

Factbook Durabilité

2023





Table des matières

CEO statement	3
Introduction	4
Nos 9 engagements	4
Environnement	5
Réduire les émissions	6
Soutenir les communautés	7
Social	8
Valoriser les employés	9
Satisfaction des clients	10
Contribution sociale	11
Governance	12
Des initiatives structurelles	13
Encourager la diversité	14
Produits et investissements	15
Investir de manière responsable	16
Assurer de manière éthique	17

CEO statement

Cher assuré, Cher collègue, Cher partenaire commercial, Cher lecteur,

Avec cette mise à jour du Factbook sur la durabilité de ERGO Insurance en Belgique, nous avons le plaisir de vous informer de notre approche en matière de développement durable et de ce que nous avons réalisé au cours de l'année écoulée. Ces dernières années, le développement durable est devenu un sujet important et fait partie de la stratégie de chaque entreprise. Chez ERGO Insurance aussi, l'accent mis sur la durabilité s'est considérablement accru, car nous l'avons intégrée dans les dimensions pertinentes de nos activités et de notre chaîne de valeur. Nous contribuons ainsi aux objectifs de durabilité poursuivis par nos actionnaires ERGO Group et Munich Re qui ont mis en place des ambitions fortes dans toutes les dimensions de la durabilité.

Nous nous efforçons à réduire notre empreinte écologique, à assumer notre responsabilité sociale et à garantir une gouvernance d'entreprise solide. Ce Factbook décrit plus en détail la manière dont nous avons abordé cette question jusqu'à présent et les domaines dans lesquels nos activités se sont déroulées.

Il est particulièrement stimulant de constater que, depuis le lancement d'un groupe de travail dédié au développement durable, une nouvelle dynamique s'est emparée de l'organisation. De nombreux départements ont pris des initiatives, plus ou moins importantes, dans le cadre de cette thématique.

Cela va de l'examen de nos émissions de gaz à effet de serre (et de la manière dont nous pouvons les réduire) aux ateliers et activités de bien-être pour valoriser nos employés, en passant par le bénévolat d'entreprise, pour n'en citer que quelques-uns.

Nous sommes fiers de vous présenter ces activités qui nous guideront dans de nombreuses autres initiatives à venir, et nous nous réjouissons de les partager avec vous dans les prochaines éditions.

Avec nos salutations,

Sebastian Schmidtke
CEO ERGO Insurance



Introduction

En tant que membre du groupe Munich Re et ERGO, nous avons de fortes ambitions en termes de durabilité. Dans le cadre de la composante environnementale des critères l'ESG (Environnementaux, Sociaux et Gouvernance), le Groupe vise à réduire les émissions des émissions de gaz à effet de serre via nos investissements, nos produits d'assurance et nos propres émissions.

En outre, les autres composantes sont également importantes pour Munich Re et ERGO Group, par le biais d'une bonne gouvernance (G) et d'une responsabilité sociale (S) envers les assurés, les employés, les communautés et les actionnaires. Plus amples informations concernant Munich Re et ERGO Group peuvent être trouvées respectivement sur leurs sites web¹, qui donnent également plus de détails sur le groupe Munich Re et ERGO.

Ce Factbook se concentre sur les points spécifiques sur lesquels ERGO Insurance travaille en tant qu'entité belge de Munich Re / ERGO Group. Depuis 2021, nous avons activement mis en place un groupe de travail dédié à la durabilité qui l'intègre dans la culture de l'entreprise via 9 dimensions. Celles-ci sont décrites plus en détail dans les sections suivantes.

Le groupe ERGO compense déjà depuis 2015 les émissions de gaz à effet de serre inévitables pour toutes ses entreprises, en achetant des certificats climatiques. Nous pouvons ainsi soutenir des projets de protection du climat qui évitent les émissions de carbone. Lorsqu'il s'agit de sélectionner des projets, nous apprécions ceux qui apportent une contribution positive aux infrastructures et aux populations locales. En 2022, des certificats ont été achetés pour compenser 51.077 tonnes de gaz à effet de serre.

