

RAPPORT DE DURABILITÉ 2022



SUPPORTER DE VOTRE VIE, AUJOURD'HUI ET DEMAIN



Table des matières

« Faire plus et, surtout, faire mieux »”	3	AG en tant qu’employeur	32
Faits marquants	7	Faits et chiffres clés	33
		A Great Place to Grow for All	34
La durabilité chez AG	8	Campus AG	35
Notre ambition	11	Un lieu de travail durable et innovant	35
Engagements, distinctions et notations	13	Diversité, Équité et Inclusion	36
		· Célébrer nos différences	36
AG en tant qu’assureur	14	· Genre : un exercice d’équilibre	37
Faits et chiffres clés	15	· Âge : l’expérience n’a pas de prix	37
AG en tant qu’assureur	15	Nos réalisations	38
Notre objectif	16	· Un employeur gagnant	38
· Un business florissant pour un avenir meilleur	16	· Comment nous avons amélioré notre environnement de travail en 2022	39
Mobilité et Habitation	17		
· Ouvrir la voie à une mobilité durable	17	AG en tant qu’entreprise responsable	41
Santé, Accidents et Pension	20	Faits et chiffres clés	42
· S’améliorer sans cesse	20	Notre impact sur l’environnement	43
Epargne & Placements	22	· Plus vert jour après jour	43
· Produits d’investissement responsable	22	· Nos initiatives	44
Au-delà de nos produits	24	· CO ₂ : le saviez-vous ?	45
		· Compenser les émissions de CO ₂	46
AG en tant qu’investisseur	25	Soutenir la société	47
Faits et chiffres clés	26	· Notre impact positif sur les personnes et les communautés qui nous entourent	47
Notre approche	27	Notre code de conduite : le garant de notre comportement éthique en affaires	49
· L’investissement, un outil du changement	27	Gestion des risques	50
Notre historique	28	Gouvernance en matière de durabilité	51
· Ligne du temps	28	Achats durables	51
Investissements	29		
· Investissements : objectif « zéro émission »	29		
Nos chiffres	30		
		Conclusion	52





« Faire plus et, surtout, faire mieux »

L'introduction de cette troisième édition du rapport de durabilité d'AG vous est proposée par Heidi Delobelle, CEO, et Nathalie Erdmanis, Director of Sustainability. Dans leur rôle de leader, toutes deux ont su intégrer la durabilité dans la culture de notre entreprise. Par le biais de nos projets et de nos initiatives, nous transformons le marché belge des assurances en un parfait exemple d'organisation respectueuse des personnes et de la planète.

Tout au long de ce document, nous revenons en détail sur les défis et réalisations d'AG en matière de durabilité au cours de l'année écoulée.

« Ma mission est d'intégrer la durabilité au sein de chaque département de notre entreprise. »



Heidi Delobelle
CEO

Comment AG a-t-elle vécu l'année 2022 ?

Heidi Delobelle : 2022 aura été, à bien des égards, une année mouvementée pour nos clients : la guerre en Ukraine, la volatilité des marchés, la crise de l'énergie, l'augmentation des prix, sans oublier une sécheresse qui a duré plusieurs mois. Malgré tout, nos clients ont pu compter sur AG, une entreprise solide gérée avec une vision à long terme. Non seulement aujourd'hui, mais aussi demain et après-demain.

Quelles sont vos ambitions en matière de durabilité ?

H.D. : La durabilité est un élément central de notre identité. Nous souhaitons l'incorporer davantage dans nos activités quotidiennes, en l'intégrant dans tous nos projets actuels et futurs. Notre stratégie de durabilité s'articule autour de quatre domaines clés, couvrant notre rôle d'assureur, d'investisseur, d'employeur et d'entreprise. Notre rôle en tant qu'investisseur est très clair. Nous gérons près de 70 milliards d'euros d'actifs, dont une part importante peut être affectée à des objectifs durables. Mais notre rôle d'assureur est encore plus crucial. L'intégration de la durabilité au coeur de nos activités est essentielle à la construction d'un avenir durable. Je me réjouis de voir que chaque département de notre entreprise intègre cette philosophie.

Pensez-vous que les jeunes ont des attentes plus élevées en matière de durabilité ?

H.D. : Bien entendu. Ils savent qu'ils sont les générations futures qui devront, à terme, prendre soin de notre planète. Nous sommes en contact régulier avec eux grâce à nos collaborations avec les écoles ou lors d'activités sportives qui s'adressent à ce groupe cible. Et je suis persuadée que plus nous avancerons dans cette transition vers un développement durable, plus nous réussirons à attirer de jeunes talents dans nos rangs. Le Campus AG, notre tout nouveau centre d'apprentissage et d'innovation, illustre parfaitement nos ambitions en matière de durabilité. Mieux encore : il est le lieu privilégié pour collaborer, faire le plein d'inspiration et interagir avec ses collègues.

« Le social est un domaine dans lequel un assureur peut avoir un impact positif »

La durabilité est souvent associée au changement climatique, mais est-ce tout ?

Nathalie Erdmanis : C'est vrai, parce que le changement climatique est un élément important qui fait l'objet d'une large couverture médiatique. Toutefois, notre vision de la durabilité est bien plus large. N'oubliez pas qu'il est impossible d'écrire l'acronyme ESG [Environmental, Social and Governance] sans la lettre S, un domaine dans lequel un assureur comme nous peut avoir un impact positif. Je pense notamment à notre plateforme et notre campagne sur les réseaux sociaux pour sensibiliser à la solitude, ou à notre programme Return to Work qui permet aux travailleurs de reprendre le travail de manière continue après un burn-out. Nous voulons améliorer le monde, tant pour nous-mêmes que pour les générations futures. Sur le plan environnemental, mais aussi social.

Quelles ont été les principales réalisations d'AG en matière de durabilité en 2022 ?

N.E. : Quelques exemples me viennent à l'esprit. Nous avons mis sur pied un écosystème pour les véhicules électriques afin d'aider nos clients dans leur transition vers une mobilité verte. Nous disposons désormais d'un portefeuille de près de 40 solutions d'épargne ou d'investissement portant le label Towards Sustainability. Par l'intermédiaire d'Ageas, nous avons rejoint la Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA) dans le cadre de laquelle nous nous engageons à un objectif zéro émission d'ici 2050. Mais je voudrais aussi souligner notre rôle social. Par exemple, nos initiatives pour lutter contre la solitude, notre soutien aux associations caritatives et notre vision en matière de Diversité, d'Équité et d'Inclusion, qui vise à faire d'AG une « Great Place to Grow for All ».

Et comment se présente l'avenir de la durabilité chez AG ?

N.E. : La transition vers un monde plus durable ne sera pas évidente, loin de là. Notre devise face à ce défi a priori insurmontable : faire plus et, surtout, faire mieux. À court terme, nous voulons augmenter le nombre de produits qui favorisent la transition vers un monde plus durable. À long terme, nous voulons un portefeuille d'investissement zéro émission nette d'ici 2050. Ce trajet sera compliqué, un processus en perpétuelle évolution, et nous progressons petit à petit.



