

Factbook Durabilité 2022

ERGO Insurance

ERGO



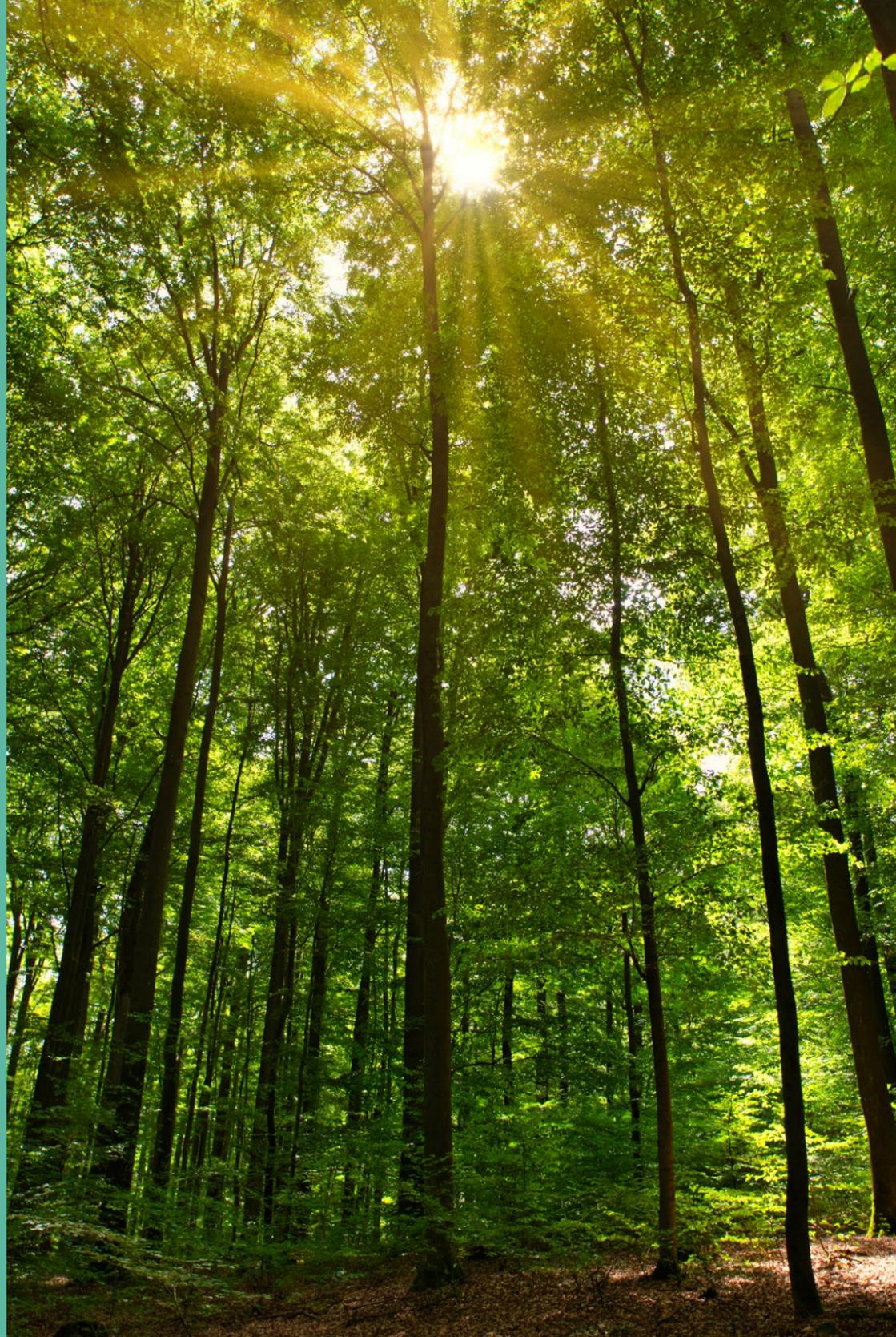


Table des matières

CEO Statement	3
Introduction	4
Nos 9 engagements en matière de durabilité	5
Environnement	6
Réduire les émissions	7
Soutenir les communautés	8
Social	9
Valoriser les employés	10
Satisfaction des clients	11
Contribution sociale	12
Gouvernance	13
Un impact structurel	14
Encourager la diversité	15
Produits & investissements	16
Investir de manière responsable	17
Assurer de manière éthique	18

