

Supporter de votre vie aujourd'hui et demain



TABLE DES MATIÈRES

Préface	3	AG en tant qu'assureur	15	AG en tant qu'employeur	32
Message de la CEO	4	• Produits à impact positif	16	• Un lieu d'épanouissement génial et inclusif	33
Chiffres clés	5	• Le changement climatique et les inondations de juillet 2021	17	• Nouveaux modes de travail	35
Highlights	6	• Mobilité & domicile	18	• Bien-être	36
Le développement durable chez AG	8	• Santé & accidents	20	• Mobilité verte	37
• AG en bref	9	• Epargne & placements	22	• Opportunités d'apprentissage pour le personnel	37
• Purpose	9	• Solutions en matière de pensions	23	• Diversité & Inclusion	38
• Des valeurs fortes	9	AG en tant qu'investisseur	24	AG en tant qu'entreprise responsable	40
• Sujets matériels	10	• Investir dans la transition vers une économie plus durable	25	• Faire des affaires avec intégrité et dans le respect de notre environnement et de la société	41
• Ambitions	11	• Vision de la gestion des investissements	26	• Gouvernance responsable	41
• Gouvernance au niveau de la durabilité	12	• Historique	27	• Gestion des risques	42
• Les objectifs de développement durables	13	• Nos chiffres	28	• Achats durables	42
• Engagements, distinctions, notations	13	• Exemples récents	29	• Empreinte écologique	43
				• Soutenir la société	45
				Conclusion	48

Chère lectrice, cher lecteur,

J'ai l'immense plaisir de vous présenter le Rapport de Durabilité d'AG. Il expose les nombreuses initiatives que nous avons prises en tant qu'entreprise pour contribuer à un monde plus durable, en mettant l'accent sur les évolutions enregistrées en 2021.

Nous sommes convaincus que nous avons le pouvoir de faire une réelle différence. Non seulement en élargissant notre gamme de produits durables et en investissant d'une manière qui génère un rendement pour nos clients tout en ayant un impact positif sur la société et l'environnement, mais aussi en créant un lieu qui favorise l'épanouissement de nos collaborateurs et en prenant des initiatives visant à réduire notre empreinte écologique.

En tant qu'assureur, nous avons toujours dû avoir une approche à long terme : nous protégeons les personnes et leurs biens aujourd'hui, et nous continuerons à le faire demain. Notre force, nous la devons à nos collaborateurs, qui travaillent dur chaque jour pour le bien de leurs concitoyens. Cette détermination à avoir un impact positif correspond parfaitement à notre slogan « supporter de votre vie ». Nous assurons un ménage sur deux en Belgique. Gagner et conserver la confiance de la population guide nos actions depuis près de 200 ans.

Le maintien d'un niveau de vie respectable pour tous dépend de notre capacité à continuer à générer une croissance durable. Elle ne s'entend naturellement pas « à tout prix », mais bien dans le respect des générations futures.

La santé est devenue une priorité pour chacun de nous, tout particulièrement ces deux dernières années, alors que la pandémie de coronavirus nous a privés de libertés qui nous paraissaient acquises.

Vous retrouverez également dans ces pages la conviction partagée par mes 4.400 collègues : lorsqu'il s'agit de créer un monde plus durable, rien n'est jamais acquis. Il faudra toujours aller plus loin, agir plus durablement, s'améliorer...

Vous souhaitez partager vos expériences ou vos commentaires avec nous ? Contactez-nous à l'adresse suivante : sustainability@aginsurance.be. Je vous souhaite bonne lecture de ce rapport.

Nathalie Erdmanis
Director of Sustainability



MESSAGE DE LA CEO

Pour la plupart d'entre nous, l'assurance fait partie des nécessités de la vie. C'est une obligation ennuyeuse. Lorsque nous pensons à sa fonction principale, l'idée de « filet de sécurité » nous vient à l'esprit. Elle nous apporte la tranquillité d'esprit et la protection. C'est tout. Et pourtant, c'est bien plus que cela. Chez AG, nous ne nous contentons pas de vous protéger contre le danger. Nous faisons le nécessaire pour que chaque contrat d'assurance compte. En effet, il ne s'agit pas seulement de respecter un contrat, mais bien de construire une relation au long cours avec le client, tout en investissant continuellement dans les personnes, la planète et l'économie. Nous vous aidons à vivre une vie plus saine et plus prospère, aujourd'hui et demain.

L'année 2021 fut une nouvelle fois un exercice difficile qui nous a confrontés aux effets de la pandémie de Covid-19 et aux pires inondations de l'histoire d'AG : un nouveau test de résilience pour les individus et les organisations. Et c'est avec fierté que nous avons réussi à trouver des solutions pour nos clients et à accélérer nos processus, même si nous sommes conscients que tout n'est pas encore bouclé.

C'est également l'année où nous avons explicitement inscrit la durabilité dans notre stratégie. À nos yeux, la durabilité consiste à prendre des décisions aujourd'hui en tenant compte de leur impact sur les générations à venir. Même si le développement durable n'est pas un sujet nouveau pour nous, nous sommes convaincus que nous pouvons toujours faire mieux. Nous pensons qu'en tant qu'assureur, investisseur, employeur et entreprise responsable, nous pouvons jouer un rôle majeur dans la transition vers un monde plus durable. La réflexion à long terme et l'établissement de relations durables avec nos parties prenantes sont dans l'ADN de notre entreprise. AG se développe depuis près de deux siècles, et cet essor doit tout à une approche à long terme dans l'intérêt de toutes nos parties prenantes. Nous sommes les supporters de la vie de nos parties prenantes, aujourd'hui comme demain.

Nous savons qu'il n'y a pas d'alternative. Si nous voulons mériter notre place sur Terre, nous devons agir maintenant. Nous sommes confrontés aux conséquences du changement climatique. Nous avons constaté ses effets dans notre pays : les inondations dévastatrices de juillet ont entraîné de nombreux décès et causé des dégâts matériels pour

plus de deux milliards d'euros. Bien entendu, la durabilité ne concerne pas seulement l'environnement, mais aussi les personnes, nos clients, nos collaborateurs, nos partenaires de distribution, nos fournisseurs et notre société. En 2021, pendant les périodes de confinement, je me suis entretenue avec de nombreux collègues afin de prendre de leurs nouvelles et j'ai traversé le pays pour porter le drapeau de notre entreprise et renforcer le sentiment d'appartenance.

Nous devrions tous réfléchir à la manière de contribuer utilement à notre organisation et à la société en intégrant une perspective durable à long terme dans les décisions quotidiennes. Essayer de toujours faire mieux devrait être notre principe directeur. Il faut éviter de se perdre dans un débat sans fin sur le comportement durable le plus souhaitable. Selon moi, le monde de demain est un lieu dans lequel chacun, quelles que soient ses différences, peut s'épanouir et poursuivre ses rêves pour les générations à venir. Un lieu dans lequel le dialogue prime sur la polarisation et où chacun agit avec respect.

Heidi Delobelle
CEO

CHIFFRES CLÉS

AG en tant qu'assureur

3 millions
de clients

490

millions d'euros de sinistres suite aux inondations de juillet

1 milliard d'euros

primes issues de produits portant le label Towards Sustainability

1 ménage belge sur 2

a un contrat avec AG

5.000

partenaires AG



programmes de réintégration couronnés de succès

AG en tant qu'investisseur

82 milliards d'euros

d'actifs sous gestion

9 milliards d'euros

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

31 milliards d'euros

investis dans l'économie belge

AG en tant qu'employeur

4.400
collaborateurs

10

fois Top Employeur

23.131

jours de formation



55 % de femmes
45 % d'hommes



des collaborateurs utilisent des options de mobilité douce pour se rendre au travail

66

NPS des collaborateurs

AG en tant qu'entreprise responsable

CO2 Neutre

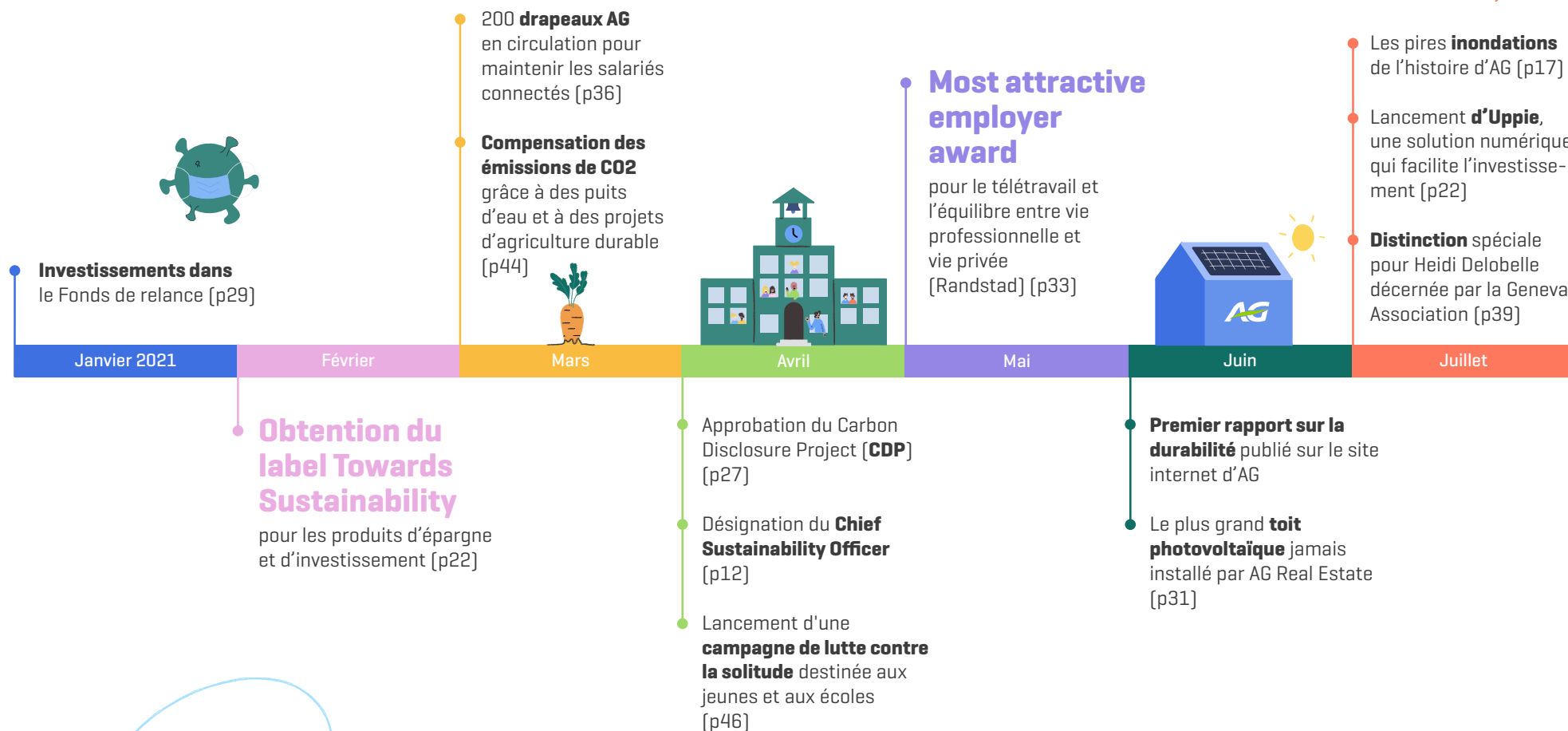
7.075

tonnes d'émissions de CO2

40 associations caritatives soutenues



HIGHLIGHTS



Exclusion des investissements

dans les secteurs du forage arctique, du pétrole et du gaz de schiste, des sables bitumineux et des jeux de hasard [p27]

Réalisation de la première évaluation de l'importance [p10]

Lancement des Cargo-Bikes par Interparking [p31]



Signature de la Charte de l'informatique durable (ISIT) [p13]

Exécution du test de résistance au risque climatique [p42]



Lancement de l'écosystème **du véhicule électrique** [p18]

Top Employer pour la dixième année consécutive [p33]



Août

Septembre

Octobre

Novembre

Décembre

Janvier 2022

Supporter de l'**Équipe paralympique belge** aux Jeux de Tokyo [p45]

Lancement de **Healthy Hybrid Habits** par Health Partner [p20]



Inclusion explicite de la durabilité dans la **stratégie d'AG** [p11]

Nouvelle politique de mobilité favorisant la **mobilité verte** [p37]

Supporter de l'**AG Antwerp 10 miles** [p45]

Signature des principes de l'assurance durable (**UN PSI**) du PNUE-FI [p14]

Campagne de sensibilisation visant à promouvoir le dépistage du **cancer du côlon** [p47]

Installation de **panneaux solaires** sur des immeubles de bureaux à Charleroi [p44]



**Le développement durable
chez AG**

Le développement durable chez AG

AG en bref

Nous détenons une part de marché de 29,5 % en assurances-vie [34,1 % pour les assurances de groupe] et de 16,7 % en assurances non-vie. Nous sommes le leader incontesté du marché de l'assurance en Belgique. Notre stratégie multicanal comprend des courtiers indépendants et des agents Fintro, des agences bancaires (BNP Paribas Fortis, bpost banque), et nous collaborons avec de grandes entreprises afin de répondre aux différents besoins des clients.

