



## AG, supporter d'un avenir durable

RAPPORT SUR LA DURABILITÉ 2020



Cher lecteur,

C'est avec grand plaisir et une immense fierté que je vous présente ce premier **rapport sur la durabilité d'AG**. Cette initiative montre que chez AG, comme dans la société en général, la prise de conscience en matière de durabilité a évolué ces dernières années. Bien que la longue histoire d'AG fourmille d'exemples d'actions durables, nous nous sommes efforcés au cours des dernières années de structurer notre approche de manière cohérente dans toutes nos activités. AG reconnaît aujourd'hui la « société » comme une partie prenante spécifique et a donc opté pour une approche globale de la durabilité dans toutes ses dimensions. Dans cette optique, nous souhaitons explicitement intégrer les facteurs ESG (Environnement, Social et Gouvernance) et les considérer comme les points de départ et les piliers de notre approche durable.

L'objectif de ce rapport sur la durabilité est de communiquer clairement les impacts environnementaux, sociaux et de gouvernance de nos activités, tant au niveau de nos produits et services qu'au niveau de nos investissements, nos opérations quotidiennes et des initiatives de soutien de notre marque. Il vous offre un aperçu des activités clés et des domaines prioritaires d'AG en matière de durabilité, en insistant sur les réalisations jusqu'en 2020. Nous retracçons également l'évolution depuis

2018 d'un certain nombre d'indicateurs clés pour notre empreinte carbone. Cela vous donnera donc une bonne idée des résultats des efforts qu'AG a déployés ces dernières années pour réduire son impact négatif sur l'environnement et la société et renforcer son impact positif. Bien entendu, nous ne nous arrêterons pas en si bon chemin: nous continuerons sans relâche dans les années à venir.

Enfin, ce rapport démontre également que, dans ce domaine comme dans d'autres, AG souhaite communiquer de manière transparente, ouverte et proactive avec ses parties prenantes.

Comme toute première édition d'un document, ce rapport est sans doute perfectible. N'hésitez donc pas à nous faire part de vos suggestions et commentaires. Le moyen le plus efficace est d'envoyer un e-mail à [sustainability@aginsurance.be](mailto:sustainability@aginsurance.be)

Je vous souhaite une excellente lecture!

**Nathalie Erdmanis,  
Director of Sustainability**



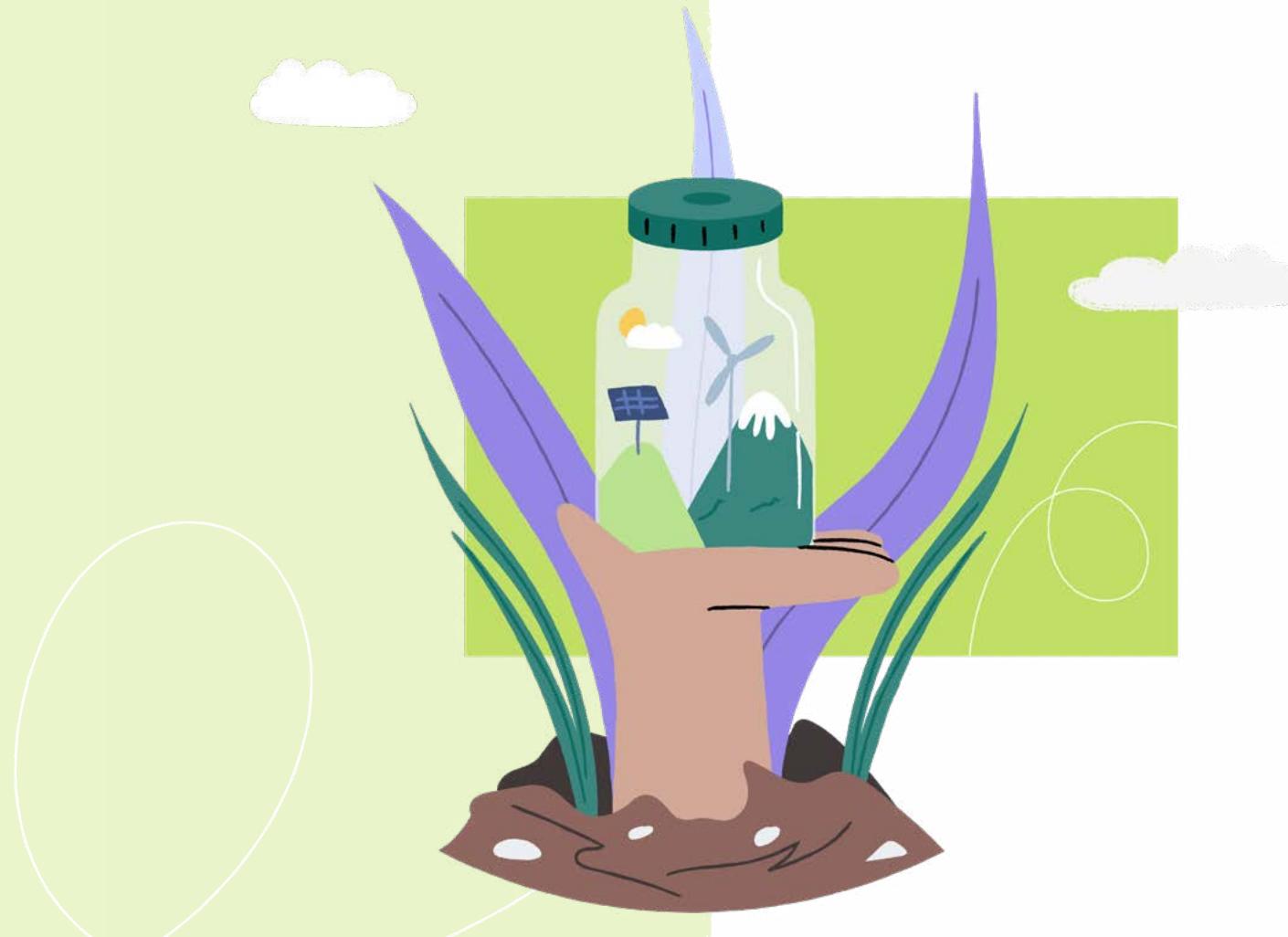
# Table des matières



<b>Introduction : AG, supporter d'un avenir durable .....</b>	4	<b>Supporter des personnes : donner la priorité aux personnes .....</b>	27
► AG en bref .....	5	• Supporter de nos collaborateurs .....	29
► Notre raison d'être et nos valeurs .....	6	► Un recruteur important .....	29
► Nos engagements .....	7	► Initiatives pour nos collaborateurs .....	30
• L'engagement d'AG en matière de durabilité .....	8	► Diversité des genres et des âges sur le lieu de travail .....	32
► Parties prenantes .....	8	► Zoom sur nos activités immobilières .....	35
► Objectifs de Développement Durable .....	8	• Supporter de nos clients via des solutions à valeur ajoutée sociale .....	36
► Gouvernance de la durabilité .....	9	• Supporter de la société .....	39
► Notre approche de la durabilité .....	10	► Initiatives en matière de santé .....	40
• Réalisations en 2020 .....	11	► À propos de notre programme de solidarité .....	43
► Limiter l'impact de la pandémie .....	11	► Zoom sur nos activités immobilières .....	44
► Soutien à la recherche médicale et au bien-être social .....	12	<b>Supporter de la planète : réduire l'impact sur l'environnement .....</b>	45
► L'investissement comme levier de durabilité .....	13	• Supporter de nos clients via des initiatives	46
► L'avenir du travail .....	13	environnementalement responsables .....	46
<b>Supporter de l'économie : investir dans un meilleur avenir .....</b>	14	► Zoom sur nos activités immobilières .....	49
• Approche générale .....	16	• Supporter de la planète en réduisant notre empreinte .....	50
• Générer un impact positif via des investissements		► Notre consommation .....	51
environnementalement et socialement responsables .....	17	► Notre empreinte carbone .....	56
• Une longue expérience .....	18	• Encourager la biodiversité dans la ville .....	60
• Investir pour la planète .....	19	<b>Un trajet important pour nous tous...</b>	61
• Investir pour les infrastructures .....	21		
• Notre contribution à l'économie belge .....	24		
• La gouvernance en matière d'investissement durable et responsable .....	25		
• Zoom sur nos activités immobilières .....	26		

# Introduction

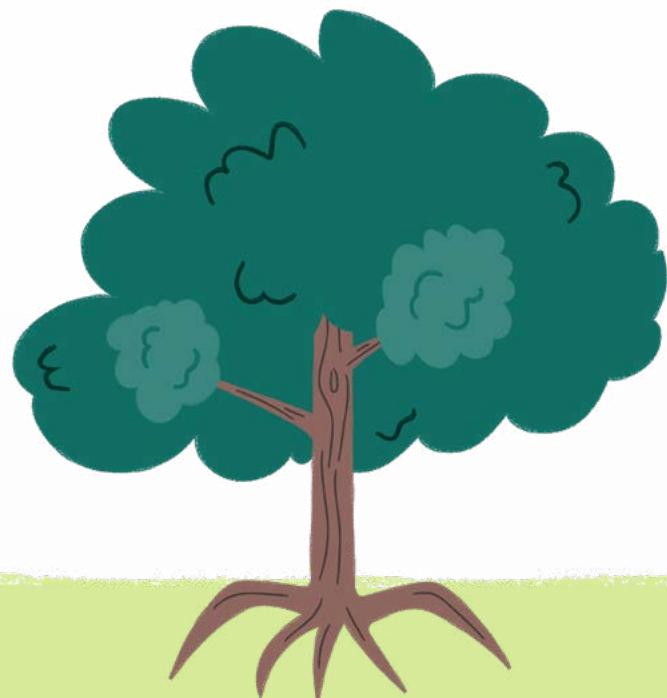
AG, supporter d'un avenir durable



## AG en bref

AG compte plus de **4.000** collaborateurs spécialisés. Avec une part de marché de **29 %** en assurances-vie (**34 %** pour les assurances de groupe) et de **16,1 %** en assurances non-vie, AG est le leader incontesté du marché de l'assurance en Belgique. La compagnie distribue ses produits via différents canaux, ce qui lui permet de servir chaque client de la manière qui lui convient le mieux: via les courtiers indépendants et les agents Fintro, via les agences de BNP Paribas Fortis et de bpost banque, et en collaboration avec les grandes entreprises et les secteurs professionnels pour leurs assurances de groupe.

**Plus d'informations sur [www.ag.be](http://www.ag.be)**



«La durabilité fait partie de l'ADN d'AG, une entreprise dont les racines remontent à 1824. On ne peut pas survivre et se développer pendant près de 200 ans sans penser à long terme, en tenant compte des intérêts de ses clients et de la société.»

**Heidi Delobelle,**  
**Chief Executive Officer**

# Attachés à notre raison d'être

## Notre raison d'être et nos valeurs

### Supporter d'un avenir durable

Dans un monde plus complexe et qui évolue à grande vitesse, l'innovation, la rapidité et l'agilité sont essentielles. L'ambition d'AG est de se distinguer en tant que fournisseur de services d'assurance professionnel et engagé, ancré en Belgique, reconnu pour sa capacité à apporter une valeur supérieure et durable aux parties prenantes en anticipant et en dépassant constamment les besoins des clients, des collaborateurs, des partenaires, des actionnaires et de la société locale.

Chez AG, nous sommes intimement convaincus que l'assurance est un puissant levier pour construire un monde plus durable, plus juste et plus équitable. Notre priorité absolue pour aujourd'hui et pour demain est de rester un supporter digne de confiance pour toutes nos parties prenantes.

**"Together, we insure for good".** C'est l'essence même de notre activité: nous prévenons, préparons, protégeons, assistons et investissons pour le bien commun. Pour soutenir les personnes, l'économie, la société et la planète, nous attachons beaucoup d'importance à la fiabilité, à la durabilité, à la qualité de service irréprochable, au partage des connaissances et à l'ouverture d'esprit.

Notre ambition est d'agir de manière responsable dans toutes les activités de la chaîne de valeur, y compris les interactions avec les parties prenantes. Nous voulons adopter une vision tournée vers l'avenir en identifiant, évaluant, gérant et surveillant les risques et opportunités associés aux questions environnementales, sociales et de gouvernance.

Pour le dire simplement: nos clients peuvent compter sur nous. Nous sommes là pour les soutenir dans les hauts et les bas de la vie. Dans un monde parfois difficile à comprendre et à prévoir, nous protégeons ce qu'ils ont aujourd'hui et les aidons à réaliser leurs rêves de demain. En tant que «supporter de votre vie», nous sommes à l'écoute de ce qui motive les gens, nous nous occupons des «et si» et des «peut-être que» afin que nos clients puissent profiter de la vie de manière libre et sereine à chaque étape de leur voyage.

### Animés par des valeurs fortes

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

#### CARE

Le respect de nos équipes, nos partenaires, nos clients et nos interlocuteurs tout en restant fidèles à ce que nous sommes.

#### DARE

L'audace de notre démarche dans le but de créer de la valeur et d'innover en repoussant les limites.

#### DELIVER

Les résultats que nous nous engageons à atteindre par une recherche constante d'excellence et de responsabilité.

#### SHARE

Le partage de notre expérience, nos succès et nos opportunités avec ceux qui nous font confiance.

## Nos engagements

Notre position de leader sur le marché et notre croissance constante reflètent la valeur que toutes nos parties prenantes accordent à la relation qu'elles entretiennent avec nous sur le long terme, qui repose à son tour sur les engagements que nous prenons à leur égard.



### Notre engagement envers la société locale

- Nous jouons un rôle actif et apportons une contribution à la société belge au sens large.
- Nous œuvrons pour une société meilleure, au-delà de l'assurance, en attachant de l'importance au vieillissement de la population, à la santé, à la prévention et à l'assistance.
- Nous agissons en tant qu'investisseur à long terme et responsable.
- Nous utilisons nos connaissances et notre expertise en matière d'assurance pour faire la différence, en recherchant un équilibre entre avantages sociaux et valeur économique.



### Notre engagement envers nos clients

- Nous aidons nos clients à protéger ce qu'ils possèdent et à rendre possible ce à quoi ils aspirent.
- Nous établissons une relation à long terme avec nos clients.
- Nous créons une expérience client forte.
- Nous offrons une approche personnalisée soutenue par une communication claire et ouverte.



### Notre engagement envers nos actionnaires

- Nous visons à atteindre une croissance durable à long terme et à offrir des rendements compétitifs.
- Nous nous efforçons de réaliser nos objectifs financiers.



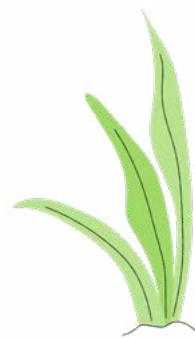
### Notre engagement envers nos collaborateurs

- Nous reconnaissons la contribution de chaque individu.
- Nous encourageons une culture collaborative axée sur la confiance mutuelle.
- Nous investissons dans notre personnel en créant un environnement d'apprentissage permanent et de bien-être dans lequel chaque collaborateur peut s'épanouir et réussir.
- Nous sommes à leurs côtés, pour qu'ils puissent oser vivre leur vie.



### Notre engagement envers nos partenaires

- Nous investissons dans des partenariats ou des alliances à long terme.
- Nous faisons confiance à nos partenaires, qui partagent nos valeurs et nos ambitions.
- Nous cherchons constamment à évoluer et à améliorer les partenariats dans l'intérêt de toutes les parties.
- Nous recherchons des opportunités qui nous permettent de réussir ensemble.



# L'engagement d'AG en matière de durabilité

## Parties prenantes

En tant que principale institution financière belge et premier investisseur institutionnel de Belgique, nous pensons qu'il est essentiel de répondre aux attentes de toutes nos parties prenantes et d'avoir un impact durable sur la société.

