement fondée du bien-être personnel et professionnel de leurs collaborateurs. Cette analyse leur permet ensuite d'adapter leurs politiques de bien-être.

Rendez-vous médicaux en ligne

Nous offrons à tous nos clients professionnels disposant d'un plan d'hospitalisation ou de soins ambulatoires l'accès à **My Care** : grâce à l'app Doktr, les collaborateurs peuvent facilement planifier des consultations vidéo avec un médecin, à leur convenance.



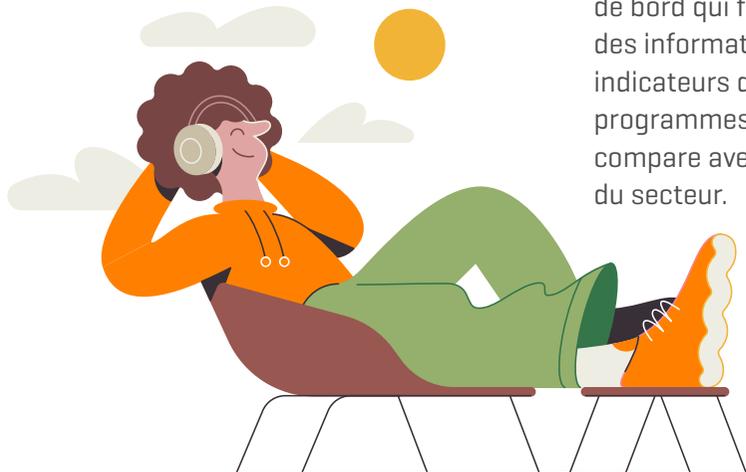
Benoît Halbart

Managing Director of AG Employee Benefits / Health Care

Le soutien d'AG aux travailleurs et aux employeurs va encore plus loin

Retour durable après une absence

En outre, les travailleurs en absence de longue durée peuvent bénéficier de notre **programme Return to Work** pour les réintégrer de manière durable. Le programme est disponible pour les entreprises qui disposent d'une assurance revenu garanti et permet aux collaborateurs souffrant de burn-out ou d'autres affections liées au stress d'obtenir des conseils d'experts. Le produit comprend également un tableau de bord qui fournit aux employeurs des informations claires et des indicateurs de performance sur leurs programmes Return to Work et les compare avec leurs homologues du secteur.



Une bonne stratégie de bien-être

AG Health Partner guide les organisations dans l'élaboration, la mise en œuvre et la communication de leur stratégie de bien-être. D'une part, nous proposons des programmes scientifiques sur le bien-être physique, la résilience mentale, la gestion du stress, etc. D'autre part, la plateforme en ligne My Health Partner, conçue pour s'adapter à chaque entreprise, comprend un audit de bien-être à 360° ainsi qu'un suivi précis des actions mises en œuvre.

Ensemble contre le cancer

Pour lutter ensemble contre le cancer, nous soutenons **RECONNECT**. Cette initiative de la Fondation contre le Cancer donne aux managers des conseils et des astuces pour soutenir leurs collaborateurs qui suivent un traitement contre le cancer ou qui s'en remettent.

Des lieux de travail plus sûrs

Pour favoriser la sécurité sur le lieu de travail, nos produits Accidents du travail donnent accès à notre service **Safety Consultant**. Cette équipe d'experts en sécurité fournit des conseils, un soutien et des formations concernant tous les accidents qui surviennent sur le lieu de travail ou sur le chemin du travail.

Une pension qui vous convient

Le vieillissement de la population belge met la pension légale sous pression. Il est donc indispensable de se constituer un bas de laine complémentaire. Plus de la moitié des grandes entreprises belges et 1 Belge sur 3 comptent sur AG pour préparer leur avenir, avec une **pension complémentaire appropriée**. Nous investissons également de manière durable et responsable.

Produits d'investissement responsable

Avec des solutions d'épargne et de placement orientées vers un monde plus durable, tout le monde est gagnant : AG, ses clients et notre planète. C'est pourquoi nous appliquons des pratiques d'investissement responsable à chaque produit d'épargne et d'investissement de notre gamme. En outre, **42 de nos produits, représentant 50 % de l'encaissement de primes en 2023, ont obtenu le label Towards Sustainability (*)** grâce à des stratégies complémentaires et à des règles d'exclusion plus strictes. Développé par le secteur financier belge, ce label n'est attribué qu'aux produits financiers qui répondent à des critères de durabilité stricts, évalués par un organisme externe indépendant.

« Nos produits sont toujours plus nombreux à obtenir le label Towards Sustainability. Ce label permet à nos clients de faire des choix responsables pour une transition vers un monde plus durable. »



Benny De Wyngaert
**Managing Director of Bank Channel
and Life Insurance Development**

*Toutefois, l'attribution de ce label ne signifie pas que ce fonds répond à vos propres objectifs de durabilité, ni que le label est conforme aux futures réglementations nationales ou européennes. Vous trouverez de plus amples informations sur le site web <https://www.fsma.be/fr/finance-durable>.

Nous aspirons à ce que nos clients aient une compréhension claire de la façon dont leurs investissements contribuent à un monde plus durable.

Dans ce contexte, nous approuvons et soutenons le Règlement européen sur la publication d'informations en matière de **durabilité dans le secteur des services financiers (SFDR)**. Il offre aux consommateurs des informations transparentes sur les caractéristiques de durabilité des produits financiers. À l'exception de quelques fonds, tous nos produits promeuvent des caractéristiques sociales ou environnementales [article 8] grâce à la politique d'investissement responsable mise en œuvre par AG. Deux de nos fonds thématiques ont également un objectif d'investissement durable [article 9], comme la purification de l'eau ou l'atténuation du changement climatique.

Des solutions digitales pour tout le monde

AG s'engage à différents niveaux pour rendre ses produits accessibles à tous. L'offre digitale qu'AG propose à ses clients vise à améliorer l'accessibilité, la disponibilité et la compréhension de nos produits. Grâce à notre approche digitale et à nos nombreuses années d'expertise en matière de gestion de fonds, nous sommes en mesure d'orienter et d'accompagner efficacement nos clients dans leurs choix d'investissement, sans aucune barrière physique. La promesse de pouvoir investir de petits montants fait partie intégrante de cet engagement.

L'éducation financière, un atout dans l'investissement

Il est important d'apprendre à gérer intelligemment son argent. Pour tous les clients qui disposent de produits d'investissement, AG met à disposition tout un ensemble de supports informatifs, tels que des articles de blog, des webinaires ou encore des vidéos explicatives. Du côté des familles et de nos solutions d'épargne ou d'investissement destinées aux enfants, AG prodigue aux parents des conseils axés sur l'éducation financière afin de les aider à apprendre à leurs enfants à gérer leur argent de manière consciente et responsable.

Soyons clairs

Nous sommes convaincus qu'une communication transparente est la clé du succès. Qu'il s'agisse d'outils de communication commerciale (FAQ, pages produits...) ou de documents juridiques (conditions générales, fiche info de durabilité), nous veillons à ce que nos produits soient compréhensibles pour tous nos clients.

Au-delà de nos produits

Une évolution permanente

The Sound of C[ustomer]

Pour mieux comprendre les attentes de nos clients en ce qui concerne leur interaction avec nous, nous avons organisé le "Sound of C[ustomer]". Plus de 400 collègues qui ne sont pas en contact direct avec nos clients ont passé une journée à appeler des clients de manière proactive.

Résultat : plus de 1.500 entretiens.

Rester à jour

Le monde de l'assurance évolue rapidement et même les courtiers doivent connaître les dernières réglementations, ainsi que les bonnes pratiques. L'**AG Business Academy**, située dans notre innovant AG Campus, offre à nos partenaires de distribution une formation intensive qui leur permet de rester au courant des dernières évolutions. Au total, nous avons accueilli **9.800 participants** dans nos locaux, pour un total de 66.000 heures de formation.