AG est détenue à 75 % par le groupe Ageas et à 25 % par BNP Paribas Fortis. AG est directement ou indirectement actionnaire de plusieurs sociétés de services, par exemple AG Real Estate (le plus grand groupe immobilier de Belgique) et Interparking (exploitant de parkings publics).

Vous trouverez de plus amples informations sur www.ag.be

Purpose

Dans un monde complexe et qui évolue à grande vitesse, l'innovation, la rapidité et l'agilité sont essentielles. Notre ambition est de nous distinguer en tant que fournisseur de services d'assurance, ancré en Belgique, reconnu pour sa capacité à apporter une valeur supérieure et durable aux parties prenantes en anticipant et en allant constamment au-delà des besoins des clients, des collaborateurs, des partenaires, des actionnaires et de la communauté locale.

Together, we insure for good. C'est l'essence même de notre activité : nous prévenons, préparons, protégeons, assistons et investissons. Nous accordons la plus haute importance à la fiabilité, à la durabilité, à la qualité du service, au partage de connaissances et à l'ouverture d'esprit.

Nous existons pour nos clients. Nous sommes là pour les soutenir dans les hauts et les bas de la vie. Nous protégeons ce que vous possédez aujourd'hui et nous vous aidons à réaliser vos rêves d'avenir. En tant que « supporter de votre vie », nous sommes à l'écoute de ce qui motive les gens, nous nous occupons des « et si » et des « peut-être que » afin que nos clients puissent profiter de la vie de manière libre et sereine.

Des valeurs fortes

Nos valeurs sont un véritable socle de normes essentielles, qui forgent notre identité et notre façon de travailler au quotidien. Ces valeurs sont communes à l'ensemble du groupe Ageas et sont des moteurs que nous nous efforçons d'incarner dans toutes nos actions.

● CARE

Nous respectons, soutenons et aidons ceux qui nous entourent, et nous restons fidèles à nous-mêmes.

● DARE

Nous repoussons les limites et nous n'hésitons pas à prendre des risques.

● DELIVER

Nous tenons nos promesses, nous faisons bouger les choses et nous joignons l'acte à la parole.

● SHARE

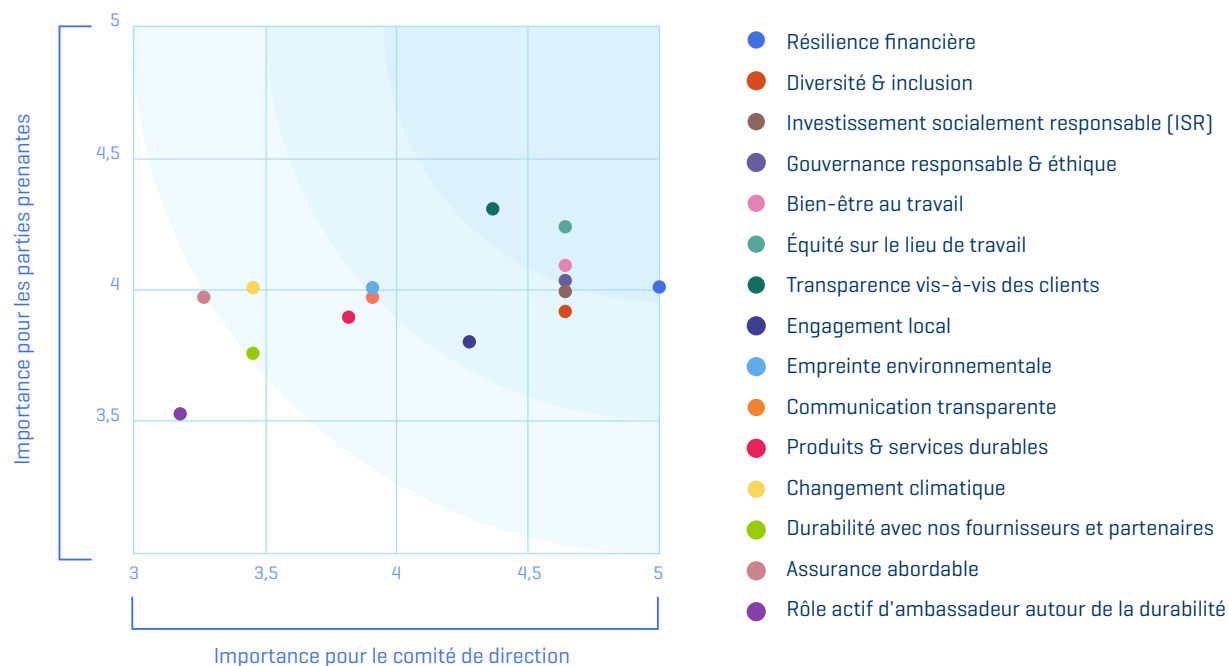
Nous apprenons ensemble, nous inspirons les autres et nous partageons le succès avec toutes nos parties prenantes.

Sujets matériels

L'objectif d'une analyse de matérialité est d'identifier les sujets de durabilité les plus importants aux yeux de nos parties prenantes. Cela nous permet d'accroître notre impact, d'assurer l'efficacité de nos programmes et de veiller à ce que les différentes initiatives soient en phase avec les attentes de nos parties prenantes et nos activités commerciales.

Pour réaliser cette analyse de matérialité, la direction, ainsi que les collaborateurs, les clients (particuliers et entreprises) et les partenaires de distribution ont été interrogés dans le cadre d'entretiens individuels ou au moyen d'un questionnaire en ligne. Les sujets faisant partie de l'évaluation ont été notés sur une échelle de 1 [Pas du tout important] à 5 [Extrêmement important]. Toutes les parties prenantes ont jugé que l'ensemble des sujets étaient au moins « Relativement importants [3] ».

Les cinq principaux sujets importants pour nos parties prenantes et notre direction sont la résilience financière, l'équité sur le lieu de travail, le bien-être sur le lieu de travail, la transparence vis-à-vis des clients et la gouvernance responsable et éthique.



Ambitions

En qualité d'assureur qui protège un tiers de la population belge, nous avons toujours endossé un rôle sociétal de premier plan. Nous le reconnaissons en intégrant formellement le développement durable dans notre stratégie d'entreprise.

EN TANT QU'ASSUREUR, NOUS CHERCHONS À AMÉLIORER NOTRE OFFRE DE PRODUITS ET DE SERVICES AYANT UN IMPACT POSITIF.

Notre raison d'être en tant qu'assureur est de protéger les gens. Nous proposons dès à présent des solutions à des questions sociétales importantes telles que la santé, les pensions, le climat, le logement et la mobilité. Toutefois, nous pensons que nous pouvons faire encore plus en proposant des produits ayant un impact positif plus important et en les rendant plus compréhensibles.

EN TANT QU'INVESTISSEUR, NOTRE OBJECTIF EST D'INVESTIR DANS LA TRANSITION VERS UNE ÉCONOMIE PLUS DURABLE.

Nos références en matière d'approches d'investissement responsable sont éloquentes. Mais nous voulons toujours faire mieux. C'est pourquoi nous continuons à investir dans des actifs qui contribuent à un monde meilleur et nous examinons tous nos nouveaux investissements à la lumière des critères ESG. À long terme, à l'horizon 2050, nous souhaitons que notre portefeuille d'investissement ne comprenne que des actifs zéro émission nette de carbone.

EN TANT QU'EMPLOYEUR, NOTRE OBJECTIF EST D'OFFRIR AUX PERSONNES UN LIEU D'ÉPANOUISSEMENT INCLUSIF.

Notre rôle d'employeur est au cœur de notre démarche de durabilité. Le capital humain est notre force. Nous nous efforçons constamment d'être un lieu d'épanouissement génial et ouvert à tous, où chacun peut développer ses talents dans un environnement stimulant.

EN TANT QU'ENTREPRISE RESPONSABLE, NOUS NOUS EFFORÇONS DE MENER NOTRE ACTIVITÉ AVEC INTÉGRITÉ ET DANS LE RESPECT DE NOTRE ENVIRONNEMENT ET DE NOTRE SOCIÉTÉ.

Enfin, nous avons le devoir, en tant qu'entreprise responsable, de limiter notre empreinte environnementale. Aujourd'hui, notre entreprise est déjà neutre en CO2 grâce à la compensation de nos émissions. Naturellement, nous voulons poursuivre sur notre lancée et nous entendons réduire notre empreinte écologique conformément aux ambitions du pacte vert pour l'Europe. En tant que grande entreprise, nous pensons que nous pouvons accroître davantage notre impact en faisant participer nos fournisseurs. Nous voulons donc inclure des critères de durabilité dans le processus de sélection des nouveaux fournisseurs.

Gouvernance au niveau de la durabilité

Nous pensons que la durabilité est une responsabilité partagée au sein de chaque département. Tous les départements contribuent à ce parcours commun : développement de produits, souscription, sinistres, investissements, ressources humaines, risques, IT, Facility Management, etc.

Pour assurer la cohérence entre les différentes initiatives, nous avons mis en place une solide gouvernance de la durabilité. Le Chief Sustainability Officer et l'administrateur responsable de notre département développement durable ont été nommés en 2021. Ce changement dans l'organisation souligne l'importance que revêt pour nous notre contribution à un monde plus durable.

Le rôle du bureau de la durabilité consiste à rassembler des connaissances sur les évolutions et les bonnes pratiques externes et de les partager en interne, pour permettre le déploiement d'une stratégie et d'une approche de développement durable communes à tous les départements. Une personne de contact a été désignée pour chaque département. Elle est responsable de l'identification et de l'alignement des initiatives locales et du déploiement des initiatives de durabilité au niveau de l'entreprise.

Ces personnes se réunissent régulièrement au sein du comité de durabilité, qui rend compte au comité de direction. Celui-ci valide pour sa part l'approche du développement durable et contrôle sa mise en œuvre.



