

RAPPORT D'IMPACT

2024



DÉCOUVREZ LE RAPPORT

Table des matières



1

MESSAGE
DE NOTRE CEO



2

CHIFFRES CLÉS
2024



3

QUI EST AG ?



4

NOTRE IMPACT



5

LA DURABILITÉ
CHEZ AG



6

QUE NOUS RÉSERVE
L'AVENIR ?



2024, une année historique

Pour bien des raisons, AG ne risque pas d'oublier l'année 2024 de sitôt. Notre entreprise soufflait en effet ses 200 bougies, un cap célébré en beauté par plus de 4.400 collègues pendant pas moins de 400 jours : 200 avant la date officielle et 200 après. Pour l'occasion, nous avons organisé une multitude d'événements et d'activités axés sur la connexion : avec nos collègues, nos partenaires, nos clients, mais aussi avec la société au sens large. Nous avons relevé 200 challenges, dont un tiers environ visait explicitement un impact social ou environnemental.

200 ans d'impact

Impact. Le mot est lâché. C'est notre raison d'être en tant qu'assureur : avoir un impact positif sur la société. En aidant les gens à faire face aux incertitudes et aux risques de la vie. En les soutenant et en leur garantissant la tranquillité d'esprit dont ils ont besoin. Et ce, depuis 1824.

Avant même la naissance de la Belgique, AG était une petite entreprise basée à Bruxelles. La première à y proposer des assurances-vie. Quelques années plus tard, elle ajouta les assurances incendie à sa gamme de produits. En 200 ans, nous sommes devenus le plus grand assureur du pays. Nous protégeons pour ainsi dire tout ce qui compte vraiment pour les gens : leur famille, leur habitation, leur santé, leur mobilité, leur pension et leur avenir financier.

Aujourd'hui encore, nous restons pertinents. En tant qu'assureur, nous contribuons à relever des défis sociétaux majeurs : évolution vers une mobilité plus durable comme les voitures électriques et les vélos, vieillissement de la population et abordabilité des soins de santé et des pensions.

La durabilité¹, un incontournable

Malgré la complexité du contexte géopolitique, économique et sociétal en 2024, nous avons affiché de bons résultats. Nous avons renforcé notre position sur le marché, lancé de nouveaux produits, franchi des étapes importantes en matière de numérisation et reçu d'excellents feedbacks de la part de nos clients et de nos partenaires de distribution.

Et je suis fier que notre entreprise ait décroché le label *EcoVadis Platinum*, qui nous place parmi les 1 % d'entreprises les plus durables au monde.

Même si nous n'avons pas à rougir de notre bilan des dernières années, cela ne signifie pas pour autant que nous pouvons nous reposer sur nos lauriers. Nous voulons faire plus et, surtout, faire mieux. C'est pourquoi nous continuons à nous fixer des objectifs ambitieux en matière de durabilité afin d'encore renforcer notre impact. D'ici 2027, nous investirons 15 milliards d'euros dans des actifs qui contribuent à un monde plus durable, contre 12,9 milliards d'euros en 2024. Nous souhaitons réduire nos propres émissions de CO₂ de 40 % d'ici 2030² et celles de nos actions et obligations d'entreprises³ de 55 % d'ici 2030 (périmètres 1 et 2)⁴ avec, en ligne de mire, la neutralité carbone à l'horizon 2050.

Et grâce à nos investissements dans le projet « *Scholen van Vlaanderen* », nous aurons également un impact sur la qualité de l'enseignement de 85.000 élèves en Flandre.

Dans ce tout premier Rapport d'Impact d'AG, nous vous dévoilons nos ambitions, nos réalisations et notre engagement à contribuer à un monde meilleur. Bonne lecture !

Heidi Delobelle
CEO - AG

¹ La satisfaction des besoins actuels sans compromettre la capacité des générations futures à satisfaire leurs propres besoins. (Définition Commission mondiale de l'environnement et du développement, 1987)

² Par rapport à 2023.

³ Par rapport à 2021.

⁴ Le périmètre 1 comprend les émissions directes de nos bâtiments et de nos véhicules de société.

Le périmètre 2 correspond aux émissions indirectes provenant de l'achat d'énergie, comme l'électricité, la vapeur, le chauffage ou le refroidissement.



Chiffres clés 2024

Nous assurons



Ménages
1 sur 2



Habitations
1 sur 4



Voitures
1 sur 6



Pensions
complémentaires
1 sur 3



Assurances
hospitalisation
1 sur 4



Entreprises
1 sur 3

Chiffres clés 2024

AG en tant qu'entreprise



Leader du marché

Part de marché de 21 % :
28,3 % en Vie
et 16,7 % en Non-Vie



200 ans

d'expertise

AG en tant qu'investisseur



73 milliards d'euros

d'actifs sous gestion



22 milliards d'euros

d'investissements en
Belgique



12,9 milliards d'euros

d'investissements contribuant
à un monde plus durable

AG en tant qu'assureur



2,7 millions

de clients
particuliers



290.000

clients
professionnels



> 4.700

partenaires
de distribution

AG en tant qu'employeur



4.481

Collaborateurs



13 fois

Top Employer



AG et notre rôle dans la société belge

AG est aujourd'hui le premier assureur de Belgique. Nous apportons une contribution significative à l'économie non seulement en tant qu'assureur, mais aussi en tant qu'employeur de plus de 4.400 personnes.

Chaque jour, nous assumons notre responsabilité sociale en protégeant les personnes, leurs biens et leurs capitaux contre les aléas de la vie, et en stimulant la croissance économique.

REGARDEZ NOTRE VIDÉO



“

Nous assumons chaque jour notre responsabilité sociale.

”

Nous sommes également le premier investisseur institutionnel du pays, avec pas moins de 73 milliards d'actifs sous gestion. Nous investissons les primes versées par nos clients notamment dans des projets qui ont une valeur ajoutée pour la société : lignes de tram, mobilité, énergies renouvelables grâce à des parcs éoliens et programmes de construction d'écoles pour créer des environnements d'apprentissage plus modernes et stimulants.

Dans le cadre de notre stratégie *Elevate27*, nous accordons également une attention particulière à des thèmes tels que le vieillissement de la population et la possibilité de se constituer une pension complémentaire, ou la couverture des catastrophes naturelles qui, malheureusement, sont de plus en plus fréquentes en raison des changements climatiques.

Notre stratégie pour les années à venir ? Renforcer notre position de leader et identifier et développer de nouvelles opportunités de croissance. Nous pourrions ainsi encore améliorer la qualité de nos produits et services à nos clients et partenaires.

Notre impact

En tant qu'assureur de premier plan et grande entreprise belge, nous voulons intégrer au maximum la durabilité dans tout ce que nous faisons. Nous avons donc défini quatre domaines d'action en la matière :

- **En tant qu'assureur**, nous développons des produits et des services qui encouragent nos clients à faire des choix plus durables.
- **En tant qu'investisseur**, nous sélectionnons des actifs ayant un impact positif et nous investissons dans un monde plus durable.
- **En tant qu'employeur**, nous mettons sur pied une '*Great Place to Grow for All*' pour l'ensemble de notre personnel et nous nous engageons à intégrer la diversité, l'égalité et l'inclusion dans nos activités quotidiennes.
- **En tant qu'entreprise responsable**, nous mettons tout en œuvre pour mener nos activités avec intégrité et dans le respect de l'environnement et de notre société. Nous nous sommes engagés dans une trajectoire « *net zero* », conformément à l'ambition de l'Union européenne de devenir un continent neutre sur le plan climatique d'ici 2050 (*Green Deal*).

Qui dit durabilité, dit critères ESG (Environnement, Société et Gouvernance). Chaque département d'AG s'implique à sa manière dans ce thème important. Nos plans et objectifs au niveau des départements comprennent donc plusieurs initiatives en matière de durabilité.