Let's get phygital

L'approche à 360° d'AG offre aux clients le meilleur des deux mondes en leur permettant de choisir entre des interactions physiques et numériques. Depuis des années, nos clients peuvent consulter leur pension en ligne via la plateforme My Global Benefits, demander le remboursement de leurs frais de santé via l'application Health Care et signer électroniquement leurs contrats d'épargne et d'investissement avec BNP Paribas Fortis. En 2022, nous avons lancé MyAG, qui offre aux entreprises clientes une vue d'ensemble numérique de toutes leurs polices d'assurance AG.

Nous nous efforçons en permanence de réduire la consommation de papier en favorisant la communication numérique entre les courtiers et les clients finaux. C'est non seulement plus durable, mais aussi plus rentable - et cela facilite la vie de nos clients.

AG en tant qu'investisseur



AG en tant qu'investisseur

**ZÉRO ÉMISSION
NETTE**

de gaz à effet de serre dans notre
portefeuille d'investissement
d'ici 2050 (NZA0A)

12

MILLIARDS

d'investissements apportant une
contribution à la transition vers un
monde plus durable



+5.000

places de parking pour véhicules
électriques via Interparking

27

MILLIARDS

investis dans l'économie belge



+79 %

de capacité photovoltaïque
sur les immeubles de bureaux
d'AG Real Estate entre 2017
et 2023



**850
MILLIONS**

d'euros investis dans des
projets d'infrastructure liés aux
énergies renouvelables

Avec

73 MILLIARDS

AG est le plus grand investisseur
institutionnel belge



Notre politique
applicable à toutes les
décisions d'investissement

**EXCLURE
INTÉGRER
S'ENGAGER**

L'investissement comme outil de changement

Avec près de 73 milliards d'euros d'actifs sous gestion, y compris les fonds en unités de compte, AG est **le plus grand investisseur institutionnel de Belgique**. Nous utilisons ces investissements comme levier particulièrement puissant pour sensibiliser les entreprises dans lesquelles nous investissons. En effet, nous les aidons à orienter leurs activités vers davantage de durabilité. Par ailleurs, nous assurons une promotion directe des valeurs sociales et environnementales en finançant des projets d'infrastructures, des installations d'énergie renouvelable et de traitement des eaux, ainsi que la construction de logements sociaux.

En tant qu'investisseur défensif à long terme, nous sommes convaincus que les **facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance** (facteurs ESG) jouent un rôle primordial dans la performance, tant au niveau du rendement que du risque. Nous soutenons le développement d'une économie plus inclusive et durable, dans l'optique de générer des **rendements stables à long terme en faveur des différentes parties prenantes**, de limiter et diversifier les risques, ainsi que de soutenir l'évolution vers un monde plus équitable et plus vert.



Notre approche de l'investissement responsable repose sur trois principes :

Exclure

Nous excluons certains pays, secteurs et activités tels que les armes, les embargos financiers, les paradis fiscaux, le tabac, les jeux d'argent, le charbon thermique, les combustibles fossiles non conventionnels, les produits dérivés de matières premières alimentaires et les entreprises qui ne respectent pas les principes du Pacte Mondial des Nations Unies.

Intégrer

Dans notre processus de prise de décision en matière d'investissement, nous ne nous contentons pas d'analyser les résultats financiers, mais nous prenons également en considération des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance.

S'engager

Nous votons lors des assemblées d'actionnaires et entamons des dialogues avec les entreprises pour les soutenir dans leur démarche de développement durable. Nous exigeons des entreprises dans lesquelles nous investissons qu'elles fassent preuve de transparence et qu'elles s'engagent à atteindre des objectifs durables.

Chronologie



Investissements

Investissements : objectif « net zéro »

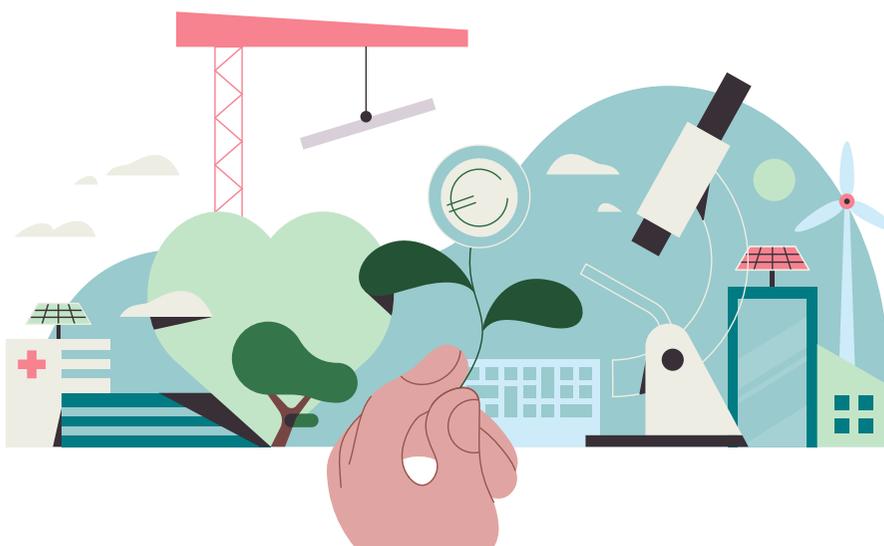
En 2022, notre société-mère **Ageas a été la première entreprise belge à rejoindre la Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA)**. Cette initiative dirigée par les membres de l'ONU réunit des assureurs et des fonds de pension qui se sont engagés à faire évoluer leurs portefeuilles d'investissements pour qu'ils atteignent un niveau d'émissions de gaz à effet de serre nettes nulles d'ici 2050.

Pour atteindre cet objectif à long terme, AG s'est fixé comme objectif intermédiaire de réduire de 50 % les émissions de gaz à effet de serre de ses portefeuilles d'actions, d'obligations d'entreprises, d'immobilier et d'infrastructures d'ici 2030.

« Au cours des deux dernières années, AG a réduit l'intensité carbone de plus de 36 % dans son portefeuille d'actions et d'obligations d'entreprise. Nous continuerons à prendre de nouvelles initiatives et de nouveaux engagements pour contribuer à la transition vers un monde plus durable. »



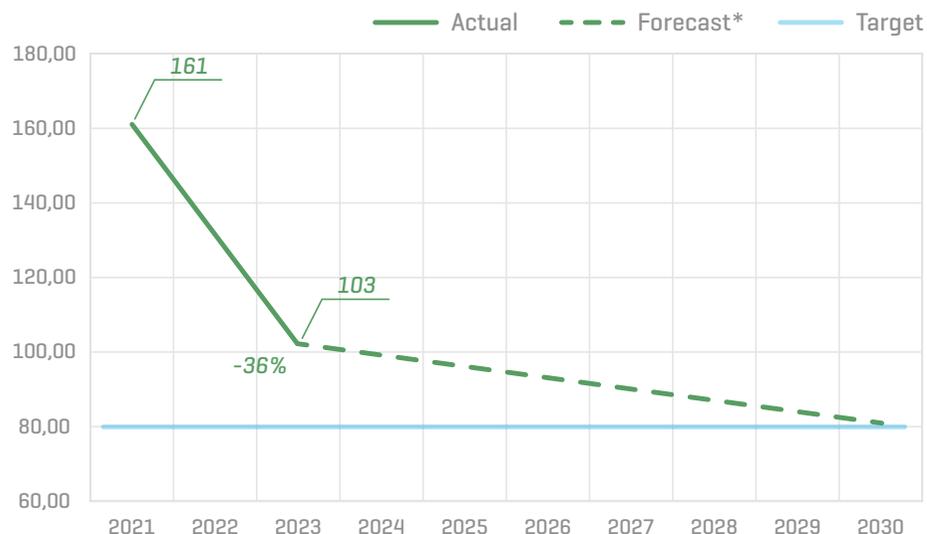
Bernadette Migisha
Head of Sustainable & Responsible Investing



Investissements

Investissements : objectif « net zéro »

En 2023, nous avons développé des outils pour mesurer et suivre l'évolution de l'intensité carbone de notre portefeuille d'investissement suivant la méthodologie préconisée par la **Net Zero Asset Owner Alliance**. Pour le portefeuille d'actions et d'obligations d'entreprises, nous utilisons les dernières données d'émissions de CO₂e publiées par les entreprises dans lesquelles nous investissons, et estimons les émissions pour celles qui ne les publient pas encore. Ainsi l'intensité carbone du portefeuille d'actions et d'obligations d'entreprises d'AG est passé de 161 tonnes de CO₂e par million de dollars de revenus fin 2021 à 103 fin 2023, soit une diminution de plus de 36 %.