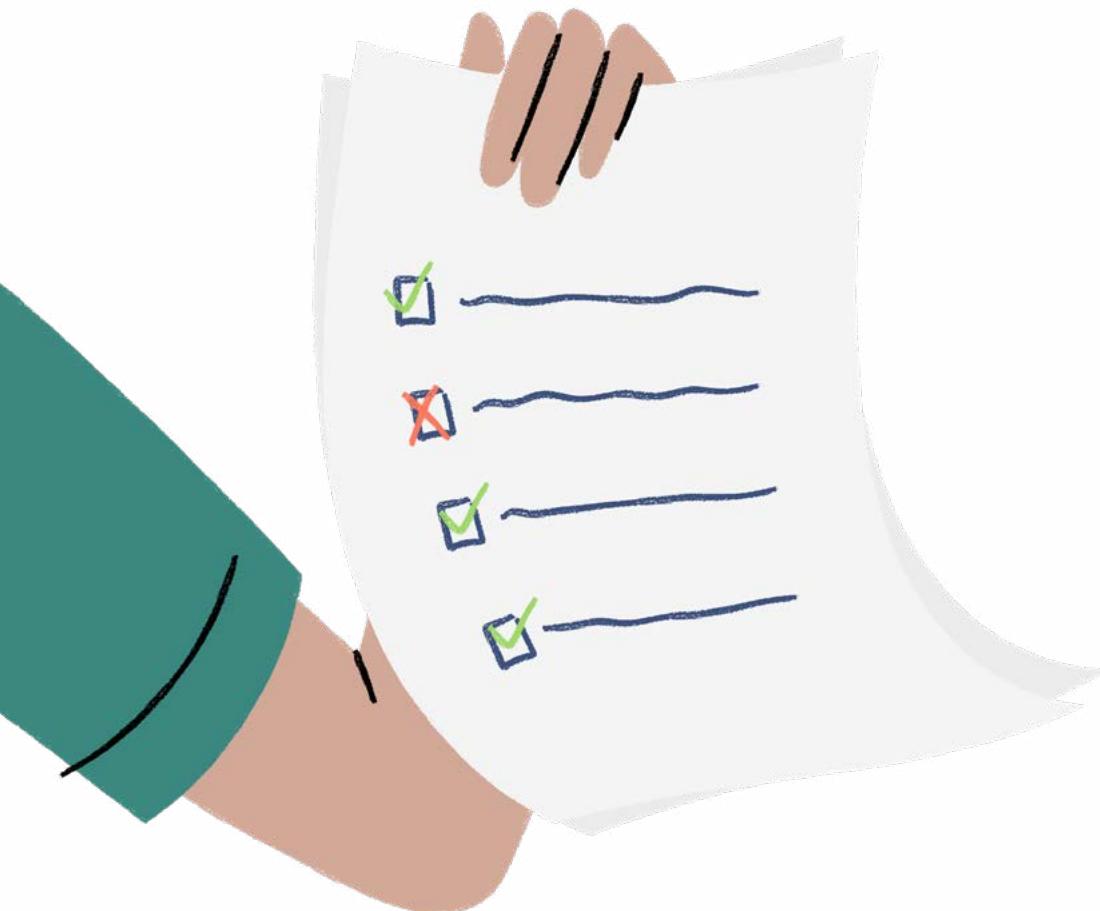
C'est pourquoi nous avons intégré la «société» parmi nos principales parties prenantes:



## SDG's

En 2018, AG a décidé de soutenir les Objectifs de développement durable (SDGs) des Nations unies. Sur la base de ses compétences clés, AG a choisi de contribuer activement aux 10 SDGs suivants:





## Gouvernance au niveau de la durabilité

Afin d'introduire les principes de durabilité au sein d'AG et de les mettre en œuvre de manière cohérente et globale, AG a créé un Sustainability Steering Committee.

Ce comité comprend des représentants des trois départements opérationnels, de Chief Investment Office, Risk & Compliance, HR and Facility, Internal Audit, Strategic Marketing et AG Real Estate,

Toutes les recommandations sont présentées au Comité de direction pour décision finale et approbation.

Le comité a plus particulièrement pour objectif de définir et de valider le contenu en matière de durabilité au niveau d'AG et d'élaborer ou de coordonner la stratégie de durabilité et le plan de communication pour les années à venir.

Compte tenu de l'importance stratégique de la durabilité pour AG, un Sustainability Officer et un Sustainability Director ont également été désignés au début de l'année 2021.

## Notre approche de la durabilité

Nos différentes parties prenantes sont au centre de notre approche de la durabilité. Nous avons en effet pour ambition de soutenir un avenir durable pour tous. Pour y parvenir, nous avons articulé nos actions quotidiennes et nos autres initiatives autour de trois piliers interconnectés :

- **L'économie**, qui a trait à l'impact de nos investissements et à notre contribution à l'économie locale.
- **Les gens**, qui sont notre plus grand atout, qu'ils soient collaborateurs, clients ou citoyens.
- **La planète**, qui porte sur notre impact sur l'environnement et nos efforts pour le réduire.

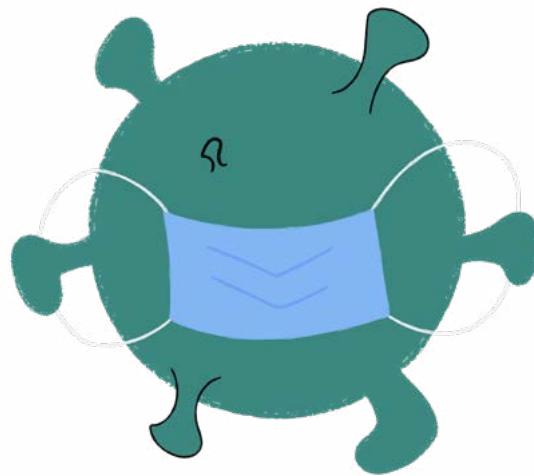
Tout en restant attachés aux **valeurs** qui guident nos actions, ces trois grands piliers cimentent nos efforts pour contribuer conjointement aux **10 ODD** dans lesquels AG a choisi de s'impliquer activement.



## Réalisations en 2020

Une année aussi unique et incertaine que 2020 a clairement mis en évidence l'importance d'une approche de la durabilité. Il convient de souligner que l'activité d'assurance porte en elle une valeur sociétale importante, car la solidarité entre les assurés permet de limiter les risques de la vie et d'assurer la stabilité et la sécurité, tant pour les entreprises que pour les individus et les familles.

En ce sens, il est important de noter qu'AG est parvenue, dans les circonstances difficiles de 2020 et malgré les restrictions posées par le confinement, à continuer à fournir ses services à ses clients et partenaires de distribution. D'autre part, AG n'a jamais dû recourir au chômage temporaire pour ses collaborateurs.



### Limiter l'impact de la pandémie

AG reste déterminée à assumer son rôle sociétal en s'efforçant de limiter l'impact de la pandémie sur les établissements de soins de santé, les entreprises et les particuliers.

Mais nous ne nous sommes pas contentés d'appliquer les mesures convenues par le gouvernement et le secteur de l'assurance en avril 2020, comme la continuité de la couverture des assurances de groupe pour les personnes en chômage temporaire ou l'octroi de reports de paiement pour les prêts hypothécaires et les polices d'assurance.

Nous avons par exemple offert une couverture gratuite pour les bénévoles employés comme auxiliaires médicaux dans le cadre de nos assurances pour les accidents du travail et la responsabilité civile des établissements de soins. Les médecins pouvaient eux aussi bénéficier de la même extension dans le cadre de l'assurance de leur responsabilité professionnelle. Et les restaurants qui ont modifié leurs activités pour effectuer des livraisons à domicile ont été assurés gratuitement pour cette activité complémentaire.

Pour soutenir les commerces locaux dans les secteurs les plus touchés par la crise, AG a lancé une campagne «supporter des commerçants». Dans ce cadre, 200.000 bons d'achat de 20 euros ont été distribués aux clients, qui pouvaient les dépenser dans des magasins locaux actifs dans les secteurs du commerce de détail non alimentaire, de l'alimentation et des boissons, et du bien-être.



## Soutien à la recherche médicale et au bien-être social

AG s'est également impliquée dans la lutte contre les impacts sociaux plus larges de la pandémie en 2020. Avec sa société mère Ageas, elle a par exemple fait don de 750.000 euros à l'Institut Rega pour soutenir la recherche d'un nouveau vaccin contre le Covid-19 et d'un traitement plus efficace.

Le centre de recherche Imec de Louvain a également reçu un financement de 250.000 euros de la part d'AG pour le développement d'un test respiratoire rapide du Covid-19.

Enfin, pour soutenir le bien-être mental et social des personnes qui ont souffert d'isolement social pendant le confinement et les mesures restrictives qui ont suivi, AG a lancé une plateforme numérique afin de sensibiliser les personnes et les organisations à la lutte contre la solitude et de les inciter à agir. AG a également mené une campagne de sensibilisation sur ce sujet.

Le jury des Trophées Decavi de l'assurance-vie a reconnu les efforts considérables déployés par AG pour aider les familles et les entreprises pendant la crise et lui a décerné le Pandemic Award en octobre 2020.

## L'investissement comme levier de durabilité

En tant que premier investisseur institutionnel en Belgique, AG joue un important rôle de levier pour orienter l'économie et les entreprises dans un sens plus durable. En 2020, AG a également pris de nouvelles mesures importantes dans ce domaine. Dans le cadre de sa stratégie d'investissement socialement responsable [ISR], les investissements sont désormais systématiquement évalués en fonction de leur impact sur les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (souvent appelés ESG). En plus des stratégies existantes d'exclusion (charbon, armes, tabac) et d'intégration de ces critères ESG dans les décisions d'investissement, une stratégie d'engagement au sein des entreprises a également été ajoutée en 2020. Cette nouvelle stratégie insiste plus particulièrement sur les entreprises du secteur énergétiques et leur transition vers une production climatiquement neutre.

Fin 2020, sur un total d'actifs sous gestion de 85,3 milliards d'euros, plus de 11 milliards d'euros (soit plus de 13 %) disposaient d'une certification externe de durabilité, soit près du double par rapport à 2019. AG est également le seul assureur de Belgique à pouvoir proposer une vaste gamme de produits à taux garanti (branche 21) dotés du label Towards Sustainability. En 2020, 2 milliards d'euros ont été investis dans des travaux d'infrastructures durables (transports publics, bâtiments gouvernementaux, hôpitaux), 400 millions d'euros dans les énergies renouvelables et 3,8 milliards d'euros dans des logements sociaux.

## L'avenir du travail

Depuis plusieurs années, AG poursuit sa stratégie RH visant à adapter continuellement l'organisation du travail aux nouveaux défis et à l'évolution des besoins des collaborateurs et des employeurs. Le concept du Campus AG, en tant que pépinière de créativité, d'innovation, de collaboration et d'apprentissage, s'inscrit parfaitement dans cette stratégie. Lancé en 2019, ce projet de Campus avance comme prévu malgré la crise du Covid-19. Si tout continue à bien se dérouler, les collaborateurs d'AG pourront travailler dans un campus hyper moderne, inspirant et durable à partir de 2022.

La crise sanitaire a également favorisé l'émergence de nouvelles tendances dans le domaine de l'organisation du travail, notamment le télétravail. AG se prépare déjà sur le plan technologique et organisationnel pour l'après-Covid. D'autre part, AG attache beaucoup d'importance au maintien, voire au renforcement, des liens entre les collègues et leurs managers. Début 2020, AG a lancé une plateforme numérique interne basée sur les fonctionnalités de Facebook. Baptisée Connect AG, cette plateforme a joué un rôle essentiel à cet égard durant la crise sanitaire.

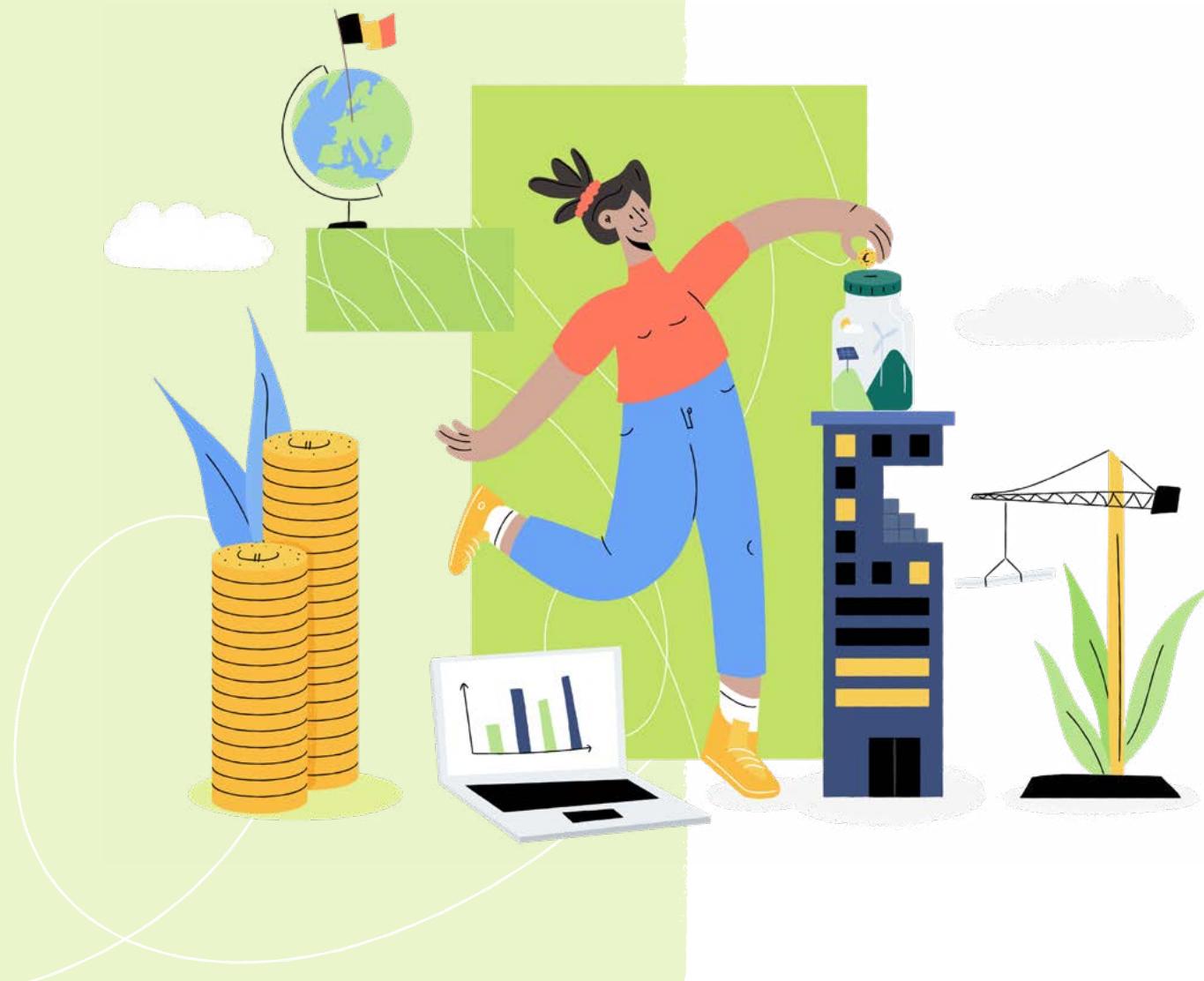
En 2020, AG a recruté 235 nouveaux collaborateurs dans des circonstances difficiles. 115 postes vacants ont également été pourvus par mobilité interne.

Les efforts d'AG dans le domaine de la politique RH ont été récompensés début 2021 par une nouvelle reconnaissance en tant que Top Employer. AG a décroché ce label de qualité RH pour la neuvième année consécutive.