This is our **impact**.
We are AG.
Supporter of your life.

[REGARDEZ NOTRE VIDÉO](#)

Exemples concrets

[ÉPARGNE ET INVESTISSEMENTS RESPONSABLES](#)[UNE ASSURANCE AD HOC CONTRE LES CATASTROPHES NATURELLES](#)[RETOUR AU TRAVAIL DURABLE APRÈS UNE MALADIE](#)[INVESTIR DANS UN AVENIR MEILLEUR](#)[200 ANS D'AG](#)[L'INTÉRÊT DE LA PRÉVENTION](#)[UN LIEU DE TRAVAIL DURABLE OÙ TOUT LE MONDE SE SENT CHEZ SOI](#)[ENSEMBLE POUR UN AVENIR MEILLEUR](#)

Épargne et investissements responsables

Les Belges sont, par nature, des épargnants et des investisseurs prudents. Après la ruée sur le bon d'État en 2023, septembre 2024 a été un moment clé pour beaucoup de gens. En effet, celles et ceux qui avaient opté pour le bon d'État un an plus tôt ont alors récupéré leur capital et ont dû décider de ce qu'ils allaient en faire.

Selon une enquête¹ d'AG, le compte d'épargne reste particulièrement prisé, suivi du nouveau bon d'État, des comptes à terme, des opérations boursières, des départs en vacances et de l'immobilier ou les rénovations. Les assurances-épargne avaient, elles aussi, remporté un certain succès. Toutefois, de nombreuses personnes optent aussi pour des fonds de placement et des produits de la branche 23. Ces dernières années, la forte croissance des marchés financiers a exacerbé cette tendance.



AG fait fructifier le capital de ces clients en investissant les primes de manière responsable, tout en respectant à la fois l'humain et l'environnement.



Investir de manière responsable

Nos clients se constituent un capital grâce à leurs primes d'assurance-vie. AG fait fructifier ce capital en investissant les primes de manière responsable, tout en respectant à la fois l'humain et l'environnement.

¹ Enquête en ligne réalisée par le bureau d'études iVOX pour le compte d'AG

² Toutefois, l'attribution de ce label ne signifie pas que ce fonds répond à vos propres objectifs de durabilité, ni qu'il est conforme aux futures réglementations nationales ou européennes. Vous trouverez plus d'infos à ce sujet sur le site www.fsma.be/fr/finance-durable.

Par exemple, nous n'investissons délibérément pas dans certains pays, secteurs ou activités : tabac, jeux d'argent, embargos financiers, paradis fiscaux, mines de charbon thermique, combustibles fossiles non conventionnels... Le résultat financier n'est pas le seul élément qui dicte nos investissements. Nous faisons également notre choix en fonction de critères ESG (Environnement, Société et Gouvernance).

Enfin, nous exigeons des entreprises dans lesquelles nous investissons qu'elles fassent preuve de transparence et qu'elles s'engagent à atteindre des objectifs durables. Comment ? En votant lors des assemblées d'actionnaires et en nous engageant directement ou indirectement auprès des entreprises afin d'influencer positivement la prise de décision et d'encourager des actions durables.

Label Towards Sustainability

Chez AG, nous plaçons la barre encore plus haut. Le résultat ? 42 de nos produits d'épargne et d'investissement, représentant 50 % du chiffre d'affaires en 2024, ont reçu le label indépendant *Towards Sustainability*². Conçu par le secteur financier belge, ce label n'est accordé qu'aux produits financiers qui répondent à des critères de durabilité de plus en plus stricts chaque année.



Une assurance ad hoc contre les catastrophes naturelles

2024 entrera dans l'histoire de la Belgique comme l'année la plus humide jamais enregistrée¹. Le climat de notre planète change et ses effets se font de plus en plus ressentir. Les longues périodes humides ou sèches sont plus fréquentes et les précipitations deviennent plus intenses.

Les inondations catastrophiques à Liège en 2021 ont causé des dommages de plus de 2,5 milliards d'euros. Les deux années suivantes ont également été marquées par des extrêmes. Des périodes de sécheresse persistante ont alterné avec des phénomènes violents, comme les tempêtes Eunice et Franklin en 2022 et les inondations du bassin de l'Yser en 2023. Selon le réassureur allemand Munich Re, le montant total des dommages causés dans le monde entier par des catastrophes naturelles en 2024 s'élève à 320 milliards de dollars [310,5 milliards d'euros].

L'importance de l'assurance

Avec l'augmentation de la fréquence des phénomènes météorologiques extrêmes, il est urgent de mettre en place un cadre juridique solide pour le règlement des catastrophes naturelles et la souscription des assurances habitation. Ces dernières comprennent une couverture obligatoire contre les catastrophes naturelles pour couvrir les coûts de réparation de ces dommages.

Outre les dommages matériels, les catastrophes naturelles causent aussi beaucoup de souffrance humaine et d'incertitudes. À ce moment-là, nous voulons être prêts à soutenir nos clients. Nous activons immédiatement notre plan Catastrophes naturelles en cas d'inondation ou de tempête. Notre cellule Catastrophes cartographie l'étendue des dégâts et nous faisons appel à suffisamment de personnel pour aider les clients touchés. Un exemple ? Le week-end du 17 mai 2024, les Fourons ont vécu les pires inondations de leur histoire. Malgré le long week-end, nos experts se sont rendus sur place afin que nous puissions effectuer rapidement les premiers versements d'avances sur indemnisation.

De bons accords sont nécessaires

Selon certaines études, une catastrophe de l'ampleur de celle de la Vesdre coûterait jusqu'à 8 milliards d'euros² si elle survenait en Flandre. Il va donc sans dire que le changement climatique est un défi majeur pour le secteur des assurances. C'est pourquoi nous nous engageons activement, avec notre secteur, dans un dialogue avec les responsables politiques afin de garantir l'assurabilité des catastrophes naturelles sur le long terme. En cas de catastrophe naturelle, la charge est répartie entre le secteur des assurances et le gouvernement. Cependant, le cadre actuel de l'accord est déconnecté de la réalité. En plaidant pour une solution structurelle, nous voulons éviter toute incertitude et continuer à aider nos clients lorsqu'ils en ont besoin.

¹ IRM, Bilan Climatologique de 2024.

² Chiffres basés sur une étude menée par Vlaamse Waterweg (DVW) en collaboration avec le Waterbouwkundig Laboratorium pour le compte de Lydia Peeters, ministre flamande des Travaux publics en 2021.



“

Nous préconisons une collaboration plus étroite entre le gouvernement et les assureurs afin de mieux gérer à l'avenir les conséquences des catastrophes naturelles.

”



REGARDEZ NOTRE VIDÉO



“

J'ai beaucoup apprécié la combinaison des différentes interventions : thérapie, fitness, relaxation, coaching professionnel et visites chez le médecin. Cette expérience a été particulièrement précieuse dans le cadre de mon rétablissement.

”

Une participante au programme *Return to Work* d'AG

Retour au travail durable après une maladie

Selon les derniers chiffres, la Belgique compte 520.000 personnes en incapacité de travail de longue durée. Les affections psychiques, telles que le burn-out et la dépression, sont à l'origine d'un tiers de ces absences. Au sein de notre compagnie, nous constatons également que cette problématique touche de plus en plus d'entreprises clientes. L'absentéisme de longue durée peut avoir un impact sur la productivité et les charges opérationnelles de l'entreprise. Il est donc crucial de miser sur la réintégration. Non seulement pour le bien-être des travailleurs, mais aussi pour la santé des entreprises.