Les Objectifs de Développement Durables

Les Objectifs de Développement Durable (ODD) ont été adoptés par les Nations unies en 2015 en guise d'appel international à l'action pour mettre fin à la pauvreté, protéger la planète et faire en sorte que, d'ici 2030, un plus grand nombre de peuples connaissent la paix et la prospérité. En 2018, nous avons décidé de soutenir les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies. Sur la base de facteurs essentiels, nous avons choisi de contribuer activement aux 10 objectifs suivants :



Engagements, distinctions, notations

Au niveau d'AG



Agence internationale de notation de la durabilité des entreprises



Cadre pour le secteur de l'assurance concernant les risques et opportunités ESG



Label belge de la norme de qualité pour des produits financiers durables et socialement responsables



Certification neutre en carbone proposée pour réduire les émissions de gaz à effet de serre liés aux activités



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



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



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



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



Initiative incitant les entreprises à mesurer et à publier les données relatives au climat et à mettre en œuvre des actions visant à résoudre les problèmes environnementaux



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

Pour renforcer encore son engagement en faveur de la durabilité, AG est devenue signataire des principes de l'assurance durable du PNUE-FI en 2021. Ces principes servent de cadre international au secteur de l'assurance s'agissant de faire face aux risques et aux opportunités en matière d'environnement, de société et de gouvernance. Plus de 200 organisations dans le monde ont adopté ces principes, dont des assureurs représentant plus de 25 % du volume des primes au niveau mondial et 14.000 milliards de dollars d'actifs sous gestion.



Au niveau du groupe Ageas



Les principes du développement durable, y compris les droits de l'homme, le travail, l'environnement et la lutte contre la corruption



Organisme international indépendant de normalisation pour les rapports d'incidence



Recommandations relatives à des déclarations plus efficaces en matière de climat



**AG en tant
qu'assureur**

AG en tant qu'assureur

Produits à impact positif

AG a été créée le 12 juin 1824. À l'époque, nous nous appelions « AG Life » [« AG Vie »], et bien que nous ayons changé plusieurs fois de nom au fil des ans, notre mission n'a jamais changé. Être un supporter de la vie de notre client, aujourd'hui et demain. Les gens s'assurent par prévoyance, pour se protéger contre les risques de la vie et pour améliorer leur niveau de vie. Pour nous, en tant qu'assureur, l'aspiration à la durabilité fait partie de notre ADN et se traduit dans l'ensemble de notre gamme de produits et de services.



Le changement climatique et les inondations de juillet 2021

L'année 2021 a été une « annus horribilis » pour de nombreux Belges touchés par des catastrophes naturelles : nous avons été confrontés à une tornade à Beauraing, à des inondations à Dinant et à des pluies torrentielles qui ont entraîné les plus graves inondations de l'histoire d'AG, lesquelles ont principalement impacté la Wallonie, mais aussi la Flandre.

À la mi-juillet, Chaudfontaine et Pepinster, entre autres, ont été dévastées par les intempéries. Ces événements ont malheureusement fait 41 décès et endommagé des infrastructures publiques, des habitations et des voitures. Nous avons immédiatement mobilisé notre personnel au service des victimes, versé des avances, augmenté le nombre d'experts et clôturé 10 % des dossiers dans les premières semaines. Malgré cela, nous constatons que plusieurs mois sont nécessaires pour traiter ce nombre élevé de sinistres complexes et importants.

Nous estimons que les clients d'AG ont souffert.

490 millions d'euros de dégâts

représentant plus de

20.000 sinistres

La loi définit des limites d'intervention par catastrophe naturelle, mais il est clairement apparu que ces limites seraient dépassées, étant donné que les dommages estimés avoisinent les 2 milliards d'euros. Les sinistrés risquaient de ne pas être intégralement indemnisés. Le secteur des assurances et le gouvernement wallon se sont mis autour de la table pour trouver un arrangement. AG a joué un rôle de premier plan dans ces pourparlers et a montré ses capacités en matière de gestion des données. La transmission de données au marché et au gouvernement a permis de dresser l'inventaire des dégâts et nous avons coordonné sur le terrain les travaux de démolition. Au terme d'intenses discussions, le secteur est parvenu à un accord avec le gouvernement wallon : les compagnies d'assurance doubleraient leur limite d'intervention et accorderaient au gouvernement wallon un prêt gratuit d'un milliard d'euros pour que les citoyens soient entièrement indemnisés. Nous œuvrons également à un nouveau cadre législatif afin de garantir un règlement équitable et complet de tous les sinistres résultant de catastrophes naturelles.

”

Les inondations dévastatrices de juillet 2021 nous ont fortement marqués. Nous avons été présents sur le terrain chaque jour après la catastrophe, afin d'aider les victimes à faire face aux conséquences de l'événement. Pepinster a été sévèrement touchée : dans le quartier Walrand, l'eau a atteint 3,20 m de haut et toutes les habitations ont dû y être démolies en raison de graves problèmes de stabilité. 41 maisons avaient été fortement endommagées. Dix d'entre elles étaient assurées par AG. Pour accélérer l'ensemble du processus, et pour éviter les démarches complexes au niveau des autorités communales, des autres assureurs, des fournisseurs de services à la collectivité, etc., nous avons pris nos responsabilités et nous nous sommes occupés de la démolition de tous les bâtiments au nom de l'ensemble des parties concernées. S'il s'agit bien évidemment d'un événement très traumatisant pour les victimes, compte tenu de la situation, il était nécessaire de procéder de la sorte pour simplifier une situation complexe et accélérer l'ensemble du processus. Nous avons ainsi offert des perspectives nouvelles à nos clients et à Pepinster.

Frédéric Dosseray

**Teamlead experts techniques
Bank Channel**



Quentin Wackers

**Teamlead experts techniques
Broker Channel**



Mobilité & domicile

De la recharge à domicile à la mobilité électrique : nous souhaitons accélérer la transition vers la mobilité durable en proposant un ensemble complet d'options électriques. L'urgence du changement climatique incite de nombreux citoyens à se tourner vers des moyens de transport plus respectueux de l'environnement, tels que les vélos ou les trottinettes et voitures électriques.

Assurance pour bornes de recharge domestiques

De nombreux clients s'inquiètent des risques d'incendie liés à la recharge d'un véhicule électrique à domicile. Nous avons adapté et clarifié ces points dans nos assurances habitation et automobile afin d'offrir une protection optimale. Par exemple, les bornes de recharge et les batteries domestiques sont désormais couvertes par défaut dans la police d'assurance habitation.



Aide à la recharge rapide

Les clients indiquent fréquemment qu'ils craignent de tomber en panne d'électricité lors de leurs déplacements. C'est pourquoi **Touring**, partenaire d'assistance d'AG, a équipé ses équipes mobiles de boosters pour véhicules électriques. Grâce à ces « chargeurs rapides », une batterie vide peut être rechargée en quelques minutes, ce qui permet le client de retrouver rapidement sa mobilité, de poursuivre sa route et d'éviter un remorquage.

Bornes de recharge publiques

L'accès limité et complexe aux stations de recharge publiques constitue un point sensible pour de nombreux Belges. Il est de notoriété publique que le réseau public en Belgique doit être sensiblement renforcé. Ce que l'on sait moins, c'est qu'il n'est pas possible de payer avec une carte bancaire dans la plupart de ces stations de recharge et que chaque station peut déterminer librement le prix du kWh. L'application et la carte de recharge **Mobiflow** développées par **Optimile**, une société spécialisée dans les logiciels de mobilité dans laquelle AG a pris une participation, offrent une réponse à ces défis. Cette carte de recharge universelle, sans frais d'abonnement, est liée à la carte bancaire ou de crédit et donne accès

à près de 95 % des points de recharge publics en Belgique et à 135.000 bornes de recharge dans toute l'Europe. L'application indique également les stations de recharge situées à proximité, le coût et la durée de la recharge. Mobiflow est ainsi l'une des premières applications de Belgique à permettre la transparence au niveau des tarifs des bornes de recharge.

Bornes de recharge domestiques

À mesure que les véhicules électriques gagnent en popularité, un nombre croissant de clients envisagent également d'installer une borne de recharge à domicile. Il s'agit d'une solution de recharge plus sûre et plus rapide. De plus, la recharge sur une borne domestique est moins chère que sur une borne publique et l'installation bénéficie du soutien financier du gouvernement. Cependant, les clients ont beaucoup de questions et d'incertitudes. Quel type de borne de recharge est le plus adapté à mes besoins ? Et puis-je l'installer chez moi ? Mon installation électrique doit-elle être modifiée ? Combien cela va-t-il coûter ? Et où puis-je trouver un installateur fiable ? Dans ce domaine, **SoSimply**, filiale d'AG, dispose d'un très vaste réseau de professionnels et propose des analyses et des installations de qualité à des prix justes.

Conduire moins

Pour encourager les conducteurs de véhicules non électriques à laisser davantage leur voiture à la maison, nous avons introduit la formule du « bonus kilométrique », qui accorde des réductions sur les primes aux conducteurs qui conduisent moins. En 2021, près de la moitié des clients ont opté pour l'option « usage limité » lors de l'immatriculation d'un nouveau véhicule.



Mobilité douce

Un nombre croissant de Belges utilisent le vélo, tant pour leurs loisirs que pour effectuer leurs déplacements quotidiens, et la pandémie de Covid-19 a considérablement renforcé cette tendance. Pour répondre à cette évolution et satisfaire les besoins de sécurité des cyclistes, nous proposons un produit spécifique aux vélos qui s'applique également à d'autres engins de mobilité « douce » comme les trottinettes électriques et les monowheels. En 2021, nous avons complété cette protection par une couverture optionnelle valable en cas de dommages corporels subis par le conducteur à la suite d'un accident.

Assurance habitation

Nous avons déjà évoqué la couverture des bornes de recharge dans le cadre de la police d'assurance habitation sans surprime, mais AG va plus loin dans sa contribution à un monde plus durable grâce à son assurance habitation. Par exemple, nous couvrons également les panneaux solaires sans surprime, ainsi que les coûts de la pollution du sol causée par une fuite de mazout de chauffage. En outre, en cas de dommages, l'intervention d'AG permet de réparer la maison conformément aux normes énergétiques les plus récentes.

Drysolutions et RespoRepair

Avec nos filiales **DrySolutions**, spécialisée dans la détection des fuites, et **RespoRepair**, qui donne la priorité aux réparations plutôt qu'au remplacement des châssis endommagés, nous nous efforçons d'agir de manière responsable tout en créant une situation gagnant-gagnant pour le client, pour nous et pour l'environnement.



Santé & accidents

Le thème de la santé reste à l'ordre du jour, avec la poursuite de la pandémie en 2021. Et pour nous, qui dit santé, dit aussi prévention. Nous proposons des solutions efficaces tant en matière d'assurance maladie que de prévention.

Tout le monde est hospitalisé un jour ou l'autre. Et nos clients évitent tout le stress financier. Ils peuvent ainsi se concentrer sur leur guérison. Notre offre comporte en effet une protection complète avant, pendant et après l'hospitalisation en cas de maladie grave.

Maladie de longue durée

Depuis plusieurs années, AG propose à ses entreprises clientes le programme **Return to Work** dans le cadre de sa couverture Revenu garanti. Ce programme de réintégration pluridisciplinaire a donné de très bons résultats. L'objectif de ce programme lancé en 2017 est d'aider les travailleurs souffrant d'un problème lié au stress à reprendre le travail en bonne santé.