# Supporter de l'économie

Investir pour un avenir meilleur

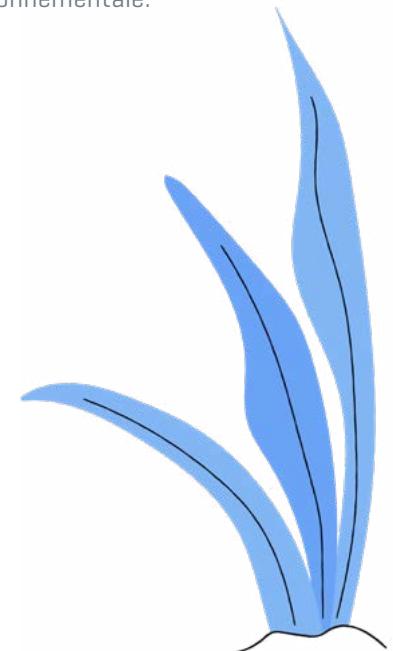


«En tant qu'assureur, nos engagements envers nos clients s'inscrivent essentiellement dans le long terme. Dans la gestion des investissements qui couvrent ces engagements, il est donc naturel pour nous de prendre en compte les risques sociaux et environnementaux de nos investissements, car ils s'agit bien souvent de risques qui se produisent à long terme. Il suffit de penser au changement climatique ou aux inégalités croissantes dans le monde. Reconnaître, admettre et évaluer ces risques dans toutes nos décisions d'investissement est donc à la fois un devoir social et une forme de gestion efficace des risques, ainsi qu'une preuve de bonne gouvernance.»

**Wim Vermeir,  
Chief Investment Officer**

De même que les entreprises manufacturières cherchent avant tout à assumer leur responsabilité sociale en améliorant leurs matériaux et leurs procédés de production [réduisant ainsi leur empreinte carbone], les assureurs peuvent avant tout apporter une contribution à un monde plus durable via leurs investissements.

En effet, en raison de leur volume significatif et de leur horizon à long terme, ces placements constituent un levier extrêmement puissant pour sensibiliser les entreprises dans lesquelles ils sont investis et les encourager à orienter leurs activités dans une direction plus durable. Par ailleurs, en finançant des projets d'infrastructures, des installations d'énergie renouvelable et de traitement des eaux, ainsi que la construction de logements sociaux, les assureurs peuvent soutenir directement des projets à valeur ajoutée sociale et environnementale.





## Approche générale

En tant qu'investisseur à long terme, AG soutient le développement d'une économie inclusive et durable, afin de générer un rendement stable à long terme pour ses clients, d'atténuer et de diversifier les risques, et de favoriser la transition vers une économie et un monde plus durable.

L'approche de la compagnie en matière d'investissement durable et responsable repose sur trois principes :

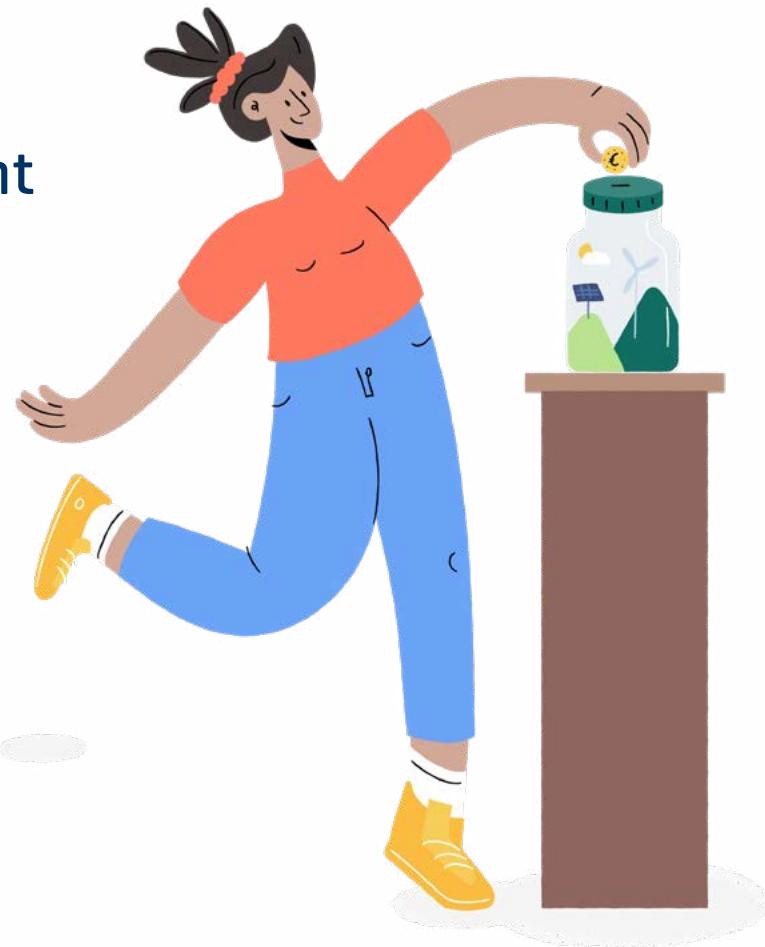
- L'exclusion d'activités controversées
- L'intégration de facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans le processus décisionnel en matière d'investissement
- Un rôle actif par l'engagement et l'exercice du droit de vote

AG a développé en 2020 un cadre d'engagement actif. Dans un contexte bien défini, AG exercera ses droits de vote lors de certaines assemblées générales d'actionnaires et s'engagera auprès d'entreprises sur des sujets tels que la transparence et les objectifs durables. Cet engagement peut prendre la forme d'un dialogue direct ou d'un engagement collaboratif.

## Générer un impact positif via des investissements environnementalement et socialement responsables

Avec un total d'actifs sous gestion de 85,3 milliards d'euros à la fin de l'année 2020, AG est un des principaux investisseurs institutionnels en Belgique.

Qu'entend-on par «Investissements durables et responsables» ? Cela signifie que dans toutes ses décisions, l'investisseur tient compte non seulement des données financières, mais aussi de facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance afin de générer des rendements durables à long terme et d'améliorer le profil risque/rendement de son portefeuille. AG estime qu'en plus d'être bénéfique pour ses clients et ses actionnaires, cette approche profite également à la société dans son ensemble.



# Une longue expérience

Au fil des ans, AG a continué à étoffer sa gamme de produits durables et sa politique d'investissement responsable.

- En 2007, elle a lancé les premiers mandats durables, et tous les investissements dans des armes controversées ont été bannis de l'ensemble de son portefeuille.
- En 2008, une large gamme de fonds durables en unités de compte a vu le jour pour les clients particuliers.
- En 2012, AG a lancé le projet « Investir dans l'économie réelle », dont l'objectif est de financer toute une série de projets d'infrastructures d'utilité sociale. Le plus connu de ces projets est sans aucun doute les « Écoles de Demain », un partenariat public-privé qui a permis la construction ou la rénovation en profondeur de 200 bâtiments scolaires en Flandre ces dernières années.

- Depuis fin 2018, AG élimine tous les investissements dans le charbon, le tabac et les armes et prend systématiquement en compte les facteurs ESG lorsqu'elle analyse ses nouveaux investissements.
- Au début de l'année 2019, AG a signé les Principes pour l'investissement responsable des Nations unies [UN PRI]. Ce faisant, AG s'engage à appliquer 6 principes de base de l'investissement responsable, y compris l'intégration de facteurs ESG dans les décisions d'investissement et l'engagement actif, ainsi qu'à rapporter périodiquement sur sa politique et ses progrès dans le respect des principes PRI.



## Les « Écoles de Demain » : solidarité intergénérationnelle

Dans le cadre du programme emblématique « Scholen van Morgen » (« Écoles de Demain » en français), AG et sa filiale AG Real Estate contribuent à un gigantesque mouvement de rattrapage dans la construction d'écoles en Belgique. Le programme couvre 182 projets de construction et/ou de rénovation sur une surface bâtie totale de 710.000 m<sup>2</sup>. Au total, 133.000 enfants bénéficient de cette initiative ! En investissant dans la construction ou la rénovation d'écoles, AG a mis en place un mécanisme de solidarité entre les générations. Grâce à leurs produits d'épargne et de placement, l'argent des parents et des grands-parents profite aux enfants et aux petits-enfants, confirmant ainsi le rôle essentiel et discret que joue AG dans la société.

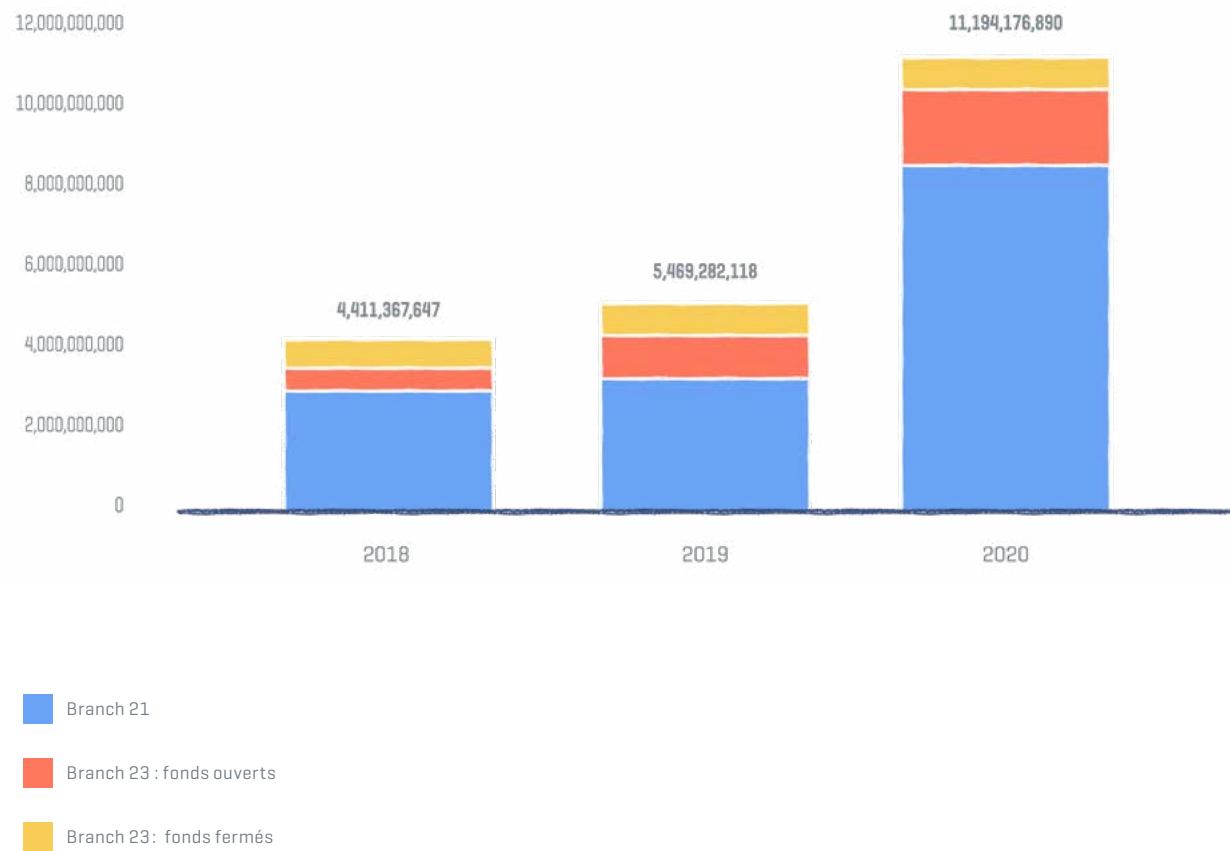
# Investir pour la planète



AG ne cesse d'élargir sa gamme de solutions d'investissement durables. La plupart sont d'ailleurs certifiées par des organismes indépendants. Afin d'apporter plus de clarté sur la nature durable des produits financiers, le secteur financier belge a mis au point le label « Towards Sustainability » fin 2019. Cette norme de qualité définit un certain nombre d'exigences minimales que les produits financiers durables doivent satisfaire. Les produits qui répondent aux exigences minimales de la norme - après analyse par une institution externe indépendante - se voient octroyer le label de durabilité. Ces investissements représentent déjà plus de 13 % du total des actifs sous gestion d'AG.

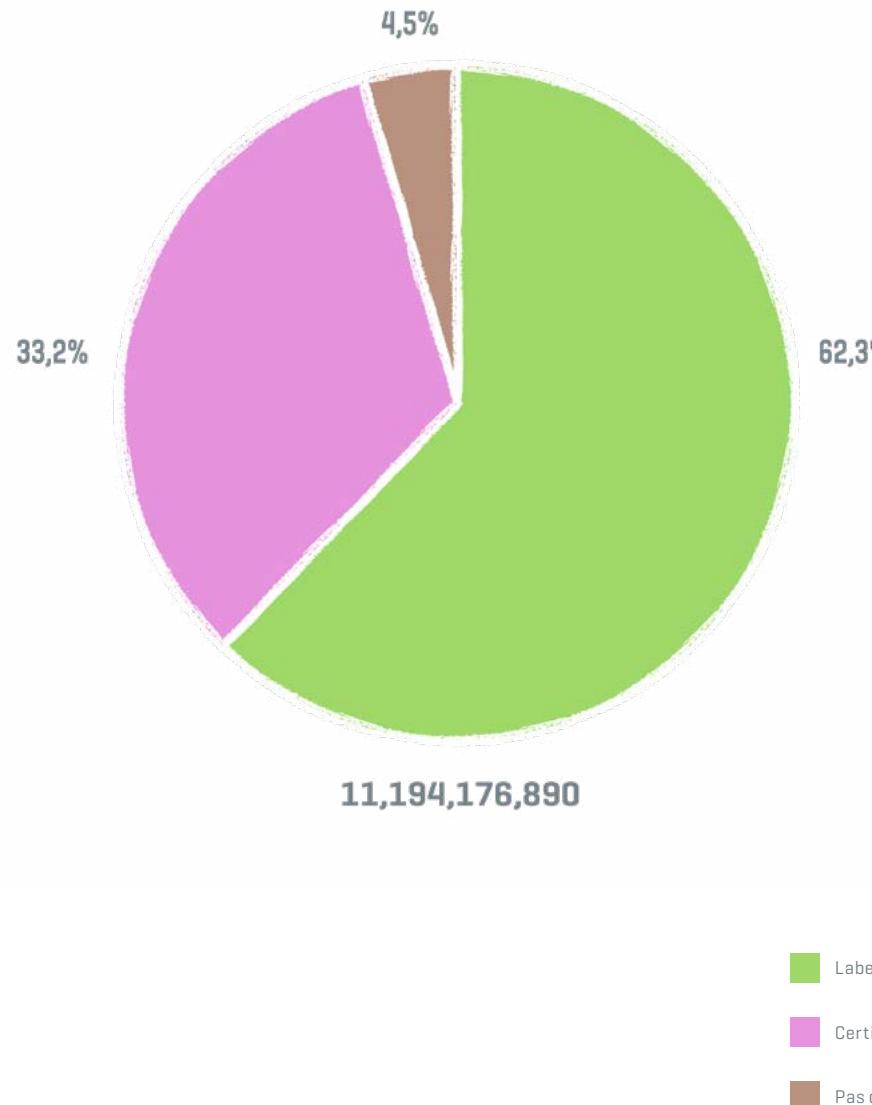


Évolution des actifs sous gestion des produits durables



Fin 2020, 27 produits d'épargne et d'investissement d'AG ont obtenu ce label, dont 14 produits de la branche 21. Ce résultat fait d'AG le seul assureur belge à proposer une offre certifiée durable en matière d'assurance de pension et d'épargne à long terme.