Programme *Return to Work*

Les travailleurs qui bénéficient d'une assurance Revenu garanti auprès d'AG par le biais de leur employeur et qui ne sont pas en mesure de travailler en raison d'une affection liée au stress telle que le burn-out, la dépression ou des troubles anxieux peuvent bénéficier du programme *Return to Work*. Grâce à ce programme de réintégration, les personnes en incapacité de travail [de longue durée] peuvent reprendre le travail jusqu'à trois fois plus vite. Une approche en trois étapes [récupération, réactivation et réintégration] basée sur des études médicales les guident tout au long d'un parcours sur mesure. Dans ce cadre, elles sont accompagnées par des équipes multidisciplinaires composées de psychologues, de coaches sportifs, de coaches de carrière, de thérapeutes de la relaxation, etc. Pour obtenir les meilleurs résultats, la participation à ce programme se fait sur une base tout à fait volontaire et confidentielle.

Cette approche a fait ses preuves et est désormais aussi proposée aux indépendants

Depuis 2017, AG est toujours leader du marché de la réintégration. Au cours des sept dernières années, nous avons proposé plus de 10.000 trajets de réintégration. Plus de 5.000 de ces trajets ont été effectivement lancés. Pas moins de 70 % des participants ont pu reprendre le travail après cinq à sept mois de traitement. Parmi eux, 80 % ont pu rejoindre leur employeur d'origine. Par ailleurs, 90 % n'ont pas fait de rechute dans les six mois suivant leur participation au programme.

En raison de la pertinence sociale et du succès de notre programme *Return to Work*, nous avons étendu cette offre aux travailleurs indépendants en 2024. Le programme *Reboost* leur propose désormais aussi un trajet de réintégration s'ils souffrent de problèmes de santé liés au stress. Ce programme propose aussi une offre personnalisée et est intégré dans les produits qui couvrent l'incapacité de travail.

Investir dans un avenir meilleur

AG est le premier investisseur institutionnel de Belgique. On gère environ 73 milliards d'euros de capitaux. Nous investissons ces capitaux de manière relativement défensive dans un large éventail d'actifs et de régions. Cependant, nous nous concentrons fortement sur la Belgique. Parce qu'en tant qu'assureur belge de premier plan, fort de plus de 200 ans d'expérience, nous estimons qu'il est crucial d'investir dans notre économie et notre société.

La majeure partie du capital géré (environ 62 %) est investie en obligations (d'État et d'entreprises). Environ 21 % sont placés dans des crédits, par exemple aux gouvernements pour des projets d'infrastructure. 17 % sont investis dans des actions et de l'immobilier. Grâce à cette diversification et à cette allocation, nous parvenons à offrir de beaux rendements à nos clients.

Nous accordons une grande importance à la durabilité. Dès lors, notre portefeuille d'investissement comprend aujourd'hui plus de 12,9 milliards d'euros d'actifs qui contribuent à un impact positif sur la société. En outre, nous avons encore renforcé nos ambitions en matière de réduction de nos émissions de gaz à effet de serre.

En tant que détenteur d'actions et d'obligations, AG encourage les entreprises dans lesquelles elle participe à respecter les personnes et l'environnement dans le cadre de leurs activités. En participant aux assemblées des actionnaires, en exerçant son droit de vote par le biais de procurations et en s'engageant directement ou indirectement auprès des entreprises, AG peut avoir une influence positive sur la prise de décision et encourager les entreprises à entreprendre de manière plus durable.

“

Nous investissons les primes versées par nos clients dans des projets qui ont une valeur ajoutée pour la société, comme les projets d'infrastructure et les programmes de construction d'écoles.

”



Scholen van Vlaanderen

En 2024, le gouvernement flamand a lancé le projet « *Scholen van Vlaanderen* ». Ce programme succède à « *Scholen van Morgen* », qui a permis de réaliser 182 projets scolaires pour plus de 130.000 élèves depuis 2006. Ce nouveau projet est un autre partenariat public-privé dans le cadre duquel notre filiale immobilière AG Real Estate apporte un soutien financier.

Les « *Scholen van Vlaanderen* » représenteront au total un nouvel investissement de pas moins d'un milliard d'euros et 465.000 m² d'espace supplémentaire pour 85.000 élèves. Dans une première phase (parcelle 1), le consortium Schoolkracht - dont le partenaire coordinateur est à nouveau AG Real Estate - concevra et construira 29 écoles qu'il entretiendra ensuite pendant 30 ans. Ces toutes nouvelles écoles de la phase 1 accueilleront 20.000 élèves. En s'engageant dans ce projet, AG et AG Real Estate confirment à nouveau leur ambition de contribuer activement à une société meilleure, en investissant dans l'éducation et dans l'avenir de nos enfants.



Échangeur du Boulevard Léopold III et du Ring à Bruxelles

Depuis quelque temps déjà, l'échangeur R0 x Léopold III (A201) sur le ring de Bruxelles, près de l'aéroport de Zaventem, était obsolète, dangereux et générait de nombreux embouteillages. Par ailleurs, l'aménagement ne tenait absolument pas compte des cyclistes, des piétons ou des transports en commun. En d'autres termes, des investissements substantiels dans une rénovation complète s'imposaient.

Dans le cadre du programme *Werken aan de Ring*, un tout nouveau complexe routier est en cours de construction depuis septembre 2024. Il s'articule autour de quatre objectifs principaux : une circulation plus sûre, de l'espace pour la nature, la fluidité des déplacements à vélo et en transports en commun et l'amélioration de la qualité de vie. Pour AG, il est crucial que ce projet intègre des objectifs sociétaux, tels que des intersections plus sûres afin de réduire les accidents, l'aménagement de pistes cyclables séparées pour pouvoir circuler dans cette zone à vélo, des écoducs et un bassin d'orage pour préserver la faune et la flore de la vallée de la Woluwe à proximité. La coordination de ce programme et des projets associés est confiée à la *Werkvennootschap*, une organisation du gouvernement flamand qui soutient les grands projets de mobilité complexes.

Ce projet important pour la mobilité des Flamands et des Bruxellois représente un investissement de 350 millions d'euros. AG participe à son financement. Ce type d'investissement s'inscrit parfaitement dans notre stratégie visant à contribuer à l'amélioration de la mobilité et au développement économique en Belgique.

200 ans d'AG

Oui, AG a eu 200 ans en 2024. Et nous avons fêté cet anniversaire comme il se doit. Mais 200 ans, c'est aussi deux siècles de connaissances et d'expériences. Des connaissances et une expérience que plus de 4.400 collègues mettent en pratique jour après jour au service des clients.

Une année festive

Qui dit anniversaire spécial, dit également festivités. Pas moins de 300 ambassadeurs avaient élaboré pour l'occasion un programme très ambitieux. L'objectif ? Renforcer les liens avec les collègues et notre culture d'entreprise et, bien sûr, faire la fête. Nos nombreux partenaires avec lesquels nous travaillons tous les jours, comme les courtiers et les partenaires bancaires, ont également eu l'occasion de participer aux réjouissances. Ils ont tous été invités à participer à plusieurs événements festifs tout au long de l'année. Bien entendu, nous avons également pensé à nos clients en leur proposant de nombreuses actions et réductions.

Au cours des 200 jours qui ont précédé et suivi notre anniversaire, de nombreux collègues d'AG ont participé à 200 challenges, dont environ un tiers avait un impact social ou écologique. Et l'enthousiasme était au rendez-vous ! Nous avons initialement prévu 200 dons de sang pour la Croix-Rouge. Finalement, plus de 250 collègues ont répondu présent. 350 collègues sont venus au bureau avec des chaussettes dépareillées à l'occasion de la Journée Mondiale de la trisomie 21 et de nombreux fans de tricot ont confectionné près de 300 écharpes et bonnets pour les sans-abris. Enfin, pour terminer l'année en beauté, nos collègues ont planté une forêt de 2 hectares à Hal.