Après 4 ans, plus de

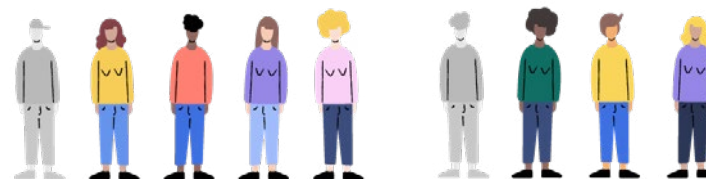
3.000 programmes

ont été lancés et leur nombre double chaque année.



En outre, 70 % des programmes menés à leur terme ont été couronnés de succès : des travailleurs victimes d'un long arrêt de travail en raison d'une maladie liée au stress ont pu reprendre le travail après une période de 6 à 8 mois.

Health Partner



1 travailleur sur 5 en Belgique ne se sent pas bien au travail.

1 personne sur 4 pense qu'il est très probable qu'elle sera incapable de travailler pendant plus d'un mois au cours des trois prochaines années en raison du stress.

Health Partner propose des programmes de bien-être globaux et pratiques adaptés aux entreprises et à leurs collaborateurs. Il comprend un audit bien-être à 360°, ainsi que la mise en place, le déploiement et la communication d'une stratégie et d'un plan d'action en matière de bien-être. Ces services sont fournis par l'intermédiaire de « My Health Partner », une solution numérique proposant des programmes scientifiquement éprouvés, élaborés en collaboration avec des experts dans leurs domaines respectifs, notamment le bien-être physique, la résilience mentale et la gestion du stress. Plus de 20.000 collaborateurs ont bénéficié des services de Health Partner. En 2021, Health Partner a lancé une offre adaptée au nouveau mode de travail hybride.

Accidents du travail

Dans le cadre de notre offre de produits d'accidents du travail destinés aux entreprises, le département Safety Consultants joue un rôle de premier plan en prévention. Ses consultants spécialisés en sécurité fournissent des conseils, un soutien et des formations dans le cadre de la prévention des accidents du travail. Comme de plus en plus de travailleurs se déplacent à vélo [électrique], le nombre d'accidents de vélo augmente de façon exponentielle. Sur la base d'une étude approfondie de ce type d'accident, le département Safety Consultant a mis au point une offre de formations spécifiques pour guider les travailleurs. Notre objectif : permettre aux clients d'opter pour des modes de déplacement plus durables

Accidents à domicile

La facture du médecin et de l'hôpital est la première chose qui vient à l'esprit des gens interrogés sur les conséquences financières d'un accident. Cependant, ils sont rarement conscients du fait qu'à la suite d'un accident, une personne peut se retrouver en incapacité de travail pendant une période prolongée [voire, dans le pire des cas, pour toujours]. L'incidence à long terme d'un handicap sur la situation financière d'un ménage peut être importante, même après l'intervention des assurances maladie ou autres. Par ailleurs, 1 Belge sur 3 est convaincu que l'assurance familiale interviendra en cas d'accident survenu dans le cadre de la vie privée.

Malheureusement, cette assurance ne couvre que les dommages causés à autrui, et non les dommages concernant les membres de votre famille et vous-même.

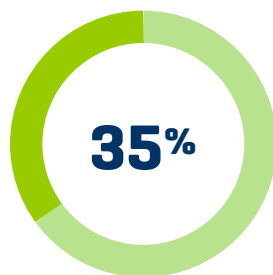
Nous avons lancé en 2021 notre nouvelle assurance accidents visant à couvrir les conséquences financières à long terme d'un accident grave. Quelles que soient les conditions dans lesquelles l'accident s'est produit – à la maison, sur la route vers le cours de yoga, pendant un week-end à la mer ou dans un club de sport – l'assurance accidents vous protège financièrement et vous apporte la tranquillité d'esprit.



Épargne & placements

Nous appliquons un cadre d'investissement responsable pour tous nos produits d'épargne et d'investissement. Cette approche est appliquée à tous nos investissements et repose sur trois piliers : l'exclusion des activités controversées, l'intégration des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance [ESG] dans les décisions d'investissement et le vote et l'engagement auprès des entreprises. Vous trouverez plus de détails à la rubrique « AG en tant qu'investisseur ».

Depuis 2007, nous n'avons cessé d'élargir notre gamme de produits d'épargne et d'investissement et nous avons ainsi contribué à un monde plus durable. La plupart d'entre eux portent le label « Towards Sustainability ». Cette norme, élaborée par le secteur financier belge, définit plusieurs exigences minimales auxquelles doivent satisfaire les produits financiers durables. Les produits qui répondent aux exigences minimales de la norme - après analyse par une institution externe indépendante - se voient octroyer le label de durabilité.



de l'épargne et
des primes d'investissement
portant un label



d'investissement
produits
portant un label

Nous proposons également plusieurs fonds d'investissement thématiques qui investissent dans des entreprises actives dans des secteurs visant à limiter l'impact du changement climatique, dans la purification de l'eau, dans les énergies alternatives, etc. Ces clients bénéficient donc non seulement de bons rendements, mais soutiennent également le développement de ces entreprises et secteurs durables.

Uppie



Chez AG, nous pensons que les produits d'épargne et d'investissement doivent être accessibles à tous. AG a lancé en 2021 la plateforme en ligne Uppie avec le concours de notre partenaire de distribution Keytrade Bank. Uppie est une solution d'épargne et d'investissement entièrement numérique. Les clients répondent à quelques questions pour déterminer le produit qui leur convient le mieux. Uppie est conçu dans un langage clair et simple et s'appuie sur les nombreuses années d'expertise d'AG en matière de gestion de fonds. Afin de garantir l'accessibilité pour tous, l'épargne et l'investissement sont possibles dès 10 euros.

Yongo



Tous les experts de l'éducation s'accordent à dire qu'il est important d'apprendre aux enfants à gérer leur argent dès leur plus jeune âge, de les sensibiliser et d'aider les parents à anticiper l'avenir financier de leurs enfants. Yongo, une plateforme d'épargne et d'investissement, réunit parents, enfants et membres de la famille pour gérer ensemble l'argent de manière consciente et responsable. Sur Financial-education.be, les parents peuvent tester les connaissances de leur enfant au moyen d'un quiz adapté à l'âge de l'enfant. En fonction des résultats, ils reçoivent ensuite des conseils et des astuces d'autres parents et d'experts pour aider leurs enfants à apprendre.

Solutions en matière de pensions

Le vieillissement de la population et l'évolution du rapport entre actifs et inactifs exercent une pression croissante sur les pensions légales. La nécessité d'un deuxième pilier de pension complémentaire étendu et solide devient criante. En tant que leader du marché de l'assurance de groupe, nous jouons un rôle de premier plan dans ce domaine. À l'instar des produits d'épargne et d'investissement, AG applique un cadre d'investissement responsable à tous ses produits de pension.

1 Belge sur 3

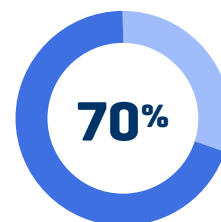
possède un plan de pension auprès d'AG

1 grande entreprise belge sur 2

est cliente d'AG

1 million de clients assurés

peuvent consulter les informations relatives à leur pension complémentaire par le biais de My Global Benefits.



des affiliés invités l'année dernière ont demandé le paiement de leur pension complémentaire via cette plateforme.

Les clients ont été satisfaits et lui ont attribué une note de 8,7/10.





**AG en tant
qu'investisseur**

AG en tant qu'investisseur



Investir dans la transition vers une économie plus durable

Nos investissements constituent un levier particulièrement puissant pour sensibiliser les entreprises dans lesquelles nous investissons. En effet, ils orientent leurs activités vers davantage de durabilité. Par ailleurs, en finançant des projets d'infrastructures, des installations d'énergie renouvelable et de traitement des eaux, ainsi que la construction de logements sociaux, les assureurs peuvent soutenir directement des projets à valeur sociale et environnementale.

AVEC PLUS DE 82 MILLIARDS D'EUROS D'ACTIFS SOUS GESTION, Y COMPRIS LES FONDS EN UNITÉS DE COMPTE, AG EST UN DES PLUS GRANDS INVESTISSEURS INSTITUTIONNELS DE BELGIQUE.

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 inclusive et durable, dans l'optique de générer des rendements stables à long terme en faveur de ses différentes parties prenantes, de limiter et diversifier les risques, ainsi que de soutenir l'évolution vers une économie et un monde plus durables.

Vision de la gestion des investissements

Nous appliquons une vision à long terme basée sur la prudence, la responsabilité et la durabilité. Cette vision repose sur 3 principes :



Nous excluons les activités controversées :

- Sont exclus : les investissements dans les armes controversées, les embargos financiers, les paradis fiscaux, l'industrie de l'armement, le tabac, les jeux de hasard, le charbon thermique, l'extraction de pétrole et de gaz non conventionnels et les dérivés de matières premières alimentaires.

Nous intégrons les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance dans notre processus décisionnel en matière d'investissement :

- Les gestionnaires de portefeuille tiennent compte, dans toutes les décisions d'investissement, des facteurs ESG pertinents comme les impacts climatiques, le respect des réglementations, les relations de travail, les droits de l'homme, les programmes de diversité, les pratiques de gouvernance et les relations avec la société.
- Nous privilégions les entreprises ayant les notes les plus basses sur le plan des risques ESG et nous n'investissons pas dans les entreprises suscitant des controverses graves.

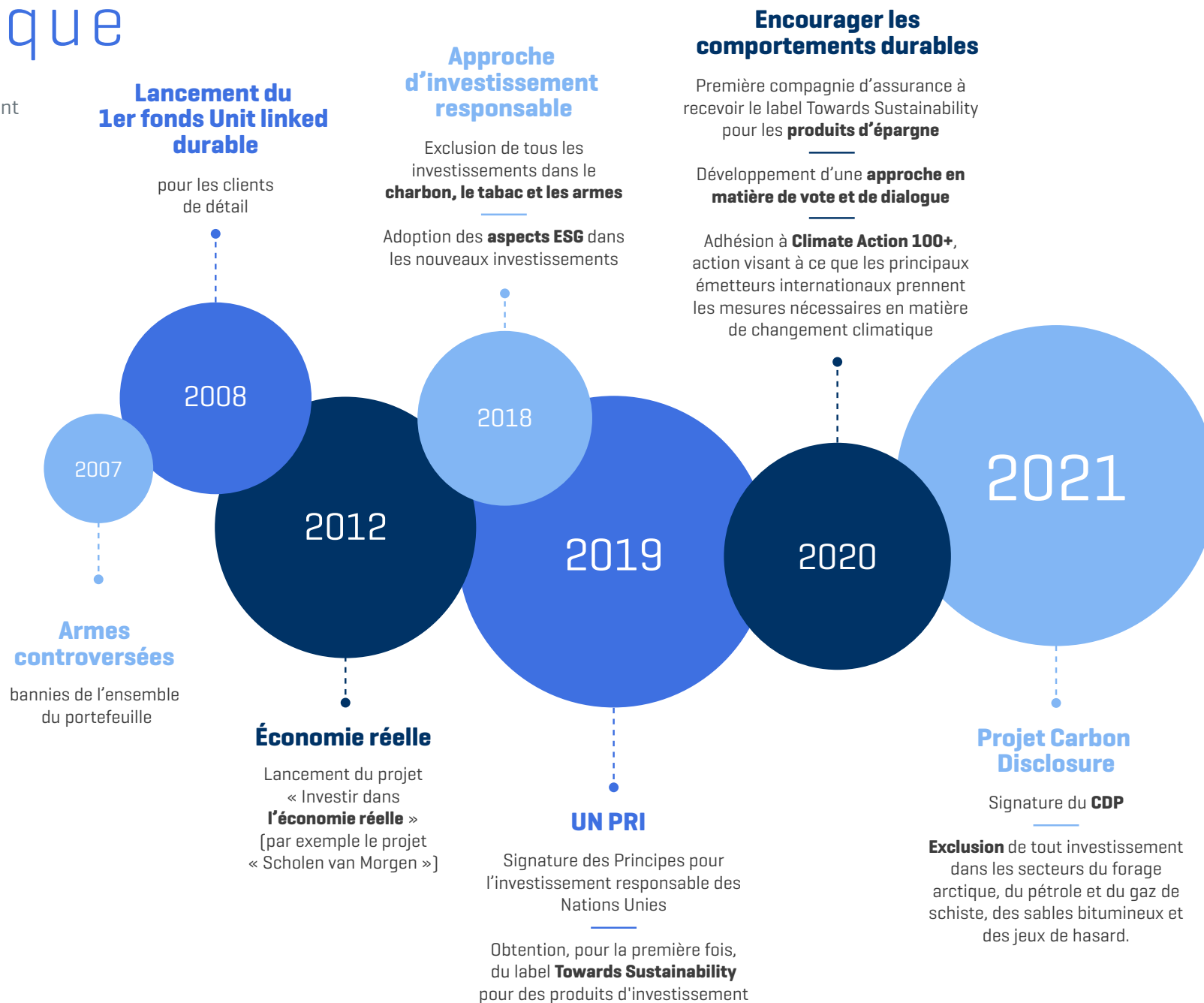
Nous dialoguons avec les entreprises et nous votons lors des assemblées d'actionnaires afin de les soutenir dans leur démarche de durabilité :