¹ <https://www.munichre.com/en/company/sustainability.html>
<https://www.ergo.com/en/Verantwortung/Reporting-und-Kennzahlen/Nachhaltigkeitsbericht>

Nos 9 engagements



1. Environment

CEO statement

Introduction

Nos 9 engagements

> **Environnement**

Réduire les émissions

Soutenir les communautés

Social

Valoriser les employés

Satisfaction des clients

Contribution sociale

Governance

Des initiatives structurelles

Encourager la diversité

Produits et investissements

Investir de manière responsable

Assurer de manière éthique

Réduire les émissions

L'empreinte carbone de nos activités opérationnelles est l'indicateur clé pour évaluer notre bilan environnemental. Nous calculons, par conséquent, les émissions annuelles de gaz à effet de serre qui résultent de notre consommation d'énergie (électricité, gaz, carburant), de papier et d'eau, de nos déplacements professionnels et de la production de déchets. Ce calcul est effectué de manière standardisée, conformément aux méthodes et facteurs de conversion reconnus au niveau international, tels que le Protocole GES.

Un certain nombre d'initiatives ont déjà été prises pour réduire la consommation et les émissions de CO₂e au cours des dernières années:

- **La mesure la plus significative est le déménagement dans un nouveau bâtiment en 2018** qui a participé à la diminution des émissions de CO₂e grâce à une infrastructure plus verte. Le certificat BREEAM In-Use (méthode internationale d'évaluation de la performance environnementale d'un bâtiment en exploitation) confirme une très bonne performance des actifs.
- **L'emplacement du bâtiment** bénéficie d'une meilleure connexion avec les transports publics. Le parking à vélos et la zone de rafraîchissement ont également été rénovés et réaménagés afin d'encourager l'utilisation du vélo pour les déplacements domicile-travail.
- **Le travail dématérialisé** fait désormais partie de la nouvelle façon de travailler.

Conformément à l'objectif du groupe, nous nous efforçons de réduire de 12% les émissions de CO₂e par employé d'ici 2025, comparé à 2019. L'introduction d'une nouvelle politique de mobilité constitue une étape importante dans cette direction.

Au niveau du Groupe, l'objectif est de parvenir à un bilan carbone 'netzéro' d'ici 2030 en réduisant davantage l'empreinte carbone et en finançant des mesures supplémentaires d'élimination du carbone.

Afin d'évaluer la possibilité d'atteindre les objectifs du Groupe, ERGO Insurance a élaboré une feuille de route carbone projetant ses émissions carbone par tonnes de CO₂e jusqu'en 2030 et fournit une ventilation des émissions par énergie (électricité, gaz, carburant), papier, eau, voyages d'affaires et production de déchets.

Nous nous sommes engagés à actualiser en permanence la feuille de route carbone sur base des dernières données disponibles, afin de fournir à l'équipe de management un outil clair pour mesurer la durabilité au sein de ERGO.

En outre, les hypothèses suivantes ont été prises en compte:

- **Énergie:** Une diminution au fil des ans est portée par la réduction d'un étage de l'immeuble de bureaux. L'électricité, qui est 100% verte, compte pour zéro émission de CO₂e. Des mesures ont déjà été prises pour maintenir l'utilisation d'une électricité 100% verte à l'avenir. Tous les autres composants des émissions de CO₂e de l'énergie sont le gaz pour le chauffage et le carburant pour les générateurs de secours ;
- **Papier:** Une diminution progressive est supposée, compte tenu du fait que plusieurs projets visant à réduire la consommation de papier sont à l'étude, notamment la mise en œuvre d'une gestion digitale des documents ;
- **Eau/ déchets:** L'évolution de la politique de télétravail (en particulier la possibilité de travailler à domicile jusqu'à trois jours par semaine) a permis de réduire la consommation d'eau et les volumes de déchets dans nos bureaux.
- **Parc automobile:** Nous avons supposé un impact progressif en remplaçant les voitures thermiques par des voitures électriques. À partir de 2027, nous prévoyons que l'ensemble du parc automobile sera électrique, ce qui aura un impact important sur les émissions globales de CO₂e.