*simulations based on current commitments of companies

Nos simulations indiquent une tendance à la baisse de l'intensité carbone de notre portefeuille dans les années à venir, sous réserve que les entreprises dans lesquelles nous investissons respectent leurs objectifs de décarbonation d'ici 2030. Nous resterons donc très attentifs à ces évolutions.

L'analyse du portefeuille et les simulations permettent également d'identifier les secteurs ayant les contributions les plus négatives et d'anticiper les mesures nécessaires pour atteindre notre objectif d'ici 2030 : une réduction de 50 % des émissions de notre portefeuille d'actions et d'obligations d'entreprises.

Pour les investissements en infrastructures, AG envoie à toutes ses contreparties un questionnaire portant sur les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance et exige de plus en plus de transparence sur les données - comme l'intensité carbone - en ce domaine.

Pour le portefeuille immobilier d'AG géré par AG Real Estate, l'intensité carbone est mesurée par type d'actifs et par pays. L'objectif est de maintenir d'ici 2030 une évolution de cette intensité en ligne avec un scénario de hausse de température de 1,5°C, en se basant sur la méthodologie Carbon Risk Real Estate Monitor et en prenant 2021 comme année de référence. Les premiers résultats montrent une évolution favorable.



Notre engagement avec les entreprises

Conformément à notre approche d'investissement responsable, nous avons poursuivi nos démarches auprès des entreprises afin qu'elles communiquent sur des données non financières, y compris celles relatives au climat et à l'environnement. Nous les incitons également à prendre des mesures afin de limiter les impacts négatifs de leurs activités en la matière. C'est dans ce contexte que nous avons pris part, en 2023, à deux campagnes d'engagement collectif organisées par le CDP [Carbon Disclosure Project]. La première [Non Disclosure campaign] encourage les entreprises à répondre à des questionnaires portant sur l'environnement et le climat. La seconde [SBTi campaign pour « Science Based Targets Initiative »] les incite à se fixer des objectifs de décarbonation fondés sur les dernières avancées scientifiques en matière climatique. Nous avons également adhéré à Nature Action 100+, une initiative mondiale qui encourage les entreprises à prendre des mesures pour inverser la perte de biodiversité.

Investir dans des actifs qui contribuent à la transition vers un monde plus durable

En 2023, nous avons franchi le cap des 10 milliards d'euros investis dans des activités contribuant à la transition vers un monde plus durable. Et ce dans de nombreux domaines : infrastructures de transport public, énergies renouvelables, connectivité numérique, prêts pour des logements sociaux, bâtiments certifiés durables ou encore dans des entreprises actives dans l'efficacité énergétique ou le traitement des eaux. Sur ces investissements, plus de 5 milliards ont été alloués à des actifs liés à l'environnement et au climat. La majorité de nos investissements responsables ont été réalisés dans des obligations vertes dont les émetteurs s'engagent à investir les fonds collectés dans des projets environnementaux.

Nos chiffres

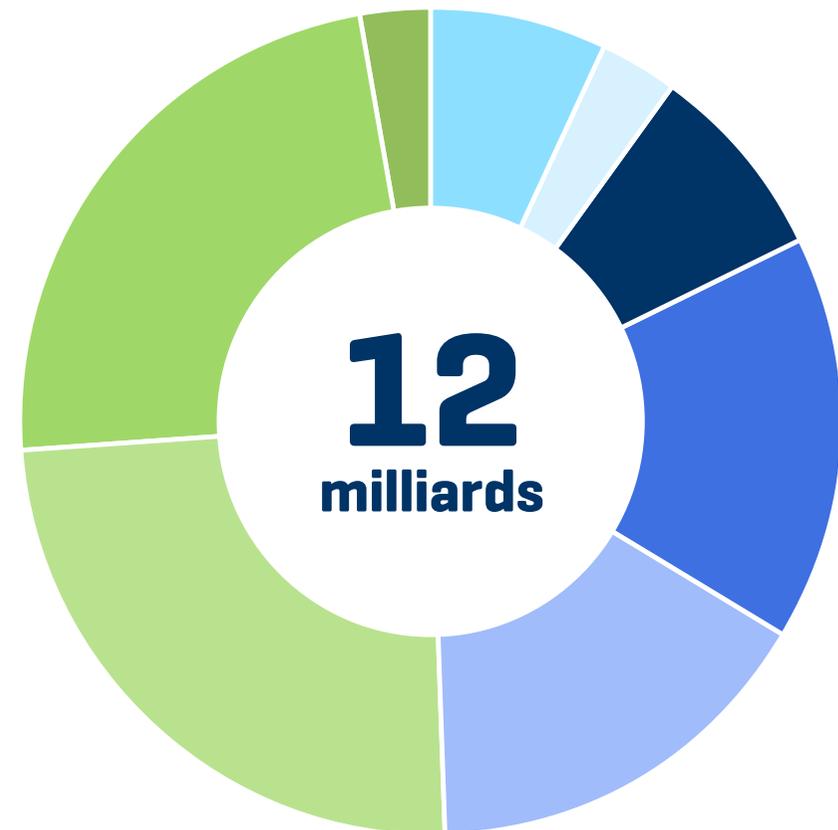
Fin 2023, nous avons investi 12 milliards d'euros dans la création d'un monde plus durable, soit une augmentation de 2,6 milliards d'euros par rapport à l'année précédente.

Environnement

- 850 millions d'euros dans les sources d'énergie renouvelables
- 375 millions d'euros dans les infrastructures de mobilité verte
- 925 millions d'euros dans les bâtiments écologiques certifiés
- 1,9 milliards d'euros en obligations vertes
- 1,9 milliards d'euros dans les autres investissements verts

Social

- 2,9 milliards d'euros pour des infrastructures scolaires, des maisons de repos, des résidences-services, etc.
- 2,8 milliards d'euros en prêts pour des projets de construction de logements sociaux
- 325 millions d'euros en obligations sociales et durables



« Investir dans les travaux d'infrastructure, c'est contribuer à la société et prendre soin de la planète »

Réaliser un impact

En 2023 nous avons réalisé plus de 1,9 milliards d'euros de nouveaux investissements qui contribuent à la transition vers un monde et une société plus durables. Près d'un tiers de ce montant a été consacré à des projets d'infrastructures. Nous avons notamment investi dans un des plus grands parcs éoliens terrestres d'Europe - **le parc Nysäter qui alimente quelque 300 000 ménages en électricité** - confirmant notre ambition de participer à la transition énergétique. Nous avons aussi investi dans plusieurs autres projets d'infrastructures liés à la digitalisation, notamment le déploiement de réseaux de fibre optique dans des zones rurales et semi-rurales en France et en Italie.

Nos investissements dans l'économie belge s'élèvent à un total de 27 milliards d'euros, dont 16 milliards d'euros en obligations d'État.



Wim Vermeir
Chief Investment Officer

« Dans l'immobilier, la durabilité n'est pas une fin en soi, mais un moyen de contribuer à une société meilleure. »



Serge Fautré
CEO, AG Real Estate

En 2023, pour la première fois, AG Real Estate a fait évaluer son portefeuille d'investissement et ses projets de développement par le Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB).

Certifications de bâtiments durables, gestion des déchets de construction, optimisation de l'utilisation des énergies renouvelables et implication des habitants du quartier : tant d'éléments qui nous ont valu un score satisfaisant pour une première participation [61 % en Invest et 78 % en Development] et qui attestent de notre engagement à long terme envers la durabilité et de l'intégration systématique des critères ESG (Environnement, Social, Gouvernance) dans le développement de nos nouveaux projets immobiliers. Et ce n'est qu'un début...