- Nous sommes fermement convaincus que le vote et le dialogue avec les entreprises, au même titre que les exclusions et l'intégration des facteurs ESG, nous donnent la possibilité d'atténuer les impacts négatifs de nos investissements sur l'environnement et la société. Cela nous permet également de réduire les risques en matière de durabilité auxquels nos portefeuilles sont exposés.
- En tant qu'investisseur responsable, nous exercerons nos droits de vote selon les principes énoncés dans notre politique de vote et nous dialoguerons avec certaines entreprises sélectionnées au sujet des pratiques ESG.



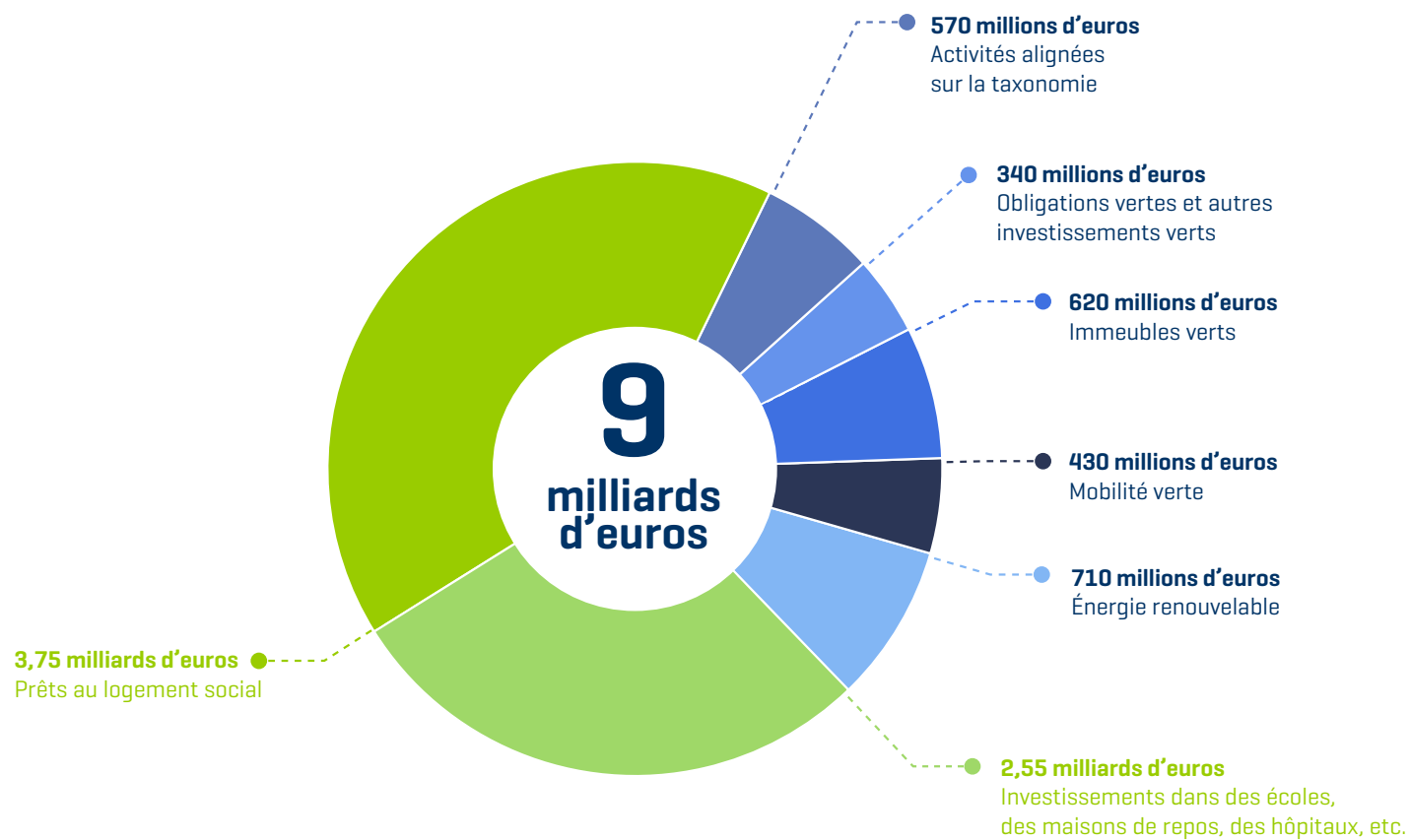
Historique

L'engagement d'AG en matière d'investissement durable responsable ne date pas d'hier.



Nos chiffres

Fin 2021, nous avons investi 9 milliards d'euros pour un monde plus durable.



Exemples récents

Fonds de relance belge

En 2020 et 2021, l'économie et nos vies ont été lourdement frappées par la pandémie de Covid-19. Nous sommes fiers de compter parmi les premiers investisseurs des différents fonds de relance belges. Il s'agit notamment du Fonds fédéral de relance belge, du Welvaartsfonds flamand, du fonds wallon Amerigo et du fonds bruxellois Boosting Brussels. De manière générale, chacun de ces fonds a pour ambition d'aider les entreprises à gérer la crise et de contribuer à la transition vers une économie plus durable. Notre engagement total s'est élevé à 60 millions d'euros.

”

Par l'intermédiaire du Fonds de relance belge (FRB), créé avec le soutien d'AG, nous avons réuni plus de 200 millions d'euros afin de contribuer à la relance de l'économie belge après la pandémie. Nous souhaitons soutenir les entreprises qui étaient saines avant la pandémie et qui ont souffert de la crise sanitaire. Elles doivent disposer d'un business plan viable contribuant à la transformation de l'économie belge. Rombit est le premier investissement concret du Fonds de relance belge. Rombit est une société de logiciels qui aborde de multiples cas d'utilisation relatifs à la sûreté, à l'efficacité et à la sécurité dans les environnements industriels. Ces technologies contribuent au bien-être, à la sûreté et à la sécurité des ouvriers, et favorisent une utilisation plus efficace des machines et des équipements. L'investissement du FRB permettra à Rombit d'accélérer sa croissance après la pandémie. C'est la première d'une série de 20 à 30 entreprises que nous entendons soutenir dans les années à venir.

Koen Van Loo
CEO SFPI-FPIM



Infrastructures durables

Depuis 2012, AG investit activement dans des projets d'infrastructure de divers secteurs tels que l'énergie, la logistique, la mobilité durable et la numérisation.

À CE JOUR, AG A FINANCÉ PLUS DE 3 MILLIARDS D'EUROS DANS CE DOMAINE.

Les autorités européennes ont lancé le pacte vert pour l'Europe fin 2019, avec l'ambition de réduire les émissions nettes de gaz à effet de serre à zéro à l'horizon 2050 et de limiter la hausse des températures largement en dessous de 2°C par rapport aux niveaux préindustriels. Cette ambition ne peut être réalisée sans le développement des sources d'énergie renouvelables. En 2021, AG a investi 170 millions d'euros dans de nouveaux projets d'infrastructure liés aux énergies renouvelables, ce qui porte l'encours des investissements dans les énergies renouvelables à plus de 500 millions d'euros. Parmi les nouveaux investissements dans les énergies renouvelables effectués en 2021, on peut citer des parcs photovoltaïques en Espagne, un portefeuille européen de parcs éoliens onshore, de l'éolien onshore au Portugal et une centrale solaire à concentration en Espagne.

Investissements sociaux

En 2021, nous avons investi dans le développement d'une société durable par le biais de projets de logements sociaux et d'infrastructures hospitalières. En tant qu'investisseur à long terme, nous sommes bien placés pour fournir des financements à des taux compétitifs aux entreprises actives dans le secteur du logement social.

Contribution à l'économie belge

En tant qu'assureur profondément ancré dans la société belge, une grande partie des ressources d'AG est investie dans des actifs belges. En d'autres termes, notre contribution à l'économie belge ne peut être sous-estimée. À la fin 2021, 22 milliards d'euros étaient investis dans des obligations d'État belges. Grâce à cet investissement, nous avons apporté à l'État belge des ressources considérables pour assumer ses responsabilités sociales. Au total, AG a investi 31 milliards d'euros dans l'économie belge.



Logements sociaux



Hôpitaux

Les activités d'AG Real Estate

AG Real Estate, premier investisseur immobilier privé de Belgique, intégralement détenu par AG, déploie des efforts considérables pour mettre ses actifs et ses activités en conformité avec les normes environnementales les plus exigeantes.

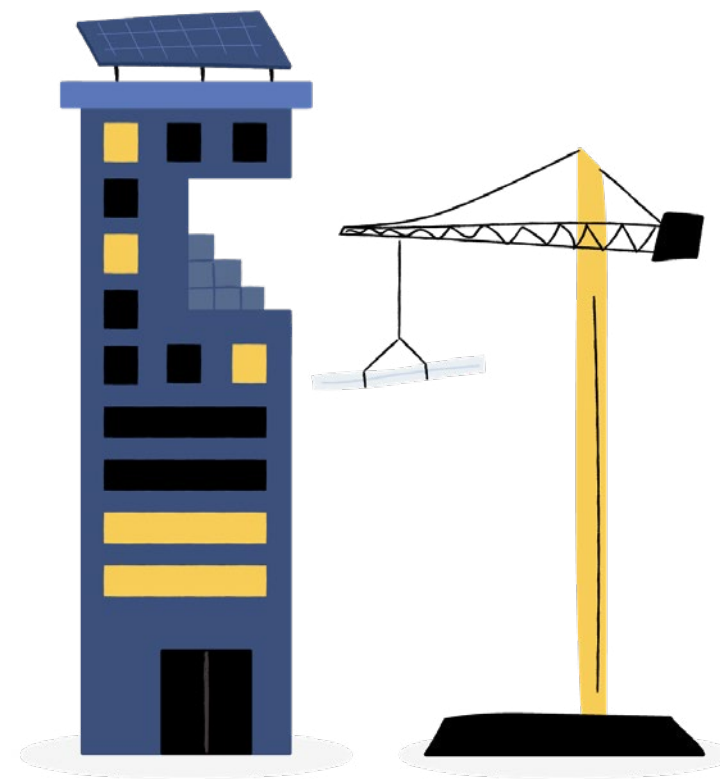
- Pour améliorer l'empreinte environnementale de ses bâtiments, AG Real Estate surveille les consommations d'électricité, de gaz et d'eau, ainsi que les émissions de CO2. Fin 2021, c'était chose faite pour près de 40 % des bâtiments sous gestion, avec pour résultat une réduction de près de 30 % de la consommation d'eau et des émissions de CO2.
- Pour soutenir la transition vers l'énergie verte, AG Real Estate a installé en 2021 la plus grande toiture photovoltaïque sur un bâtiment logistique dans le cadre de sa plateforme HAVLOG, d'une superficie de 92.000 m², au Havre (France). De plus, les nouveaux besoins urbains sont abordés dans différents projets, comme le site Delta à Bruxelles, un nouveau quartier de la ville où AG Real Estate a participé à la construction d'une maison de repos et d'un hôtel.
- Par ailleurs, ces dernières années, AG Real Estate a contribué à la construction de 182 projets scolaires en Flandre, dont 8 projets passifs, représentant une surface totale de 710.000 m² et accueillant pas moins de 133.000 élèves.