CEO Statement

Cher assuré, Cher partenaire commercial, Cher employé, Cher lecteur,

Avec ce premier Factbook sur la durabilité d'ERGO Insurance, nous avons le plaisir de vous informer sur notre approche de la durabilité. Ces dernières années, la durabilité est devenue un sujet important et une partie de la stratégie de chaque entreprise. Chez ERGO Insurance aussi, une grande attention a été portée sur la durabilité en l'intégrant dans toutes les dimensions pertinentes de nos opérations ainsi que dans notre chaîne de valeur. Ceci est également en ligne avec les ambitions de nos actionnaires ERGO Group et Munich Re qui ont mis en place des ambitions fortes dans toutes les dimensions de la durabilité.

Ces ambitions visent à réduire notre empreinte écologique et à atteindre notre neutralité carbone d'ici 2050, à assumer notre responsabilité sociale et à garantir une gouvernance d'entreprise solide. Ce Factbook explique plus en détail comment nous nous sommes engagés dans cette voie jusqu'à présent et quelles sont nos ambitions pour l'avenir.

Il est particulièrement stimulant de constater que depuis le lancement d'un groupe de travail dédié à la durabilité, une nouvelle énergie a traversé 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 CO₂ (et de la manière dont nous pouvons les réduire) aux ateliers de bien-être pour les employés, en passant par le bénévolat d'entreprise et bien plus encore.

Nous sommes fiers de vous présenter ces réalisations qui nous guideront pour de nombreuses autres initiatives à venir, dont nous avons d'ores et déjà hâte de vous en faire part lors des prochaines éditions.

Avec nos salutations durables,

Silke Lautenschläger
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), nous visons à réduire les émissions de CO₂ via nos investissements, nos produits d'assurance et nos propres émissions.

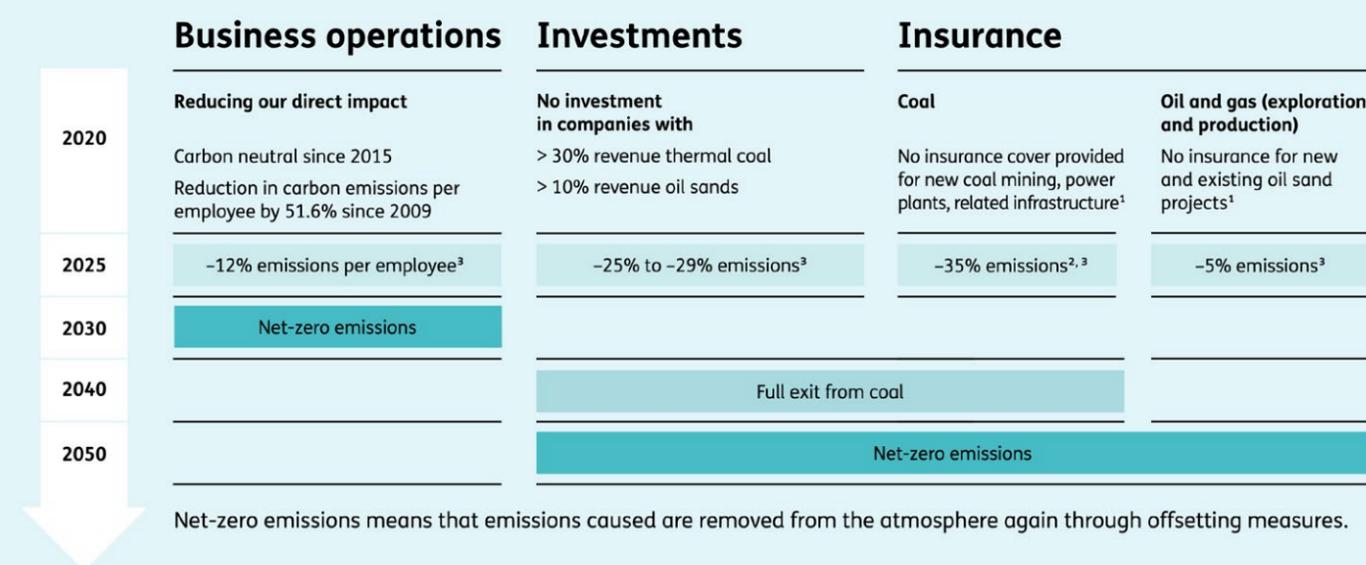
En outre, les autres composantes sont également importantes pour Munich Re et ERGO Group, par le biais d'une bonne gouvernance (G) et d'une forte responsabilité sociale (S) envers les assurés, les employés, les communautés et les actionnaires. Plus amples informations concernant Munich Re et ERGO Group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