Une culture d'entreprise chaleureuse

Grâce à toutes ces initiatives, nous avons encore renforcé la culture familiale qui caractérise AG. La preuve ? En 2024, nous avons enregistré le meilleur score eNPS (*Employee Net Promoter Score*) de notre histoire. Ce score mesure l'engagement et la loyauté de notre personnel envers notre entreprise et indique donc sa satisfaction globale. En d'autres termes, AG est un endroit où il fait bon travailler, comme peuvent en témoigner les 387 nouveaux collègues qui nous ont rejoints en 2024.

“

4.481 collègues, une culture #WeAreAG chaleureuse, et supporter de la vie depuis 200 ans.

”

AG 200 YEARS

“

Pour la troisième année consécutive, nous avons installé nos distributeurs de crème solaire aux quatre coins de la Belgique

”

L'intérêt de la prévention

Personne n'est à l'abri d'un accident. Heureusement, nos clients peuvent compter sur nous en cas de coup dur. Cependant, comme le dit l'adage : Mieux vaut prévenir que guérir ! C'est pourquoi la prévention fait partie intégrante de notre offre d'assurances. Par exemple, nous proposons à nos entreprises clientes les services de conseillers en prévention. En outre, sur notre plateforme de prévention, nous donnons des conseils pour prévenir les accidents du travail et protéger les locaux d'une entreprise contre les risques d'incendie. Nous avons créé des solutions innovantes en matière de santé et de bien-être pour aider les employeurs à prendre soin du bien-être de leurs travailleurs. Et AG organise aussi des campagnes de prévention globales pour le grand public. Nous sensibilisons les gens à certains risques et nous leur montrons ce qu'ils peuvent faire pour y remédier.

Il fait beau ? Protégez votre peau des rayons du soleil !

Le cancer de la peau touche un Belge sur cinq. Dans le monde, il s'agit de la forme de cancer la plus répandue. Elle est généralement causée par une surexposition aux rayons UV. Si le soleil brille de mille feux, il est important de se protéger.

Tout au long de l'été 2024, nous avons donc lancé une campagne de sensibilisation aux risques de l'exposition prolongée au soleil. Nos collègues se sont rendus dans différents festivals pour y distribuer des tatouages autocollants qui changent de couleur lorsqu'il est temps de mettre de la crème solaire. Ces tatouages contiennent une encre spéciale : les flammes restent presque invisibles lorsque vous êtes à l'ombre, mais elles apparaissent si vous êtes en plein soleil. Les festivaliers pouvaient alors se procurer gratuitement de la crème solaire aux

distributeurs de crème solaire d'AG installés un peu partout sur le site du festival. Par ailleurs, nous avons également installé de tels distributeurs dans des parcs d'attractions et à 60 endroits le long de la côte belge. Malgré la météo maussade de cet été, quelque 683.078 doses de crème solaire ont été distribuées.

Visibilité sur la route : attention danger !

En été, il est conseillé de se protéger du soleil. Et en hiver ? Méfiez-vous de l'obscurité ! En Belgique, 20 % des décès survenus lors d'accidents de la route concernent des cyclistes¹, et ce chiffre ne cesse d'augmenter. Une des principales causes d'accident : le manque de visibilité sur la route.

Une enquête menée par AG auprès de 2.000 Belges a révélé quelques résultats interpellants : un quart des personnes interrogées se sont déjà retrouvées dans une situation risquée en roulant à vélo sans éclairage². 7 personnes sur 10 déclarent que les pistes cyclables de leur région ne sont pas suffisamment éclairées.

Par ailleurs, l'enquête montre que les étudiants [18-27 ans], en particulier, ne sont pas toujours pas assez conscients des risques d'une visibilité insuffisante. Un étudiant sur cinq affirme par exemple ne pas se sentir en danger dans la pénombre ou pendant la nuit si son vélo n'est pas équipé d'un kit d'éclairage. Un étudiant sur quatre ne pense pas qu'il soit nécessaire de renforcer les contrôles de police.

Pour sensibiliser ce groupe, nous avons organisé l'action « C'est bien vu ». En plus d'une campagne en ligne, nos équipes ont distribué 20.000 kits d'éclairage gratuits lors d'événements estudiantins afin de souligner l'importance de la visibilité lorsqu'on circule à vélo. Le réseau de courtage d'AG a également participé à cette action. Au total, nous avons distribué pas moins de 100.000 kits d'éclairage pour vélo.

¹ Les chiffres de Statbel, l'office belge de statistique, montrent que 501 personnes ont perdu la vie sur nos routes en 2023

² Base : enquête en ligne réalisée par le bureau d'études iVOX pour le compte d'AG

Un lieu de travail durable où tout le monde se sent chez soi

Ces dernières années, les entreprises ont vécu une véritable révolution, passant du travail au bureau presque tous les jours au travail hybride. Chez AG, beaucoup de nos collègues peuvent télétravailler jusqu'à trois jours par semaine. Les journées au bureau sont, à nos yeux, un moment crucial de connexion. C'est pourquoi nous avons réaménagé en profondeur nos bureaux dans le cadre du projet *Reinvent Workplace*.

En septembre 2024, nous avons conclu la rénovation intégrale de notre immeuble situé au Boulevard Emile Jacqmain à Bruxelles. Nos collaborateurs y occupent désormais 23.086 m² de nouveaux bureaux. Nous y avons créé des espaces qui encouragent la connexion et la collaboration et favorisent la concentration. Auparavant, AG avait déjà inauguré son Campus, qui est depuis lors devenu le lieu de rencontre d'AG. Vous y trouvez un accueil, un centre d'apprentissage, une zone d'incubation, ainsi qu'un auditorium, un business center, un coin restaurant, un lounge et une terrasse.