La feuille de route carbone montre que les objectifs du Groupe devraient être réalisables.

Soutenir les communautés

Nous nous engageons à soutenir les communautés dont nous faisons partie et dans un certain nombre d'activités. Après deux premières éditions réussies en 2021 et 2022, nous avons soutenu, entre autres, une campagne de plantation d'arbres à Sint-Pieters-Leeuw en 2023. Depuis 2021, ce sont près de 4.250 arbres qui ont été plantés. Outre l'impact sur le climat et les écosystèmes, l'engagement de l'entreprise dans l'expansion de ces zones forestières favorise la création d'un environnement de vie durable pour les communautés locales. Nous prévoyons des initiatives similaires à l'avenir.

En mai, les employés ont été encouragés à représenter l'entreprise au marathon annuel de Bruxelles et à marcher entre collègues pour soutenir la lutte contre le cancer du sein en octobre.

“ J'apprécie être avec mes collègues et mes amis tout en rendant à la nature ce que nous lui avons pris.”

- Annie Bollaert, Contact Center & Customer Service Support Expert



2. Social

CEO statement

Introduction

Nos 9 engagements

Environnement

Réduire les émissions

Soutenir les communautés

> Social

Valoriser les employés

Satisfaction des clients

Contribution sociale

Governance

Des initiatives structurelles

Encourager la diversité

Produits et investissements

Investir de manière responsable

Assurer de manière éthique

Valoriser les employés

Chez ERGO Insurance, un emploi est plus que le paiement d'un salaire. Nous veillons en permanence au bien-être de nos employés en investissant dans une gestion du personnel solide, une équipe RH accessible et une organisation du travail flexible.

Lorsqu'on demande à nos employés ce qu'ils apprécient le plus dans notre entreprise, ce sont les collègues et l'atmosphère amicale qui reviennent le plus souvent. Ces éléments sont essentiels à l'environnement de travail et soulignent le large éventail de nationalités des employés, faisant d'ERGO Insurance un environnement de travail multiculturel. En effet, en 2023, 14 nationalités étaient représentées parmi les employés.

Nous avons également été ravis d'organiser à nouveau notre fête annuelle du personnel, qui a rassemblé 415 employés d'ERGO Insurance et de DKV Belgium pour une soirée de célébration et de reconnaissance. L'événement a servi de plateforme non seulement pour favoriser les liens entre les départements, mais aussi pour saluer les réalisations remarquables de nos équipes.

Dans son discours inspirant, notre CEO a souligné certaines des réalisations majeures de l'entreprise, reconnaissant l'effort collectif et l'engagement inébranlable de chaque employé de d'ERGO et de DKV. Il a souligné l'importance de partager les résultats et de célébrer les réussites afin de garder le dynamisme, de renforcer l'esprit d'équipe et de pousser l'entreprise vers un futur positif. La fête du personnel est l'occasion pour les employés de sortir de leur quotidien et de nouer des liens avec leurs collègues des différents départements.

ERGO soutient activement ses employés pour qu'ils se réunissent et se connectent par le biais de différents événements. Les déjeuners entre collègues, les activités de renforcement d'équipe et Town halls font partie de la liste ; ce Factbook fait référence à d'autres exemples d'événements qui ont eu lieu. L'année dernière, un comité social a été créé par quelques collègues engagés pour compléter ce panel d'activités. Ce comité, composé de collègues d'ERGO et de DKV, a pour objectif de renforcer les liens entre les employés par le biais de diverses initiatives, telles que des activités sportives à l'heure du déjeuner, un tournoi de kicker et des sorties après le travail.



Satisfaction des clients

L'objectif de notre marque "Protecting the pension savings and financial health of existing customers for the full duration of their contracts" reflète un engagement fort en faveur de la satisfaction et de la sécurité des clients à long terme.

Pour la part importante de nos clients que nous gérons en tant qu'assureur direct, il est essentiel de leur fournir

des services adaptés à leurs besoins et de leur offrir une expérience fluide lorsqu'ils contactent l'entreprise. Nos collègues travaillent dur pour y parvenir chaque jour, en écoutant nos clients, en les conseillant et en traitant leurs demandes et leurs questions. Notre enquête de satisfaction des clients est une riche source d'informations qui nous permet de maintenir le niveau de satisfaction attendu.