Le reste de ce rapport 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 vise à l'intégrer 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 CO₂ 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 2021, des certificats ont été achetés pour compenser 54 014 tonnes de CO₂.

Our contribution to the Paris climate goals: net-zero emissions by 2050

The Group has set itself ambitious goals with its "Ambition 2025". We are gradually reducing CO₂ emissions in our business: through systematic environmental management in our own operations and targeted selection of the companies and projects we invest in and insure.



¹ Minor exceptions possible, for example in countries < 90 percent electrification rate.
² Produced tonnes of thermal coal/capacity insured (MW) used as proxy for emissions.
³ Base year 2019.

Note: l'image ci-dessus fait référence aux ambitions du groupe ERGO/Munich Re.

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

Nos 9 engagements en matière de durabilité



1. Environnement

CEO statement

Introduction

Nos 9 engagements en matière de durabilité

> **ENVIRONNEMENT**

Réduire les émissions

Soutenir les communautés

SOCIAL

Valoriser les employés

Satisfaction des clients

Contribution sociale

GOVERNANCE

Un impact structurel

Encourager la diversité

PRODUITS & 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 carbone 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 GHG Protocol. L'objectif est d'établir des cadres normalisés mondiaux complets pour mesurer et gérer les émissions de gaz à effet de serre (GES) provenant des opérations des secteurs privé et public, des chaînes de valeur et des actions d'atténuation.

Un certain nombre d'initiatives ont déjà été prises pour réduire la consommation et les émissions de CO₂ 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 CO₂ 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.

L'ambition d'ERGO Insurance est de réduire de 12% les émissions de CO₂ par employé d'ici 2025. La mesure la plus importante pour y parvenir sera l'introduction d'un parc automobile plus respectueux de l'environnement.

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

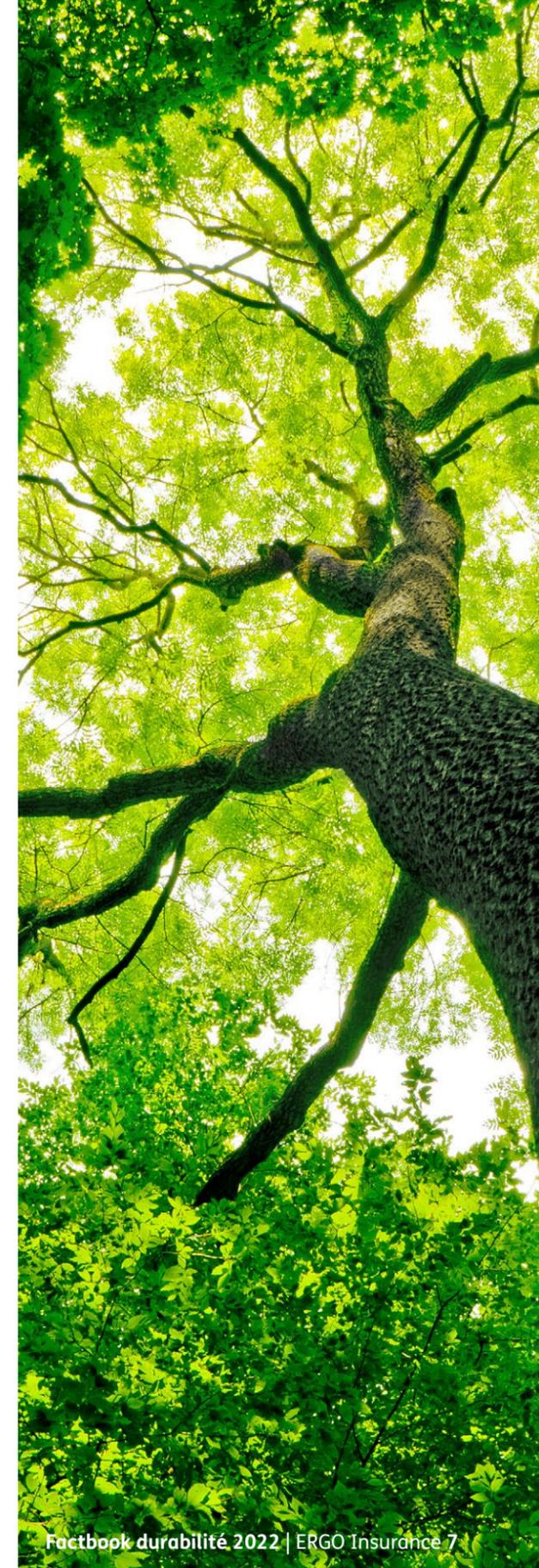
Afin d'évaluer la possibilité d'atteindre les objectifs du Groupe, ERGO Insurance a élaboré une feuille de route carbone projetant ses émissions carbone par tonnes de CO₂ jusqu'en 2030 et fournit une ventilation des émissions par énergie (électricité, gaz, carburant), papier, eau, voyages d'affaires 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 la Direction un outil clair pour mesurer la durabilité au sein des entreprises.