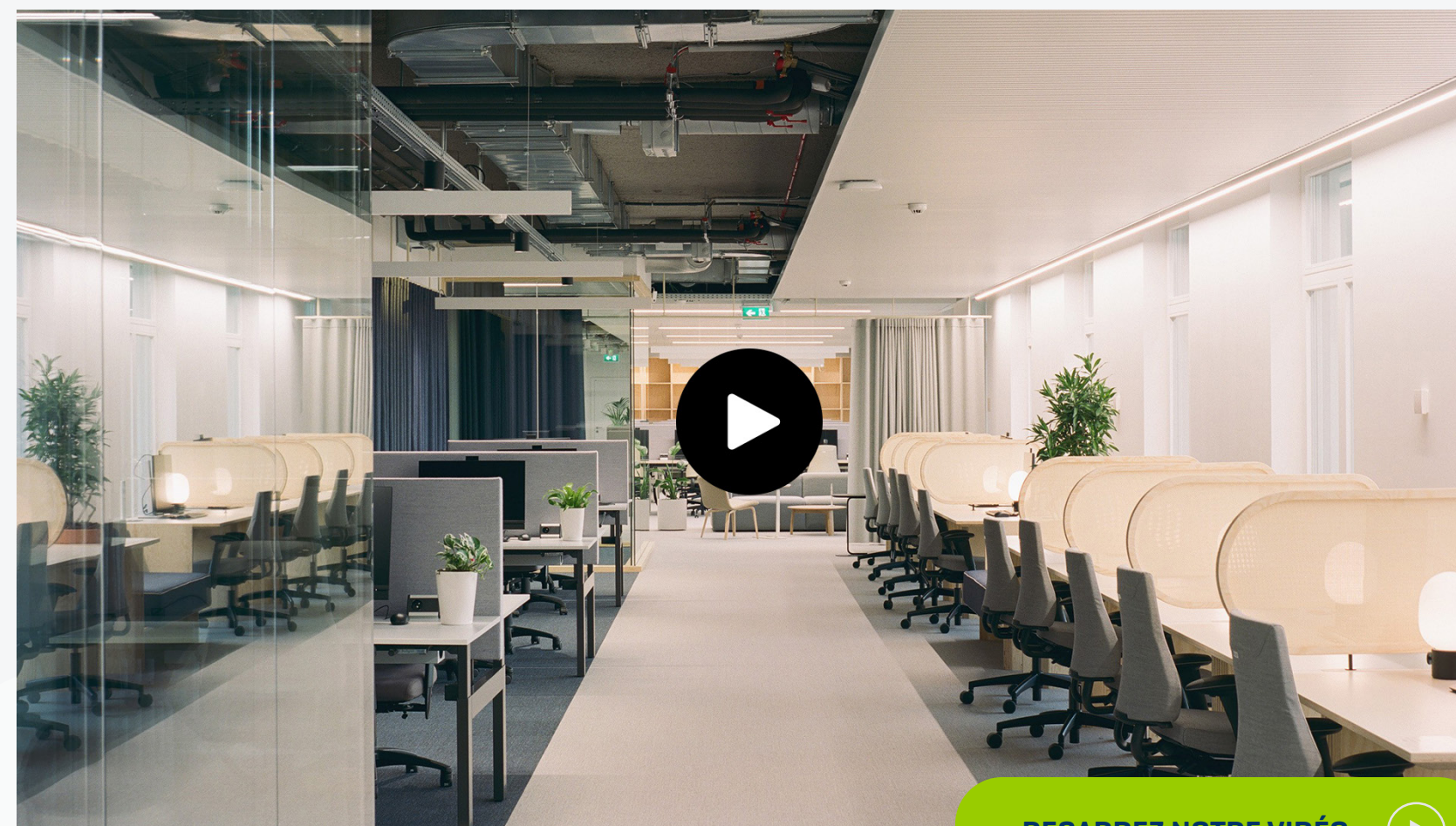
Rénovation durable

Lors des rénovations, nos équipes ont mis l'accent sur la durabilité et la préservation d'éléments authentiques de nos bureaux. Nous avons ainsi réutilisé des matériaux de nos anciens bâtiments et appliqué des technologies de pointe pour réduire notre consommation d'énergie et réduire notre empreinte carbone. Outre les toits verts, les pompes à chaleur et les systèmes de collecte des eaux de pluie, nous avons aussi installé 883 panneaux solaires et 162 bornes de recharge pour voitures électriques. Les déchets alimentaires de la cuisine de notre restaurant d'entreprise sont stockés dans un silo. Ils sont ensuite collectés et traités dans plusieurs applications circulaires, telles que l'agriculture.

Avec *Reinvent Workplace*, notre ambition est de réduire notre consommation d'énergie de 60 % entre 2022 et 2026.

« Facility Project of the Year » : AG remporte le prix du public

Grâce à *Reinvent Workplace* et à l'AG Campus, nos 4.481 collègues occupent plus de 50.000 m² de bureaux ultramodernes répartis dans quatre bâtiments (deux à Bruxelles, un à Anvers et un à Charleroi). En 2024, nous avons remporté le prix du public « Facility Project of the Year » lors des Belfa Facility Awards.



REGARDEZ NOTRE VIDÉO



“

En 2024, l'AG Campus a de nouveau accueilli des étudiants qui souhaitent y réviser en groupe pendant la période de blocus.

”



Ensemble pour un avenir meilleur

La solidarité est au cœur de l'assurance. Le principe ? Nous utilisons les primes d'assurance de nos clients pour couvrir les dommages dont sont victimes certains d'entre eux. Les risques sont donc supportés solidairement. Mais AG va encore plus loin. Parce que la solidarité est inscrite dans notre ADN.



AG Solidarity

Avec AG Solidarity, nous poursuivons une tradition de mécénat social qui a vu le jour en 1996. Nous nous concentrons sur la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, ainsi que sur l'aide aux enfants et aux jeunes défavorisés. Nous soutenons notamment des maisons d'accueil, des restaurants sociaux et des épiceries sociales pour les familles défavorisées. Sans oublier des initiatives dédiées aux enfants et aux jeunes en situation difficile, telles que des centres d'accueil et des projets d'intégration.

Pour l'heure, nous aidons plus de 60 organisations par an et notre portefeuille comprend 240 associations partenaires. Notre soutien peut prendre plusieurs formes : outre le soutien financier à un projet spécifique, les associations peuvent obtenir des dons matériels et une aide pratique par le biais de *Solidarity Team Buildings*. Chaque année, plus de 600 de nos collègues se retroussent les manches pour apporter leur pierre à l'édifice.

Enfin, nous mettons également les compétences de notre personnel à la disposition de nos partenaires. Par exemple, ils peuvent aider les associations qui cherchent à obtenir une reconnaissance fiscale ou qui ont besoin d'un nouveau site web. Nous proposons aussi à nos associations partenaires des formations sur l'entrepreneuriat et l'élargissement de leur cadre de financement.

Des membres du personnel engagés

La culture d'entreprise d'AG est chaleureuse. C'est pourquoi nos collègues n'hésitent pas à s'impliquer massivement dans notre programme de solidarité. En 2024, pas moins de 135 collègues se sont coupé en quatre pour offrir aux enfants une journée inoubliable lors de l'AG Solidarity Day. Le temps d'une journée fantastique à Planckendael, ils ont aidé plus de 2.000 enfants à échapper pendant quelques heures à leur réalité quotidienne parfois difficile.

AG soutient également la Fondation contre le cancer depuis maintenant plus de dix ans. Nous mettons nos bâtiments à leur disposition et leur offrons un soutien financier. Nous sommes également très fiers que nos collègues organisent eux-mêmes des initiatives personnelles. C'est ainsi qu'est née *Move4Cancer*, une campagne de solidarité qui se déroule tout au long de l'année et dont le point d'orgue est l'ascension sponsorisée d'un col du Tour de France. L'édition 2024 a permis de récolter 72.000 euros, un montant intégralement reversé à la Fondation contre le cancer.

“ **La solidarité est au cœur de l'assurance.** ”

”

La durabilité chez AG

La durabilité et la réflexion à long terme

Les assurances d'AG protègent la moitié des ménages de notre pays. Et nous faisons preuve d'un engagement total à ce niveau. Cependant, nous ne voulons pas nous contenter de proposer des assurances de qualité supérieure. Nous voulons ouvrir la voie à un monde meilleur, pour nos clients, notre personnel et nos partenaires.

C'est pourquoi nous discutons avec toutes nos parties prenantes et intégrons une réflexion durable à long terme dans toutes nos activités. Nous le faisons en tant qu'**assureur**, en tant qu'**investisseur**, en tant qu'**employeur** et en tant **qu'entreprise responsable**. La durabilité occupe une place centrale au sein de la politique d'AG et constitue l'un des six piliers de notre stratégie *Elevate27*.

“

Nous voulons faire plus et, surtout, faire mieux.

”



Analyse de double matérialité

Nous identifions nos thèmes relatifs à la durabilité par le biais d'une analyse de double matérialité. Nous tenons compte de deux perspectives : l'impact d'AG sur la société et l'environnement (matérialité d'impact), et l'impact du climat et de la société sur AG, ainsi que les risques et opportunités qui en découlent (matérialité financière). Grâce à ce processus, nous avons identifié les principaux thèmes susceptibles d'avoir un impact direct ou indirect sur nos activités et nos parties prenantes. Nous pouvons ainsi également ajuster notre stratégie et nos actions futures afin de pouvoir encore mieux définir et diriger nos ambitions.

Depuis 2023, AG effectue cette analyse conformément à la *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD). Nous impliquons nos principales parties prenantes internes et externes dans cet exercice par le biais d'un processus soigneusement calibré comprenant des entretiens, des enquêtes et des recherches documentaires.

	Non-matériel	Matériel
MATÉRIALITÉ D'IMPACT		• Produits et services responsables • Gouvernance responsable et éthique • Gestion du capital humain • Investissements responsables • Résilience financière • Diversité et égalité des chances • Partenaires commerciaux et fournisseurs
	• Engagement local • Biodiversité • Économie circulaire • Eau • Pollution • Communication responsable	• Confidentialité et sécurisation des données • Changement climatique
	MATÉRIALITÉ FINANCIÈRE	

Nos ambitions en matière de durabilité et où nous en sommes

AG en tant qu'assureur

Ambition

Au moins 35 % de notre encaissement doit provenir de produits qui accompagnent les clients dans la transition vers un monde plus durable et plus inclusif.