“ En tant qu'assureur direct, ERGO a l'ambition de fournir à ses clients estimés le service qu'ils attendent. Les équipes d'ERGO se mobilisent en permanence pour apporter le soin et l'attention nécessaires et adapter nos processus à l'évolution des besoins.”

- Bernard Schacht, Chief Operating Officer





Contribution sociale

En tant qu'entreprise, nous aspirons à influencer positivement la communauté qui nous entoure. C'est dans cet esprit que nous nous sommes engagés à jouer un rôle actif sur le plan social. Nous avons contribué à cette mission en vendant des ordinateurs portables que nous n'utilisons plus, ce qui nous a permis de collecter des fonds au profit de la Croix-Rouge de Belgique. De plus, lors des célébrations de fin d'année, nous avons offert des jouets à l'hôpital pour enfants de Bruxelles.

Outre les dons de biens, nos collaborateurs aiment aussi se retrouser les manches pour la bonne cause: les employés ont l'opportunité de contribuer à la société et à l'environnement en participant à des activités de bénévolat d'entreprise, que nous avons commencé à organiser régulièrement tout au long de l'année depuis 2022.

Quelques exemples supplémentaires:

- ERGO et DKV ont participé au projet "1000 km contre le cancer", qui soutient l'association caritative "Kom op tegen Kanker" (cette association investit dans la recherche qui a un impact direct sur la vie et le bien-être des patients). Des courses à pied et à vélo ont été organisées pour soutenir cette cause, non seulement financièrement, mais aussi en sensibilisant la population à travers des événements. En outre, ce projet a remporté un concours interne de Munich Re, ce qui a permis d'obtenir un financement supplémentaire.
- Par ailleurs, des employés de différents services se sont réunis pour passer du temps avec des enfants hospitalisés, participer à une cuisine sociale et ont aidé à maintenir une maison confortable pour personnes en situation de handicap, ont accompagné un groupe de personnes âgées lors d'une promenade dans un parc et ont participé à une collecte de sang organisée par la Croix-Rouge.

3. Governance

CEO statement

Introduction

Nos 9 engagements

Environnement

Réduire les émissions

Soutenir les communautés

Social

Valoriser les employés

Satisfaction des clients

Contribution sociale

> Governance

Des initiatives structurelles

Encourager la diversité

Produits et investissements

Investir de manière responsable

Assurer de manière éthique

Des initiatives structurelles

En tant que compagnie d'assurance, ERGO Insurance s'appuie sur une gouvernance d'entreprise solide. Comme le cœur d'une compagnie d'assurance est couvrir les risques des assurés, cette mise en œuvre de la bonne gouvernance permet de gérer correctement ces risques et à gérer ces engagements pendant toute la durée du contrat. En particulier, elle nous évite de prendre des risques inconsidérés. Globalement, cela nous permet de rester une entreprise durable à long terme.

Plus spécifiquement, la réglementation prudentielle à laquelle ERGO Insurance est exposée, entre autres Solvency II, exige que ERGO Insurance s'appuie sur un modèle composé de trois lignes de défense pour le contrôle des risques :

- **La première ligne de défense est constituée par la direction opérationnelle** qui, en tant que "propriétaires des risques", a la responsabilité et l'obligation de rendre compte de l'évaluation, de la gestion et de l'atténuation des risques.
- **La deuxième ligne de défense comprend la gestion des risques, la conformité et la fonction actuarielle.** Ils définissent les directives, les processus et les procédures nécessaires au contrôle des risques et à leur mise en œuvre par la direction opérationnelle dans la mesure où ils concernent leur domaine. Ils ont également des obligations en matière de reporting.
- **La troisième ligne de défense est la fonction d'audit interne,** qui effectue des vérifications indépendantes de l'efficacité des deux premières lignes de défense et rend compte de ses conclusions au Comité d'audit et de risque et au Conseil d'administration.