Car AG Real Estate travaille actuellement à mettre en place un cadre unifié avec des directives de durabilité, basées sur les critères de la Taxonomie de l'UE et du BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) pour tous ses projets. Qu'il s'agisse de la gestion de l'eau, de l'utilisation des matériaux, de l'efficacité énergétique ou des émissions de gaz à effet de serre.

Interparking

Interparking est un opérateur de parking public qui adopte une approche de la mobilité verte à multiples facettes. Convaincue qu'une mobilité réussie repose sur la multimodalité, l'entreprise dispose de parkings à proximité des principaux hubs de transport tels que les stations de métro, de tram, de bus, de train et les aéroports.

En 2023, Interparking a plus que doublé le nombre de places de parking dédiées aux véhicules électriques, passant à plus de **5.000 unités**.

L'entreprise a participé pour la troisième fois en 2023 au **Global ESG Benchmark for Real Assets (GRESB)**. Son engagement en faveur de la durabilité et des pratiques commerciales responsables a été reconnu par un score très honorable de 85 %.

AG en tant qu'employeur



AG en tant qu'employeur



DEI

nous avons adopté une approche holistique de la **diversité, de l'équité et de l'inclusion**

800

collègues ont participé au **Sustainability Day d'AG**

202

postes vacants pourvus par des candidats internes et autant d'opportunités de se développer et d'étendre ses connaissances au sein d'AG



CAMPUS AG

bâtiment innovant, durable et multifonctionnel dans le centre de Bruxelles

40

personnes sans diplôme supérieur recrutées pour l'**AG College**, notre nouveau programme de formation

70

notre Net Promoter Score (eNPS) des collaborateurs en 2023 - dans le haut de la fourchette pour notre secteur

En moyenne

8,3

jours de formation par travailleur actif (contre 7 en 2022)

AG est Top Employer pour la

12^e

année consécutive

400

nouveaux collègues ont rejoint la famille AG en 2023

1.500

participants à **Talk2Grow**, notre nouvelle approche d'évaluation continue des travailleurs



Possibilité de 3 jours de télétravail par semaine



Notre approche

A great place to grow for all

Un bon lieu de travail ne se limite pas à un bureau.
Il s'agit d'une communauté de personnes talentueuses et
motivées, qui apprennent, se développent et collaborent.

AG emploie **4.427 personnes**, et **400 nouvelles recrues** nous ont rejoints en 2023. Nous voulons offrir à chacun et chacune un environnement de travail inclusif et inspirant, où tout le monde tire le meilleur parti de ses talents et continue à se développer. Nous offrons par exemple un soutien en matière de leadership et créons une organisation apprenante avec une culture de feed-back et de feed-forward continus.

Notre culture d'entreprise unique célèbre la diversité et privilégie les liens humains. Les collègues se font confiance et s'encouragent mutuellement, animés par leur enthousiasme et leur volonté de continuer à aller de l'avant en tant qu'individus, en tant qu'équipe et en tant qu'organisation.



Un lieu de travail durable et innovant



Jan Heyvaert
Chief Human Resources &
Sustainability Officer

Le symbole de notre ambition d'être une *great place to grow* pour tous les talents ? Le **Campus AG** sans aucun doute. Inauguré en 2022 au cœur de Bruxelles, ce centre de formation et d'innovation ultramoderne de 4.800 mètres carrés comprend 19 salles de formation, allant des plus traditionnelles aux plus évolutives. Il dispose également d'une salle de webinaire pour enregistrer et diffuser des cours en ligne, d'une zone de projet et d'un auditorium modulaire d'une capacité de 400 places. Le lieu par excellence pour se développer et échanger : du coaching individuel aux ateliers personnalisés, en passant par des conférences inspirantes ou des formations de plusieurs jours.

Jonction entre le présent et l'avenir, le Campus AG intègre des éléments recyclés de l'ancien bâtiment d'AG, mais aussi d'autres lieux, dans un complexe aussi esthétique que fonctionnel et dont la durabilité a été récompensée par le prix BE.Exemplary dans la catégorie projets privés.

L'environnement du bureau de demain

À une époque où la collaboration hybride fait plus que jamais partie du quotidien, la fonction de notre environnement de bureau évolue. Plus qu'un simple lieu de travail, le bureau devient un endroit où la connexion, la collaboration, l'interaction et l'échange occupent une place centrale. Avec le projet « Reinvent Workplace », nous avons entamé en 2022 un ambitieux projet de rénovation pour repenser complètement nos bureaux, les moderniser et les adapter aux besoins d'aujourd'hui et de demain. Ce projet, appelé à s'étendre jusqu'en 2025, comprend le réaménagement de nos bureaux à Bruxelles, Charleroi et Anvers, mais aussi de nos centres commerciaux à Louvain, Gand, Liège et Roulers.

Nos collaborateurs étaient activement impliqués dans le projet : ils pouvaient contribuer à façonner leur futur lieu de travail, au propre comme au figuré. Dans ce cadre, nous accordons beaucoup d'attention à l'acoustique et au confort.

Le matériel informatique a également été modernisé. Tant le matériel personnel pour le télétravail que l'infrastructure informatique sur les lieux de travail et dans les salles de réunion ont été adaptés pour offrir davantage de confort aux collaborateurs lors des vidéoconférences.

Célébrer notre singularité

« Chez AG, nous avons compris que la différence est ce qui rend chaque individu unique. C'est la base de la culture #WeAreAG. »

Célébrer notre singularité en tant que groupe

Nos enquêtes auprès du personnel le confirment année après année : les collègues et l'atmosphère de travail contribuent largement au fait que les gens se sentent bien chez AG. C'est pourquoi nous avons lancé en 2023 un nouveau programme culturel transversal : **#WeAreAG**. Son principal objectif ? Renforcer la connexion entre les collègues. Le nouveau programme culturel intègre toutes les initiatives existantes visant à mobiliser et impliquer les collaborateurs, tout en contribuant au bien-être physique, mental et social au travail. Sans oublier les préparatifs de notre 200^e anniversaire à venir portés par plus de 300 ambassadeurs, et qui ont déjà rassemblé de nombreux collaborateurs enthousiastes autour des 200 challenges proposés.

Célébrer notre singularité en tant qu'individu

Un groupe de personnes est plus que la somme de ses individualités. AG veut montrer l'exemple en prenant des mesures proactives pour devenir un lieu de travail plus diversifié, plus inclusif et plus équitable pour tout le monde.

La diversité, l'équité et l'inclusion [DEI] sont importantes pour nous et nous sommes constamment à la recherche de moyens de renforcer et d'améliorer notre approche. AG a défini un plan d'action DEI avec des initiatives visant à accroître l'inclusivité dans tous les domaines de notre entreprise, depuis les processus de recrutement et de promotion jusqu'à nos activités quotidiennes.

En 2023, nous avons organisé une semaine DEI, avec des ateliers et des conférences. Et le succès était au rendez-vous avec pas moins de 1.000 inscriptions.



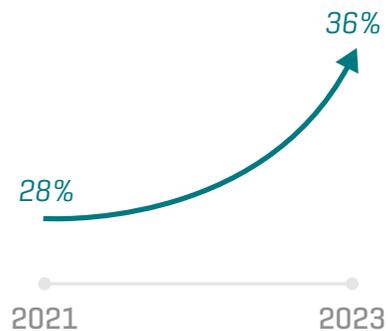
Genre : un exercice d'équilibre

Les assurances, un business d'hommes ? Pas chez AG : plus de la moitié de notre personnel – **55 % - est constituée de femmes.**

Et même si nous savons qu'il reste du chemin à parcourir, l'augmentation du nombre de femmes dans le management supérieur - jusqu'à 36 % en 2023 - montre que nous sommes sur la bonne voie.

Nous avons aussi signé, en compagnie d'autres assureurs et sociétés financières belges la **Charte Women in Finance**, un engagement fort pour veiller à la diversité des genres à tous les niveaux de notre entreprise. Une communauté de femmes sur le réseau social d'AG offre également à nos collaboratrices un espace sûr pour partager leurs connaissances et leurs expériences.