État d'avancement en 2024

36 %

Quels sont nos plans pour l'avenir ?

Nos produits d'assurance constituent notre core business, et AG s'engage à poursuivre le développement de produits et services plus durables dans les années à venir. En 2024, 36 % de nos primes provenaient de produits qui soutiennent la transition vers un monde plus durable et inclusif. Cependant, cela ne constitue pas pour autant une garantie pour l'avenir : en effet, ce pourcentage fluctue chaque année en fonction des ventes de nos produits d'assurance.

1 Toutefois, l'attribution de ce label ne signifie pas que ce fonds répond à vos propres objectifs de durabilité, ni qu'il est conforme aux futures réglementations nationales ou européennes. Vous trouverez plus d'infos à ce sujet sur le site www.fsma.be/fr/finance-durable.



Qu'avons-nous déjà réalisé ?

- En 2024, nous avons reçu la confirmation que la couverture des catastrophes naturelles dans le cadre de notre assurance habitation répondait aux critères nécessaires pour être qualifiée de « verte » conformément à la taxonomie de l'UE.
- Notre écosystème pour les véhicules électriques est un excellent exemple de la manière dont nos produits et services d'assurance personnalisés soutiennent la transition écologique.
- Par le biais de notre *EcoBonus*, nous offrons des réductions sur les assurances des voitures électriques et des maisons avec un score énergétique vert ou une installation d'énergie renouvelable (par ex. des panneaux solaires).
- 42 produits d'épargne et d'investissement ont reçu le label *Towards Sustainability*¹ en 2024.
- Avec *My WellRi*, *My Mind*, *My Care* et *Return to Work*, nous proposons des solutions innovantes en matière de santé et de bien-être qui sont comprises dans notre assurance revenu garanti.
- Avec *Go4Impact*, AG offre un outil en ligne qui permet aux courtiers de connaître et de réduire l'empreinte écologique détaillée de leurs activités grâce à des mesures efficaces adaptées à leur bureau. AG Insurance est le premier assureur à avoir développé un tel outil.

Nos ambitions en matière de durabilité et où nous en sommes

AG en tant qu'investisseur

Ambition

Plus de 15 milliards d'euros investis dans des actifs ayant un impact positif d'ici 2027.

État d'avancement en 2024

12,9 milliards d'euros

Quels sont nos plans pour l'avenir ?

AG a de solides antécédents en matière d'intégration de la durabilité dans sa stratégie d'investissement. En 2007 déjà, nous avons lancé notre première solution d'investissement durable.

Nous poursuivons sur cette lancée en nous appuyant sur notre cadre d'investissement responsable et durable :

- **Exclusion** : 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.
- **Intégration** : nous ne nous contentons pas d'analyser les résultats financiers dans notre processus de décision en matière d'investissements. Nous prenons également en compte les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance.
- **Engagement** : nous votons lors des assemblées d'actionnaires et nous nous engageons directement ou indirectement auprès des entreprises afin d'influencer positivement la prise de décision et d'encourager les actions durables.

Qu'avons-nous déjà réalisé ?

Grâce à son portefeuille d'investissements, AG a un impact positif sur la société en tant que premier investisseur institutionnel en Belgique. À la fin 2024, AG avait investi 12,9 milliards d'euros dans des actifs ayant un impact positif :

Environnement

- 18 % en obligations vertes
- 14 % dans des bâtiments écologiques
- 6 % dans les énergies renouvelables
- 3 % dans la mobilité verte
- 14 % dans d'autres investissements verts

Social et durable

- 21 % dans les logements sociaux
- 4 % dans des obligations sociales et durables
- 20 % dans d'autres investissements sociaux et durables [par ex. infrastructures scolaires, maisons de repos]

Nos ambitions en matière de durabilité et où nous en sommes

AG en tant qu'investisseur

Ambition

Réduction de 55 % des émissions de CO2 de notre portefeuille d'investissement en actions, obligations d'entreprises et infrastructures d'ici 2030 [par rapport à 2021] et neutralité carbone d'ici 2050, conformément à l'ambition du *Green Deal* européen.

État d'avancement en 2024

-46 %

Quels sont nos plans pour l'avenir ?

Nos simulations montrent une tendance à la baisse de l'intensité carbone de notre portefeuille dans les années à venir, à condition que les entreprises dans lesquelles nous investissons atteignent leurs objectifs de réduction de leurs émissions de CO2 d'ici 2030 et que la composition de notre portefeuille reste inchangée. Nous suivons ces évolutions de près.

Les analyses et simulations nous permettent d'identifier les secteurs qui présentent les plus grands défis et d'anticiper les mesures nécessaires pour atteindre notre objectif à l'horizon 2030.

Qu'avons-nous déjà réalisé ?

- Nous avons développé des outils nous permettant de mesurer et contrôler l'intensité carbone de notre portefeuille d'investissement selon la méthodologie recommandée par la *Net Zero Asset Owner Alliance*. Pour notre portefeuille d'actions et d'obligations d'entreprises, nous utilisons les dernières données publiées par les entreprises dans lesquelles nous investissons sur leurs émissions de CO2 [périmètres 1 et 2]. Nous nous basons sur une estimation pour celles qui ne publient pas encore ces données.
- En appliquant de manière cohérente notre politique d'investissement responsable et durable, nous avons déjà réussi à réduire les émissions de CO2 de notre portefeuille de 46 % depuis 2021.

Nos ambitions en matière de durabilité et où nous en sommes

AG en tant qu'employeur

Ambition

AG met sur pied une *'Great Place to Grow for All'*, au sein de laquelle l'égalité des genres constitue un de nos domaines d'action concrets.

État d'avancement en 2024

55 % de femmes chez AG

35 % de femmes dans le top management

Quels sont nos plans pour l'avenir ?

À l'avenir, nous continuerons à travailler sur une culture d'entreprise inclusive, notamment par le biais de notre *'Allies Squad'*. Ce groupe de ressources pour les membres du personnel se concentre sur la diversité, l'égalité et l'inclusion. Il est composé de volontaires issus de plusieurs départements et présentant des caractéristiques différentes. Ils œuvrent à la sensibilisation, à la promotion de l'inclusion et de la solidarité au sein de l'entreprise, à la collecte et à la communication d'un feedback ascendant et à la prise d'initiatives pour contribuer à développer une culture d'inclusion.

AG est également partenaire de *Onbeperkt Jobstudent*, une organisation qui promeut l'égalité des chances et œuvre pour un marché du travail plus inclusif. Il est souvent plus difficile pour les étudiants souffrant d'un handicap ou d'une maladie chronique d'accéder au marché du travail. *Onbeperkt Jobstudent* les met en contact avec des entreprises par le biais de jobs d'étudiants.

Qu'avons-nous déjà réalisé ?

- Notre culture d'entreprise unique célèbre la diversité et encourage les liens humains. Nos collègues se font confiance et s'encouragent mutuellement, animés par leur enthousiasme et leur volonté de continuer à progresser - en tant qu'individus, en tant qu'équipe et en tant qu'organisation. Notre plan d'action sur la diversité, l'égalité et l'inclusion vise à accroître l'inclusion dans tous les domaines de notre activité, depuis les processus de recrutement et de promotion jusqu'à notre business quotidien.
- Notre « *Female leadership programme* » soutient des femmes amenées à devenir managers.
- Tout au long de l'année, nous organisons de nombreuses activités et initiatives d'apprentissage en matière de diversité, d'égalité et d'inclusion, sur des sujets tels que la neurodiversité, les questions du genre et la multiculturalité. En 2024, nous avons inspiré par ce biais environ 1.000 collègues.