### Répartition des actifs sous gestion des produits durables - 31/12/2020

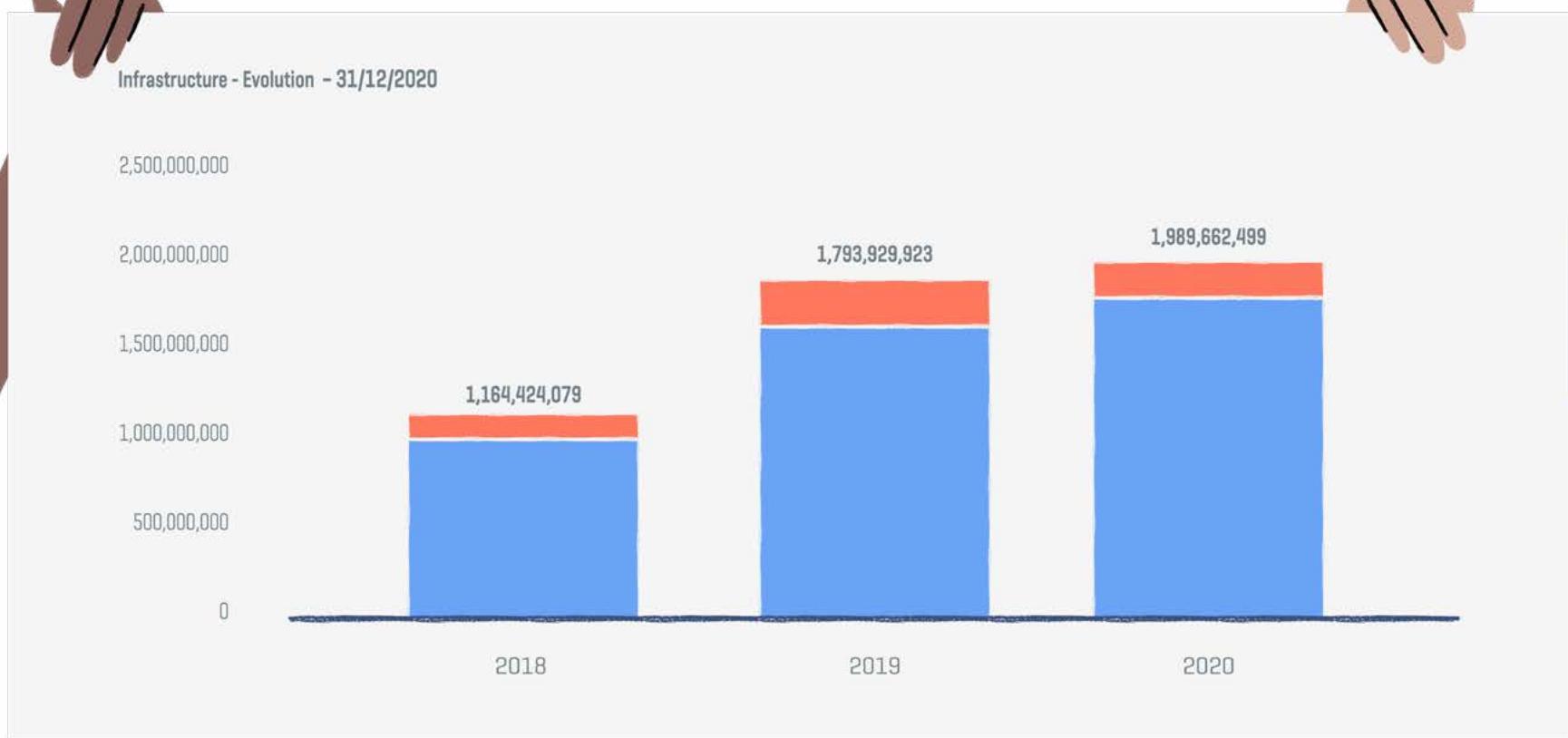


## Investir dans des projets d'infrastructures

Les graphiques ci-dessous donnent un aperçu plus clair de la composition durable du portefeuille d'investissement d'AG:

- Plus de 6 milliards d'euros sont investis dans des prêts à des gouvernements et à des institutions liées à des gouvernements, qui utilisent ces fonds pour des projets d'utilité sociale, comme des logements sociaux, l'assainissement des eaux et des hôpitaux.
- 2 milliards d'euros sont investis dans des travaux d'infrastructures, tels que des routes, des ponts et des écoles. Plus de 400 millions d'euros de travaux d'infrastructures concernent des projets d'énergie renouvelable (panneaux solaires, éoliennes, etc.).
- 3,8 milliards d'euros sont investis dans des logements sociaux.



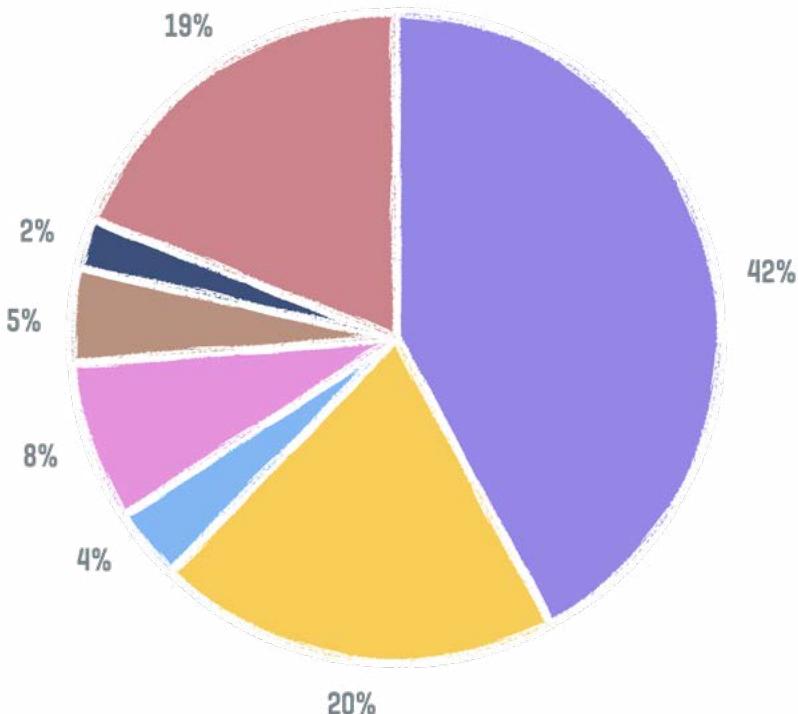


La contribution aux projets d'infrastructures peut prendre différentes formes: investissement direct dans le projet ou mise à disposition de fonds.

█ Infrastructures - Prêts

█ Infrastructures - Fonds propres

## Infrastructures – Répartition par secteur - 31/12/2020



Transports

Énergie renouvelable

Production d'électricité  
[hors énergies renouvelables]

Infrastructures sociales

Data centers

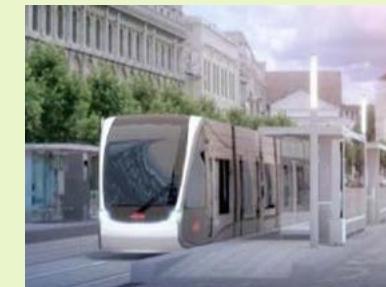
Équipements réseau

Autres

### Nouvelle caserne de pompiers à Malines



### Tramway à Liège



La toute nouvelle caserne de pompiers « De Waterduivel » est la plus grande de Flandre et constitue déjà un modèle pour les futures casernes dans toute la Belgique.

D'ici fin 2022, la ville de Liège disposera d'un tramway flambant neuf, cofinancé par AG.



## Notre contribution à l'économie belge

En tant qu'assureur profondément ancré dans la société belge, une grande partie des ressources d'AG est investie dans des actifs belges. En d'autres termes, la contribution d'AG à l'économie belge ne peut être sous-estimée:

- Fin 2020, plus de 25 milliards d'euros étaient investis dans des obligations d'État belges. Grâce à cet investissement, AG apporte à l'État belge des ressources considérables pour assumer ses responsabilités sociales.
- Par ailleurs, 8 milliards d'euros sont investis dans d'autres actifs belges [obligations d'entreprises, immobilier, prêts, actions d'entreprises belges, etc.].

# Gouvernance en matière d'investissement durable et responsable



L'approche d'AG en matière d'investissement durable et socialement responsable est pleinement intégrée dans la politique d'investissement de son Chief Investment Office. Pour soutenir la gestion quotidienne, le CIO a nommé un responsable de l'ISR et créé deux comités spécifiques.

**Le SRI Steering Committee** assure la mise à jour et le suivi continus de la politique d'investissement durable et responsable. Ce comité se réunit trimestriellement et est chargé de mettre en place et de réviser en permanence le cadre applicable aux investissements responsables.

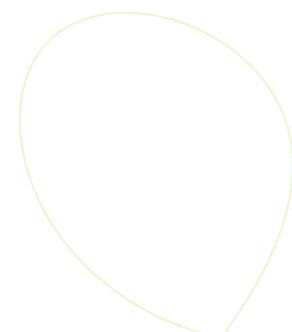
Ceci comprend :

- les critères utilisés pour établir les listes d'exclusions ;
- l'approche pour l'intégration des facteurs ESG ;
- la politique d'engagement et d'exercice du droit de vote.

**Le SRI Monitoring Committee** est responsable du suivi de tous les investissements déjà réalisés.

Ce comité se réunit tous les trimestres et est chargé :

- de l'examen, du suivi et de la validation de tous les investissements ;
- de la validation de la liste des exclusions ; et
- de l'examen et de la validation des activités d'engagement et d'exercice du droit de vote.

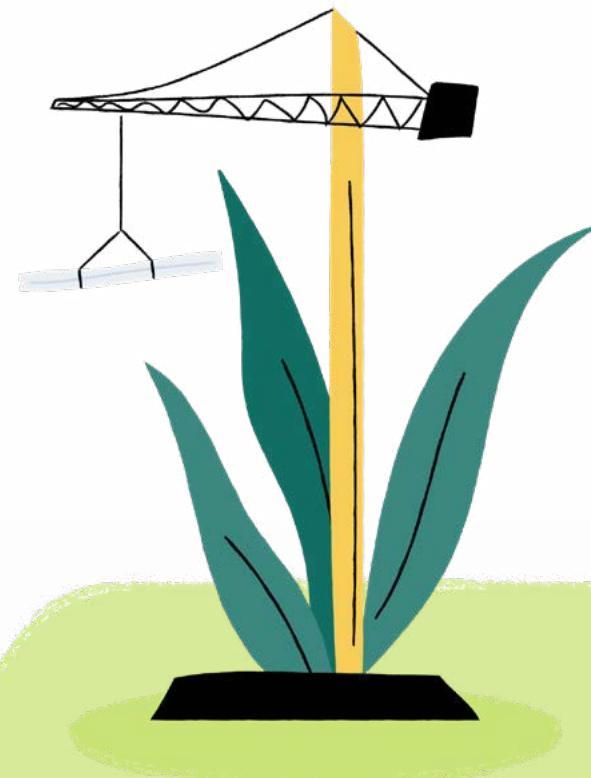


## Zoom sur nos activités immobilières

Fin 2020, quelque 6,7 milliards d'euros d'actifs d'AG étaient investis dans l'immobilier, soit environ 9 % de l'ensemble du portefeuille d'investissement Vie. Ces investissements sont réalisés directement au niveau d'AG ou par l'intermédiaire de sa filiale AG Real Estate.

AG Real Estate gère un portefeuille d'actifs diversifiés de manière optimale et durable en tant qu'opérateur intégré. À la fois investisseur et promoteur, la filiale opère en Belgique, en France, au Luxembourg et sur d'autres marchés européens soigneusement choisis. AG Real Estate et AG détiennent également une participation combinée de 51 % dans Interparking, un des principaux opérateurs européens de parkings publics.

AG Real Estate déploie sa stratégie de durabilité de manière horizontale et transparente dans l'ensemble de ses différents secteurs d'activité.



### Governance

Certaines mesures ont été adoptées et illustrent la volonté d'élargir l'adoption d'un code de conduite, afin :

- d'éviter les conflits d'intérêts via des mesures efficaces ;
- d'adopter un comportement éthique et de renforcer la transparence de la gouvernance ;
- de partager les connaissances en jouant un rôle actif dans les organisations professionnelles du secteur.

# Supporter des personnes

Donner la priorité aux personnes



Pour les sociétés de services telles qu'AG, tout tourne autour des personnes et des contacts humains. Ce sont nos collaborateurs qui sont le visage de la compagnie, et leur engagement et leur enthousiasme déterminent la qualité de nos services. Ce sont nos clients et leur satisfaction qui assurent notre croissance. Ce sont tous les citoyens et la société qui déterminent si nous sommes socialement pertinents et si nous pouvons continuer à exister. C'est pourquoi AG accorde une place centrale aux personnes.



«Jamais auparavant les personnes et la durabilité n'avaient revêtu une importance aussi stratégique qu'aujourd'hui.»

**Jan Heyvaert,  
Chief HR and Sustainability Officer**

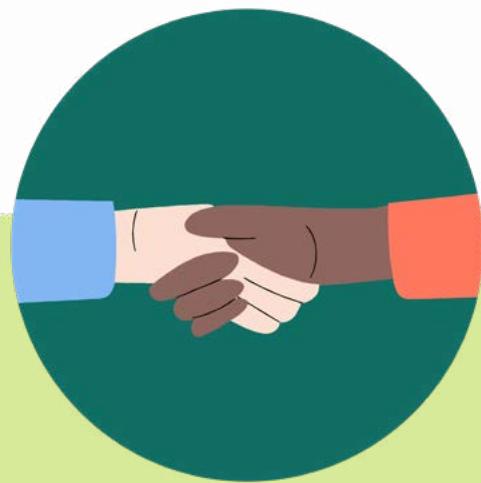
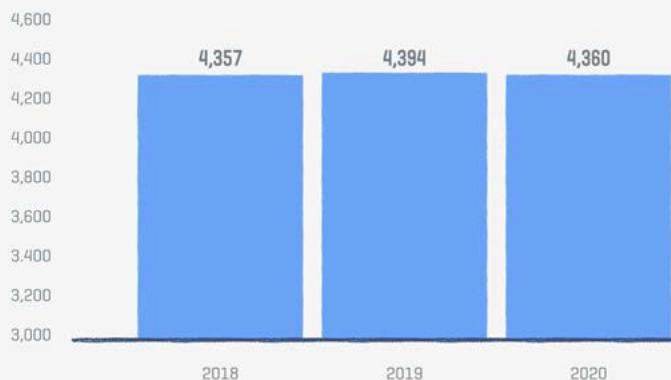
## Supporter de nos collaborateurs

Notre personnel représente notre capital humain et est le principal moteur de la valeur que nous apportons à toutes nos parties prenantes.

AG s'efforce d'être un employeur attractif en investissant de manière significative dans le développement de ses collaborateurs, leur bien-être et un bon équilibre entre travail et vie privée. Nous souhaitons offrir une expérience exceptionnelle et durable à nos collaborateurs, dans un environnement agréable et propice à leur développement.

Preuve de cet engagement, AG a reçu en 2020 le label Top Employer pour la neuvième année consécutive.

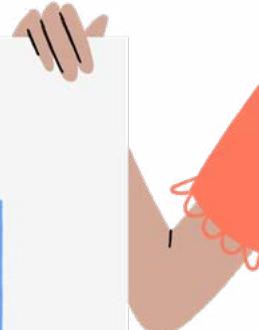
Effectifs totaux - Évolution - 31/12/2020



### Un recruteur important

AG croit fermement que son personnel doit refléter la société dans laquelle elle évolue. Par conséquent, AG ne pratique pas de discrimination dans sa politique de recrutement sur la base du genre, de l'orientation sexuelle, de la race, de l'origine ethnique ou des croyances religieuses.