Les femmes dans le management supérieur



Fonction	Femmes	Hommes
Conseil d'Administration	42 %	58 %
Comité de direction	22 %	78 %
Management supérieur	36 %	64 %

Âge : l'expérience n'a pas de prix

Plus de **51 %** de nos collaborateurs ont plus de 10 ans d'expérience. L'**âge moyen** de notre personnel s'élève à **42 ans**.

Nous avons développé un programme Experienced Talents pour supporter et encourager chaque individu à maintenir un bon équilibre entre son engagement dans la vie professionnelle et sa vie privée. Grâce à la collaboration avec l'organisation Engage4, les collaborateurs expérimentés d'AG peuvent également mettre à profit leurs compétences pour collaborer avec le personnel d'organisations à but non lucratif afin de résoudre un problème lié au fonctionnement quotidien d'une ASBL. Ils partagent donc leurs connaissances et leur expérience avec des personnes d'autres secteurs et apportent une contribution sociale très concrète.

Nos réalisations

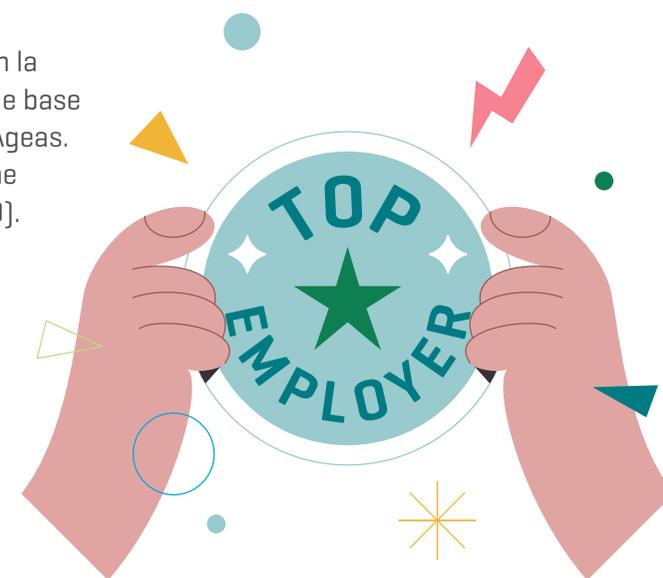
Un employeur gagnant

Comment savons-nous que nos stratégies visant à faire d'AG un meilleur endroit pour travailler, apprendre et grandir portent leurs fruits ? Les chiffres le prouvent.

AG a décroché le label « **Top Employer** » pour la 12^e année consécutive, avec – de nouveau – son meilleur score jamais obtenu. Ce prix récompense les entreprises internationales ayant d'excellentes pratiques en matière de ressources humaines, c'est-à-dire celles qui sont déterminées à avoir un impact positif sur la vie de leur personnel. De la rémunération à l'offre de formations en passant par l'environnement de travail ou la culture d'entreprise ... tout est passé au crible ! Une superbe reconnaissance de nos avancées en matière de diversité et d'inclusion qui nous encourage à nous engager toujours plus dans cette voie.

Dans l'édition de cette année de l'étude « **Employer Brand Research** » de **Randstad**, AG a une fois de plus été désignée comme l'assureur le plus attrayant en tant qu'employeur en Belgique, et intègre une nouvelle fois le top 50 des entreprises les plus attrayantes au total.

Plus important encore, nos efforts sont reconnus par notre propre personnel. Chaque année, AG utilise l'**indicateur Employee NPS** pour savoir dans quelle mesure les collaborateurs recommanderaient notre entreprise en tant qu'employeur à leurs amis et à leur famille. Depuis 2023, AG calcule ce score selon la méthodologie américaine NPS, afin d'avoir la même base de comparaison au sein de l'ensemble du groupe Ageas. En 2023, AG a obtenu un score eNPS de 70, soit une augmentation de 10 points par rapport à 2022 [60].



Nos réalisations

Comment nous avons amélioré notre environnement de travail en 2023

Un nouveau départ

En janvier 2023, nous avons lancé l'**AG College** : un programme unique dans le secteur financier qui offre des opportunités aux personnes sans diplôme d'enseignement supérieur d'obtenir un emploi au niveau bachelor. 20 participants se sont lancés dans une nouvelle aventure professionnelle et ont suivi une formation et un coaching de 6 mois pour devenir gestionnaires de dossiers en assurances. 12 candidats ont réussi la formation et ont commencé à travailler en tant que gestionnaire de dossiers ou de sinistres avec un contrat à durée indéterminée. En septembre 2023, 20 nouveaux candidats ont rejoint les bancs de l'AG College pour sa deuxième édition.

A great place to study

Étudier en groupe a le vent en poupe chez les étudiants, notamment parce que cela renforce le sentiment de cohésion et leur permet de ne pas se sentir isolés. Pour répondre à la demande croissante d'espaces de travail où les étudiants peuvent préparer ensemble leurs examens, AG met à disposition, depuis l'été 2023, dans ses locaux à Bruxelles, **25 espaces de travail pour les étudiants bruxellois pendant la période de blocus**. Grâce à cette initiative lancée en collaboration avec l'organisation Brik Study Spaces, les étudiants peuvent étudier et se concentrer en profitant d'un maximum de confort.

Onbeperkt jobstudent

AG s'est associée à **Onbeperkt Jobstudent** en 2023, une organisation dont le but est de **favoriser l'égalité des chances et de créer un marché du travail plus inclusif**. Les étudiants qui ont un handicap, des limitations ou une affection chronique éprouvent souvent plus de difficultés à accéder au marché du travail. Onbeperkt Jobstudent souhaite les mettre en relation avec les entreprises via des jobs d'étudiant. Après une courte formation et une présentation aux collègues et à leur mentor, les étudiants d'Onbeperkt Jobstudent peuvent effectuer des tâches administratives chez AG quelques heures par semaine tout au long de l'année. Le projet est un véritable win-win : nous bénéficions d'une aide flexible et de qualité de la part d'étudiants motivés et nous apprenons également à améliorer nos processus d'inclusivité, tandis que les étudiants ont l'opportunité d'acquérir une première expérience professionnelle et de mettre en valeur leurs talents.



Nos réalisations

Comment nous avons amélioré notre environnement de travail en 2023

Le développement du personnel

Notre projet d'évaluation **Talk2Grow** utilise un système de feed-back et feed-forward continu pour encourager le développement des travailleurs tout en aidant les managers à devenir de meilleurs coachs et motivateurs. En 2022, 300 collègues ont participé au projet pilote. 1.200 collègues sont venus s'y ajouter en 2023 et le reste de l'entreprise suivra en 2024.

Apprendre à apprendre

AG a également développé **Learn2Grow**, une étude scientifique sur le comportement des collaborateurs en matière d'apprentissage. Les résultats aident les collègues à mieux comprendre leur propre comportement d'apprentissage et offrent à AG les informations nécessaires pour organiser des formations réfléchies et pertinentes. En 2023, AG a particulièrement mis l'accent sur la sensibilisation à l'importance de l'apprentissage et d'un « growth mindset ». À partir de 2024, nous commencerons également à intégrer Learn2Grow dans Talk2Grow, afin que les entretiens de développement entre les collaborateurs et leur manager jouent davantage le rôle de moteur de leur développement continu.

Ensemble sur la voie de la durabilité

Travailler et œuvrer pour un monde plus durable, ça se fait ensemble. Chaque année, AG organise le **Sustainability Day** : une journée entière consacrée à la durabilité sous toutes ses facettes. Des intervenants externes viennent nous inspirer et des collègues internes nous parlent des projets durables, des réalisations et des ambitions d'AG.



200 ans d'AG grâce à 318 ambassadeurs

2024 ne sera pas une année comme les autres. AG célébrera en effet son **200e anniversaire**. Non pas avec une seule grande fête, mais avec un programme conçu pour inspirer, connecter et impliquer toutes nos parties prenantes. Les collaborateurs, mais parfois aussi les partenaires de distribution, peuvent participer à 200 défis, organisés pendant 200 jours avant et 200 jours après notre anniversaire officiel le 12 juin 2024. Pour imaginer, façonner et encadrer ces défis, 318 collègues enthousiastes sont devenus ambassadeurs des 200 ans d'AG.