Nathalie Erdmanis
Director of Sustainability



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

200
ans d'expertise

4.280
employés

Plus de
5.000
partenaires de distribution

AG en tant qu'**assureur**

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

en tant qu'**investisseur**

avec
70 MILLIARDS
AG est l'un des **plus grands investisseurs institutionnels belges**

9,3 MILLIARDS
sont investis dans la transition vers un monde plus durable

en tant qu'**employeur**

360
nouveaux collègues ont rejoint la famille AG l'année dernière

Ouverture du tout nouveau
Campus AG

en tant qu'**entreprise responsable**

60 associations caritatives soutenues

MY WELLRI 
Un service d'évaluation quantitative du bien-être des travailleurs


25 MILLIARDS investis dans l'économie belge

NPS des collaborateurs
60

TOP EMPLOYER pour la 11e année consécutive

9.924
tonnes de CO² émises et compensées en 2022


40 PRODUITS dotés du label Towards Sustainability

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

54% de femmes
46% d'hommes



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. Nous sommes une équipe de plus de **4.280 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 et de leurs proches, 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 et Bpost banque). 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 et, depuis peu, Touring.

Nos valeurs

CARE

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



DARE

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



DELIVER

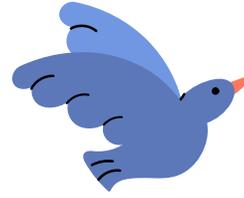
Nous respectons nos engagements et restons fidèles à nos promesses.



SHARE

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





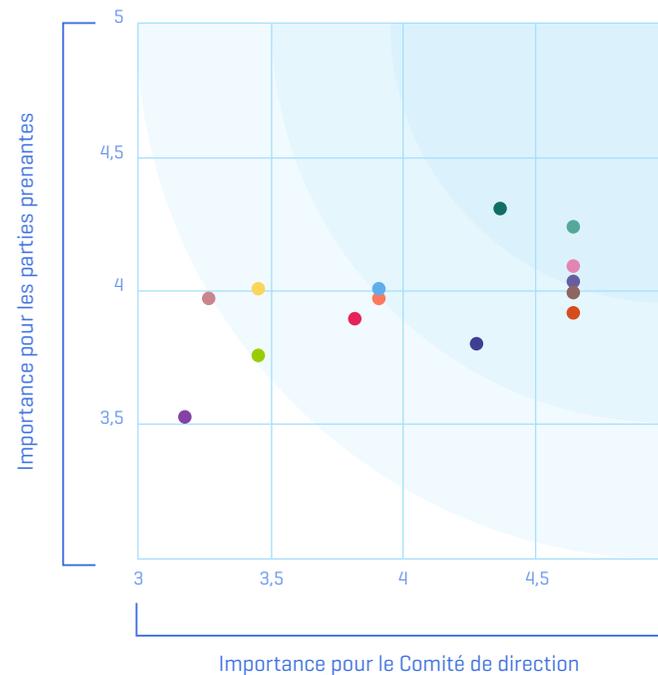
Évaluation de la matérialité

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 et 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 qui sont 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.**



- Résilience financière
- Diversité et inclusion
- Investissement socialement responsable (ISR)
- Gouvernance responsable et éthique
- Bien-être sur le lieu de travail
- Équité sur le lieu de travail
- Transparence vis-à-vis des clients
- Engagement local
- Empreinte environnementale
- Communication transparente
- Produits et services durables
- Changement climatique
- Achats et partenaires durables
- Assurance accessible
- Gestion active de la durabilité

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. Et nous ne pouvons y parvenir qu'en nous engageant auprès de toutes nos parties prenantes et en intégrant une réflexion durable dans toutes nos activités.



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



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 cet impact à nos clients.

C'est pourquoi nous nous sommes fixé un objectif concret : augmenter le nombre de produits qui encouragent la transition vers un monde plus durable.



En tant qu'investisseur, nous avons des antécédents solides en matière d'investissements responsables. Nous examinons déjà 100% de nos nouveaux investissements sur la base de critères ESG. Mais nous voulons faire encore mieux. Nous nous sommes donc engagés à investir, d'ici 2024, au moins **10 milliards d'euros dans des actifs qui contribuent de manière positive à un monde plus durable**. À plus long terme, nous avons rejoint, par l'intermédiaire de notre société mère, la **Net Zero Asset Owner Alliance** [NZAOA], un pacte conclu sous l'égide de l'ONU, qui vise à réduire à zéro les émissions de carbone de notre portefeuille d'investissement d'ici 2050.



En tant qu'employeur, nous voulons être, pour chaque membre de notre personnel, une « Great Place to Learn and Grow ». Ces efforts portent leurs fruits : nous sommes Top Employer depuis 11 années consécutives. En outre, nous mettons tout en oeuvre pour proposer sans cesse de nouvelles opportunités à nos collaborateurs. Nous avons défini un plan d'action pour **mieux intégrer la diversité, l'équité et l'inclusion dans nos activités quotidiennes** et lancé un plan sur plusieurs années de rénovation des 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, 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% au cours des sept prochaines années**. Nous savons également qu'en tant que grande entreprise, nos choix en matière de fournisseurs sont très importants. L'une des prochaines étapes consistera à inclure des critères de durabilité dans notre processus de sélection des fournisseurs.

Contribution active aux 10 Objectifs de développement durable

Agence internationale de notation de la durabilité des entreprises



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



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



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



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 internationaux prennent les mesures nécessaires en matière de changement climatique



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

Engagements, distinctions et notations



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 améliorer l'égalité entre hommes et femmes dans le secteur financier



Engagement au niveau d'Ageas

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



United Nations Global Compact



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

Organisme international indépendant de normalisation pour les rapports d'incidence

AG en tant qu'assureur



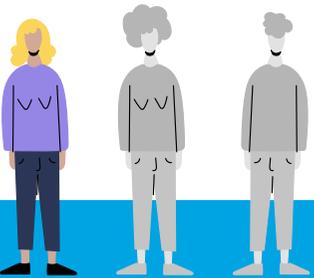
AG en tant qu'assureur

3.500 AFFILIÉS
ont repris le travail de manière continue grâce à notre programme **Return to Work**

1,2 MILLION
de clients utilisent notre plateforme de pension en ligne **My Global Benefits**



3.000
voitures réparées lors des **Car Repair Days**



1 Belge sur 3
a un plan de **pension complémentaire** auprès d'AG



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



10.500
courtiers ont suivi des formations auprès de l'**AG Business Academy**



de nos produits **Epargne et Investissement** sont conformes aux articles 8 et 9 de la directive européenne SFDR



40
de nos produits financiers ont décroché le label belge **Towards Sustainability**

25.000
travailleurs ont participé aux **programmes d'AG Health Partner**

Notre objectif

Un business florissant pour un avenir meilleur

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 durable.