En dépit des circonstances difficiles, AG a recruté 235 nouveaux collaborateurs en 2020. La mobilité interne a également permis de pourvoir 115 postes vacants. Pour faciliter leur intégration dans un environnement marqué par le coronavirus, une application numérique d'accompagnement des nouveaux collaborateurs a été développée et est mise à leur disposition avant leur arrivée. Disponible sur tablette, ordinateurs et smartphone, cette application fournit des informations utiles et nécessaires pour partir du bon pied chez AG.



## Initiatives pour nos collaborateurs

### Opportunités d'apprentissage

Le développement personnel et la formation sont essentiels du point de vue des ressources humaines. AG a donc mis au point un vaste catalogue de programmes de formation pour ses collaborateurs, couvrant des compétences aussi bien fonctionnelles qu'organisationnelles et relationnelles. Cette offre est accessible via la plateforme « My Talent ». La plateforme est conviviale, pratique et offre un aperçu très clair de toutes les formations disponibles.

En 2020, les collaborateurs d'AG ont suivi un total de 136.295 heures de formation. Ce qui correspond à 22.716 jours de formation, ou encore une moyenne de 5,5 jours de formation par collaborateur.

Au-delà de l'éducation financière des jeunes, AG joue également un rôle essentiel dans la formation aux assurances en Belgique. AG coopère par exemple avec diverses écoles supérieures pour les cours consacrés aux assurances. Chaque année, AG Academy propose différents types de formations en assurance, sur site et en ligne. En 2020, quelque 18.000 courtiers et leurs collaborateurs ont suivi au moins une de ces formations.

### Notre projet Campus: une nouvelle expérience de travail

Afin de positionner AG comme une « organisation d'apprentissage », une rénovation en profondeur des espaces de formation, de réception et d'auditorium de son bâtiment à Bruxelles a commencé en 2020 et se poursuit en 2021.

Avec ce campus, AG se tourne résolument vers l'avenir pour offrir une expérience de travail entièrement nouvelle aux normes élevées en matière de culture d'entreprise, d'architecture, d'empreinte écologique et d'économie circulaire.

La facilitation des interactions entre les collaborateurs en sera le principal atout. Le Campus doit devenir un lieu de rencontre dynamique - un endroit où les collaborateurs se retrouvent pour échanger des idées, écouter leurs collègues, apprendre et collaborer sur des projets innovants.

Le Campus AG est construit avec la plus grande attention pour l'écologie et l'ergonomie. À titre d'exemple, lors des travaux de démolition, un maximum de matériaux a été récupéré afin d'être réutilisé. L'eau de pluie est acheminée du toit vers un vaste bassin souterrain où elle est utilisée à des fins sanitaires. De nouvelles unités de ventilation à haut rendement énergétique ont été installées sur le toit pour chauffer et refroidir les bureaux. Pour le confort de ses utilisateurs, le Campus a également été conçu pour intégrer un maximum de lumière et offrir une vue sur les espaces verts. Toutes les salles sont équipées de compteurs de CO<sub>2</sub>, ce qui garantit une ventilation optimale et un air sain.

### Télétravail

AG estime qu'il est essentiel de parvenir à un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Le télétravail est donc autorisé depuis 2013. Plus de 90 % du personnel a la possibilité de travailler à domicile.

4 grands objectifs sont associés à ce programme de télétravail :

- Offrir un équilibre optimal entre vie professionnelle et vie privée
- Optimiser l'espace de bureau
- Réduire l'empreinte CO<sub>2</sub>
- Renforcer l'attractivité de l'employeur

AG fournit naturellement les ordinateurs et les écouteurs nécessaires pour le télétravail. Les frais de connexion Internet à domicile sont également couverts par AG.



## Employee Assistance Program (EAP)

Ce programme repose sur un principe simple: un travailleur qui se sent bien et soutenu contribuera d'autant plus au succès de l'organisation.

L'Employee Assistance Program est proposé à tous les collaborateurs d'AG [et à leur famille] et offre une gamme de services visant principalement le bien-être: assistance socio-psychologique, coaching, conseils financiers ou juridiques, soutien après des événements traumatisants, etc.

En fonction de la nature du service, les conseils sont fournis par différents experts: psychologues, avocats, coachs ou psychothérapeutes. L'EAP est confidentiel, anonyme et toujours accessible: une assistance téléphonique disponible 24 h/24 et 7 j/7 analyse le problème et oriente le collaborateur [ou un membre de sa famille] vers l'expert adéquat. Les coûts sont couverts par AG.

Entre octobre 2019 et septembre 2020, 239 collaborateurs [environ 6 % du personnel d'AG] ont contacté l'EAP.



## Programme de réintégération

Les maladies de longue durée sont très souvent difficiles à gérer car plus l'invalidité dure, plus la probabilité de reprendre le travail diminue.

C'est pourquoi AG a développé un programme de réintégration [welcome back] pour les collaborateurs qui reviennent travailler après une longue période de maladie. Ce programme propose des solutions sur mesure [par exemple, temps plein ou temps partiel, fonction identique ou différente au sein de l'organisation] pour faciliter la réintégération.

## De bonnes vibrations au travail

En 2019, AG a lancé "The Vibe", un programme à multiples facettes pour les collaborateurs et axé sur le bien-être, le sport et la santé. The Vibe se concentre sur 3 domaines [le corps, le cœur et l'esprit] et propose tout au long de l'année un éventail de présentations, d'ateliers, de conseils, de défis, ainsi que des activités pratiques et accessibles. Cette démarche s'inscrit dans une politique générale visant à offrir des conditions de travail attractives et stimulantes afin d'améliorer l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle des collaborateurs.

## Diversité des genres et des âges sur le lieu de travail

### Diversité des genres

Chez AG, nous pensons qu'un bon équilibre hommes/femmes est de la plus haute importance à tous les niveaux de l'entreprise, et nous continuons à nous efforcer d'atteindre cet objectif.

En chiffres:

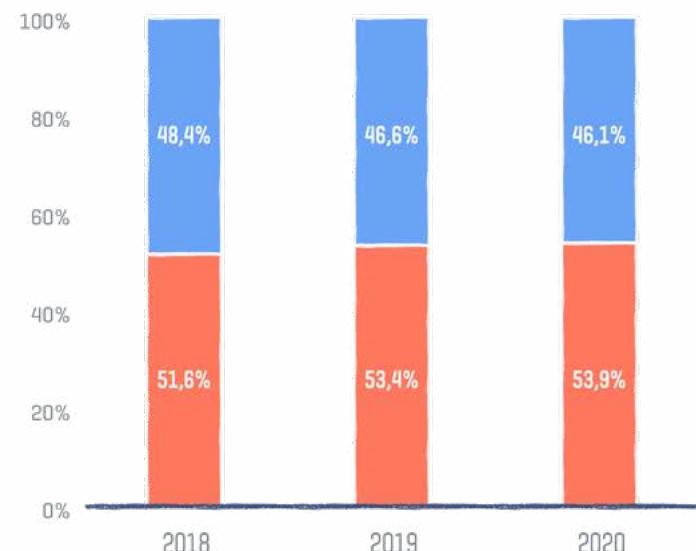
Équilibre hommes/femmes - 31/12/2020



La population féminine moyenne d'AG est stable à **54%** par rapport à 2018.



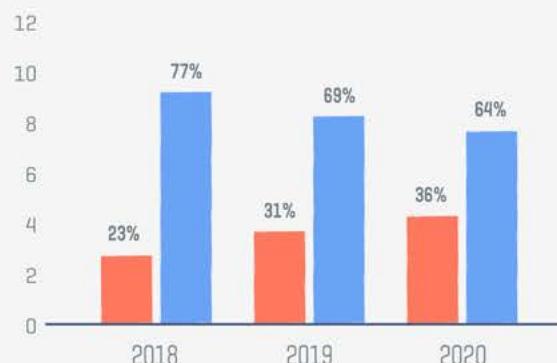
Promotions - Proportion hommes/femmes - 31/12/2020



Année après année, les chances de promotion des femmes augmentent. Elles sont désormais proportionnellement égales à leur part dans l'effectif total d'AG.



Conseil d'administration - 31/12/2020



█ Conseil d'administration hommes  
█ Conseil d'administration femmes

Comité de direction - 31/12/2020



█ Comité de direction hommes  
█ Comité de direction femmes

Cadres de direction - 31/12/2020

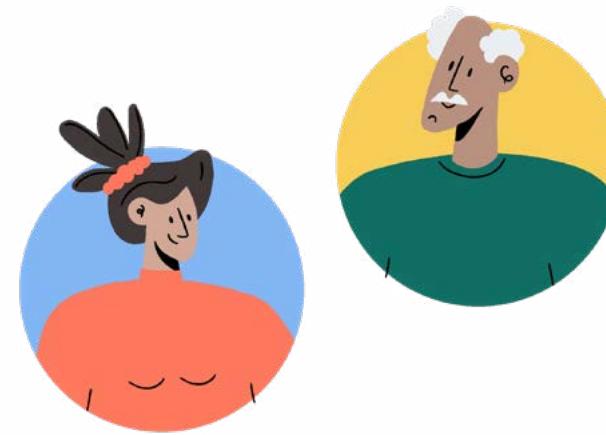


█ Cadres de direction hommes  
█ Cadres de direction femmes

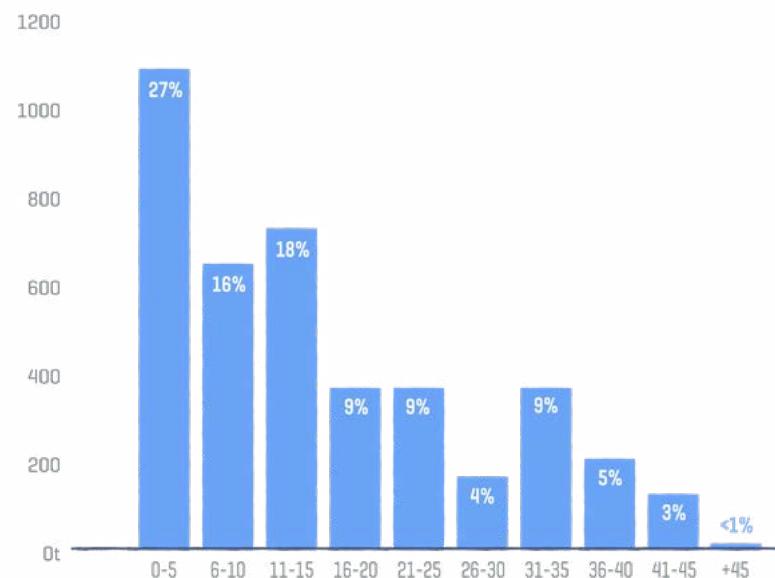
## Diversité des âges

AG a également développé un programme « Experienced talent » pour aider et encourager nos collaborateurs à rester engagés et à maintenir un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée quel que soit leur âge.

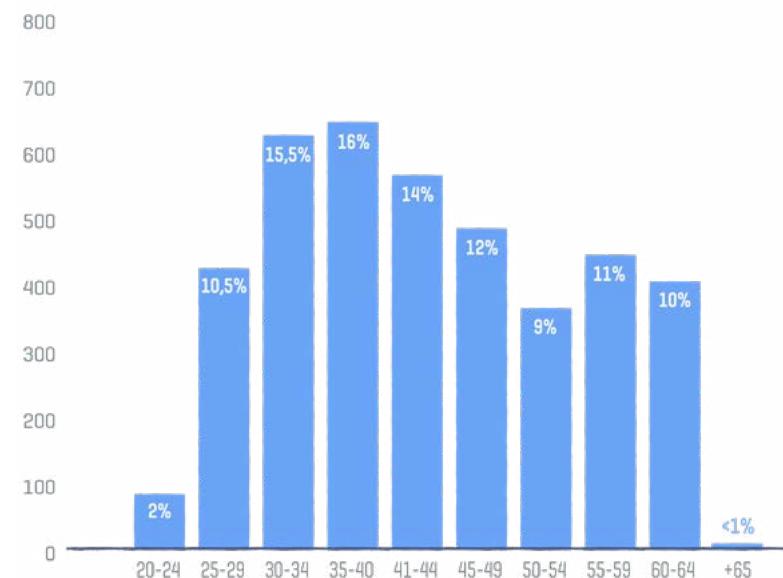
Chez AG, plus de 57 % des collaborateurs ont plus de 10 ans d'expérience et l'âge moyen est de 42 ans, comme le montrent les graphiques ci-dessous:



Ancienneté chez AG – Répartition



Pyramide des âges chez AG





## Zoom sur nos activités immobilières

En tant qu'entreprise certifiée « Investors In People », et parce que nous pensons que l'avenir est en jeu et que l'action doit venir de l'intérieur, AG Real Estate s'efforce de mener des actions de sensibilisation et de soutien au sein de l'entreprise, notamment:

- des propositions de formation pour aider les collaborateurs à développer leur potentiel ;
- le partage des connaissances par la mise en œuvre d'un programme de mentorat ;
- une mobilité durable des équipes facilitée par des outils internes (politique de mobilité...) ;
- la promotion de mesures destinées à améliorer l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée (télétravail, plan cafétéria, soins de santé, etc.) ;
- l'encouragement à participer à des initiatives sociales et environnementales (Don de sang, etc.).

## Supporter de nos clients

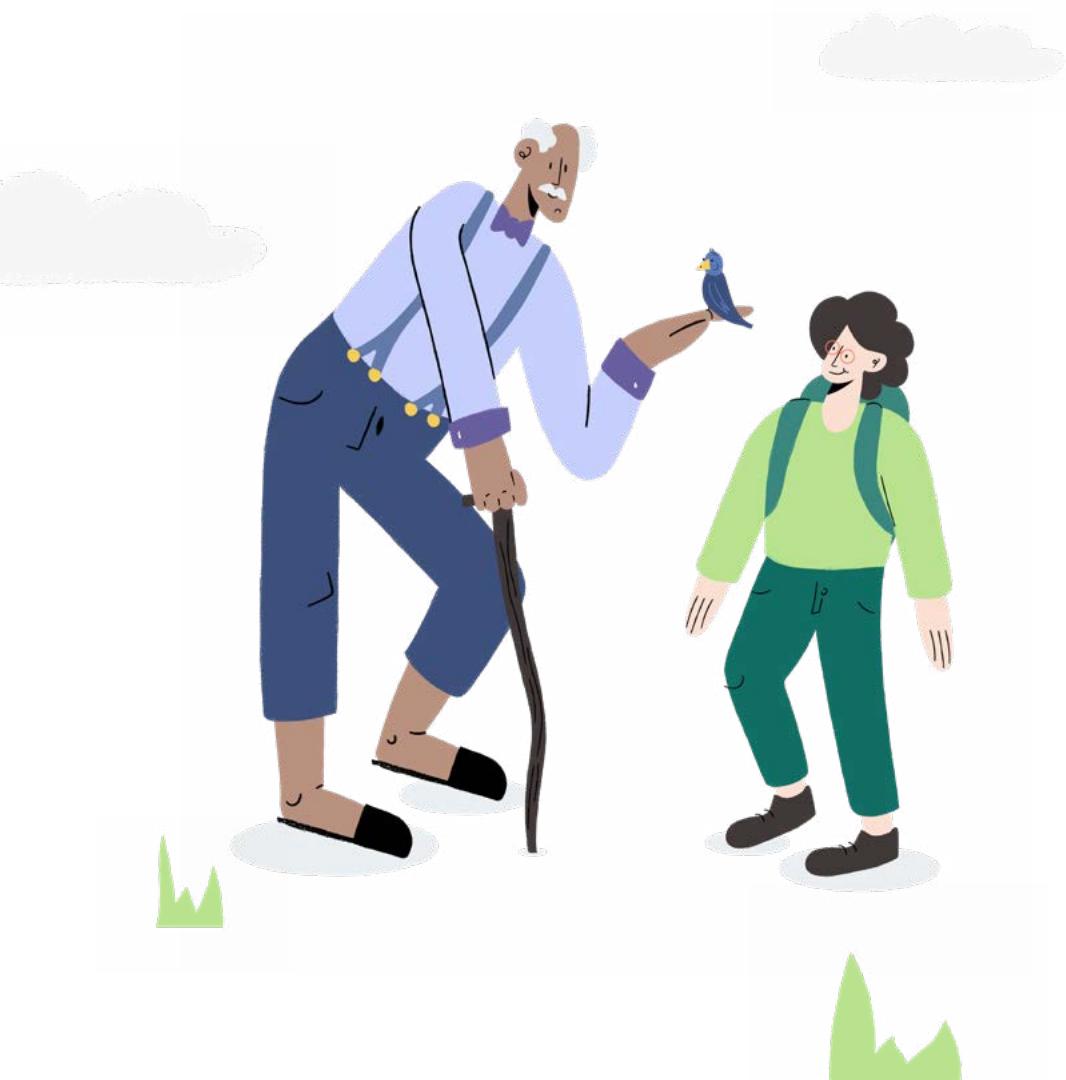
Les personnes qui souscrivent une assurance le font par prévoyance, pour se protéger contre les risques de la vie ou en vue de maintenir et d'améliorer leur niveau de vie. L'assurance a donc par définition un horizon à long terme. Pour AG, en tant qu'assureur, l'aspiration à la durabilité fait donc partie de son ADN et se traduit dans l'ensemble de sa gamme de produits et de services.