AG en tant qu'entreprise responsable



AG en tant qu'entreprise responsable

9.101

tonnes de CO2e en 2023



de réduction d'énergie d'ici 2027 grâce à la rénovation de nos bureaux

60

associations soutenues via notre programme Solidarity



Fier sponsor de L'ÉQUIPE CYCLISTE FÉMININE
AG INSURANCE - SOUDAL



HOTEL À INSECTES
acheté



2 MILLIONS
de jeunes touchés par notre campagne contre la solitude

Mobilité
100 %
verte d'ici 2026

707.000 DISTRIBUTIONS DE CRÈME SOLAIRE
pour prévenir les cancers de la peau et mettre en garde contre les dangers du soleil

880
panneaux solaires sur nos bâtiments

Plus vert jour après jour

AG est fière d'être neutre en carbone depuis 2019.
Mais pour nous, ce n'était qu'un début.

Nous sommes conscients de la responsabilité d'une entreprise comme la nôtre en matière de protection de la planète, et notre politique environnementale reflète notre engagement indéfectible en faveur de cette cause. Nous sommes constamment à la recherche de moyens innovants pour réduire notre empreinte environnementale, tout en nous engageant dans des projets climatiques certifiés pour compenser nos émissions restantes.



Nos initiatives

Un campus circulaire

Ouvert début 2022, notre nouveau **Campus AG** a été construit pour répondre aux normes les plus strictes en matière d'architecture durable et d'économie circulaire. Sa conception intègre des matériaux récupérés dans notre ancien bâtiment et comprend des caractéristiques écologiques telles que des toits verts, des pompes à chaleur et des systèmes de collecte des eaux de pluie.

Des bureaux transformés

Le projet **Reinvent Workplace**, un programme ambitieux visant à faire de nos immeubles de bureaux des lieux de travail plus écologiques et plus inspirants, a atteint sa vitesse de croisière en 2023 avec la rénovation de notre bâtiment principal à Bruxelles. Parallèlement à d'autres initiatives, ces rénovations devaient permettre de réduire notre consommation d'énergie de près de 60 % d'ici 2026. Lancé en 2022, le projet de revente de chaises de bureau a cette année été étendu à d'autres meubles via le projet Relieve.

Énergie : moins de consommation, plus d'efficacité

Le projet Reinvent Workplace apportera une contribution structurelle importante à la **réduction de notre consommation d'énergie**. L'électricité que nous consommons provient de sources renouvelables, notamment de 880 panneaux solaires installés sur nos immeubles de bureaux à Bruxelles, Anvers et Charleroi. Nous avons également installé des systèmes basse consommation pour réguler la température de nos bâtiments. Même les nouveaux ascenseurs de notre bâtiment consomment nettement moins d'énergie. Enfin, nous avons renforcé l'isolation de nos bâtiments en traitant les façades et en installant de nouvelles fenêtres.

Mobilité : l'heure de la prise de conscience est venue

Nous avons mis en œuvre une **politique de mobilité verte** qui vise à ce que 100 % de nos voitures de société soient écologiques d'ici 2026. Pour y parvenir, nous privilégions les véhicules électriques, nous installons 128 bornes de recharge, en plus des 34 existantes, dans nos bureaux et nous permettons à plus de 90 % de notre personnel de travailler à domicile jusqu'à trois jours par semaine.

Électronique et respect de l'environnement

Nous adoptons **une approche écologique en IT**, en prolongeant le cycle de vie des ordinateurs portables de 4 à 5 ans, en recyclant ceux qui doivent être remplacés et en nettoyant régulièrement les data centers, serveurs et autres systèmes de stockage. Le matériel informatique qui a atteint la fin de son cycle de vie est offert à des organisations de solidarité comme DigitalForYouth, une association qui le met à disposition de jeunes afin de remédier à la fracture numérique.



Nos initiatives

Café écologique, tasses à café réutilisables et moins de déchets

Chez AG, nous adoptons une démarche durable pour **un environnement de travail plus vert et plus sain**. Nous privilégions donc les grains de café durables et réduisons les déchets en mettant à disposition des tasses AG réutilisables et des lave-vaisselle. Les fontaines à eau, les gourdes gratuites pour nos collaborateurs et les nouveaux distributeurs de boissons contribuent à la réalisation de nos ambitions en matière de durabilité en réduisant les bouteilles en plastique et en proposant des options moins sucrées.

Petites bêtes, grand impact

Nous participons activement, depuis 2019, à la sauvegarde des abeilles dans le cadre du projet « **Made in Abeilles** ». Les ruches installées sur le toit de notre bâtiment à Bruxelles contribuent à la protection de la biodiversité. Nous récoltons même notre propre miel ! En 2023, nous avons également fait l'acquisition d'un véritable **hôtel à insectes**. Celui-ci prendra ses quartiers à Bruxelles en 2024, dans le jardin de notre bâtiment principal. La présence de cet hôtel exerce une influence positive sur l'écosystème de notre environnement : il stimule la vie des insectes, ce qui attire davantage d'oiseaux. Cela favorise à son tour la pollinisation de nombreux végétaux, notamment les fruits, les légumes et d'autres plantes.



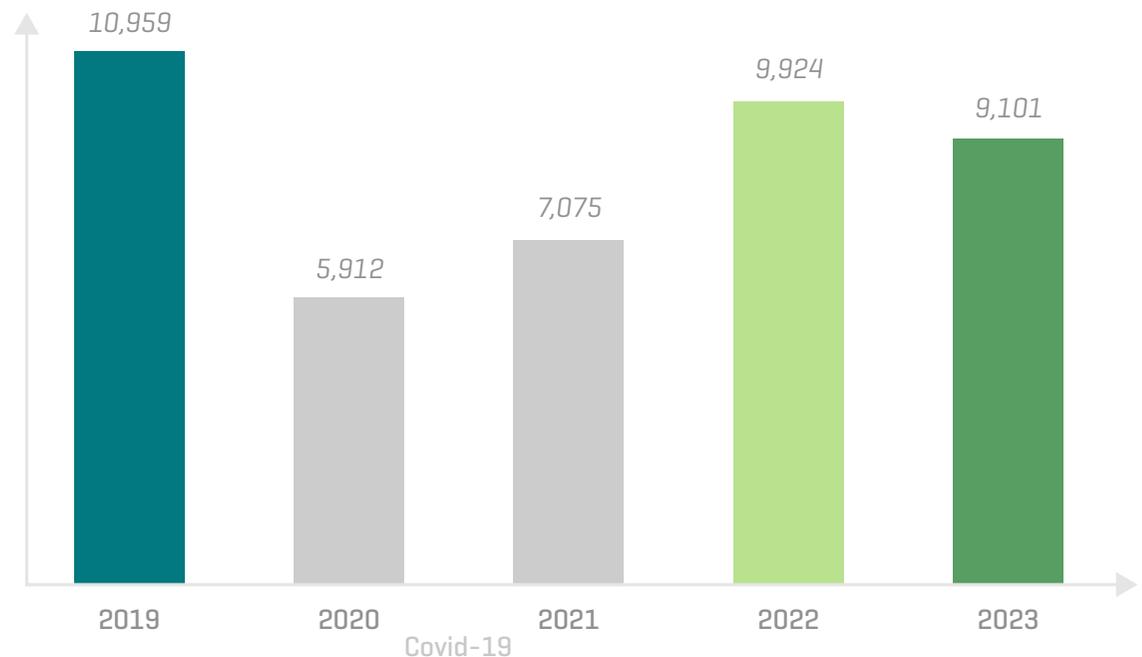
CO2e : le saviez-vous ?

Nous ne pouvons pas réduire notre empreinte carbone sans l'avoir identifiée au préalable. Depuis 2018, AG fait donc appel à une société de conseil spécialisée, CO2logic, pour calculer ses émissions annuelles de CO2e. Voici le résultat de ses mesures :

Au total, nos émissions en 2023 s'élevaient à 9.101 tonnes. Nous avons réalisé une baisse de 17 % par rapport à 2019.