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

- **Énergie** : Une diminution au fil des ans portée par la réduction d'un étage de l'immeuble de bureaux. L'électricité, qui est 100% verte, compte pour zéro émission de CO₂. 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 CO₂ 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** : La réduction est liée au changement de la politique en matière de télétravail de 2019 à 2022, passant de 3/4 jours passés au bureau à 2 jours, résultant ainsi à une diminution de la consommation d'eau et de la production de déchets.
- **Parc automobile** : Nous avons supposé un impact progressif en remplaçant les voitures à essence 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 CO₂.

La feuille de route carbone montre que les objectifs du Groupe peuvent être atteints. D'autres méthodes de compensation du CO₂ sont également à l'étude.





Soutenir les communautés

Nous avons eu l'ambition de soutenir les communautés par le biais d'initiatives de financement. Entre autres, **nous avons soutenu un événement de plantation d'arbres à Oosterzele en collaboration avec BosPlus**. Une "forêt de naissance" locale a été financée. Environ 600 parents et enfants de la commune ont été invités à planter "leur" arbre. Outre l'impact environnemental, nous avons également fait en sorte que les familles et les collègues soient heureux de pouvoir participer à cette journée de plantation.

Lors d'une deuxième journée, environ 40 à 50 collègues de DKV Belgium, ERGO Insurance et DAS Belgium ont terminé le travail. Au total, 2.250 arbres ont été plantés sur un terrain d'environ 10.000m². DKV et ERGO ont l'ambition de poursuivre une initiative de plantation d'arbres à l'avenir.

„La plantation d'arbres a été un exercice significatif dans la nature, avec beaucoup de plaisir. J'ai participé à cette activité car je pense qu'il est important de faire quelque chose, même des petits gestes, pour la planète de ses propres mains. Le faire avec des collègues est pour moi l'un des meilleurs moyens pour renforcer l'esprit d'équipe.“

Anna Sokolova (Executive Assistant de la CEO)

Par ailleurs, en collaboration avec Munich Re, nous avons également soutenu une organisation locale "Gambaviendren". Elle a remporté un concours interne de Munich Re pour obtenir des fonds supplémentaires qui permettront de soutenir une école et un hôpital locaux en Gambie. Ainsi, nous soutenons les communautés locales et étrangères.



2. Social

CEO statement

Introduction

Nos 9 engagements en matière de durabilité

ENVIRONNEMENT

Réduire les émissions

Soutenir les communautés

> SOCIAL

Valoriser les employés

Satisfaction des clients

Contribution sociale

GOVERNANCE

Un impact structurel

Encourager la diversité

PRODUITS & 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.

Lorsque nous demandons à nos employés de décrire ce qu'ils apprécient le plus dans notre entreprise, ce sont les collègues au sein de l'entreprise et l'atmosphère conviviale arrivent en tête, malgré le défi que représente une entreprise en run-off. 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 mai, nous avons eu le plaisir de réorganiser la semaine du bien-être: une semaine pendant

laquelle les employés ont pu participer à plusieurs activités sportives, ainsi qu'à des webinaires en ligne sur l'alimentation saine et l'ergonomie au travail.