Les solutions d'AG couvrent des questions sociétales majeures (santé, pension, vieillissement, climat, mobilité,) où les aspects «durabilité» jouent bien souvent un rôle proéminent.



«L'assurance est en soi une activité d'une grande pertinence sociale. Utiliser des mécanismes de solidarité pour protéger les gens contre les risques de la vie, et leur offrir de la sorte une tranquillité d'esprit et une sécurité financière à long terme, est intrinsèquement un modèle économique durable et socialement pertinent.»

**Nathalie Erdmanis,  
Director of Sustainability**



### Favoriser l'éducation financière des jeunes

Tous les experts en éducation s'accordent à dire qu'il est important d'apprendre aux enfants à gérer leur argent dès leur plus jeune âge. C'est pourquoi AG a lancé Yongo en 2017. Grâce à une plateforme d'épargne et d'investissement qui réunit parents, enfants et membres de la famille, les enfants apprennent à épargner et à gérer leur argent de manière consciente et responsable dès leur plus jeune âge.

En 2020, Yongo a ajouté une autre composante importante à sa stratégie en créant, avec le soutien de partenaires, Financial-education.be. Sur cet outil, les parents peuvent tester les connaissances de leur enfant au moyen d'un quiz, adapté à l'âge de l'enfant. Les résultats donnent immédiatement aux parents une idée du niveau de connaissance de leur enfant en matière d'argent et leur permettent de le comparer avec celui d'enfants de la même tranche d'âge. Sur la base de ces résultats, ils reçoivent ensuite des conseils et des astuces d'autres parents et d'experts pour améliorer ces connaissances.

### Permettre aux personnes âgées de vivre plus longtemps dans leur propre maison

Phil at Home est un ensemble de services lancés par AG il y a deux ans. Ils permettent aux personnes âgées de vivre plus longtemps de manière indépendante, sûre et confortable dans leur environnement de confiance, grâce à une combinaison de technologies intelligentes et de soutien individuel. En 2020, la proposition de valeur a été enrichie d'une serrure intelligente pour renforcer la sécurité et d'appels vidéo permettant aux personnes âgées peu familiarisées avec le numérique de rester en contact avec leur famille, voire d'obtenir une aide à distance.

À une époque où les mesures de distanciation sociale empêchaient tout contact avec les enfants et petits-enfants, Phil at Home a mis des tablettes à disposition de plus de 350 personnes âgées dans des centres de soins résidentiels et à domicile pour leur permettre de rester en contact avec leur famille.

## Santé et prévention

Le thème de la santé n'a jamais été aussi essentiel qu'en 2020. Et pour nous, qui dit santé, dit aussi prévention. AG propose des solutions efficaces tant en matière d'assurance maladie que de prévention. La problématique des maladies de longue durée n'a cessé de gagner en importance ces dernières années. En juin 2020, la Belgique comptait quelque 460.000 travailleurs en maladie de longue durée, soit près d'un sur 10. La forte augmentation du nombre de maladies liées au stress, notamment le burn-out, est particulièrement frappante. Et il est à craindre que la crise sanitaire actuelle intensifie encore cette tendance.

Depuis plusieurs années, AG propose à ses entreprises clientes le programme «Return to Work» dans le cadre de sa couverture Revenu garanti. Ce programme de réintégration pluridisciplinaire a donné de très bons résultats. Pas moins de 72% des trajets initiés depuis 2017 ont été couronnés de succès: des travailleurs qui ont connu un long arrêt de travail en raison d'une maladie liée au stress ont pu reprendre le travail après une période de 6 à 8 mois. Il s'agit d'un énorme progrès, si l'on considère que par le passé, 50% des travailleurs absents à la suite d'une affection psychique n'avaient toujours pas repris le travail après 2 ans. Outre les initiatives de nature curative, AG accorde également une attention particulière à la prévention des maladies

professionnelles. Fin 2019, AG a donc lancé AG Health Partner, une filiale qui développe des programmes complets et pratiques adaptés aux entreprises qui souhaitent favoriser le bien-être de leurs collaborateurs. Dans cette optique, AG Health Partner a bâti un écosystème avec des partenaires triés sur le volet et spécialisés dans les différents aspects du bien-être au travail, notamment la santé physique, la résilience mentale et la gestion du stress. Pour faire connaître cette approche du « bien-être au travail » auprès des travailleurs, AG Health Partner a lancé la plateforme numérique My Health Partner en novembre 2020. Cette plateforme peut être entièrement personnalisée en fonction du client et intégrée à son intranet.

« Les experts mettent en garde contre l'impact de la crise du Covid-19 sur le bien-être mental des travailleurs. Plus que jamais, il faut une approche globale du bien-être au travail qui tienne compte des aspects physiques, mentaux et sociaux de la nouvelle façon de travailler. »

**Ellen De Vleeschouwer,  
Head of AG Health Partner**

Lorsque des mesures de confinement très strictes ont été adoptées au printemps 2020, AG Health Partner a très rapidement basculé vers une approche numérique. Avec ses partenaires, AG Health Partner a développé en un temps record toute une série de webinaires ouverts et gratuits sur des sujets liés au travail pendant et après les périodes de confinement. Ces webinaires ont été très appréciés par des milliers d'entreprises et travailleurs. La santé ne se limite pas à éviter ou à guérir les maladies, mais aussi à prévenir les accidents et à engager les conséquences financières.

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

## Leader du marché des pensions complémentaires

Les évolutions sociales telles que le vieillissement de la population et l'évolution du rapport entre actifs et inactifs exercent une pression croissante sur les pensions légales. La nécessité d'un deuxième pilier de pension complémentaire étendu et de qualité devient donc criante. En tant que leader du marché de l'assurance de groupe avec une part de marché de plus de 30%, AG joue un rôle de premier plan à cet égard. L'expansion de la plateforme numérique My Global Benefits, avec plusieurs nouvelles fonctionnalités conviviales pour les clients, en est le meilleur exemple.



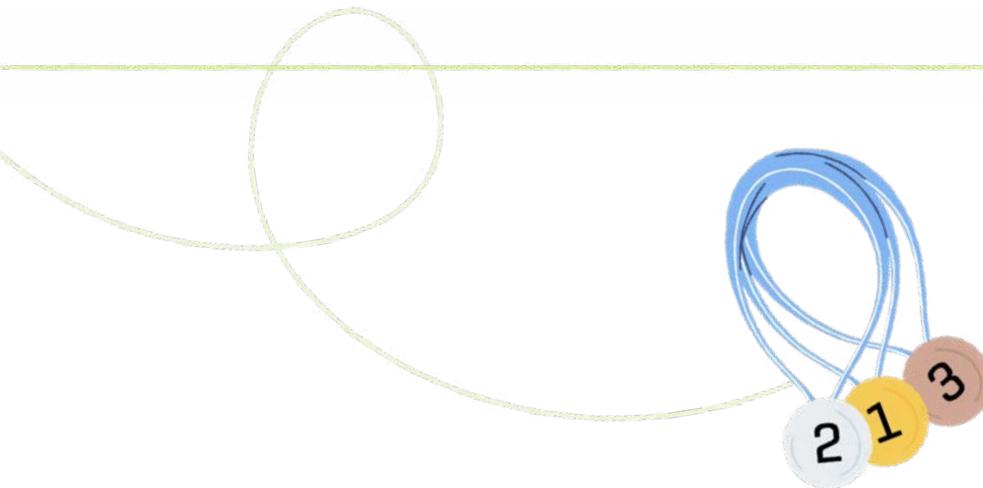
## Supporter de la société

Chez AG, le soutien à la société est au cœur de notre approche solidaire et de notre politique d'activation de notre marque. En effet, AG souhaite également être un supporter de la société belge en s'attaquant à différents enjeux de taille pour la société. Cette ambition se traduit par une politique d'activation de la marque et de prévention bien pensée et ciblée, qui s'articule autour de trois grands axes:

- Move by AG, un programme d'activation qui encourage les gens à faire plus d'exercice et à adopter un mode de vie sain
- Le cyclisme comme catalyseur de l'activité physique et de l'inclusion sociale
- L'engagement sociétal

La durabilité fait donc partie intégrante de notre stratégie d'activation de la marque: nous voulons renforcer notre rôle d'assureur engagé en faveur de la société.





## Initiatives en matière de santé

### Move by AG

Move by AG est un programme d'activation global qui encourage les Belges à faire régulièrement de l'exercice. Le stress quotidien et un agenda surchargé empêchent souvent les gens de pratiquer une activité physique. C'est pourquoi AG les encourage à faire de l'exercice et à lutter contre la sédentarité. Move by AG organise des défis adaptés à la condition physique de chaque participant.

Les grands événements de course et de marche à pied tels que l'AG Antwerp 10 Miles, l'AG Coastwalk et l'AG Roller Bike Parade, ainsi que la coopération avec nos partenaires Belgian Cycling et Paralympic Team Belgium, relèvent tous de la même vision de l'exercice et du sport en tant que vecteurs de lien social.



### Paralympic Team Belgium

Reflet de son rôle sociétal et de ses valeurs, le partenariat entre AG et l'équipe paralympique belge a vu le jour en 2011.

AG considère que les athlètes paralympiques sont les meilleurs ambassadeurs pour inciter les gens à adopter et maintenir un mode de vie actif. En dépit de leur handicap, ils démontrent jour après jour que chacun peut pratiquer un sport de manière saine et bénéfique, selon ses souhaits, ses moyens et ses ambitions.

Le soutien d'AG ne porte pas seulement sur le fonctionnement et le développement des activités du comité et des athlètes sélectionnés. Il contribue également de manière structurelle et durable à la promotion de la pratique du sport au sens large et, indirectement, à une société sportive équilibrée et en bonne santé.



### Kidz On Wheelz

En tant que sponsor des fédérations cyclistes régionales et fédérale depuis plusieurs années, AG est fortement impliquée dans le cyclisme. Nous recherchons délibérément des formes de parrainage qui reflètent les valeurs fondamentales de notre stratégie, comme la promotion d'un mode de vie sain par l'activité physique, la sensibilisation aux risques et la prévention. Kidz on Wheelz réunit tous ces éléments en un seul projet.

Afin d'encourager les jeunes élèves à faire du vélo plus souvent et en toute sécurité, Cycling Vlaanderen, en partenariat avec AG, a décidé de lancer un plan de promotion ciblé sur les jeunes (5-14 ans), en accordant une attention spécifique aux filles. Kidz On Wheelz propose un parcours d'obstacles innovant qui est installé dans des écoles primaires de Flandre et, lors de plusieurs événements de grande envergure, dans tout le pays. AG soutient Kidz on Wheelz depuis 2019.





### Vélo Kids/Tous à Vélo

Depuis 2020, AG soutient les projets Vélo Kids et Tous à Vélo, développés par la Fédération Royale Sportive de L'Enseignement Libre [FRSEL]. La FRSEL rend visite à des écoles à Bruxelles et en Wallonie avec un parcours d'habileté à vélo et essaie ainsi de conscientiser les enfants à l'importance d'adopter un comportement sûr à vélo dans la circulation. Grâce à ce projet, nous espérons prévenir les accidents et démontrer clairement l'importance d'être visible dans la circulation.



### Zij aan Zij

Cycling Vlaanderen a lancé le projet Zij aan Zij, avec le soutien d'AG, en 2020. Son objectif est très clair: encourager davantage de filles/femmes à faire du vélo, non seulement à des fins récréatives, mais aussi pour détecter d'éventuels futurs talents à un stade précoce. À cette fin, plusieurs journées de test et d'initiation sont organisées chaque année au niveau régional.

L'objectif pour 2020 était d'amener 40 à 60 filles à participer à des courses. L'association souhaite également orienter un maximum de filles vers les championnats flamands et belges.



### AG Toutes à Vélo

Le projet AG Toutes à Vélo a été lancé en 2020. Cette initiative de la Fédération Cycliste Wallonie Bruxelles [FCWB] a tout de suite reçu le soutien enthousiaste d'AG. L'objectif de ce projet est identique à celui de Zij aan Zij en Flandre.

L'association souhaite parvenir à un total de 135 filles compétitives d'ici 2023, soit une augmentation de 20 à 25 % par an. Elle ambitionne également d'organiser 20 courses en Wallonie avec une participation d'au moins 50 femmes.



## Ensemble contre la solitude

La solitude s'est fait particulièrement ressentir au cours de l'année écoulée. Contrairement à la croyance populaire, elle peut toucher tous les âges, y compris les plus jeunes générations. AG s'intéressait au thème de l'exclusion sociale, qui va souvent de pair avec la solitude, depuis déjà plus de deux décennies. Même avant la crise sanitaire, pas moins de 46 % des Belges se sentaient parfois ou toujours seuls. Ce chiffre atteint même 55 % parmi les Belges âgés de 20 à 34 ans.

Par le passé, AG a lancé de nombreuses initiatives destinées à lutter contre la solitude et l'exclusion sociale: du soutien financier et logistique aux associations à l'aide aux personnes âgées, en passant par un programme de convalescence personnalisé pour les travailleurs victimes de burn-out.

La pandémie et le confinement forcé ont exacerbé les problèmes de santé mentale. Ces derniers mois, les psychologues n'ont cessé de mettre en garde contre les effets dévastateurs des mesures strictes de distanciation sociale sur la santé mentale d'une grande partie de la population. Les gens sont des êtres sociaux et le manque de relations et d'interactivité peut avoir de graves conséquences psychologiques. Consciente de son rôle social, AG a lancé en 2020 la plateforme numérique «[www.touscontrelasolitude.be](http://www.touscontrelasolitude.be)», qui a été soutenue par une campagne de sensibilisation afin d'attirer l'attention sur le problème de la solitude.

Le site web met en relation les personnes qui ont besoin d'aide, les bénévoles et les organisations actives dans ce domaine, et propose également de nombreux conseils sur ce problème de société.



## Lutte contre le cancer

Chaque année, 8.000 personnes se voient diagnostiquer un cancer du côlon en Belgique, soit 23 par jour! Un Belge sur 20 (5 %) sera un jour touché par cette maladie qui est le deuxième cancer le plus fréquent chez les hommes et les femmes après le cancer du poumon. Cependant, un mode de vie sain peut réduire d'un quart le risque de cancer du côlon, et la maladie peut être détectée à un stade précoce grâce à un simple test. Les probabilités de guérison sont alors supérieures à 90 %. C'est le message que le Dr Colemont diffuse depuis plus de huit ans via l'association Stop Cancer Côlon qu'il a cofondée.