Bien que nous soyons maintenant de retour au bureau, les actions ciblées que nous avons prises pour réduire notre empreinte font déjà la différence. Nous nous attendons à ce que les chiffres continuent à baisser dans les années à venir, conformément à nos ambitions.

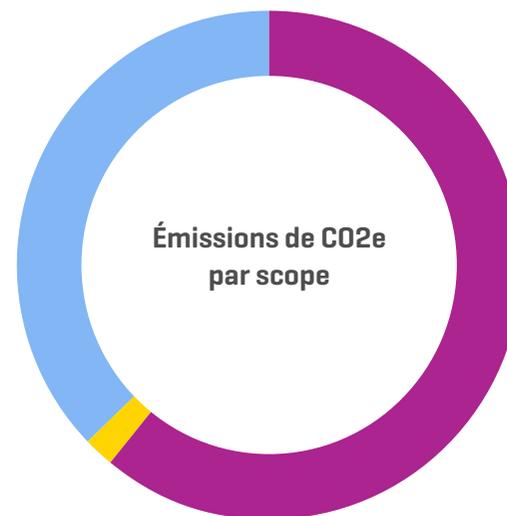
Exprimé en tonnes



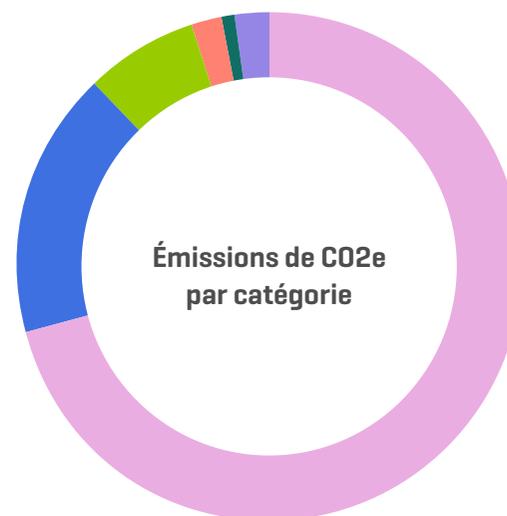


Compenser les émissions de CO2

La crise climatique affecte les populations du monde entier. Pour contribuer à la lutte mondiale contre le changement climatique, AG compense ses émissions de CO2e résiduelles en investissant dans plusieurs projets certifiés.



- Scope 1** : émissions directes causées par les sites et les véhicules : 38 %
- Scope 2** : émissions directes résultant de la consommation d'énergie : 1 %
- Scope 3** : émissions indirectes provenant des déplacements quotidiens, des voyages d'affaires, du papier, du plastique et des déchets : 61 %



- Mobilité** : 73 %
- Énergie** : 15 %
- IT** : 7 %
- Papier** : 2 %
- Déchets** : 1 %
- Réfrigérants** : 2 %

Notre impact positif sur les personnes et les communautés qui nous entourent

En tant qu'entreprise belge, notre responsabilité ne se limite pas à l'environnement. Nous nous préoccupons aussi des communautés locales qui nous entourent.

En s'engageant dans des initiatives allant de la solidarité au mécénat. Sans oublier le sponsoring et l'activation de la marque.

AG est fière de promouvoir une société plus saine et plus équitable en Belgique.

Une main tendue

Depuis le lancement de notre **programme Solidarity** en 1996, nous avons noué des liens avec 220 organisations qui apportent une aide aux jeunes défavorisés et contribuent à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Chaque année, nous apportons à 60 de ces organisations un soutien financier et matériel. Depuis 2017, AG soutient également Goods to Give, une ASBL basée en Belgique qui collecte des produits non alimentaires intacts auprès des entreprises et les redistribue aux personnes dans le besoin.

Un peu moins seuls

Consciente des pressions de la vie moderne et des conséquences sur la santé mentale, AG Insurance Soudal a participé à l'initiative **'Part of the Pack'**, qui vise à encourager les gens à prendre soin de leur santé mentale, à parler ouvertement du bien-être mental personnel et à veiller à la santé mentale de chacun et chacune. De plus, AG continue de s'engager dans la lutte contre la solitude via la plateforme **'Tous contre la solitude'** et les campagnes liées.

Tout le monde au vélo

Depuis 2022, AG est le sponsor principal de **l'équipe cycliste professionnelle féminine AG Insurance - Soudal**. Grâce à des équipements de pointe, des installations d'entraînement dernier cri et à un personnel de qualité, nous identifions, encadrons et cultivons les talents en herbe, les aidons à développer leur potentiel et incitons les plus jeunes à enfourcher un vélo. Un engagement récompensé, car en 2024, notre équipe vient d'être promue en World Tour. Notre ambition pour les années à venir ? Être au sommet du cyclisme féminin.

AG soutient aussi la **REV Academy**. L'objectif de cette organisation est d'encourager les jeunes, qui vivent dans des conditions plus difficiles, à faire du vélo. Le tout, dans un cadre professionnel, avec des éducateurs spécialisés et du matériel de qualité supérieure.



Mettre des bâtons dans les roues du cancer

La lutte contre le cancer est un combat de longue haleine et une cause qui nous tient à cœur. Avec nos partenaires **Fondation contre le Cancer** et Sundo, nous contribuons à protéger le public contre le risque de cancer de la peau en distribuant gratuitement de la crème solaire lors de festivals de musique, d'événements sportifs, dans des parcs d'attraction et par le biais de distributeurs sur la côte belge. Nous soutenons également **Stop Cancer Côlon** dans sa lutte contre une forme de cancer qui touche 1 personne sur 20 en Belgique. Enfin, nous soutenons aussi financièrement l'organisation Fondation Contre le Cancer via notre mouvement Move4Cancer.

Héros paralympiques

AG est fière de soutenir la **Paralympic Team Belgium** depuis 2011. Ces athlètes, leur courage et leur résilience sont une source d'inspiration.

Faire bouger la Belgique

L'exercice physique est particulièrement bénéfique pour votre santé physique et mentale. Notre programme **Move by AG** encourage les Belges à préférer l'exercice physique à la sédentarité. Et comme nous croyons fermement aux nombreux avantages sociaux de l'exercice et du sport, nous parrainons également d'importants événements de course et de marche tels que l'**AG Coast Walk**, les **Student Runs** et les **Corrida Runs**.



Notre code de conduite : le garant de notre comportement éthique en affaires

En tant qu'assureur, nous nous engageons à servir nos clients sur le long terme.

Si nous voulons rester résilients, nous devons mener nos activités avec intégrité et dans le respect de notre environnement et de la société.



Notre engagement en faveur d'un comportement éthique dans les affaires est inscrit dans notre **Code de conduite**, qui vise à garantir la réputation d'AG en tant que partenaire fiable et nous aide à rester fidèles à nos valeurs essentielles au quotidien. L'intégrité est la condition sine qua non des principes de respect des droits humains, d'exclusion du travail forcé et du travail des enfants et se traduit par le rejet explicite de tout type de discrimination, la lutte contre la corruption et la fraude, l'obligation de ne travailler qu'avec des tiers de confiance et fiables, et l'engagement sans réserve en faveur d'une tolérance zéro face aux pratiques illégales et inacceptables.

Notre intégrité est garantie par l'ensemble cohérent de nos politiques, qui comprend également des politiques spécifiques dans des départements tels que Risk et Compliance, les ressources humaines, la fonction actuarielle et l'audit interne. Le cadre global fait l'objet d'un suivi permanent obéissant à une gouvernance et à une définition des rôles bien structurées. Nous organisons régulièrement des **sessions de formation** pour nous assurer que tous les membres de l'entreprise soient conscients de nos principes et nous mettons à jour nos politiques pour refléter l'évolution constante de nos ambitions et nos exigences en matière de développement responsable.