Ouvrir la voie à une mobilité durable



Saviez-vous que plus de la moitié des Belges envisagent de passer à un véhicule hybride ou électrique, mais que de nombreux obstacles subsistent pour un tiers d'entre eux ?

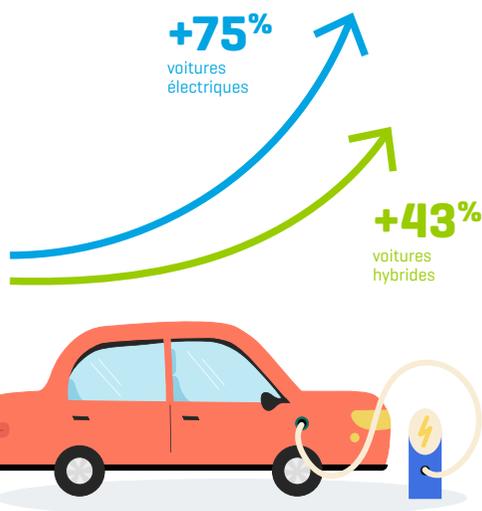
AG propose des solutions pour atténuer ces obstacles. L'application **Mobiflow** et la carte de recharge universelle, développées par nos collègues d'Optimile, permettent aux clients d'accéder aux bornes de recharge en Belgique et dans toute l'Europe, tout en proposant des informations transparentes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

Nous offrons un **EcoBonus** - une réduction de prime - à toute personne qui achète un véhicule électrique, et notre assurance habitation couvre par défaut les installations telles que les bornes de recharge et les batteries domestiques.

En 2022, nous avons enregistré une croissance de 75 % des nouveaux contrats pour les voitures électriques et de 43 % pour les véhicules hybrides.

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

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.



Mais ce n'est pas tout...

La durabilité paie

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

Voitures autonomes

Après de précédents essais de **voitures autonomes** dans un environnement contrôlé, AG participe à un projet pilote du groupe Colruyt visant à mettre pour la toute première fois un véhicule entièrement automatisé sur la voie publique en Belgique.

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 2022, 9.000 bosses ont été réparées 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.



Nous avons demandé à nos courtiers de nous faire part de leur approche en matière de durabilité.

La durabilité fait partie intégrante de l'ADN de notre entreprise. Nous avons sélectionné des secteurs qui accélèrent la transition vers un monde plus durable et conseillons des entreprises engagées dans les énergies vertes, l'économie circulaire, le recyclage, l'économie du partage, etc. Par ailleurs, nous exhortons les autres secteurs à ne plus tarder et à agir dès maintenant !

Paul-Emmanuel Casier

Casier Risk & Insurance, Menin

Je considère la durabilité comme notre devoir de protéger la santé humaine, la sécurité et l'environnement dans lequel nous vivons. Concrètement, cela signifie que nous devons réduire notre dépendance à l'égard de la voiture [travail à domicile, transports en commun], adopter une approche plus écologique des technologies de l'information [stockage durable des données, mode veille] et réduire considérablement notre consommation de papier.

Damien Boone

Boone & de Vinck, Dinant

Mobilité et Habitation

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 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

Nos filiales **DrySolutions**, spécialisée dans la détection des fuites, et **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**.

« Au fur et à mesure que les technologies évoluent, je suis convaincu que la couverture d'assurance des nouvelles solutions durables, comme les panneaux solaires ou les stations de recharge, deviendra incontournable. Un peu comme l'eau courante, qui a été incluse dans les appareils électroménagers standard il y a plusieurs décennies. »

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

Nos polices d'assurance habitation et auto couvrent les **catastrophes naturelles** telles que les récentes inondations en Belgique... Mais ce n'est pas tout ! Nous nous engageons aussi activement pour une collaboration plus étroite entre le gouvernement et les assureurs afin de mieux gérer les conséquences de telles catastrophes à l'avenir.



Edwin Klaps
Managing Director of Broker Channel
and Non-Life Insurance Development

Santé, Accidents et Pension

S'améliorer sans cesse

« Notre société fait face à une flambée du nombre de cas de burn-out. Notre programme Return to Work contribue à remettre les gens sur la bonne voie : au cours des cinq dernières années, nous avons proposé environ 5.000 programmes avec un taux de réussite de 70 %. »

La santé d'une entreprise dépend de celle de son personnel. Mais le burn-out, les maladies et d'autres troubles peuvent avoir un impact majeur : plus d'un demi-million d'absences maladie de longue durée en Belgique en 2022 - 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 cette tendance. Le service **My WellRi**, qui fait partie de notre gamme Income Care depuis début 2022, fournit aux entreprises une analyse quantitative scientifiquement fondée du bien-être personnel et professionnel des travailleurs. Grâce à cette évaluation, les entreprises peuvent adapter leurs politiques de bien-être aux besoins de leurs travailleurs, ce qui permet de réduire considérablement l'absentéisme.

Nous proposons aux travailleurs absents de longue durée un programme **Return to Work** afin de les aider à reprendre le travail de manière durable. Accessible aux entreprises clientes bénéficiant d'une couverture Income Care, ce programme offre des conseils d'experts aux travailleurs victimes d'un burn-out ou d'autres problèmes liés au stress, pour qu'ils puissent, à terme, reprendre le travail. Depuis 2022, le produit comprend également un **tableau de bord** qui fournit aux employeurs des informations claires et des mesures de performance de leurs programmes Return to Work. De plus, cet outil permet aux entreprises de comparer leurs performances à celles de leurs homologues du secteur. Bien entendu, nous sommes très attentifs au respect de la vie privée. Nous avons dès lors mis en place les garanties nécessaires pour assurer la confidentialité et l'intégrité des données.



Benoit Halbart
Managing Director of AG Employee
Benefits / Health Care

AG soutient également les employeurs et les travailleurs de diverses manières :

Digital solution with the digital platform My Health Partner

AG Health Partner propose aux entreprises et à leur personnel des programmes scientifiquement prouvés dans les domaines du bien-être physique, de la résilience mentale, de la gestion du stress, etc. Cette plateforme est adaptée aux besoins de chaque entreprise et 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.