Nous avons également été ravis de pouvoir à nouveau organiser notre fête annuelle du personnel "in vivo", qui a eu lieu en juin cette année. Au total, 368 employés de DKV Belgium et d'ERGO Insurance se sont retrouvés autour d'un verre, d'un dîner et d'une soirée dansante, et ont eu le plaisir de rencontrer à nouveau, ou pour la première fois, des collègues d'autres départements. Dans son discours annuel, notre CEO a célébré la réalisation de quelques grandes réussites de l'entreprise et a remercié le personnel pour le travail acharné et le dévouement de chaque employé de DKV et d'ERGO pendant les années difficiles de la pandémie.



Satisfaction des clients

Dans une société en run-off telle qu'ERGO Insurance, le client est plus que jamais au cœur des préoccupations.

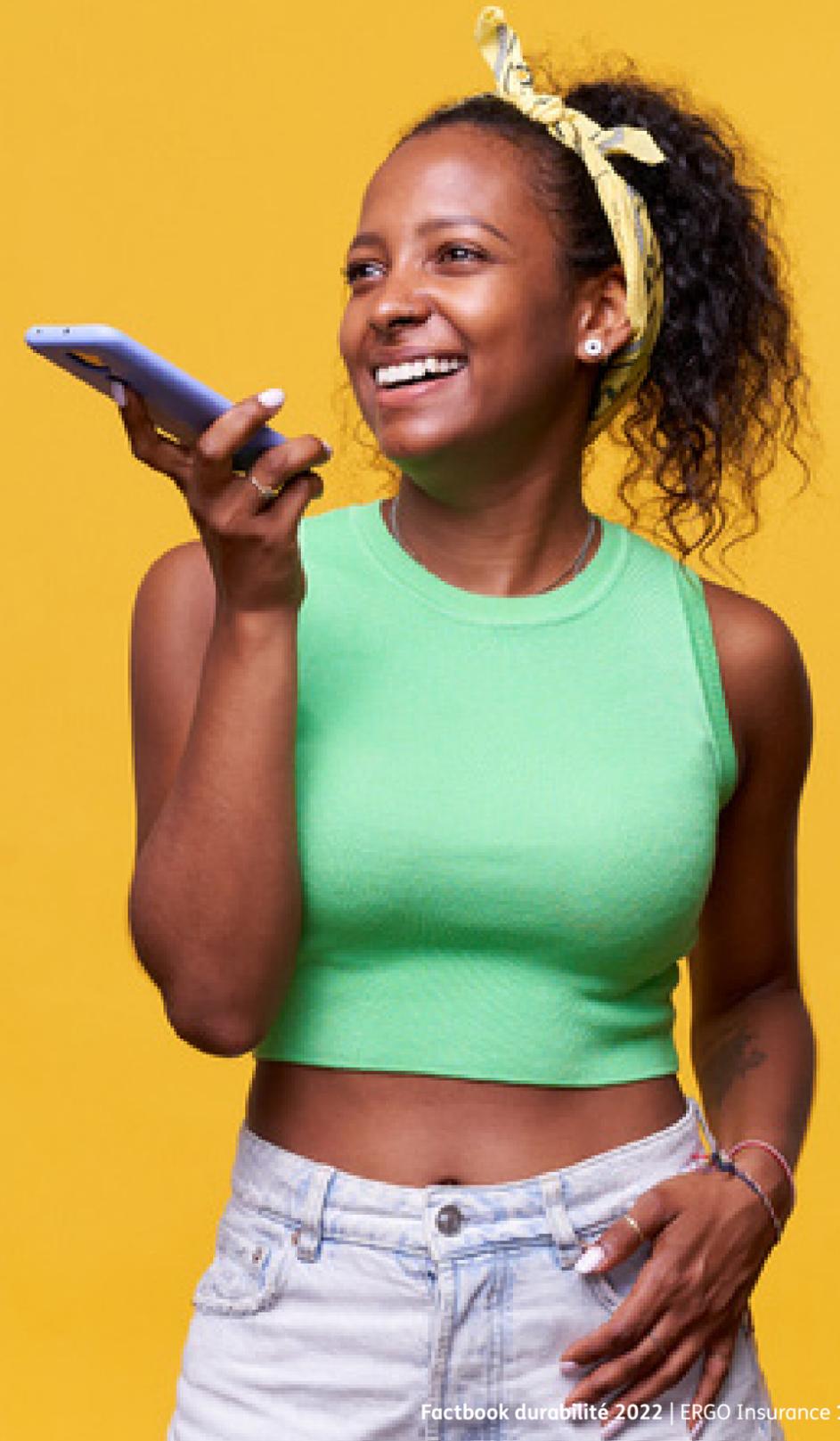
En l'absence de nouveaux produits ERGO et en raison de la vive concurrence, il est essentiel d'apporter aux clients un service de qualité et de rendre leur expérience client la plus simple et fluide possible.