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



« La solidarité est la base de notre métier d'assureur. La solidarité au travers du mécénat social s'inscrit donc tout naturellement dans le projet de notre entreprise. »

**Heidi Delobelle,  
Chief Executive Officer**



## À propos de notre programme de solidarité

Lancé en 1996, notre programme de solidarité vise avant tout à soutenir des associations actives dans le développement de projets en faveur d'enfants et d'adolescents défavorisés, ou dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

AG entretient des contacts étroits avec 140 associations et chaque année, nous soutenons environ 40 d'entre elles. Notre objectif est d'apporter un soutien durable et efficace aux associations belges qui mènent des actions en ce sens sur notre territoire. En bref, nous voulons devenir un véritable partenaire pour eux.

Notre soutien peut prendre 4 formes:



Financier



Compétence



En nature



Solidarité

## Zoom sur nos activités immobilières

### Acteur de la ville

La revitalisation des centres-villes est une priorité stratégique et de durabilité essentielle pour AG Real Estate. Dans ce contexte, une série de projets ont vu le jour pour donner une nouvelle vie aux centres-villes. Des actions ont également été lancées pour anticiper les nouveaux besoins urbains et établir une communication efficace avec les partenaires publics et les parties prenantes.

Concrètement, cela signifie:

- Dialogue et procédures de coopération avec les institutions et tous les interlocuteurs
- Facilitation et participation citoyenne aux plans de développement de la ville
- Réaménagement des bâtiments en analysant leur adéquation avec l'environnement actuel

### Engagement social et parrainage

AG Real Estate déploie un éventail important d'actions de solidarité et de soutien à la société en s'impliquant dans des événements socio-culturels :

- Actions solidaires de soutien aux sans-abris et aux personnes les plus démunies de la société
- Initiatives en faveur de l'inclusion et de l'égalité des chances
- Mise en place d'une politique de parrainage pour soutenir les jeunes et les populations vulnérables

Dans le contexte de la crise du Covid-19, AG Real Estate s'est engagée à aider ses clients détaillants et, par extension, l'économie locale en adoptant des mesures de soutien fortes. Pendant les deux confinements, AG Real Estate a offert un loyer gratuit complet à ses clients du secteur de l'alimentation et des boissons et un loyer gratuit partiel (50%) à ceux qui n'ont pas pu ouvrir leurs magasins. Un étalement du paiement des 50 % restants a été mis en place afin de permettre à chacun de récupérer de la trésorerie et d'assurer la continuité de ses activités.

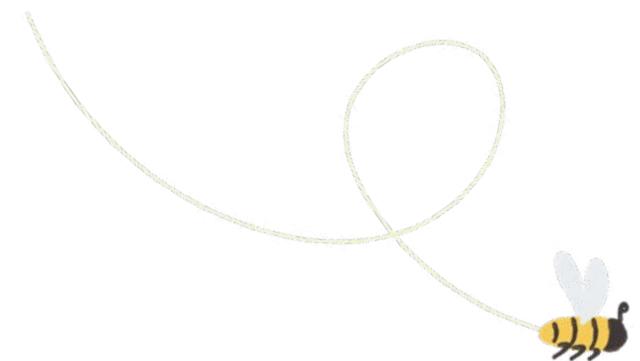


# Supporter de la planète

## réduire l'impact sur l'environnement



# Supporter de nos clients via des initiatives environnementalement responsables



## Lutter contre les effets négatifs du changement climatique

Les experts s'accordent depuis longtemps à dire que le réchauffement climatique provoque une hausse de phénomènes météorologiques néfastes. Les tempêtes de pluie et de grêle, les inondations et les longues périodes de sécheresse deviennent plus fréquentes et plus intenses. En tant que premier assureur habitation et l'un des principaux acteurs du marché dans des domaines tels que la mobilité et l'agriculture, AG prend sa responsabilité sociale au sérieux en offrant à ses clients des solutions facilement accessibles.

En février 2020, la Belgique a été frappée par deux violentes tempêtes, Ciara et Dennis. Via son assurance habitation, AG a indemnisé plus de 30.000 clients, pour un montant total dépassant 60 millions d'euros. Mais les tempêtes de pluie et de grêle n'épargnent pas non plus les véhicules. C'est pourquoi AG propose le pack OmniNature [& glass], une formule abordable qui assure spécifiquement les véhicules, pour lesquels l'assurance omnium traditionnelle n'est plus adaptée, contre les dommages causés par les phénomènes naturels.

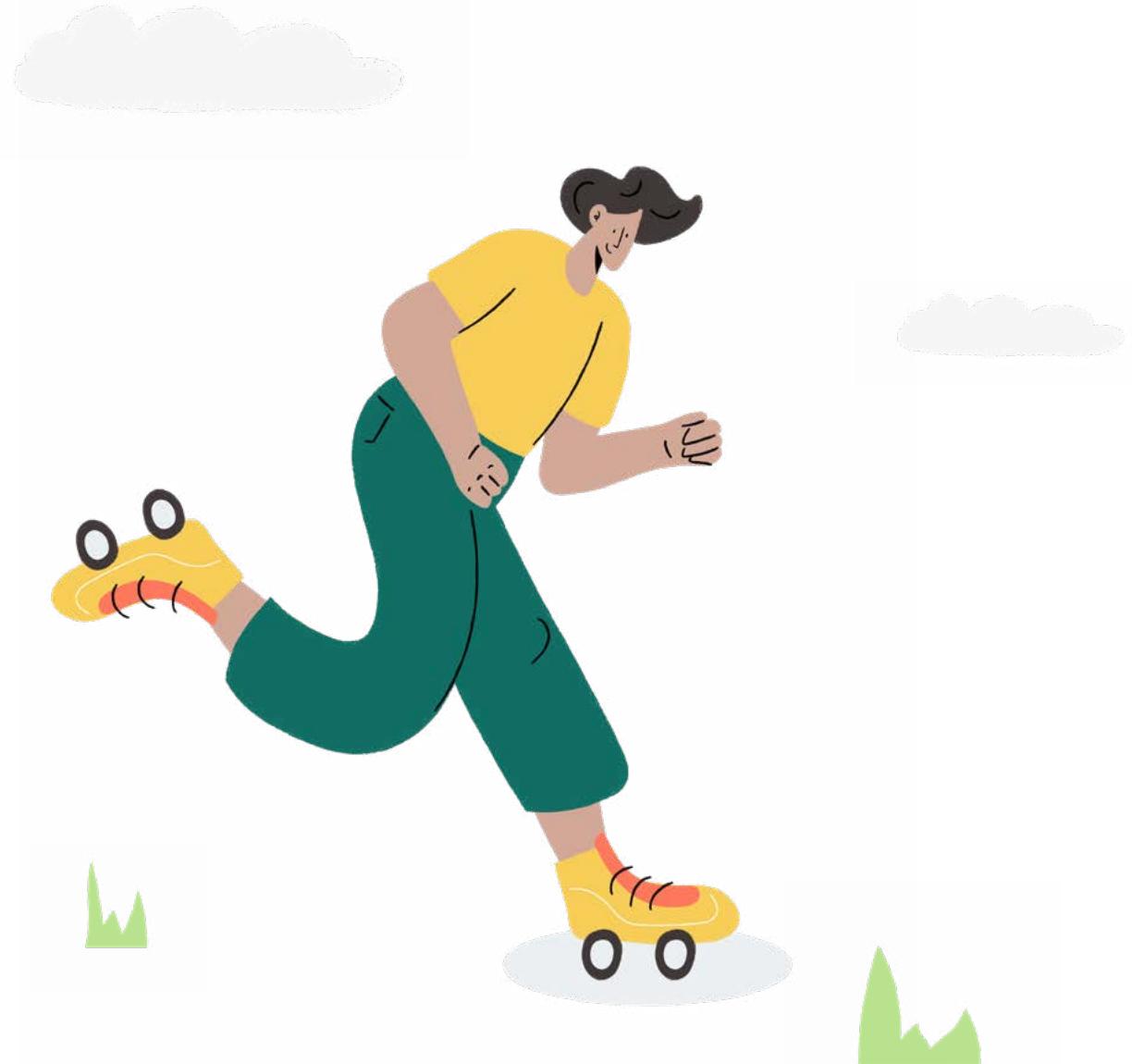
Le printemps 2020 a été marqué par une longue période de sécheresse, qui a eu de graves conséquences sur les récoltes de nombreux agriculteurs. Depuis 2020, AG propose, en collaboration avec le spécialiste néerlandais « Hagelunie », une assurance « Tous risques climatiques » qui couvre les agriculteurs de Flandre contre six phénomènes météorologiques, dont la sécheresse prolongée. Le Gouvernement flamand souhaite en effet réduire l'étendue du fonds des calamités flamand et stimule le passage à ce type d'assurance privée par un système de subventions. Grâce aux conditions favorables de l'assurance Tous risques climatiques d'AG, des centaines d'agriculteurs en Flandre ont été indemnisés pour la baisse de production de leurs récoltes, avec une compensation allant jusqu'à 80% des dommages subis.

AG propose également un certain nombre de fonds de placement (produits en unités de compte) qui investissent dans des entreprises actives dans des secteurs qui cherchent à limiter l'impact du changement climatique, dans l'assainissement des eaux, les énergies alternatives, etc. Ces clients bénéficient donc non seulement de rendements équitables, mais soutiennent également le développement de ces entreprises et secteurs durables.

## Encourager la mobilité douce

De plus en plus de Belges utilisent le vélo, tant pour leurs loisirs que pour leurs déplacements quotidiens, et la crise du Covid-19 a considérablement renforcé cette tendance. Pour répondre à cette évolution et satisfaire de manière optimale les besoins de sécurité des cyclistes, AG a lancé mi-2018 un produit spécifique aux vélos. Mais c'est en 2020 que la formule - qui s'applique également à d'autres engins de mobilité « douce » comme les trottinettes électriques et les monowheels - a connu une percée majeure.

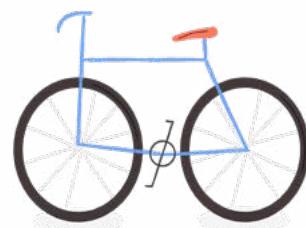
AG a également constaté une forte croissance de sa formule « bonus kilométrique », qui offre des réductions sur les primes aux clients qui conduisent peu. Fin 2020, plus de la moitié des clients ont opté pour l'option « usage limité » lors de l'immatriculation d'un nouveau véhicule. Ce qui n'a bien entendu rien de surprenant dans une année où les mesures liées au coronavirus ont fortement restreint l'utilisation des voitures.



Pour faciliter la transition vers une mobilité douce, AG a lancé plusieurs projets avec des partenaires:

#### **Optimile**

Dans le cadre de son partenariat de mobilité avec BNP Paribas Fortis et Touring, AG est devenue actionnaire d'Optimile au début de l'année 2020. Opérateur de bornes de recharge et développeur de logiciels, cette société gantoise propose des solutions innovantes dans le domaine de la mobilité, comme une plateforme basée sur le cloud qui relie différents types de transports à l'utilisateur final en abordant la mobilité comme un service [Mobility as a Service ou MaaS]. Les utilisateurs de cette plateforme peuvent facilement combiner différents moyens de transport pour atteindre leur destination de la manière qui leur convient le mieux. La plateforme propose également des fonctionnalités de réservation et de paiement pour différents modes de transport.



#### **Co.mobility**

En mars 2020, AG figurait parmi les fondateurs de co.mobility, un écosystème de mobilité unique qui réunit des entreprises, des universités, des pouvoirs publics et des institutions publiques belges pour promouvoir l'innovation et relever les défis actuels en matière de mobilité de manière efficace et durable.

#### **Safety And More**

En collaboration avec Touring et Proximus, AG a également lancé le projet Safety And More [SAM] au début de l'année 2020. Via ce projet, les partenaires souhaitent se faire une idée plus précise du comportement au volant d'un groupe pilote de jeunes conducteurs. AG pourra se servir des données collectées pour améliorer son approche de la prévention, de la protection et des services envers ce groupe vulnérable de conducteurs.

#### **Olli**

Depuis septembre 2020, AG assure la responsabilité civile d'Olli, la première navette autonome de Belgique utilisée en situation de circulation réelle à Gand. L'émergence des voitures autonomes va fondamentalement changer la mobilité à l'avenir, en déplaçant l'accent de la possession de la voiture vers son utilisation et en contribuant ainsi à une mobilité plus durable. Pour AG, l'expérience avec Olli est une occasion unique de mieux comprendre, d'apprécier et d'évaluer les risques associés à cette tendance cruciale.



## Zoom sur nos activités immobilières

Plusieurs initiatives d'AG Real Estate, liées à son activité principale, visent à remodeler la ville de demain de manière positive et durable, tout en ayant à cœur les intérêts des clients et des partenaires. En voici quelques exemples:

- Analyse et amélioration énergétique des actifs grâce à des équipements techniques performants [nouvelles chaudières, panneaux solaires, etc.]
- Santé et bien-être des occupants grâce à des services pratiques et collectifs [service de conciergerie, par exemple]
- Suivi de la performance énergétique [conformité PEB] et optimisation de la consommation [plateforme Optiwatt]
- Élaboration de dispositions environnementales pour les occupants [WeCircular, Community qui est une plateforme favorisant le covoiturage et libérant des places de parking, etc.]
- Gestion des déchets par des méthodes de tri sélectif
- Chaînes d'approvisionnement et partenariats avec des fournisseurs de biens et des prestataires de services, conformes à nos ambitions en matière de protection de l'environnement



### Projet Bruneau Paris

Développer le premier quartier entièrement décarboné en France



# Supporter de la planète en réduisant notre empreinte

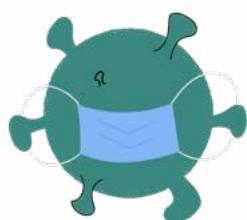
AG s'engage à minimiser son empreinte écologique. C'est pourquoi nous avons mis en place toute une série d'actions dans les différents domaines qui ont un impact sur cette empreinte: déchets, papier, consommation d'énergie et d'eau, mobilité.

Dans tous ces domaines, notre consommation et les émissions de CO<sub>2</sub> équivalentes sont mesurées et contrôlées. Ces mesures constituent la base d'actions ciblées, tant pour réduire l'impact à la source que pour informer et sensibiliser les collaborateurs, afin qu'ils puissent également contribuer à la réalisation des objectifs en adaptant leur comportement.

Depuis 2018, AG bénéficie du soutien d'un cabinet de conseil spécialisé, CO<sub>2</sub>-logic, qui effectue une mesure annuelle de nos émissions de CO<sub>2</sub>.



## Le Covid-19 et le télétravail renforcent l'évolution positive



L'année 2020 a été, à bien des égards, une année particulièrement exceptionnelle, y compris pour AG. Pour éviter la propagation du virus et conformément aux directives gouvernementales, la grande majorité de nos collaborateurs ont travaillé à domicile pendant une grande partie de l'année. La tendance à la baisse des émissions de CO<sub>2</sub> qui s'était amorcée les années précédentes s'est donc considérablement renforcée. D'autre part, il est clair qu'un bon équilibre entre télétravail et travail au bureau verra le jour après la crise sanitaire. On peut donc affirmer que la baisse des émissions de CO<sub>2</sub> en 2020 n'a rien de ponctuel ou d'exceptionnel, mais qu'elle se poursuivra de manière structurelle dans les années à venir.