Ensemble contre le cancer

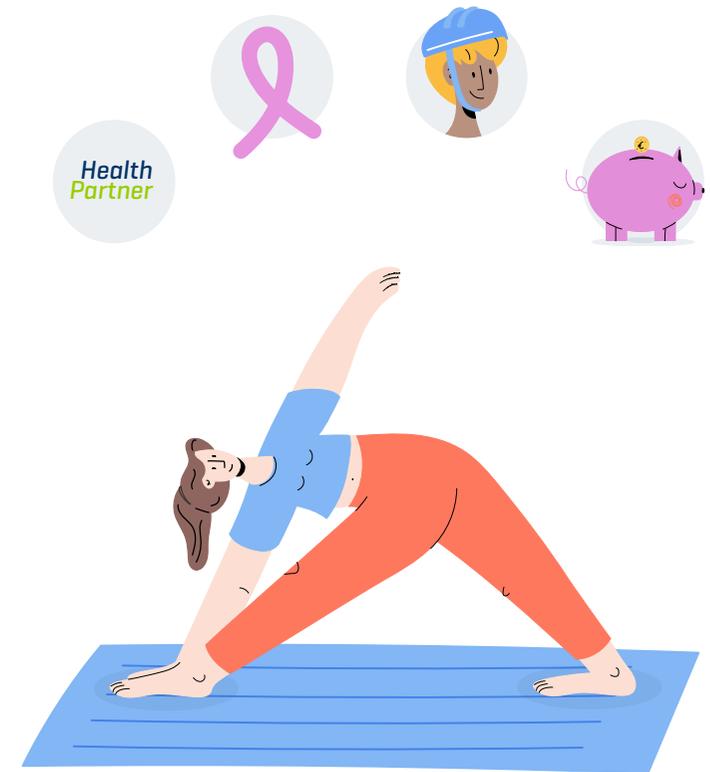
Nous soutenons **RECONNECT**, une initiative développée par la Fondation contre le Cancer. Elle fournit aux managers des astuces et des conseils pour soutenir leurs collaborateurs qui suivent un traitement contre le cancer ou qui sont en convalescence.

Des lieux de travail plus sûrs

Nos produits Accidents du travail comprennent un accès à notre service **Safety Consultant**. Cette équipe de consultants spécialisés en matière de sécurité propose des conseils, un soutien et une formation pour tous les accidents [sur le chemin] du travail.

Une pension qui vous convient

Avec le vieillissement de la population belge qui pèse sur les pensions de l'État, il est utile d'avoir un plan de secours. Plus de la moitié des grandes entreprises belges et 1 Belge sur 3 font confiance à AG pour préparer leur retraite avec une **pension complémentaire** investie sur la base de pratiques durables et responsables.



Produits d'investissement responsable

Avec des solutions d'épargne et de placements durables, tout le monde est gagnant : nous, nos 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 constante évolution. En outre, **40 de nos produits, représentant 35 % de l'encaissement de primes en 2022**, ont obtenu le label **Towards Sustainability**.

Développé par le secteur financier belge, ce label de qualité n'est attribué qu'aux produits financiers qui répondent à des critères de durabilité stricts, évalués par un organisme externe indépendant.

« Plus de 40 de nos produits d'épargne et de placement à long terme ont obtenu le label Towards Sustainability, qui permet aux clients de faire facilement des choix responsables pour le bien de notre société, de l'économie et de la planète. »



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

Nous voulons que nos clients sachent dans quelle mesure leurs investissements sont durables. Dès lors, nous approuvons et soutenons le nouveau Règlement européen sur la publication d'informations en matière de **durabilité dans le secteur des services financiers** (SFDR), qui propose aux consommateurs des informations transparentes sur la durabilité des produits financiers. La plupart de nos produits présentent des caractéristiques sociales ou environnementales [article 8] grâce à la politique d'investissement durable mise en œuvre par AG. Deux de nos fonds thématiques ont un objectif d'investissement durable [article 9] comme la purification de l'eau ou l'atténuation du changement climatique. Les produits qui relèvent des articles 8 et 9 représentent plus de 99 % des produits d'épargne et d'investissement d'AG.



Des économies pour tout le monde

La plateforme en ligne **Uppie**, disponible auprès de notre partenaire de distribution Keytrade Bank, rend l'épargne et l'investissement faciles et accessibles. S'appuyant sur les nombreuses années d'expérience d'AG en matière de gestion de fonds, elle utilise un langage clair et simple pour aider les clients à trouver le produit qui leur convient le mieux. Il suffit de 10 euros pour commencer à investir.

Une histoire de famille

Il est important d'apprendre à gérer intelligemment son argent. Notre plateforme d'épargne et d'investissement familiale **Yongo** donne aux parents des conseils sur la façon d'expliquer à leurs enfants la gestion consciente et responsable de l'argent.

Soyons clairs

Nous sommes convaincus qu'une **communication transparente** est la clé. Que ce soit par le biais de documents de synthèse, de vidéos, de FAQ ou de commentaires sur nos conditions générales, nous veillons à ce que nos produits soient compréhensibles pour tous nos clients.



Accompagner nos courtiers

AG ne se contente pas de soutenir ses clients dans leur démarche de développement durable. Nous le faisons également avec les courtiers. En 2023, nous lancerons une nouvelle **plateforme en ligne** qui comprendra un bref questionnaire permettant à nos partenaires de distribution de **calculer leur empreinte carbone**. Après avoir pris connaissance des résultats, calculés selon le Greenhouse Gas Protocol, ils pourront agir pour réduire leur impact en s'engageant dans l'une des options personnalisées proposées par la plateforme. Avec ce projet et bien d'autres, nous sommes convaincus qu'il sera plus simple pour les courtiers et leur personnel de s'engager positivement dans la société.

Le monde de l'assurance évolue rapidement et les courtiers doivent connaître les dernières réglementations et les best practices. L'**AG Business Academy**, située dans notre innovant Campus AG, offre à nos partenaires de distribution une formation intensive qui leur permet de rester au courant des dernières évolutions. En 2022, nos cours portaient sur des sujets tels que l'inclusion récente des préférences des clients en matière de durabilité dans la directive européenne sur la distribution d'assurances, et la manière de faire concorder les préférences des clients avec les produits sur la base des informations SFDR. Au total, nous avons accueilli **10.500 participants** dans nos locaux, pour un total de 57.000 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 sommes impatients d'encore élargir ce programme en 2023.

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)

**9,3
MILLIARDS**

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



700

places de parking pour véhicules
électriques via Interparking

**25
MILLIARDS**
investis dans l'économie belge



+64%

de capacité photovoltaïque
sur les immeubles de bureaux d'AG
Real Estate entre 2017 et 2022



**790
MILLIONS**

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

Avec
70 MILLIARDS
AG est l'un des plus grands
investisseurs
institutionnels
belges



Notre politique
applicable à toutes les
décisions d'investissement

**EXCLURE
INTÉGRER
S'ENGAGER**

Notre approche

L'investissement comme outil de changement

Avec près de 70 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**. 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 de ces 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 durable et 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.