Nos collègues s'y attèlent chaque jour en étant à écoute des clients, en les conseillant et en traitant leurs demandes et questions dans les meilleurs délais possibles.

Notre Customer Satisfaction Survey est également une source d'informations particulièrement riche qui permet de monitorer le niveau de satisfaction de nos clients et d'identifier les éventuels points d'amélioration.



„Dans une société en run-off telle qu'ERGO Insurance, le client est plus que jamais au cœur des préoccupations.“



Contribution sociale

En tant qu'entreprise, nous voulons avoir un impact positif sur la société dans laquelle nous vivons. C'est la raison pour laquelle nous avons donc choisi la voie de la contribution sociale. Lorsque la guerre en Ukraine a éclaté, une collecte de biens a été organisée chez DKV Belgium et ERGO Insurance et soutenue par un don de médicaments par l'entreprise pour chaque employé donateur. En outre, nous étudions actuellement la possibilité de donner d'anciens ordinateurs portables à des jeunes ayant besoin d'un soutien digital pour poursuivre leurs études.

Outre les dons de biens, nos employés aiment également retrousser leurs manches pour la bonne cause: les employés ont la possibilité de contribuer à notre société et à notre environnement en participant à des activités de bénévolat d'entreprise, que nous avons commencé à organiser régulièrement tout au long de l'année. Par exemple, **des employés de différents départements se sont réunis pour participer à une cuisine sociale et ont aidé à maintenir une maison confortable pour les personnes en situation de handicap.**



„Nous voulons avoir un impact positif sur la société dans laquelle nous vivons.“



3. Gouvernance

CEO statement

Introduction

Nos 9 engagements en matière de durabilité

ENVIRONNEMENT

Réduire les émissions

Soutenir les communautés

SOCIAL

Valoriser les employés

Satisfaction des clients

Contribution sociale

> **GOVERNANCE**

Un impact structurel

Encourager la diversité

PRODUITS & INVESTISSEMENTS

Investir de manière responsable

Assurer de manière éthique

Un impact structurel

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 de couvrir les risques des assurés, cette mise en œuvre de la bonne gouvernance permet de gérer correctement ces risques. 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 qu'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, la collaboration au sein de l'entreprise 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.

Tout ceci permet d'exécuter des tâches opérationnelles et de prendre des décisions de manière structurée afin d'éviter la prise de risques inconsidérés.

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 DKV Belgium. 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.

„ ERGO Insurance s'appuie
sur une gouvernance
d'entreprise solide“

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, nous avons déclaré en juin 2022 que 31,82% des postes de gestion du personnel sont occupés par des femmes: 50% dans une fonction de chef d'équipe, 10% au niveau de responsable de département, 14% au niveau cadres dirigeants au sein du Management Comitee et 12,5% de membres du Conseil d'Administration.

Chez ERGO Insurance, nous comptons des collègues de plus de 20 nationalités parmi nos employés.