Nos ambitions en matière de durabilité et où nous en sommes

AG en tant qu'entreprise responsable

Ambition

Réduction de 40 % des émissions de CO2 provenant de nos propres activités d'ici 2030 par rapport à 2023.

État d'avancement en 2024

Stable par rapport à 2023
-18 % par rapport à 2019

Quels sont nos plans pour l'avenir ?

- Grâce à Reinvent Workplace (la rénovation en profondeur de nos immeubles de bureaux), nous devrions réduire notre consommation d'énergie de près de 60 % d'ici 2026 par rapport à 2022.
- Avec notre politique de mobilité verte, notre ambition est d'avoir 100 % de voitures de société « vertes » chez AG d'ici 2030. Dans le cadre de cette transition vers une flotte électrique, nous avons installé 162 bornes de recharge dans les parkings de nos bâtiments.



Qu'avons-nous déjà réalisé ?

En tant qu'entreprise responsable, nous redoublons d'efforts afin de mener nos activités avec intégrité et dans le respect de l'environnement et de notre société. Depuis 2019, AG calcule ses émissions de CO2 et compense les émissions provenant de ses propres activités (bâtiments, flotte de véhicules, déplacements domicile-travail, etc.).

Par rapport à 2019, nos émissions de CO2 ont reculé de 18 %. Cette baisse est le fruit de plusieurs mesures concrètes que nous avons déjà prises :

- Notre AG Campus a été construit selon les normes les plus strictes en matière d'architecture responsable et d'économie circulaire.
- Nous tirons notre énergie de sources renouvelables, notamment de 883 panneaux solaires installés sur nos bâtiments.
- Plus de 90 % de notre personnel peut télétravailler jusqu'à trois jours par semaine.
- Dans le cadre de notre politique IT écologique, le cycle de vie des ordinateurs portables est passé de quatre à cinq ans. Par ailleurs, nous faisons don de matériel informatique obsolète à des organisations caritatives telles que *Digital for Youth*.
- Comme les années précédentes, nous avons compensé les émissions de CO2 résultant de nos propres activités. En 2024, nous l'avons fait en partie pour la première fois avec un projet belge de conception de blocs en chanvre. Leur production génère moins d'émissions de gaz à effet de serre par rapport aux blocs de béton traditionnels. En outre, ce matériau de construction isolant permet de stocker le CO2 sur le long terme, ce qui est essentiel pour limiter le changement climatique.

Nos engagements, reconnaissances et ratings

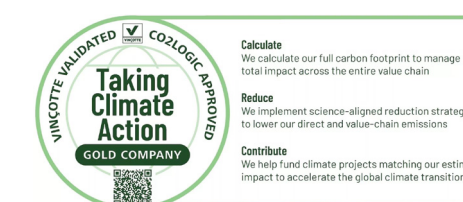
Chez AG, nous intégrons les principes de durabilité dans nos activités quotidiennes en tant qu'assureur, investisseur, employeur et entreprise responsable. En 2024, notre engagement a été récompensé par le label *EcoVadis Platinum*. Grâce à ce label, AG fait désormais partie des 1 % d'entreprises les plus performantes au monde en termes de durabilité.

AG est *Top Employer* pour la 13^e fois consécutive. À l'échelle internationale, ce prix récompense les entreprises qui mènent d'excellentes politiques de ressources humaines et qui sont déterminées à avoir un impact positif sur la vie de leur personnel. Tout est passé au crible : rémunération, possibilités de formation, environnement de travail et culture d'entreprise. Mais, surtout, nos efforts sont portés par notre propre personnel. Chaque année, AG mesure son *Employee NPS* pour évaluer dans quelle mesure nos collègues nous recommanderaient en tant qu'employeur à leurs amis et à leur famille. En 2024, nous avons obtenu le score le plus élevé de notre histoire.

Gestion de la durabilité

Pour atteindre ses objectifs ambitieux en matière de durabilité, AG a mis sur pied une équipe *Sustainability*. Elle coordonne notre approche de la durabilité au niveau de l'entreprise et épaula tous les départements d'AG dans leurs efforts pour améliorer leur impact sur l'environnement et sur la société. À cette fin, elle collecte des infos et ressources sur la durabilité et les partage en interne.

Dans le cadre plus large de la stratégie de durabilité d'AG, chaque département a déterminé ses propres objectifs et sa propre approche. Nos business lines et nos Business Supports - Human Resources, IT, Investments et Facility - intègrent la durabilité dans leurs projets. Ensemble, nous développons des initiatives pour réaliser nos ambitions au niveau de l'entreprise. Notre *Sustainability Committee* se réunit régulièrement et rapporte au Comité de direction et au Conseil d'administration qui valident l'approche et veillent à sa mise en œuvre. AG participe activement aux discussions sectorielles et aux initiatives en matière de durabilité et s'engage dans le dialogue sur les questions de durabilité avec des groupes de networking, des universités, des hautes écoles et des collègues - du secteur de l'assurance et d'ailleurs.

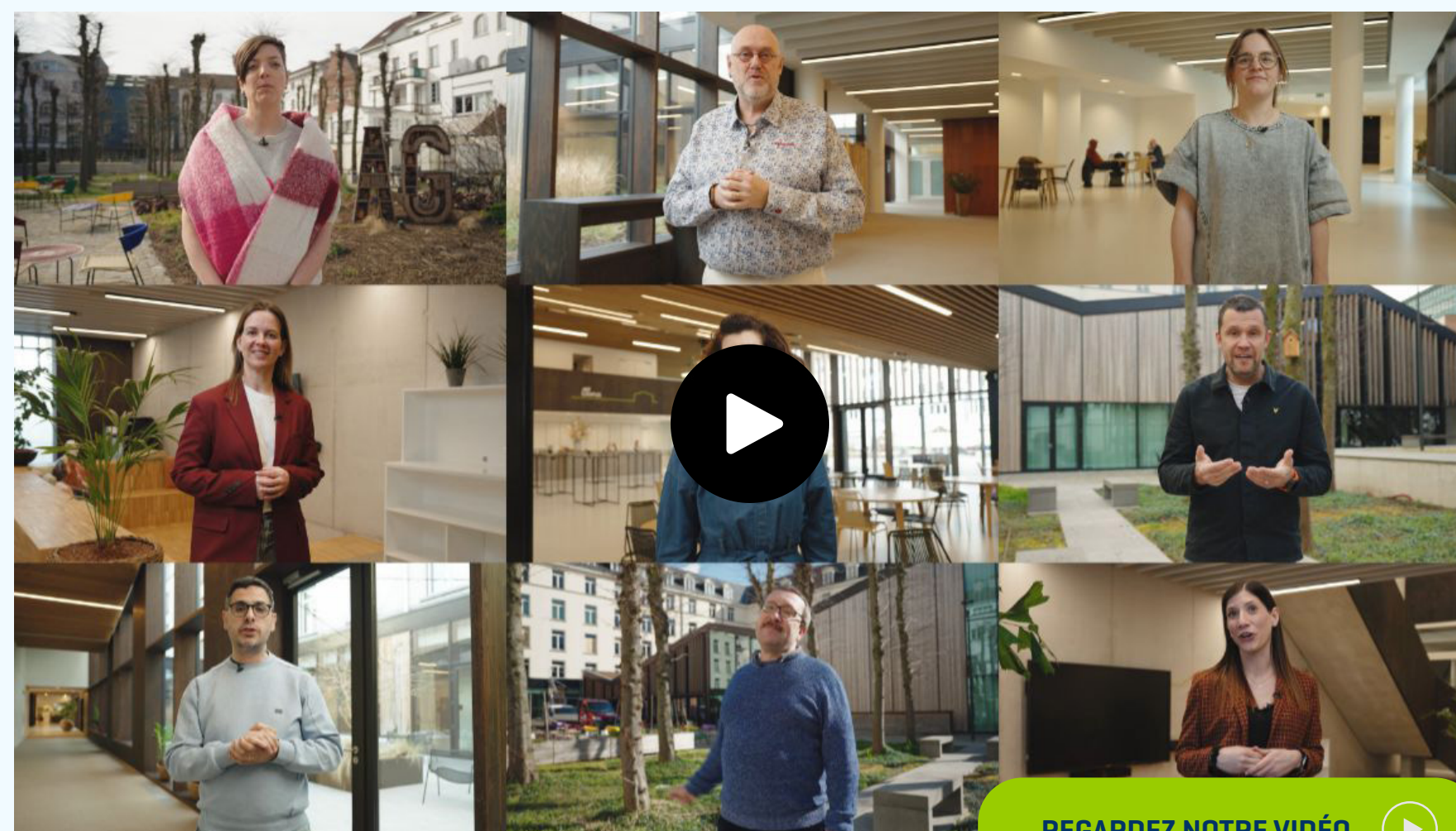


Au niveau du Groupe Ageas

Que nous réserve l'avenir ?