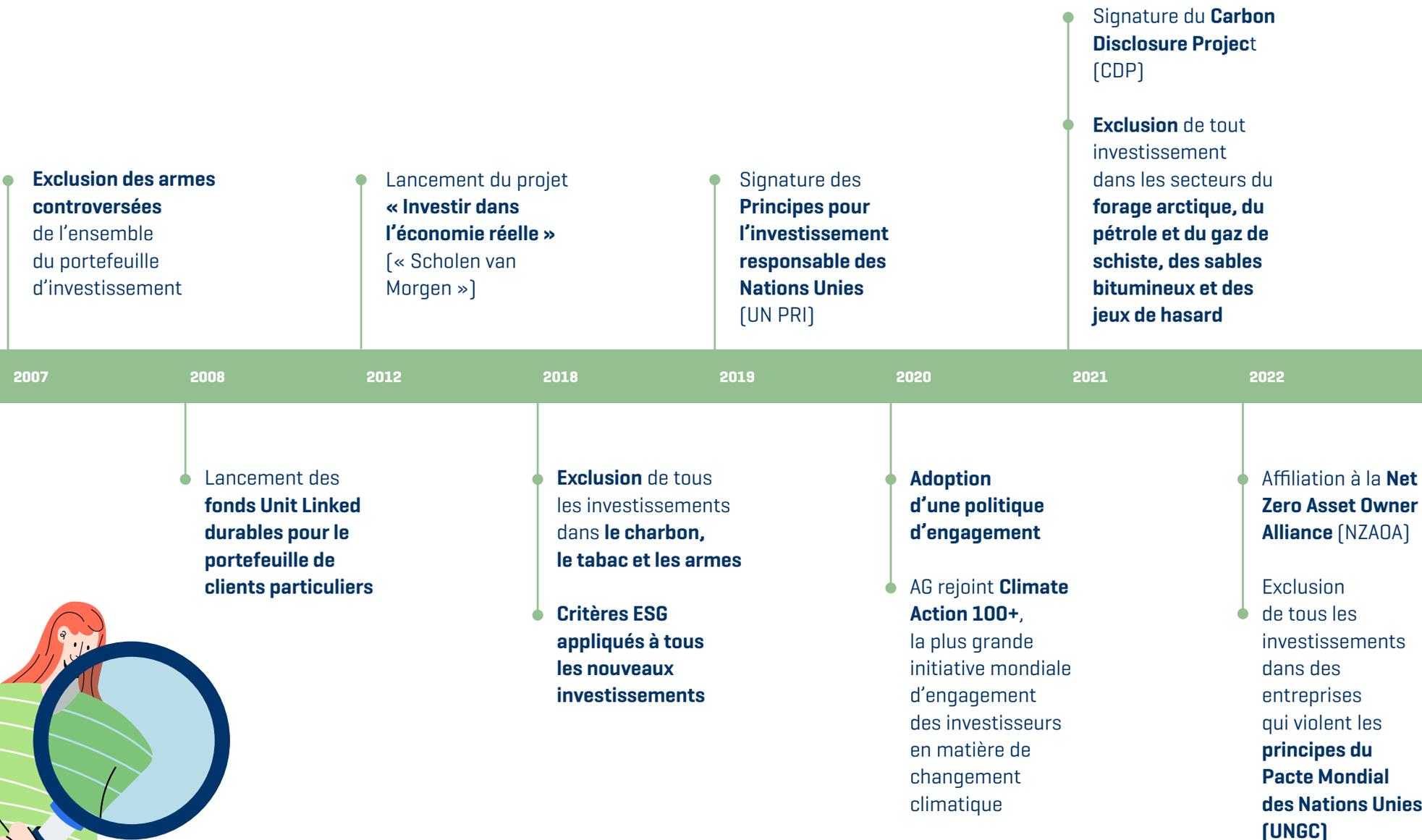
Intégrer

Nous ne nous contentons pas d'analyser les résultats financiers dans notre processus de prise de décision en matière d'investissement - nous tenons toujours compte des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance dans ces décisions.

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

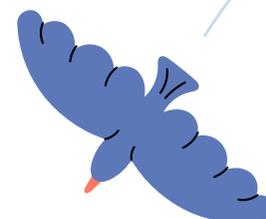


Investissements

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) établie sous l'égide de l'ONU. Cette initiative dirigée par ses membres réunit des assureurs, des fonds de pension et des gestionnaires d'actifs 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.



« L'engagement auprès de la Net Zero Asset Owner Alliance est la dernière expression de notre volonté d'investir nos 70 milliards d'euros d'actifs avec un impact positif sur notre climat pour aujourd'hui et les générations à venir. »



Bernadette Migisha
Head of Sustainable & Responsible Investing

Nos chiffres

Fin 2022, nous avons investi 9,3 milliards d'euros dans la création d'un monde plus durable, soit une augmentation de 400 millions d'euros par rapport à l'année précédente.

Environnement

- 790 millions d'euros dans les sources d'énergie renouvelables
- 340 millions d'euros dans les infrastructures de mobilité verte
- 800 millions d'euros pour les bâtiments écologiques
- 1,5 milliard d'euros en obligations vertes et autres investissements verts
- 320 millions d'euros pour les activités alignées sur la taxonomie européenne

Social

- 2,8 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.



« *En immobilier, la durabilité n'est pas un objectif. C'est une obligation morale envers les générations futures.* »



Serge Fautré
CEO, AG Real Estate

En 2022...

Nous avons réalisé plus de **830 millions d'euros de nouveaux investissements** dans des infrastructures, notamment dans des projets liés aux énergies renouvelables tels que des parcs éoliens en mer du Nord, des centrales solaires en Espagne et en Italie, et l'internet par fibre optique dans les zones rurales et semi-rurales en France, en Espagne et en Italie.

Nos investissements dans **l'économie belge s'élèvent à un total de 25 milliards d'euros**, dont 17 milliards d'euros en obligations d'État.

Notre filiale **AG Real Estate**, premier investisseur privé dans l'immobilier en Belgique, a achevé les travaux de rénovation du Westland Shopping Center à Bruxelles et a consenti de nombreux autres efforts visant à mettre ses actifs et ses activités en conformité avec les normes environnementales les plus strictes.

Pour la première fois, nous avons participé à la campagne **SBTi de la CDP**. Cette initiative d'engagement collectif incite les entreprises à fixer des objectifs environnementaux alignés sur les Accords de Paris et à s'y tenir.

Nos investissements dans la pratique :



Fluxys soutient la transition énergétique durable en Belgique en développant une infrastructure de transport pour l'hydrogène et le CO₂.



anima

Anima est un prestataire de services qui propose aux personnes âgées des options de logement et de soins de haute qualité, conformément à la devise de l'entreprise : « Votre bonheur nous tient à cœur ».



Interparking est un opérateur de parking public qui adopte une approche de la mobilité verte à multiples facettes. En 2022, l'entreprise a augmenté le nombre de places de parking pour les véhicules électriques et les vélos dans toute l'Europe et a déployé 92 systèmes « Poumon dans la ville » pour purifier l'air dans ses bâtiments.