En soutien à ce modèle composé de trois lignes de défense, notre méthode de travail est également régie par un système de contrôle interne. Celui-ci détaille les normes d'exécution des processus tout en examinant les risques et les contrôles nécessaires. Ce système est également englobé dans un cadre étendu de politiques, de lignes directrices et d'autres documents d'orientation.

Notre gouvernance est mise en place pour s'assurer que nous agissons avec prudence et prévoyance. Dans notre propre entreprise, tout comme pour notre engagement en faveur du développement durable, nous nous appuyons sur un comportement responsable et sur une gestion prospective des risques.

En particulier, la durabilité est également régie de manière à impliquer les différentes parties prenantes au sein de l'entreprise. Au niveau central, une équipe de coordination est en place pour les deux sociétés sœurs ERGO Insurance et ERGO Insurance. Cependant, pour ancrer structurellement cette démarche dans l'organisation, les collègues de tous les départements concernés tiennent compte de la durabilité dans leurs fonctions: le gestionnaire du bâtiment, RH, investissements, produits, etc.

Notre organisation en matière de développement durable

Les efforts en matière de développement durable sont coordonnés de manière centralisée pour les deux sociétés sœurs ERGO Insurance et DKV Belgium. L'équipe chargée du développement durable soutient le comité de direction/exécutif sur les sujets pertinents. Afin d'ancrer structurellement le développement durable dans l'organisation, les collègues de tous les départements concernés en tiennent compte dans leurs tâches, sont invités à contribuer à nos engagements et à ajouter de nouvelles initiatives.

“ Pour ERGO, une bonne gouvernance constitue la base d'un avenir dans lequel nous remplissons avec succès nos engagements, envers nos assurés comme nos employés.”

- Dieter Bardyn,
Chief Risk Officer

Encourager la diversité

Depuis de nombreuses années, notre processus de recrutement est axé sur les aptitudes et les compétences, ce qui se traduit par un personnel diversifié. Grâce aux politiques internes des RH, les employés se sont tous vus offrir des chances égales de mobilité interne et d'accès à la formation et à la possibilité d'évoluer au sein de l'entreprise. Notre politique de télétravail flexible et une culture de gestion par objectifs, plutôt que par présence au bureau, permettent à nos employés de continuer à construire leur carrière, en parallèle avec leurs activités à la maison, qu'il s'agisse de s'occuper de leur famille, des objectifs de développement personnel ou des passions qu'ils ont à côté

de leur travail. Grâce à ces choix stratégiques, en juin 2023, 24% des postes de gestion du personnel seront occupés par des femmes: 53% à un poste de chef d'équipe, 10% au niveau du responsable de département, et 12,5% en tant que membres du conseil d'administration.

Un autre résultat concret dans le contexte du plan de diversité a été l'ajout de l'apprentissage en ligne sur la législation anti-discrimination fourni par Unia à notre offre de formation ouverte, et l'ajout de la mention d'être un employeur offrant l'égalité des chances lors de la publication de tous nos postes vacants.



4. Produits et investissements

CEO statement

Introduction

Nos 9 engagements

Environnement

Réduire les émissions

Soutenir les communautés

Social

Valoriser les employés

Satisfaction des clients

Contribution sociale

Governance

Des initiatives structurelles

Encourager la diversité

> Produits et investissements

Investir de manière responsable

Assurer de manière éthique



Investir de manière responsable

Munich Re a établi des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) financées liés aux investissements dans les classes d'actifs des actions cotées en bourse, des obligations d'entreprise et de l'immobilier direct, sur la base du cadre de fixation des objectifs de la Net-Zero Asset Owner Alliance (NZAOA). Munich Re s'efforce de réduire les émissions nettes de GES financées dans les catégories d'actifs susmentionnées de 25 à 29% d'ici à 2025 (année de référence: 2019), ce qui constitue une étape intermédiaire vers la réalisation de notre ambition d'émissions nettes nulles d'ici à 2050. En outre, des objectifs de réduction sectoriels spécifiques ont été fixés pour les actions cotées en bourse et les obligations d'entreprise:

- pour les investissements dans le charbon thermique - en particulier l'exploitation minière et/ou la production d'électricité - Munich Re vise à réduire les émissions de GES financées de plus de 35% d'ici 2025 (année de référence: 2019). Le Groupe prévoit d'éliminer complètement le charbon thermique d'ici 2040.
- pour les investissements dans le pétrole et le gaz (en particulier le forage et la production, le raffinage et la distribution), Munich Re vise à réduire les émissions de GES financées de plus de 25% (année de référence: 2019).