Les activités d'Interparking

Interparking, exploitant de parkings publics au sein duquel AG détient une participation, considère qu'un impact positif sur la société et l'environnement fait partie intégrante de sa mission. Interparking est convaincue que la clé d'une mobilité verte et efficace passe avant tout par la polyvalence.

En septembre 2021, il a lancé « Cargo-Bikes » avec Ziegler Logistics. Cette initiative verte contribue à une logistique urbaine intelligente et plus durable. Cette solution de livraison du dernier kilomètre associe trois éléments novateurs pour livrer des colis volumineux avec des émissions de CO2 nulles dans le centre de Bruxelles : un camion-navette électrique relie le pôle principal à un micropôle situé en centre-ville. De là, les vélos de transport partent pour leur destination finale. Ce service est non seulement plus écologique, mais aussi plus efficace. Le Cargo Bike peut faire jusqu'à 50 arrêts par jour, alors qu'une camionnette de distribution classique ne s'arrête en moyenne que 25 fois.

Interparking ajoute également des bornes de recharge pour les véhicules électriques dans ses parkings. En 2021, le nombre d'emplacements destinés aux véhicules électriques est passé de 1.000 à près de 1.600. Ce ne sont là que deux exemples des initiatives prises par Interparking pour réduire son impact environnemental.





AG en tant qu'employeur

AG en tant qu'employeur

Un lieu d'épanouissement génial et inclusif

Pour les sociétés de services, tout tourne autour des personnes et des interactions humaines. Nos collaborateurs sont le visage de la compagnie, et leur engagement et leur enthousiasme déterminent la qualité de nos services. C'est pourquoi nous accordons la priorité aux personnes. Ce qui nous distingue des autres entreprises ? Notre culture d'entreprise unique ! #WeAreAG est plus qu'un slogan : c'est un véritable état d'esprit.

AG met tout en œuvre pour être un employeur attractif en investissant de manière significative dans le développement de ses collaborateurs, leur bien-être et un bon équilibre entre travail et vie privée. Nous souhaitons offrir une expérience géniale et attrayante à nos collaborateurs, dans un environnement agréable leur permettant de s'épanouir.

Top Employer

Preuve de cet engagement, en 2021, AG a reçu le titre de Top Employer pour la dixième année consécutive et avec le meilleur score jamais obtenu. Elle a de surcroît été désignée employeur le plus attractif (sur 182 entreprises) par le Randstad Employer Brand Research pour le télétravail et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.



Accueil en ligne

Pour que tous ces collaborateurs se sentent bienvenus, nous avons revu notre méthode d'intégration, avec notamment la création d'une communauté pour les nouveaux collaborateurs, tout en nous concentrant sur les expériences et les moments les plus importants. Un Welcome Game qui peut se jouer entièrement en ligne a été lancé en 2021.

Pour faciliter leur intégration dans un environnement à l'épreuve du coronavirus, une application numérique d'accompagnement des nouveaux collaborateurs a été développée et est mise à leur disposition avant leur arrivée. Cette application, disponible sur tous les appareils, fournit des informations utiles pour garantir un processus d'intégration positif.

Satisfaction des travailleurs

Nous mesurons chaque année la satisfaction de nos collaborateurs par l'intermédiaire du score NPS, qui indique dans quelle mesure ceux-ci recommanderaient notre organisation en tant qu'employeur. En 2021, le score NPS des collaborateurs d'AG a atteint un score de 66, alors que la référence pour les entreprises les mieux classées est de 58.

”

Le Welcome Game m'a permis de découvrir AG, ses valeurs et son histoire de manière ludique. Bien que 100 % numérique, ce jeu m'a permis d'entrer en contact avec des collègues et d'apprendre tout ce qu'il y a à savoir sur AG. Pour ne citer qu'un seul des défis proposés : nous avons dû classer chronologiquement les logos qu'AG a eus au cours de sa longue histoire. Ce jeu a créé une multitude d'interactions et nous nous sommes beaucoup amusés. Une fois la partie terminée, je me suis sentie immédiatement intégrée et bienvenue au sein de la famille AG.

Isabelle Lepez
Digital Marketeer



Nouveaux modes de travail

Télétravail

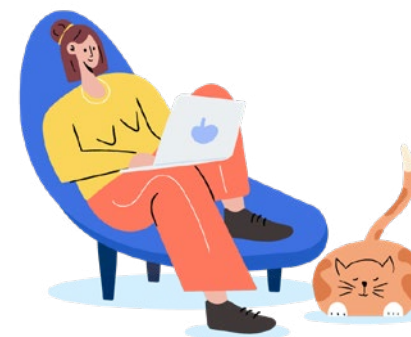


Nous avons lancé le télétravail en **2013**.

EN 2021, NOTRE POLITIQUE EST PASSÉE À 2 JOURNÉES D'ÉQUIPE AU BUREAU LORSQUE LES RESTRICTIONS LIÉES AU COVID NOUS ONT PERMIS DE LE FAIRE.

Aujourd'hui, plus de **90 %** de notre personnel peut faire du télétravail, et celui-ci fait partie de notre façon de travailler.

Renforcer la coopération



Proposer les outils nécessaires pour travailler est une chose, mais l'aspect le plus important est la synergie. Le télétravail et le travail au bureau présentent tous deux des avantages. Nous cherchons à combiner le meilleur des deux mondes via le projet Working Smarter Together. Par exemple, les salles de réunion ont été équipées de nouvelles technologies pour faciliter les réunions hybrides.

La connexion est un élément fondamental de notre ADN. À l'heure où la collaboration à distance s'intensifie, le réseau social interne Connect AG permet aux collaborateurs de rester connectés entre eux et avec l'entreprise.

Bien-être

The Vibe

Un esprit, un corps et un cœur sains sont essentiels au bien-être de nos salariés. C'est pourquoi nous avons lancé le programme « The Vibe », qui a trait à la prévention du stress et intègre des défis sportifs. Le programme de bien-être d'AG vous aide à vous sentir bien, au travail et partout ailleurs.



Plus de 3.500 collaborateurs y participent.



1,8 million de km parcourus à vélo, en courant ou en marchant pour la bonne cause.

Employee Assistance Program

Des collaborateurs dans un état d'esprit positif et soutenus sont plus susceptibles d'être efficaces au travail que d'autres collaborateurs. L'Employee Assistance Program est proposé à tous les collaborateurs (et à leur famille) et offre une gamme de services gratuits visant principalement le bien-être : assistance socio-psychologique, coaching, conseils financiers ou juridiques et soutien après des événements traumatisants. En fonction de la nature du service, les conseils sont fournis par différents experts : psychologues, avocats, coachs ou psychothérapeutes. L'EAP est confidentiel, anonyme et toujours accessible : une assistance téléphonique disponible 24 h/24 et 7 j/7 analyse le problème et oriente le demandeur vers l'expert adéquat. En 2021, 266 salariés (environ 6 % de l'effectif d'AG) ont contacté l'EAP.

Welcome Back Program

En outre, AG offre à ses collaborateurs un programme de retour au travail [Welcome Back Program] lorsqu'ils reprennent leur activité au terme d'une longue période de maladie. Ce programme propose des solutions sur mesure [par exemple, temps plein ou temps partiel, fonction identique ou différente au sein de l'organisation] pour faciliter la réintégration.

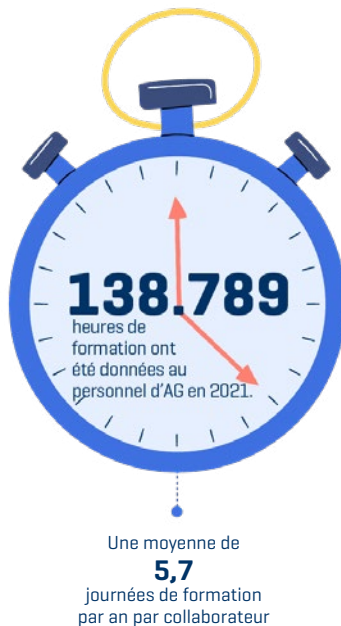
Séparés, et pourtant ensemble, pendant la pandémie

Compte tenu des longues périodes de télétravail dues à la pandémie, nous avons pris de multiples initiatives pour que les collaborateurs restent connectés. Par exemple, au début de l'année 2021, ceux-ci ont été mis au défi de transmettre un drapeau à un collègue dans le seul but d'organiser une rencontre et de faire une promenade ensemble. Au total, 200 drapeaux ont circulé dans tout le pays. Lorsque les restrictions liées au Covid ont été partiellement levées et que les collaborateurs ont retrouvé le chemin du bureau au milieu de l'année 2021, ces derniers ont ramené les drapeaux dans notre siège bruxellois, avec de nombreuses histoires à raconter. Les drapeaux ont été déployés dans le hall d'entrée principal d'AG pour célébrer le retour au bureau. Pour les employés ayant besoin d'un soutien supplémentaire ou personnel, nous avons organisé des « take care calls » pour rester en contact et nous avons lancé une boîte aux lettres coronavirus chargée de répondre à toutes les questions. Des enquêtes « Comment allez-vous ? » ont également été envoyées pour prendre le pouls de nos collaborateurs.



Mobilité verte

L'impact des déplacements domicile-travail avec des voitures utilisant du carburant fossile sur notre empreinte environnementale est considérable. L'objectif d'AG ? 100 % de véhicules électriques d'ici 2026. Nous proposons aujourd'hui à nos 4.400 collaborateurs un large éventail d'options pour se rendre au bureau de manière flexible et durable. Les transports en commun sont entièrement gratuits pour notre personnel. AG a adapté sa politique de mobilité pour celles et ceux qui utilisent encore la voiture. Les voitures classiques seront progressivement remplacées par des modèles hybrides et électriques.



60 % DE NOS COLLABORATEURS UTILISENT DES OPTIONS DE MOBILITÉ DOUCE POUR SE RENDRE AU BUREAU.



Opportunités d'apprentissage pour le personnel

Nous engageons des collaborateurs non pas pour un emploi, mais pour une carrière. Nous souhaitons établir une relation à long terme, avec la possibilité que les travailleurs évoluent et s'épanouissent au sein de l'organisation. Nous avons mis au point un vaste catalogue de formations couvrant des compétences aussi bien fonctionnelles qu'organisationnelles et relationnelles. Ces formations font partie intégrante du plan de carrière de chaque personne, avec des entretiens de feed-back et des évaluations de performance réguliers.