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**

20

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

360

nouveaux collègues ont rejoint la famille AG en 2022



800

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

60

notre Net Promoter Score (eNPS) des collaborateurs en 2022 - dans le haut de la fourchette pour notre secteur

1.000

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

171

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

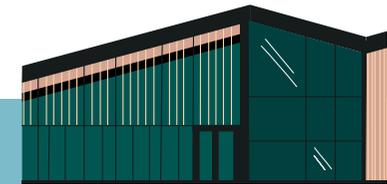
En moyenne

7

jours de formation par travailleur actif [contre 5,7 en 2021]



Possibilité de 3 jours de télétravail par semaine



CAMPUS AG

un nouveau concept de bâtiment durable dans le centre-ville de Bruxelles

AG est Top Employer pour la

11^e

année consécutive



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 **4.280 personnes**, et **360 nouvelles recrues** nous ont rejoints en 2022. Nous voulons offrir à chacun et chacune un environnement de travail inclusif et inspirant, où chacun peut tirer le meilleur parti de ses talents.

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.



Campus AG

Un lieu de travail durable et innovant

En mars 2022, nous avons inauguré le **Campus AG** : notre nouveau centre de formation et d'innovation, qui s'étend sur **4.800 mètres carrés au cœur de Bruxelles**. Nous avons récupéré et recyclé des éléments de nos installations existantes pour les intégrer dans un complexe moderne, à la pointe de la technologie, qui reflète nos objectifs ambitieux en matière de développement durable.

Sa caractéristique la plus frappante est le fait d'être aussi magnifique que fonctionnelle. Son **toit vert** offre **une isolation acoustique naturelle et régule la température tout en réduisant les émissions de carbone, en captant les précipitations et en stimulant la biodiversité**. Le bâtiment lui-même est inondé de lumière naturelle et alimenté par des énergies renouvelables, notamment des panneaux solaires. À l'intérieur, 19 salles de formation traditionnelles et modulaires accueillent nos collaborateurs.



« Lorsque vous commencez à travailler chez AG, vous ne nous rejoignez pas pour un job, mais pour toute une carrière. Nous voulons être une Great Place to Grow for All »



Jan Heyvaert
Chief Human Resources &
Sustainability Officer

Célébrer nos différences

Dans un monde qui évolue plus rapidement que jamais, il ne suffit plus de s'adapter. Nous voulons **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. En 2022, 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.

Une main-d'œuvre plus diversifiée reflète davantage notre clientèle et le monde dans lequel nous vivons. Elle nous donne également l'occasion d'être le changement que nous voulons voir dans le monde : un endroit où les personnes de tous horizons se sentent les bienvenues et encouragées à être elles-mêmes, et où chacun et chacune a une chance égale d'apprendre et de se développer. Grâce à notre plan d'action et à d'autres efforts tels que la participation à la plateforme d'échange Ageas Inclusion Forum, nous visons non seulement à créer un lieu de travail plus inclusif, mais aussi à **contribuer à une société plus inclusive.**



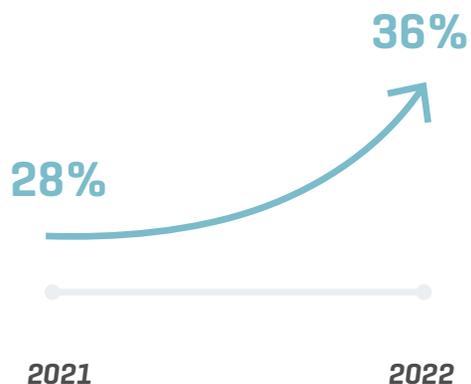
Genre : un exercice d'équilibre

Les assurances, un business d'hommes ? Pas chez AG : plus de la moitié de notre personnel – **54 % - est constituée de femmes.**

Et même si nous savons qu'il reste du chemin à parcourir, notamment pour certains postes à responsabilité, l'augmentation du nombre de femmes dans le management supérieur - **de 28 à 36 %** entre 2021 et 2022 - montre que nous sommes sur la bonne voie. Par ailleurs, nous offrons les mêmes possibilités d'évolution aux hommes et aux femmes.

En 2019, nous avons rejoint d'autres assureurs et sociétés financières belges en signant la **Charte Women in Finance**, un engagement audacieux 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 employées un espace sûr pour partager leurs connaissances et leurs expériences les unes avec les autres.

Les femmes dans le management supérieur



Fonction	Women	Men
Conseil d'Administration	46%	54%
Comité de direction	22%	78%
Management supérieur	36%	64%

Âge : l'expérience n'a pas de prix

Plus de 58,4% 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 aider et encourager tout notre personnel à rester engagé et à maintenir un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

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 11^e année consécutive**, avec cette fois-ci 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.

Dans l'édition de cette année de l'étude « **Employer Brand Research** » de **Randstad**, AG a une fois de plus été désignée comme l'un des assureurs les plus attrayants en tant qu'employeur en Belgique, ainsi que comme la 32^e entreprise la plus attrayante au total - un bond de géant par rapport à la 53^e place de 2021.

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 travailleurs recommanderaient notre entreprise. Comparé à la concurrence, un score élevé est de 58. En 2022, le nôtre était de 60.

Nos réalisations

Comment nous avons amélioré notre environnement de travail en 2022

Working Smarter Together

Un **processus d'évolution** comprenant des formations, des conseils, des séances d'inspiration et des défis pour aider les travailleurs à trouver leur voie dans le nouveau mode de travail [hybride].

Faites comme chez vous

En cours d'année, nous avons remis à niveau l'**équipement informatique** domestique de notre personnel. Désormais, ils bénéficient du même confort de travail à la maison qu'au bureau.

Réinventer le lieu de travail

Nous sommes allés de l'avant avec notre projet **Reinvent Workplace**, une refonte complète de tous nos bureaux pour les adapter aux besoins actuels et futurs. La rénovation sur plusieurs années devrait être achevée en 2026.

Rejoignez-nous

Grâce à notre app d'accueil en ligne, les nouveaux collègues se sentent les bienvenus chez AG avant même d'avoir mis les pieds au bureau. Via cette plateforme, ils peuvent en savoir plus sur notre entreprise et leur département, et même entrer en contact avec leur future équipe.

Le développement du personnel : donner et recevoir

Notre projet d'évaluation **Talk2Grow** utilise un système de feedback continu pour encourager le développement des travailleurs tout en aidant les managers à devenir de meilleurs coaches 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

En 2022, AG a également développé **Learn2Grow**, une enquête scientifique sur le comportement des travailleurs en matière d'apprentissage. Les résultats aideront les collègues à développer leurs propres stratégies d'apprentissage personnalisées et donnent à AG les informations dont elle a besoin pour créer des initiatives de formation réfléchies et pertinentes.

Un nouveau départ

Nous avons lancé l'**AG College**, un programme unique dans le secteur financier et qui offre une opportunité aux personnes sans diplôme d'enseignement supérieur. 20 participants se sont lancés dans une nouvelle aventure professionnelle : ils bénéficient aujourd'hui d'une formation et d'un coaching de 6 mois pour devenir *insurance officers*. Après une formation réussie, ils se verront proposer un contrat à durée indéterminée et auront l'occasion de continuer à travailler et à se perfectionner.