La réalisation des objectifs de réduction des émissions de GES financées est mesurée par les indicateurs clés de performance correspondants. Les émissions de GES financées des actions et des obligations d'entreprise cotées en bourse sont calculées à partir des données du fournisseur externe de données ESG, Institutional Shareholder Services Inc. (ISS).

Source: Section 3.2, p37 of the munich re Sustainability Report (https://www.munichre.com/content/dam/munichre/contentlounge/website-pieces/documents/MunichRe-Sustainability-Report_2022.pdf/_jcr_content/renditions/original/MunichRe-Sustainability-Report_2022.pdf)

“ Pour ERGO en Belgique, comme pour l'ensemble du groupe ERGO, aligner nos investissements stratégiques sur des choix durables n'est pas seulement une question de réduction des risques et d'augmentation de la rentabilité, c'est un investissement dans la vie elle-même.”

- Bart Depaemelaere,
Head of Investments



Assurer de manière éthique

Investissements

En outre, le MEAG calcule le "quota de durabilité" qui prend en compte les éléments suivants: Un émetteur doit être listé dans au moins un des indices FTSE4Good/ DJSI World pour être considéré comme durable ou une notation ISS/ Sustainalytics doit être disponible. 93,23% des actifs d'ERGO Insurance sont répertoriés dans un indice de durabilité.

Au cours des dernières années, les principes d'exclusion et d'intégration ont été complétés par une approche thématique dans le cadre de laquelle nous recherchons des investissements spécifiques qui combinent l'objectif et le rendement. Il s'agit par exemple de projets qui soutiennent la transition vers une économie durable, comme les éoliennes, les fermes solaires ou la réduction des émissions par l'électrification des transports.

Produits

L'ESG et la durabilité ont pris une importance croissante au cours des dernières années. Comme ERGO ne souscrit plus de nouvelles affaires, nos efforts se concentrent sur la gestion de nos affaires existantes. Depuis 2021, ces aspects sont intégrés dans notre processus de sélection et d'examen des fonds. Ce processus comprend 5 paramètres, tous pondérés de la même manière dans le modèle SCORE:

- **Sustainability:** Sur la base du cadre du Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR), qui spécifie comment les acteurs du marché financier doivent divulguer des informations sur le développement durable, ERGO Insurance donne la prio-

rité aux fonds qui s'engagent davantage en faveur de l'ESG dans leur sélection d'actifs.

- **Continuity:** expression synthétique de l'analyse prospective d'un fonds, reflétant la capacité du fonds à surpasser son indice de référence et ses pairs au fil du temps en termes de risque par rapport au rendement.
- **Origin:** performance d'un fonds sur le long terme (après ajustement des risques et des coûts) par rapport à des fonds similaires.
- **Return:** performance d'un fonds à court terme (après ajustement des risques et des coûts) par rapport à des fonds similaires.
- **Evaluation:** l'opinion des experts en investissement internes sur l'avenir du fonds. Cette opinion est basée sur les données de plusieurs agences de notation renommées, sur l'actualité des fonds et sur l'analyse interne.

Cette méthode améliore la transparence des choix des clients en ajoutant cette dimension. Elle reste principalement axée sur la sélection qualitative et n'impose aucune exclusion aux choix des investisseurs existants sur la base d'un seul facteur.

Actuellement, plus de 50% de nos options d'investissement sont classées selon l'article 8 (vert clair) ou 9 (vert foncé). Plus de 85% des actifs actuels des fonds en unités de compte sont classés dans la catégorie 8 ou supérieure.

ERGO

Contact

ERGO Insurance
Rue de Loosum 25
1000 Bruxelles

+32 2 535 58 88

www.ergo.be