En 2021, nous avons terminé la construction de notre tout nouveau AG Campus, situé au coeur de Bruxelles. Avec une ouverture prévue en 2022, l'AG Campus sera un lieu de rencontre dynamique où le coaching des collaborateurs, l'échange d'idées et les nouveaux projets pourront devenir réalité. Avec ce campus, AG se tourne résolument vers l'avenir en proposant une expérience de travail entièrement nouvelle combinant des normes élevées en matière de culture d'entreprise, d'architecture, d'empreinte écologique et d'économie circulaire.

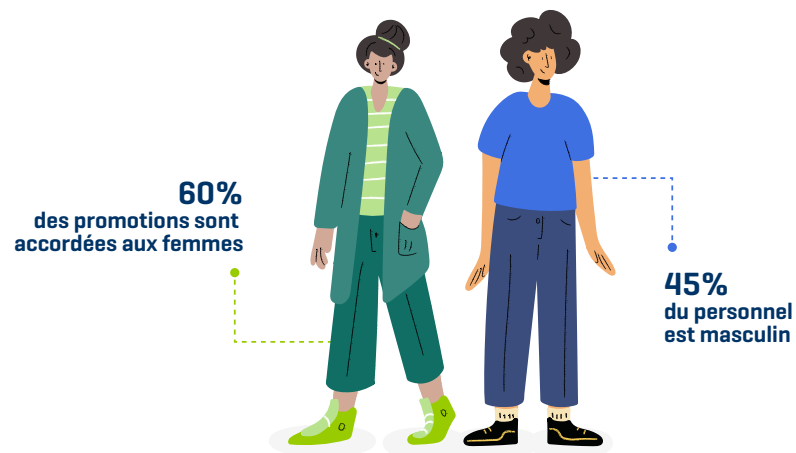
Diversité & Inclusion

Nous nous efforçons d'avoir une main-d'œuvre plus diversifiée ; la diversité alimente la créativité et nous voulons que chacun se sente bienvenu, entendu et impliqué. Nous sommes convaincus que notre personnel doit refléter la société dans laquelle nous évoluons.

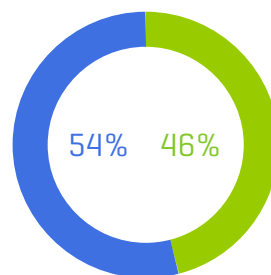
Notre politique de recrutement s'engage à créer une culture inclusive qui soutient la diversité des personnes et des idées, afin que tous nos collègues développent un véritable sentiment d'appartenance. Une formation a été organisée pour tous les recruteurs afin de prévenir les préjugés inconscients liés au genre, à l'orientation sexuelle, à la race, à l'ethnie ou aux convictions religieuses.

Diversité des genres

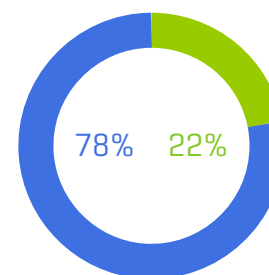
Nous pensons qu'un bon équilibre hommes/femmes est primordial à tous les niveaux de l'entreprise, et nous poursuivons nos efforts pour atteindre cet objectif. La population féminine moyenne dans les bureaux belges d'AG est stable, à environ 55 %. Le programme des successions est désormais équilibré, et nous entendons poursuivre sur la voie d'une représentation plus équitable aux échelons de management supérieurs.



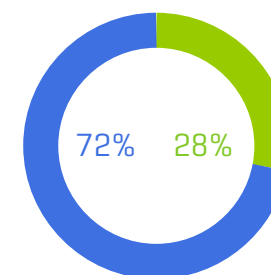
Conseil d'Administration



Management Committee



Cadres supérieurs [Top 100]



■ Hommes
■ Femmes

AG soutient la charte « Women in Finance » depuis 2019, une initiative du secteur financier qui réclame une plus grande diversité des genres dans les entreprises. Grâce à son réseau interne, les femmes peuvent partager leurs expériences et leurs connaissances de manière informelle.

EN 2021, HEIDI DELOBELLE, NOTRE CEO, A REÇU UNE DISTINCTION SPÉCIALE DÉCERNÉE PAR LA GENEVA ASSOCIATION, PRINCIPAL GROUPE DE RÉFLEXION INTERNATIONAL DU SECTEUR DE L'ASSURANCE.

Chaque année, cet organisme célèbre les dirigeantes dont le travail a un impact positif sur la société. Heidi a été mise à l'honneur en raison de la passion avec laquelle elle soutient le bien-être et le développement des collaborateurs. À ce titre, elle assure le mentorat d'autres femmes et défend les contributions significatives du monde de l'assurance aux questions sociétales.



Diversité des âges

Plus de 58 % de nos salariés ont plus de 10 ans d'expérience et l'âge moyen est de 42 ans.

Nous avons développé un programme « experienced talent » pour aider et encourager nos collaborateurs à rester engagés et à maintenir un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée.





**AG en tant
qu'entreprise
responsable**

AG

en tant qu'entreprise responsable

Faire des affaires avec intégrité et dans le respect de notre environnement et de la société

En tant qu'assureur, nos engagements envers nos clients s'inscrivent dans le long terme. Il est essentiel pour nous de faire des affaires avec intégrité et dans le respect de notre environnement et de la société. À nos yeux, c'est la seule voie possible si nous voulons rester résilients.

Gouvernance responsable

L'intégrité est la condition *sine qua non* des principes de respect des droits humains, 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 d'une tolérance zéro face aux pratiques illégales et inacceptables.

Pour ce faire, nous nous appuyons sur un cadre politique cohérent, que nous transposons dans une série d'exigences et de normes, mais aussi dans des politiques spécifiques à certains sujets, lesquelles sont prises en charge et gérées par les services concernés, tels que le Risque, 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.

Le code de conduite d'AG vise à garantir la réputation de l'entreprise en tant que partenaire fiable et à rester fidèle aux valeurs essentielles de l'entreprise envers toutes les parties prenantes de celle-ci, jour après jour. Nous sommes persuadés que c'est ainsi que nous pourrions remplir notre mission sociétale. Des séances de formation sont régulièrement organisées afin de s'assurer que ces principes sont suffisamment connus au sein de l'entreprise.

Gestion des risques

En tant que fournisseur actif d'assurances Vie et Non-Vie sur le marché belge, nous sommes exposés à plusieurs risques, internes ou externes, actuels ou émergents, qui peuvent porter atteinte à la réalisation de nos objectifs. Notre approche en matière de gestion des risques offre un cadre intégré de gestion des risques. Elle soutient ainsi la stabilité et la croissance à long terme. Elle garantit que la planification stratégique est conforme à l'appétit au risque défini par le Conseil d'administration.

En 2021, le risque en matière de durabilité a été explicitement inclus dans la taxonomie des risques d'AG à titre de risque stratégique et commercial majeur. Le risque en matière de durabilité comprend de nouveaux risques opérationnels tels que les risques financiers liés à la transition vers une économie neutre en carbone, les risques politiques et juridiques d'une législation inadéquate empêchant cette transition, ainsi que l'absence d'une telle transition, qui augmenterait le risque de catastrophes naturelles. Dans ce contexte, il est urgent que les compagnies d'assurance développent leur capacité à évaluer et à gérer ces risques. En 2021, nous avons effectué notre premier test de résistance en matière de risque climatique et nous avons évalué les impacts potentiels du changement climatique, tant sur nos investissements que sur nos sinistres en assurance non-vie.

Achats durables

En intégrant les exigences environnementales, sociales et de gouvernance dans les critères de sélection des fournisseurs, nous entendons nous assurer que les fournisseurs respectent nos valeurs d'un monde plus durable. À cette fin, nous avons modifié le code de conduite de nos fournisseurs en 2021 en lui ajoutant des attentes en matière d'environnement et de droits de l'homme/du travail. Enfin, les fournisseurs ont été invités à partager des informations pertinentes sur leurs politiques de durabilité et leurs éventuelles notations.

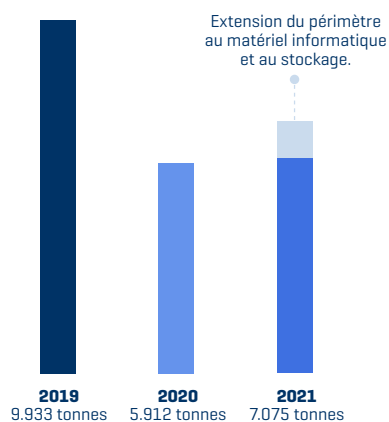
Empreinte écologique

Nous sommes conscients de notre responsabilité envers les communautés locales et de son impact direct sur l'environnement. C'est pourquoi nous nous engageons à rester neutres en carbone. Nous souhaitons réduire continuellement notre empreinte environnementale [compensant de la sorte les émissions restantes] et nous impliquer dans des projets ayant un impact positif sur la planète. Nous considérons qu'il s'agit d'une approche à long terme dans l'optique de renforcer la protection de l'environnement et de réduire l'empreinte environnementale négative tout en maximisant les opportunités environnementales.

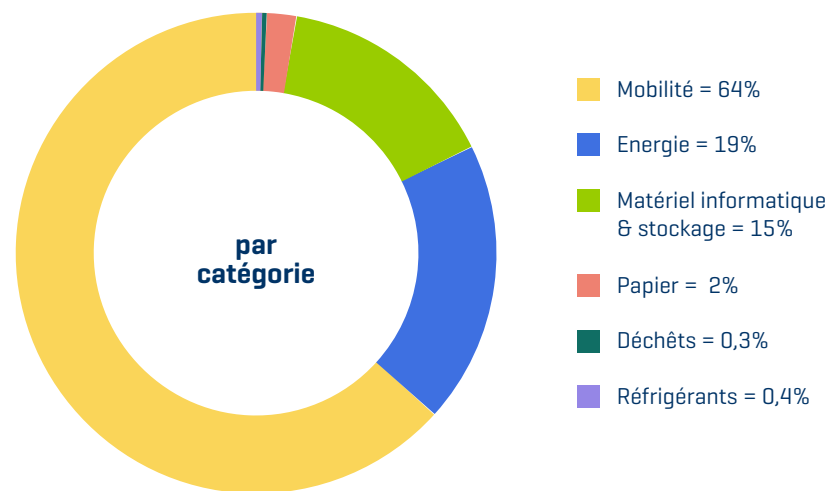
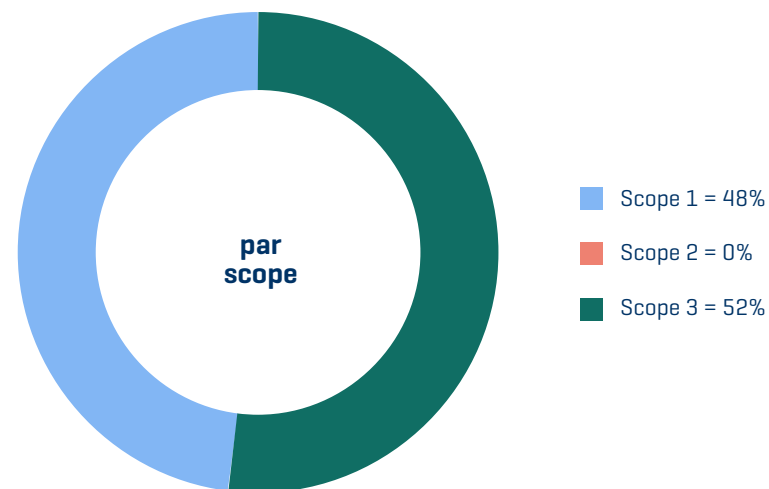
Mesurer nos émissions de CO2

Avec l'aide du cabinet de conseil spécialisé CO2-Logic, AG mesure depuis 2018 ses émissions annuelles de CO2 et, sur cette base, mène des actions ciblées pour les réduire. Mesures AG :

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



Les principaux contributeurs à l'empreinte carbone d'AG sont liés à notre mobilité [déplacements domicile-travail et déplacements en voitures de société]. Les années 2020 et 2021 montrent l'effet évident de la pandémie de Covid-19, pendant laquelle le télétravail a été généralisé.