Ce Rapport d'Impact propose une rétrospective de l'année 2024, un anniversaire inoubliable pour AG. Depuis 200 ans, nous servons ensemble nos clients et nos partenaires et nous en sommes très fiers. Mais ce n'est pas tout. Nous ne voulons pas nous contenter de simplement protéger nos clients. En tant qu'assureur, investisseur, employeur et entreprise responsable, nous voulons contribuer à un monde meilleur.

C'est pourquoi nous poursuivrons toujours plus l'intégration de la durabilité dans tout ce que nous faisons. C'est pourquoi nous investissons notamment dans les écoles. Nous continuerons à renouveler notre gamme de produits et à améliorer la qualité de nos services pour les rendre plus durables. Nous continuerons à mettre l'accent sur la satisfaction des clients, à soutenir les talents pour qu'ils puissent se développer et évoluer dans leur carrière, et à réduire nos émissions de CO2. Nous continuerons à faire plus et, surtout, à faire mieux. Et ce, tout en ayant un impact positif sur les personnes et l'environnement.



REGARDEZ NOTRE VIDÉO



Lexique

Assurance de groupe

Une assurance de groupe est une assurance collective qui est souscrite à l'initiative d'une entreprise pour ses collaborateurs ou une partie d'entre eux. Une pension complémentaire, ce qu'on appelle le deuxième pilier, est constituée au moyen de cette assurance de groupe. L'entreprise [et parfois aussi les collaborateurs] paie [paient] à cette fin des primes.

Assurance d'investissement

Telle que définie par l'article 5 de la loi relative aux assurances du 4 avril 2014, une assurance d'investissement est un produit d'assurance comportant une durée de vie ou une valeur de rachat qui est totalement ou partiellement exposée, de manière directe ou indirecte, aux fluctuations du marché.

Assurance incendie

Ne dites pas assurance incendie, mais « assurance habitation ». Cette assurance englobe en effet beaucoup plus qu'une simple couverture contre l'incendie. Ainsi, les dégâts causés notamment par la tempête, les catastrophes naturelles, la fumée, les dégâts des eaux et l'électricité sont également assurés. À cela peuvent s'ajouter un certain nombre de couvertures supplémentaires, l'assurance contre le vol étant probablement la plus connue.

Assurance hospitalisation

L'assurance hospitalisation indemnise les frais d'un séjour à l'hôpital et un certain nombre d'autres frais y afférents. Cette assurance est complémentaire à l'assurance maladie obligatoire dès lors qu'elle indemnise en tout ou en partie les frais que le patient devrait normalement payer lui-même après l'intervention de la mutualité.

Assurance non-vie

Telle que définie par l'article 5 de la loi relative aux assurances du 4 avril 2014, une assurance non-vie est une assurance dans laquelle la prestation d'assurance dépend d'un événement incertain qui cause un dommage au patrimoine d'une personne.

Assurance-vie

Une assurance sur la vie d'une personne. Si l'assuré décède avant la fin du contrat, une certaine somme est versée. Si l'assuré est toujours en vie à la fin du contrat, une autre somme prédéterminée est versée.

Assureur

Tel que défini par l'article 5 de la loi relative aux assurances du 4 avril 2014 un assureur est toute personne ou entreprise qui, en tant que partie contractante, offre de souscrire un ou des contrats d'assurance, quelle que soit la qualité professionnelle de cette personne et qu'il soit fait usage ou non de techniques actuarielles lors de la conclusion du contrat.

Branche 21

La branche 21 concerne une assurance-vie assortie d'un rendement garanti. Ainsi, un taux d'intérêt déterminé est garanti pour chaque versement réalisé. Ces assurances peuvent éventuellement prévoir une participation aux bénéfices de l'assureur.

Branche 23

La branche 23 concerne une assurance-vie dont le rendement est lié à celui d'un ou plusieurs fonds d'investissement. Ces fonds investissent principalement dans des actions, des obligations, des liquidités, de l'immobilier ou une combinaison de ceux-ci.

Contrat d'assurance

Tel que défini par l'article 5 de la loi relative aux assurances du 4 avril 2014 un contrat d'assurance est un contrat en vertu duquel, moyennant le paiement d'une prime fixe ou variable, une partie, l'assureur, s'engage envers une autre partie, le preneur d'assurance, à fournir une prestation stipulée dans le contrat au cas où surviendrait un événement incertain que, selon le cas, l'assuré ou le bénéficiaire, a intérêt à ne pas voir se réaliser.

Couverture

Terme utilisé pour désigner l'ensemble des risques assurés ou un risque assuré déterminé.

Catastrophe naturelle

L'assurance incendie inclut la couverture des dommages consécutifs aux catastrophes naturelles. La loi précise les catastrophes naturelles qui sont visées et ce qu'il y a lieu d'entendre par celles-ci : tremblement de terre, inondation, débordement ou refoulement des égouts publics et glissement ou affaissement de terrain.

Durabilité

La satisfaction des besoins actuels sans compromettre la capacité des générations futures à satisfaire leurs propres besoins. [Définition Commission mondiale de l'environnement et du développement, 1987]

Garantie

Lorsque vous souscrivez une police d'assurance, vous convenez avec l'assureur d'assurer un risque déterminé. La garantie est le terme exact pour la protection qu'offre l'assurance, et l'étendue de la garantie est décrite dans les conditions générales et particulières.

Prime

Telle que définie par l'article 5 de la loi relative aux assurances du 4 avril 2014, une prime est toute espèce de rémunération qui est demandée par l'assureur en contrepartie de ses engagements et donc de l'assurance d'un risque.

Réassurance

La réassurance est un contrat distinct qu'une entreprise d'assurances conclut avec un réassureur. Par la réassurance, l'assureur se couvre contre l'érosion de ses fonds propres consécutive aux contrats d'assurance qu'il a souscrits avec ses preneurs d'assurance.

Ce lexique est constitué entre autres d'une sélection de termes issus du glossaire d'Assuralia. La liste complète est disponible à l'adresse suivante : <https://www.assuralia.be/fr/glossaire>

Disclaimer

Ce rapport ne fournit pas une description détaillée des prestations d'AG en matière de durabilité ni ne constitue un résumé des informations en matière de durabilité d'AG.

Pour une vue globale de nos prestations, objectifs et progrès en matière de développement durable, veuillez vous référer à notre rapport de gestion disponible dans la centrale des bilans sur le site web de la Banque nationale de Belgique ([lien](#)). Tout usage du terme « durabilité » [ou terme connexe] dans le présent rapport doit dès lors être lu conjointement avec la déclaration relative à la durabilité, qui fait partie de notre rapport de gestion, afin d'en garantir la pleine compréhension.

Si vous avez des questions ou des commentaires sur le contenu de ce rapport, veuillez contacter **sustainability@aginsurance.be**