Nos réalisations

Une journée mémorable

Comme nous voulons que l'ensemble de notre personnel partage nos ambitions durables, AG a lancé son premier **Sustainability Day en 2022**, une journée complète de conférences et d'activités inspirantes pour sensibiliser aux objectifs d'AG en matière de durabilité. Plus de 800 collègues et 17 intervenants internes et externes y ont participé.

Radio AG

Nous avons mis en place une **émission en direct** permettant au personnel d'AG de rester en contact à une époque où la plupart d'entre eux travaillaient encore à domicile.

The Vibe

Notre **programme de bien-être** favorise l'esprit d'équipe grâce à des initiatives telles que des défis sportifs, des ateliers et des séances d'inspiration.

Bien-être au travail

La vie - professionnelle ou privée - peut être difficile. Pour stimuler le bien-être des travailleurs, nous avons mis en place un **Employee Assistance Programme** qui donne à tous les collègues d'AG la possibilité de recevoir des conseils gratuits et anonymes de la part d'experts, qu'il s'agisse d'assistance en matière de santé mentale, de coaching professionnel, de conseils financiers ou juridiques, ou même de soutien après un événement traumatisant.



À la suite du Covid-19, AG a...

... triplé le nombre de jours de télétravail par semaine

... réduit de manière significative l'empreinte CO² grâce à une réduction des déplacements vers le lieu de travail

... élargi les formations en y incluant des options physiques, numériques et hybrides

... commencé à repenser entièrement ses espaces de travail en mettant l'accent sur l'interaction et la connexion.

AG en tant qu'entreprise responsable



AG en tant qu'entreprise responsable

9.924

tonnes de CO₂ en 2022



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 - NXTG



RUCHES

installées sur notre toit à Bruxelles



3,5 MILLIONS

de jeunes touchés par notre campagne contre la solitude

Mobilité
100%
verte d'ici 2026

DISTRIBUTEURS 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

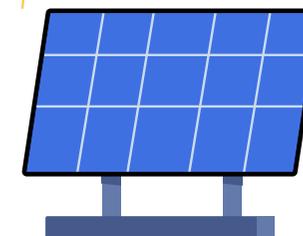
Ouvert début 2022, notre nouveau **Campus AG** a été construit pour répondre aux normes les plus strictes en matière d'architecture durable et d'économie circulaire. Sa conception intègre des matériaux récupérés dans notre ancien bâtiment et comprend des caractéristiques écologiques telles que des toits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

Des bureaux transformés

2022 a marqué le début du projet **Reinvent Workplace**, un programme ambitieux visant à faire de nos immeubles de bureaux des lieux de travail plus écologiques et plus inspirants. Parallèlement à d'autres initiatives, ces rénovations devraient permettre de réduire notre consommation d'énergie de près de 60 % au cours des quatre prochaines années.

Énergie : moins de consommation, plus d'efficacité

Nous avons répondu aux appels du gouvernement à **réduire la consommation d'énergie** et sommes allés au-delà de l'objectif de l'UE de réduire de 15 % la consommation d'énergie pour l'hiver 2022-2023. Nous avons baissé la température dans nos bureaux, limité les heures de chauffage, fermé certains bâtiments le vendredi et réalisé des audits énergétiques réguliers afin d'identifier d'autres possibilités de réduction. L'énergie que nous consommons provient de sources renouvelables, notamment de 880 panneaux solaires installés sur nos immeubles de bureaux à Bruxelles, Anvers et Charleroi.



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 des bornes de recharge 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.

Réduction des déchets au bureau

Notre politique de **gestion des déchets** comprend des solutions de traitement et de prévention des déchets. Nous nous attaquons au plastique en fournissant à notre personnel des gourdes gratuites et en remplaçant nos gobelets à café en plastique par des gobelets en PLA. Nous organisons régulièrement des campagnes de sensibilisation pour aider nos intermédiaires à adopter des technologies numériques afin de réduire la consommation de papier.

Les abeilles, c'est la vie

Nous participons activement à la sauvegarde des abeilles dans le cadre du projet « **Made in Abeilles** » depuis 2019. Les ruches installées sur le toit de l'un de nos bâtiments à Bruxelles contribuent à la protection de la biodiversité. Nous récoltons même notre propre miel !

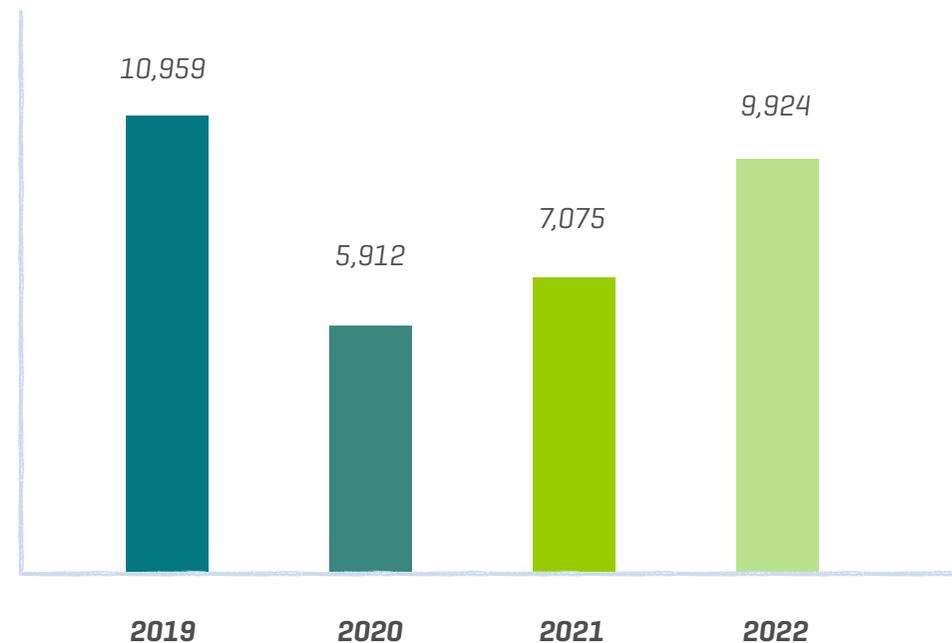
CO₂ : le saviez-vous ?