Un aperçu de nos initiatives pour réduire notre empreinte écologique

- Révision de la politique de mobilité visant à atteindre 100 % de déplacements respectueux de l'environnement d'ici 2026.
- Nouvel environnement d'organisation et de travail permettant de télétravailler davantage.
- Mise en œuvre d'une politique de gestion des déchets comprenant à la fois la prévention et le traitement des déchets.
- Réalisation d'audits énergétiques réguliers pour identifier des domaines de réduction supplémentaires.
- L'électricité achetée provient de sources d'énergie renouvelables.
- Installation de panneaux solaires sur des immeubles de bureaux à Bruxelles et Anvers (en 2020) et à Charleroi (en 2021).
- Extension du cycle de vie des ordinateurs portables de 4 à 5 ans, suivi d'un recyclage.
- Nettoyage régulier du stockage informatique [centres de données, serveurs, etc.].
- Distribution à tous les collaborateurs de gourdes rechargeables et remplacement des gobelets à café en plastique par des gobelets en PLA.
- Campagnes de sensibilisation régulières auprès des intermédiaires pour réduire la consommation de papier pour les documents contractuels.



Neutralité carbone et compensation du CO2

Pour contribuer à la lutte mondiale contre le changement climatique, AG compense ses émissions de CO2 résiduelles en investissant dans plusieurs projets certifiés. En 2021, nous avons opté pour un projet de compensation au Rwanda. Il concerne la réparation des puits endommagés et le forage de nouveaux puits d'eau potable. Un autre projet au Kenya vise à promouvoir et à mettre en œuvre des pratiques de gestion durable des terres agricoles au sein de systèmes agricoles à petite échelle.

NOUS SOMMES NEUTRES EN TERMES DE CO2 DEPUIS 2019.

Encourager la biodiversité dans la ville

Nous participons activement à la sauvegarde des abeilles et au projet « Made in Abeilles » depuis 2019. Des ruches ont été installées sur le toit d'un de nos bâtiments à Bruxelles. Ce projet permet de préserver la biodiversité locale, de sensibiliser au respect des abeilles et de produire un miel local et artisanal.

Soutenir la société

Le soutien que nous apportons à la société est au cœur de notre approche solidaire et de la politique d'activation de notre marque.

Notre programme de solidarité



Lancé en 1996, notre programme de solidarité vise avant tout à soutenir des associations actives dans le développement de projets d'aide aux enfants et aux adolescents défavorisés, ou dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Nous entretenons des contacts étroits avec 140 associations et chaque année, nous soutenons 40 d'entre elles.



Move by AG

Move by AG est un programme d'activation global qui encourage les Belges à faire régulièrement de l'exercice. Le stress quotidien et un emploi du temps chargé y font souvent obstacle. C'est pourquoi AG encourage les personnes à faire de l'exercice et à lutter contre la sédentarité. Les grands événements de course et de marche tels que l'AG Antwerp 10 Miles et l'AG Coastwalk s'inscrivent dans la même vision de l'exercice et du sport, considérés comme des créateurs de liens sociaux.

Inclusion des femmes dans le cyclisme



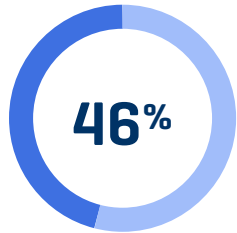
En tant que sponsor des fédérations cyclistes régionales et fédérale depuis plusieurs années, AG est fortement impliquée dans le cyclisme. Nous recherchons délibérément des formes de parrainage qui reflètent les valeurs fondamentales de notre stratégie, comme la promotion d'un mode de vie sain par l'activité physique, la sensibilisation aux risques et la prévention. Kidz on Wheelz et Tous à Vélo, deux projets axés sur les jeunes enfants, rassemblent tous ces éléments. Nous sommes également partenaires de Zij aan Zij et de Toutes à Vélo, deux initiatives qui motivent les filles à faire du vélo à titre récréatif et professionnel.

Équipe paralympique belge

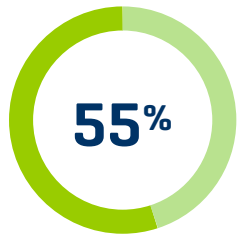
Nous sommes partenaires de l'équipe paralympique belge depuis 2011. Nous considérons que les athlètes paralympiques sont de fantastiques ambassadeurs pour inciter les gens à adopter et conserver un mode de vie actif. Notre soutien concerne le fonctionnement et le développement des activités du Comité et des athlètes sélectionnés. Grâce à nos partenariats avec les fédérations régionales (Parantee-Psylos, Ligue Handisport Francophone), une pratique sportive est organisée pour tous les groupes, niveaux et âges.



Action contre la solitude



Avant la crise sanitaire, pas moins de 46 % des Belges se sentaient parfois ou **toujours seuls**.



Ce chiffre atteint 55 % parmi les Belges **âgés de 20 à 34 ans**.

La solitude s'est accrue au cours de ces deux dernières années, et contrairement aux idées reçues, elle touche toutes les couches sociales et tous les âges. Le thème de l'exclusion sociale va souvent de pair avec la solitude. Nous avons lancé une plateforme numérique « www.touscontrelasolitude.be » / « www.allentegeneenzaamheid.be » en 2020. Ce site met en relation les personnes qui ont besoin d'aide, les bénévoles et les organisations actives dans ce domaine, et propose également de nombreux conseils sur ce problème de société. En collaboration avec les Éditions Averbode, nous proposons une offre pédagogique gratuite. Avec cette offre, les enseignants et les élèves peuvent s'attaquer au problème de la solitude chez les jeunes.

”

Le kit éducatif sur la solitude constitue une valeur ajoutée formidable pour les écoles. Il existe de nombreuses raisons pour lesquelles les étudiants peuvent se sentir seuls. Toutefois, le coronavirus a renforcé la solitude au sein de la population estudiantine. Un kit pédagogique sur la solitude directement exploitable par les enseignants est donc un cadeau précieux. Le matériel pédagogique est bien étayé et contient diverses méthodes de travail visant à soutenir les jeunes.

Nele Van Coillie
Enseignant de l'école secondaire Don Bosco Groenveld (Herent)



Prévention du cancer du côlon

Chaque année, le cancer du côlon est diagnostiqué chez

8.000

personnes en Belgique.



1 Belge sur 20

sera touché par cette maladie. Cependant, un mode de vie sain peut réduire d'un quart le risque de cancer du côlon, et la maladie peut être détectée à un stade précoce grâce à un simple test. Les probabilités de guérison sont alors supérieures à 90 %.

Notre forte présence auprès des ménages comme des entreprises nous donne une opportunité unique de jouer la carte de la prévention et d'encourager les gens à adopter un mode de vie sain pour éviter le cancer du côlon. AG soutient Stop Cancer Côlon dans son combat quotidien contre la maladie. AG apporte également un soutien financier à d'autres associations actives dans la lutte contre le cancer, comme la Fondation belge contre le cancer et Move4Cancer.



CONCLUSION

C'est un périple important pour chacun de nous...

Ce rapport souligne la manière dont nous avons intégré les critères de durabilité dans toutes nos activités : en générant un impact positif grâce à nos produits, en investissant de manière responsable, en étant un employeur de premier plan qui prend soin de son personnel et lui offre des opportunités de développement, et bien sûr en respectant à tout moment les règles de bonne gouvernance, d'éthique, d'intégrité et de transparence. Il montre également comment nous soutenons, en tant qu'entreprise citoyenne, nos concitoyens à des moments cruciaux de leur vie.

Nous pouvons tous avoir un impact plus positif. Par exemple, en étant des consommateurs plus responsables, en produisant moins de déchets, en étant attentifs à la manière dont nos actions touchent les autres, en nous engageant sincèrement en faveur du bien-être collectif ou en agissant de manière transparente, authentique et honnête.

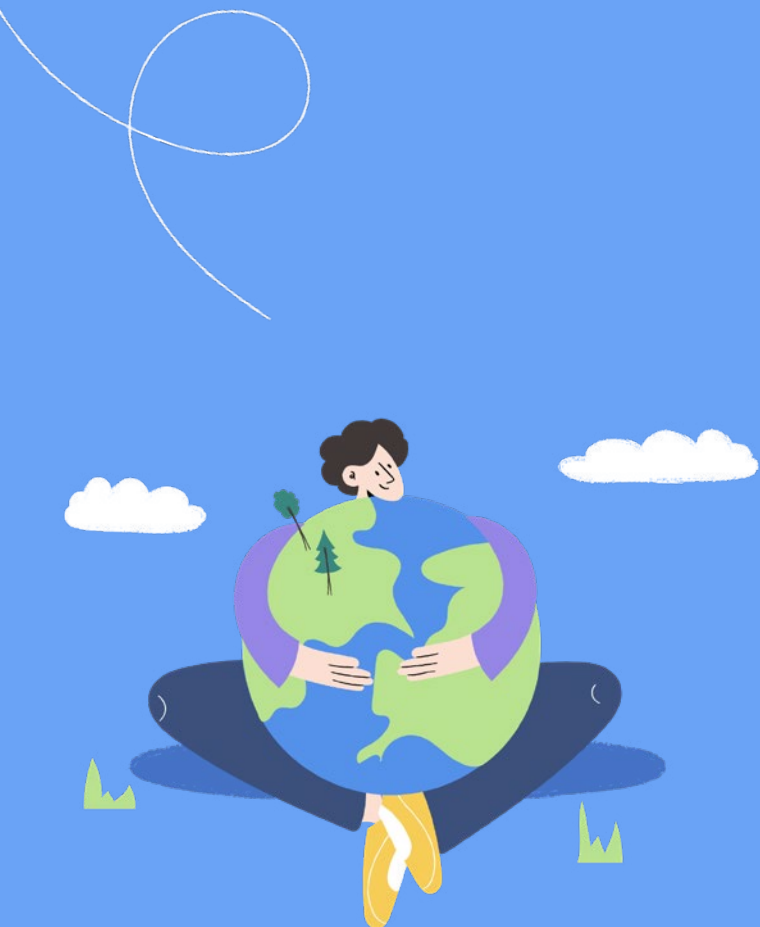
Chacun d'entre nous a le pouvoir – et la responsabilité – d'agir et de faire changer les choses. Et nous devons tous agir, chaque geste aussi petit soit-il comptant dans cet écosystème interdépendant auquel nous appartenons. Les choix que nous faisons aujourd'hui façonneront le monde de demain. Chacun de nous doit faire « the right thing » dès aujourd'hui pour un monde et un futur plus équitable, plus inclusif et plus durable. Nous avons la possibilité et le devoir d'avoir un impact positif.

Ce faisant, nous pouvons tous faire partie de la solution.

Chez AG, nous partageons cette détermination innée d'aller plus loin – la volonté intrinsèque de continuer à progresser pour nous améliorer, d'intensifier nos efforts, de développer des produits durables, de travailler sur une mobilité plus verte, tout en préservant nos engagements envers nos partenaires et fournisseurs et en prenant soin de nos collaborateurs et de nos clients.

Notre vision est de contribuer à un monde meilleur.

Nathalie Erdmanis
Director of Sustainability





MERCI