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 en matière de durabilité

ENVIRONNEMENT

Réduire les émissions

Soutenir les communautés

SOCIAL

Valoriser les employés

Satisfaction des clients

Contribution sociale

GOVERNANCE

Un impact structurel

Encourager la diversité

> PRODUITS & INVESTISSEMENTS

Investir de manière responsable

Assurer de manière éthique



Investir de manière responsable

Nos investissements tiennent compte des aspects sociaux, environnementaux et de gouvernance. L'intégration de critères ESG (environnementaux, y compris les questions climatiques, sociaux et de gouvernance) fait partie intégrante de la stratégie d'investissement de Munich Re. Munich Re est un membre fondateur des **Principes pour l'investissement responsable** (PRI) des Nations Unies et reste engagée à leur égard. En 2020, Munich Re a rejoint la **Net-Zero Asset Owner Alliance (NZAOA)**. Le cadre interne de la stratégie ESG est constitué par les RIG (Responsible Investment Guidelines). Les RIG incluent plusieurs sujets autour de la durabilité et décrivent les méthodes et les outils internes. La Stratégie climatique de Munich Re est une partie supplémentaire des RIG. Les critères d'investissement durable sont appliqués pour toutes les catégories d'investissement. Les RIG sont valables pour tous les investissements d'ERGO Insurance, MEAG, le gestionnaire d'actifs du Groupe, en contrôle la conformité.

„ La recherche ESG de MSCI est incluse dans le processus d'investissement global. La notation MSCI ESG moyenne des actifs d'ERGO Insurance au 31/12/2021 est “A”. “

En outre, depuis juin 2017, MEAG a établi un partenariat avec MSCI ESG Research, l'un des principaux fournisseurs d'analyses et de notations en matière de durabilité. Le modèle de notation MSCI ESG est basé sur des analyses dans les domaines suivants:

- **Pilier environnemental:** changement climatique / capital naturel / pollution et déchets / opportunités environnementales
- **Pilier social:** capital humain / responsabilité des produits / opposition des parties prenantes / opportunités sociales
- **Pilier gouvernance:** gouvernance d'entreprise / comportement des entreprises

La recherche ESG de MSCI est incluse dans le processus d'investissement global. La notation MSCI ESG moyenne des actifs d'ERGO Insurance au 31/12/2021 est “A”.

L'objectif de réduction des émissions de carbone fait également partie de la stratégie d'investissement de Munich Re. Pour les investissements dans certaines catégories d'actifs (à partir de 2022, il s'agit des obligations d'entreprises et des actions), des critères de CO₂ tels que les émissions financées sont prises en compte. L'objectif est de réduire les émissions de carbone. Le fournisseur de ces données est ISS.

Assurer de manière éthique

Investissements

En outre, 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. **Le quota de durabilité au 31/12/2021 pour ERGO Insurance est de 96%.**

Au cours des dernières années, les principes d'exclusion et d'intégration ont été complétés par une approche thématique par laquelle nous recherchons des investissements spécifiques qui combinent objectif et 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.

„ Nous recherchons des investissements spécifiques qui combinent objectif et rendement. “

Produits

L'ESG et la durabilité ont pris une importance croissante au cours des dernières années. En 2021, ces aspects ont été intégrés dans notre processus de sélection et de révision des fonds.

Désormais, ce processus comprend 5 paramètres, tous pondérés de manière égale dans le modèle SCORE:

- **Sustainability:** une mesure de l'alignement du fonds sur la méthodologie SFDR, avec des notes plus élevées pour les fonds qui prennent des engagements plus importants envers ESG dans leur sélection d'actifs.
- **Continuity:** expression synthétique de l'analyse prospective d'un fonds, reflétant la capacité du fonds à surperformer son indice de référence et ses pairs dans le temps en termes de risque par rapport à la récompense.
- **Origin:** la performance d'un fonds sur le long terme (après ajustement du risque et des coûts) par rapport à des fonds similaires.

- **Return:** la performance d'un fonds à court terme (après ajustement du risque et des coûts) par rapport à des fonds similaires.
- **Evaluation:** l'opinion des experts internes en investissement sur l'avenir des fonds. L'opinion est basée sur l'apport de plusieurs agences de notation réputées, sur l'actualité des fonds et sur une analyse interne.

Cette méthode permet d'améliorer la transparence pour les clients en ce qui concerne leurs choix en ajoutant cette dimension. Elle reste principalement axée sur une sélection qualitative et n'impose aucune exclusion des choix existants des investisseurs sur la base d'un seul facteur.

ERGO

Contact

ERGO Insurance
25 Rue de Lozum
1000 Bruxelles

+32 2 535 58 88

www.ergo.be