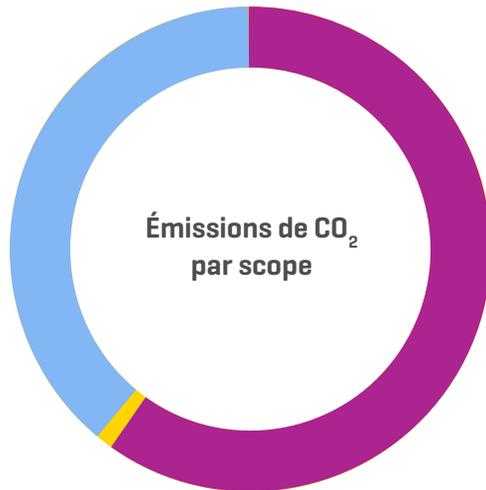


Nous ne pouvons pas réduire notre empreinte carbone sans l'avoir identifiée au préalable. Depuis 2018, AG fait donc appel à une société de conseil spécialisée, CO2logic, pour calculer ses émissions annuelles de CO2. Voici le résultat de ses mesures :

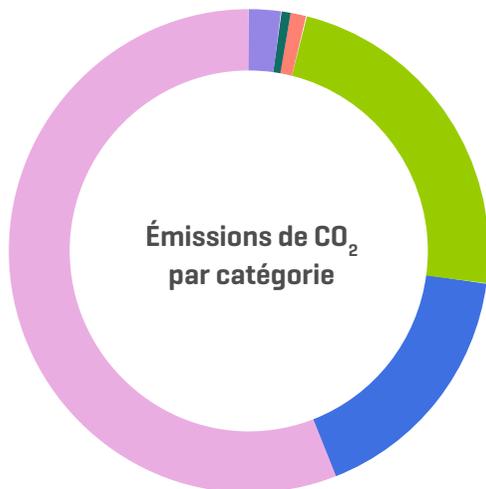
Au total, nos émissions en 2022 s'élevaient à 9.924 tonnes. Elles sont certes plus importantes qu'en 2020 et 2021 - pandémie de Covid-19 oblige - mais nous avons réalisé une baisse de 9,5 % par rapport à 2019. Bien que nous soyons maintenant de retour au bureau, les leçons que nous avons tirées de la pandémie et 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





- **Scope 1** : émissions directes causées par les sites et les véhicules - 39 %
- **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 - 60 %



- **Mobilité** : 56%
- **Énergie** : 17%
- **IT** : 23%
- **Papier** : 0,8%
- **Déchêts** : 0,6%
- **Réfrigérants** : 2%



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 CO₂ résiduelles en investissant dans plusieurs projets certifiés. Pour 2022, nous avons choisi un projet d'énergie solaire au Vietnam.

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

Des études montrent que les jeunes sont plus nombreux que jamais à se sentir isolés, mais peu d'entre eux sont prêts à en parler. AG brise le tabou grâce à une nouvelle plateforme en ligne qui permet à toute personne souffrant de solitude ou de dépression de prendre contact et d'obtenir l'aide dont elle a besoin. Le **projet « Tous contre la solitude »** propose un kit pédagogique gratuit pour les enseignants et les élèves [publié par Uitgeverij Averbode/ Editions Erasme] ainsi que des informations, des conseils et un test d'évaluation de la solitude. Nous avons fait passer le message grâce à une campagne d'influenceurs qui a touché plus de 3,5 millions de personnes. Au total, près de 110.000 personnes ont passé le test.

Cyclisme féminin

En 2022, AG est devenue le sponsor principal de **l'équipe cycliste professionnelle féminine AG Insurance - NXTG**. Grâce à des équipements de pointe, des installations d'entraînement dernier cri et du 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. Notre ambition ? Être au sommet du cyclisme féminin dans les prochaines années.





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 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 financièrement des organisations telles que la Fondation belge contre le cancer et Move4Cancer.

Héros paralympiques

AG est fière de soutenir la **Paralympic Team Belgium** depuis 2011. Ces athlètes, leur courage et leur résilience sont notre 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**.



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 notre cadre politique cohérent, qui comprend également des politiques spécifiques dans des départements tels que Risk, 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 durable.





« Au cours des deux dernières années, nous avons été un précurseur sur le marché belge de l'assurance en évaluant dans notre rapport ORSA [Own Risk And Solvency Assessment] les incidences potentielles du changement climatique sur nos activités et en réfléchissant à la manière de gérer ces impacts. »

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 2022, comme en 2021, 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 nos sinistres en assurance non-vie.

Nous prenons également 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.



Nathalie Vanderbecken
Chief Risk Officer

Gouvernance en matière de durabilité



Pour atteindre nos objectifs ambitieux en matière de durabilité, nous avons créé un **Sustainability Office** au sein d'AG. L'équipe 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.

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



Conclusion

« Il incombe à tout le monde d'agir et de participer aux actions positives d'aujourd'hui qui feront du monde un endroit meilleur pour les générations suivantes. »

Nathalie Erdmanis
 Director of Sustainability

Construire un monde plus durable n'est pas une évidence, c'est un trajet. C'est pourquoi nous nous efforçons d'aller toujours plus loin. En mesurant, en établissant des règles de bonne gouvernance et en intégrant des principes durables dans nos activités quotidiennes, et ce, au sein de chaque département d'AG.

Nous pouvons être fiers de tous les progrès que nous avons réalisés en 2022 et que vous avez pu découvrir dans ce rapport. Au cours de l'année écoulée, nous avons ajouté plusieurs produits qui s'inscrivent dans une démarche durable et nous continuerons sur cette voie.

Nous avons pris des décisions importantes qui auront un impact dans les années à venir, comme notre projet Reinvent Workplace qui nous permettra de réduire la consommation d'énergie de nos bâtiments de 60 % d'ici 2027, ou notre projet Diversity, Equity & Inclusion qui fera d'AG un lieu de travail encore plus inclusif pour l'ensemble de notre personnel.



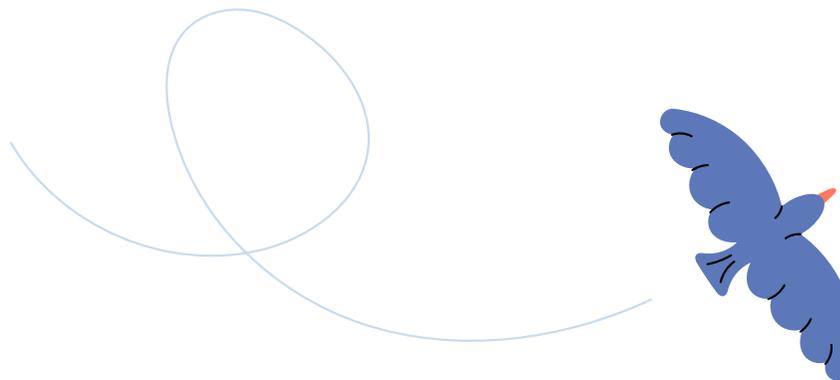
Merci



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. 51
	Évaluation de la matérialité réalisée	p. 10
	Rapport de durabilité annuel	p. 1-56
	Intégration de la durabilité dans le cadre politique	p.49-50
	Gouvernance responsable en place	p. 49
	Exécution d'un test de résistance sur les risques liés à la durabilité	p. 50
	Sustainability Day organisé pour tout le personnel	p. 40
<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. 44
	Notre approche des achats durables	p. 51
<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. 51
	Soutien à la société et sensibilisation	p. 47-48
<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. 1-56
	Mises à jour régulières sur la durabilité via la Newsroom	https://newsroom.aginsurance.be/