« Générer des rendements à long terme à nos clients revient plus que jamais à évaluer et intégrer les risques liés au changement climatique. Et surtout, à jouer la carte de l'information et de la sensibilisation, car mieux vaut prévenir que guérir. »



Nathalie Vanderbecken
Chief Risk Officer

En nous efforçant d'atteindre nos objectifs, nous sommes constamment exposés à des risques, qu'ils soient internes ou externes, prévus ou imprévus.

Notre approche offre un cadre intégré de gestion des risques. Elle soutient ainsi la stabilité et la croissance à long terme. Elle garantit la conformité de notre planification stratégique avec l'appétence au risque définie par le Conseil d'administration. Les changements climatiques créent des risques, tout comme les actions associées à la prévention et à l'atténuation de ces risques. Par conséquent, le risque lié à la durabilité fait partie intégrante de notre cadre de gestion des risques.

En 2023, comme en 2022, nous avons effectué un **test de résistance en matière de risque climatique** et nous avons évalué les impacts potentiels du changement climatique, tant sur nos investissements que sur notre portefeuille d'assurances non-vie.

Nous prenons en compte les nouveaux risques commerciaux, tels que les risques financiers liés à la transition vers une économie neutre en carbone, ainsi que les risques politiques et juridiques d'une législation climatique inadéquate.



Gouvernance en matière de durabilité

Pour atteindre ses objectifs ambitieux en matière de durabilité, AG dispose d'une **équipe dédiée à la durabilité** qui soutient et coordonne tous les départements d'AG dans leurs efforts pour améliorer leur impact sur l'environnement et la société, en collectant des connaissances sur la durabilité et en partageant ces informations en interne.

Dans le cadre de la stratégie de durabilité plus large d'AG, chaque département de notre entreprise a ses propres objectifs et sa propre approche. Tous nos Business Supports - Human Resources, IT, Investments et Facilities - intègrent la durabilité dans leurs projets. Ensemble, nous mettons en œuvre des initiatives pour atteindre nos ambitions au niveau de l'entreprise.

Notre **Sustainability Committee** se réunit régulièrement et communique les résultats au **Comité de direction et au Conseil d'administration**, qui valide l'approche et en contrôle la mise en œuvre. Nous participons activement aux discussions et aux initiatives sectorielles en matière de durabilité et nous dialoguons sur les questions de durabilité avec des groupes de réseaux, des universités et des écoles secondaires, ainsi qu'avec des pairs de l'ensemble du secteur de l'assurance et au-delà.



Politique d'achats durables

[> Retour à la page de contenu](#)



Nous appliquons à nos fournisseurs les mêmes normes environnementales, sociales et de gouvernance qu'à nous-mêmes. Nous voulons nous assurer qu'ils partagent notre vision d'un monde plus durable. À cette fin, nous avons implémenté un code de conduite pour nos fournisseurs qui énonce clairement nos attentes en matière d'environnement et de droits humains. Depuis 2022, nous **évaluons** tous les nouveaux **fournisseurs potentiels sur la base de critères ESG** et veillons à ce que tous nos acheteurs reçoivent une formation sur les achats durables.

Conclusion





« Ce rapport le démontre, à la veille de célébrer notre 200e anniversaire, notre engagement envers la durabilité s'est encore renforcé. »

On a intensifié notre engagement en faveur de la durabilité il y a 3 ans, et je pense qu'AG peut être fière de son parcours jusqu'à aujourd'hui. En 2023, nous avons continué à réaliser des avancées significatives. Nous avons, notamment, dépassé les 10 milliards d'euros investis dans des actifs qui contribuent à la transition vers un monde plus durable. Lancé avec succès la plateforme GO4Impact - visant à soutenir la transition durable de nos courtiers- ou encore organisé la première édition de la semaine Diversity, Equity & Inclusion. Et l'obtention du label EcoVadis Gold est une superbe reconnaissance des efforts entrepris dans tous nos départements et un réel encouragement à aller plus loin ensemble dans la voie que nous nous sommes tracée.

Car notre ambition dépasse la simple protection des clients. En tant qu'assureur, investisseur, employeur et entreprise responsable, nous voulons créer un impact positif et ouvrir la voie vers un monde meilleur. Pour cela, il est essentiel de nous engager toujours plus envers toutes nos parties prenantes et d'intégrer systématiquement dans toutes nos activités la durabilité dans ses 3 dimensions environnementales, sociales et de gouvernance.

Parvenir à un portefeuille d'investissement neutre en carbone d'ici à 2050, augmenter le nombre de produits favorisant la transition durable, renforcer encore notre transparence en publiant le premier rapport CSRD, réduire nos émissions de gaz à effet de serre pour nos propres opérations de 40 % au cours des 6 prochaines années, continuer à améliorer notre environnement de travail pour être une *great place to grow for all* où tous les talents et toutes les singularités sont célébrés... nos défis à venir sont des défis durables, et c'est très bien ainsi !

Nathalie Erdmanis
Director of Sustainability

UNEP FI PSI Index

AG est officiellement devenue signataire des Principes pour l'assurance durable (PSI) de l'Initiative financière du Programme des Nations unies pour l'environnement (UNEP FI) en 2021. Cette initiative du secteur de l'assurance encourage un engagement sectoriel en faveur de l'intégration des critères ESG. En tant que signataire des PSI, AG publiera dorénavant chaque année les progrès réalisés dans l'intégration des principes dans tous les aspects de ses opérations par le biais de son Rapport de durabilité. Le tableau ci-dessous fait référence aux activités entreprises par AG pour démontrer son engagement envers les PSI.

En tant qu'assureur ayant près de 200 ans d'histoire, AG est très fière de soutenir les principes de l'UNEP-FI pour une assurance durable. Le fait d'être une entreprise d'une telle importance sociétale nous oblige à aller au-delà de nos obligations. Il est de notre devoir de répondre aux besoins de toutes nos parties prenantes, non seulement dans le présent, mais aussi à l'avenir. C'est pourquoi AG a formellement intégré la durabilité et la réflexion à long terme dans sa stratégie d'entreprise et dans ses activités quotidiennes.

Heidi Delobelle
CEO

Principe	Nos activités	Référence
<p>Principe 1 Nous intégrerons dans toutes nos prises de décision les enjeux ESG pertinents.</p>	La durabilité intégrée dans la stratégie	p. 11
	Objectifs fixés pour 2024 et au-delà	p. 12
	Gouvernance actuelle en matière de durabilité	p. 55
	Évaluation de la matérialité réalisée	p. 10
	Rapport de durabilité annuel	p. 1-59
	Intégration de la durabilité dans le cadre politique	p.53-54
	Gouvernance responsable en place	p. 53
	Exécution d'un test de résistance sur les risques liés à la durabilité	p. 54
	Sustainability Day organisé pour tout le personnel	p. 42-43
<p>Principe 2 Nous collaborerons avec nos clients et nos partenaires pour les sensibiliser aux enjeux ESG, et les inciter à mieux maîtriser les risques et à développer des solutions.</p>	Promotion active des produits ayant un impact positif	p. 15-24
	Plateforme d'engagement avec les courtiers en matière de durabilité	p. 24
	Mise en place d'un cadre pour l'investissement responsable	p. 27
	Engagement actif en matière d'investissements	p. 27
	Adhésions et notations en matière de durabilité	p. 13
	Initiatives de réduction de l'empreinte environnementale	p. 47-48
	Notre approche des achats durables	p. 55
<p>Principe 3 Nous coopérerons avec les gouvernements, les régulateurs et les autres parties prenantes pour promouvoir au sein de la société une action globale répondant aux enjeux ESG.</p>	Promotion active des produits ayant un impact positif	p. 15-24
	Participation active à des initiatives sectorielles	p. 13
	Se connecter et s'inspirer des autres	p. 55
	Soutien à la société et sensibilisation	p. 51-52
<p>Principe 4 Nous rendrons compte de l'application des Principes et ferons preuve de transparence en publiant régulièrement l'état d'avancement de leur mise en œuvre.</p>	Communication annuelle par le biais de notre Rapport de durabilité	p. 1-59
	Mises à jour régulières sur la durabilité via la Newsroom	https://newsroom.aginsurance.be/