## Notre consommation

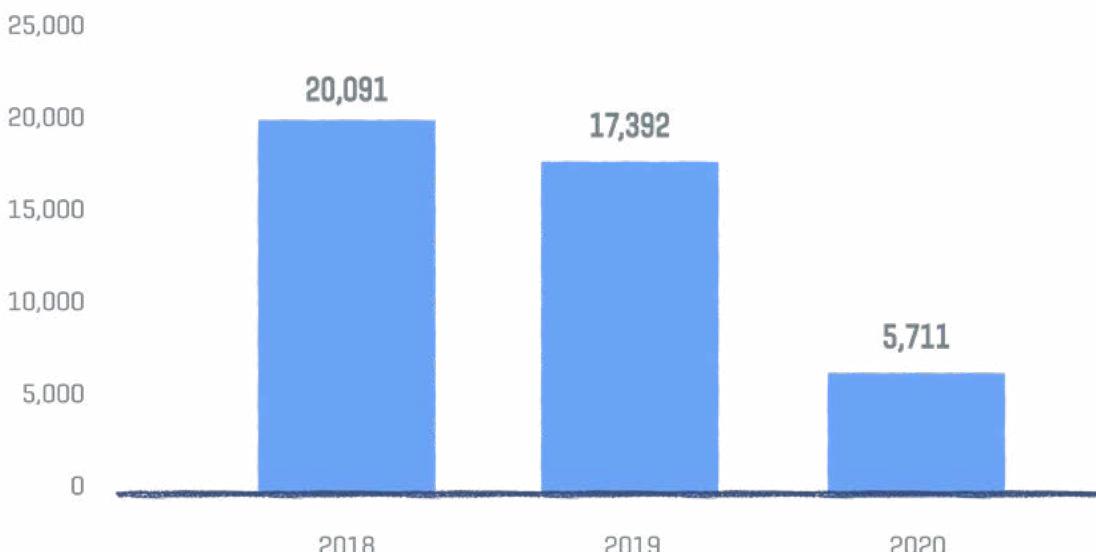
### Déchets

AG est une société de services qui compte plus de 4.000 collaborateurs et des bureaux répartis sur 3 sites et 8 centres commerciaux. Elle produit donc des déchets tous les jours. La politique d'AG en matière de déchets vise d'une part à les réduire par des mesures en amont et, d'autre part, à en optimiser le traitement via une stratégie efficace de tri et de recyclage. Cette approche a déjà donné des résultats très positifs.

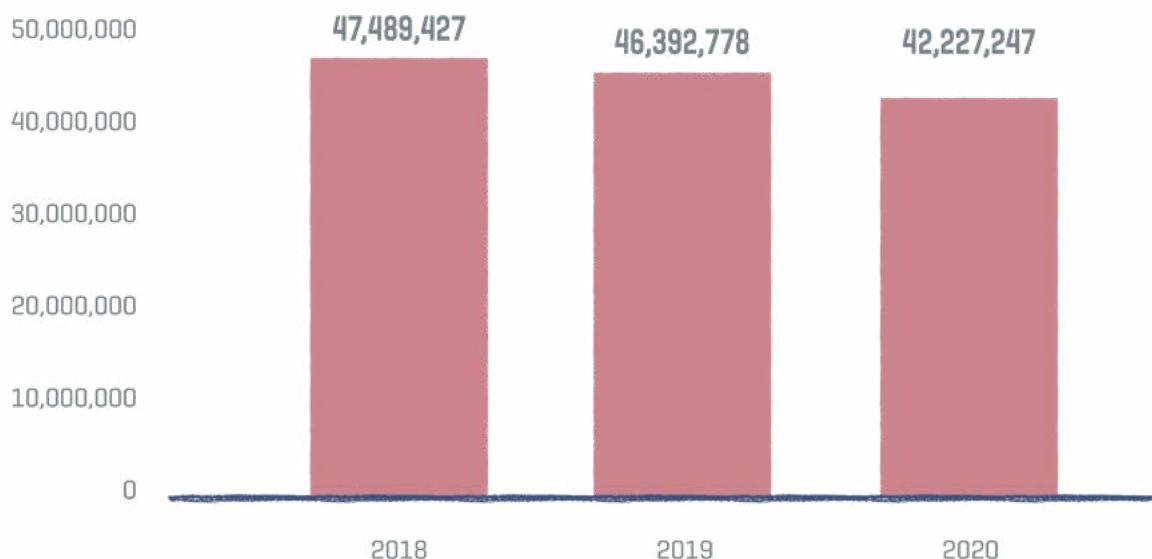
En trois ans, AG a réduit ses déchets plastiques et PMC de 72 %. La réduction spectaculaire enregistrée en 2020 s'explique en partie par le recours massif au télétravail en raison de la crise du Covid-19, mais elle est également le résultat d'une série d'initiatives telles que la distribution à tous les employés de gourdes [des fontaines à eau sont disponibles dans tous les bâtiments] et le remplacement des gobelets à café en plastique par des gobelets en PLA plus écologiques.



Plastic & PMC (in kg) - 31/12/2020



Papier et carton [en kg] - 31/12/2020



### Papier et carton

L'utilisation de papier et de carton a également diminué au cours de la période 2018 - 2020.

- La consommation de papier pour les imprimantes et les photocopieuses dans les bureaux a diminué de 14 % en 2019 (par rapport à 2018) et de 50 % supplémentaires en 2020, notamment en raison de la crise du coronavirus.
- Les autres consommations internes de papier et de carton sont restées relativement stables en 2019, mais ont diminué de 47 % en 2020.
- Cependant, la plus grande partie de la consommation de papier chez AG concerne les documents contractuels envoyés aux clients via nos partenaires de distribution. Dans ce domaine, AG mène depuis plusieurs années une campagne de sensibilisation pour inciter les intermédiaires à passer à l'envoi et au stockage électronique de ces documents. La version électronique est également l'option par défaut depuis 2019. Bien que la consommation dans ce domaine soit encore trop élevée, les mesures prises en collaboration avec nos partenaires de distribution commencent à porter leurs fruits. Entre 2018 et 2020, la consommation de papier associée à l'impression de documents contractuels a diminué de 11 %.

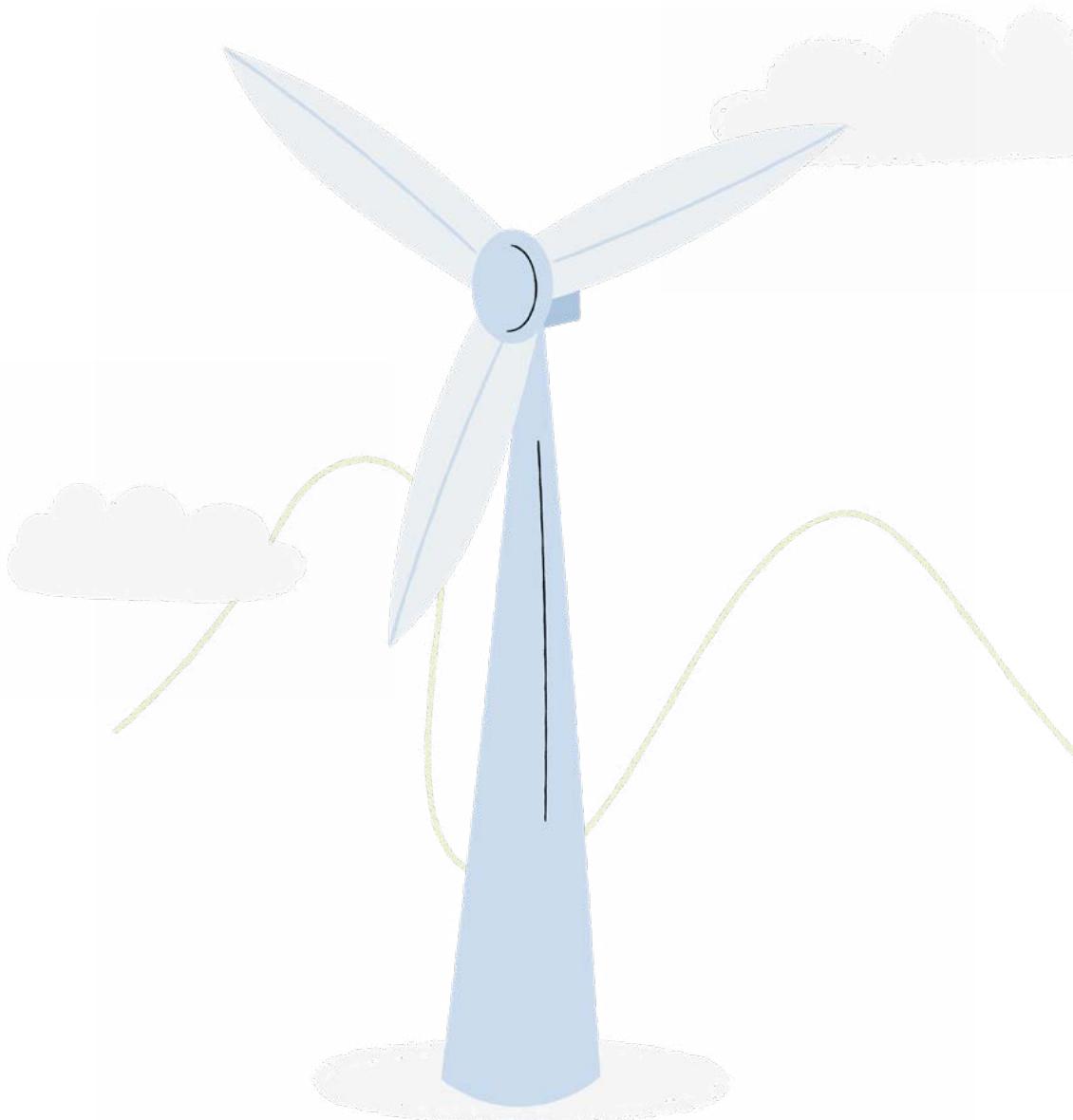
## Énergie et eau

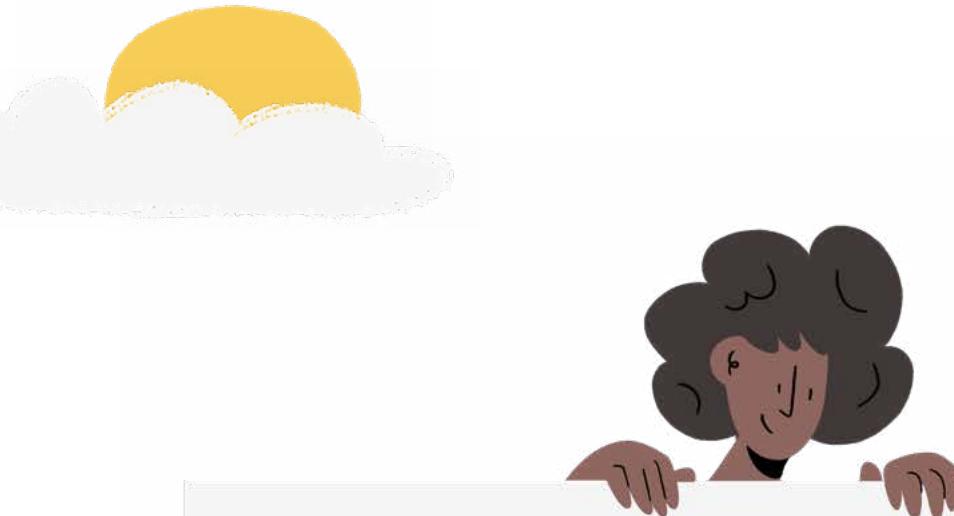
Les trois grands immeubles de bureaux d'AG situés à Bruxelles, Anvers et Charleroi sont des bâtiments relativement récents ou ont récemment fait l'objet d'importantes rénovations. Néanmoins, ils consomment une quantité significative d'énergie et d'eau pour le chauffage, le refroidissement, l'éclairage et l'électricité.

Sur la base d'un suivi régulier de la consommation, AG met constamment en œuvre des mesures d'économie d'énergie. Par exemple, fin 2019, les cuisines du siège de Bruxelles ont été renouvelées et rendues plus efficaces sur le plan énergétique. Les nouvelles installations [lave-vaisselle, systèmes de refroidissement, éclairage...] permettent une économie d'énergie de 40 % et le nouveau système de refroidissement est 2.000 fois moins polluant que l'ancien. En 2020, de nouvelles unités de refroidissement ont également été installées à Bruxelles.

Dans ce contexte, il convient de noter que l'électricité achetée par AG provient depuis de nombreuses années de sources d'énergie renouvelables et est donc considérée comme de l'électricité « verte ».

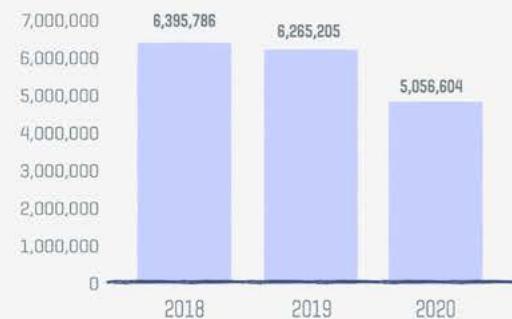
Les mesures adoptées par AG ne concernent pas seulement la consommation. AG travaille également à la production d'énergie renouvelable pour son propre usage. Par exemple, en 2020, 427 panneaux solaires d'une surface totale de 683 m<sup>2</sup> et d'une capacité de production de 140 kWc ont été installés sur le toit du bâtiment à Bruxelles. Les bureaux d'Anvers et de Charleroi seront également équipés d'installations similaires en 2021.



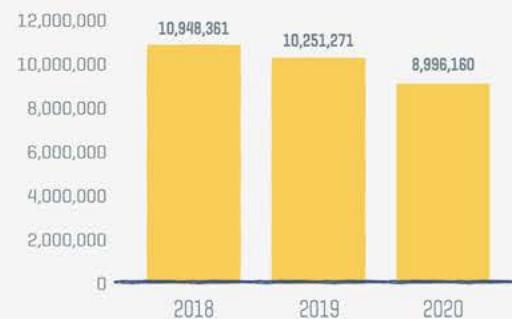


Grâce à cette approche systématique du suivi et à l'investissement continu dans des mesures d'économie d'énergie, associés à l'impact de la baisse de l'occupation des bâtiments depuis la crise du Covid-19, AG est parvenue à réduire sa consommation de gaz de 21 % et sa consommation d'électricité de 18 % sur la période 2018 - 2020. La consommation d'eau a également diminué de 43 % au cours de cette période.

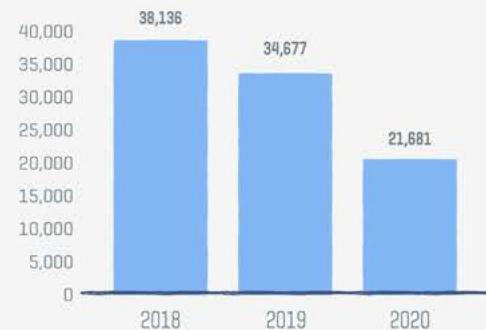
Gaz [en kW/h] - 31/12/2020



Électricité [en kW/h] - 31/12/2020



Eau [en m³] - 31/12/2020



## Mobilité

Comme pour d'autres sociétés de services comparables, l'empreinte carbone d'AG est fortement influencée par les aspects liés à la mobilité, notamment les déplacements domicile-travail, le parc automobile de l'entreprise et les voyages d'affaires.

En raison de la situation centrale des bureaux d'AG et de leur bonne accessibilité en transports publics, la majorité des déplacements domicile-travail se font en train et par d'autres moyens de transport en commun. En 2019, près de 73 % des déplacements domicile-travail [en kilomètres] ont été effectués via des formes de mobilité douce [transports publics, vélo ou marche]. Il va sans dire que 2020 n'est pas une année représentative à cet égard en raison de la crise du Covid-19.



Ces dernières années, AG a pris de nombreuses initiatives pour soutenir la transition vers la mobilité douce pour les déplacements domicile-travail.

Par exemple, le Plan Cafétéria d'AG permet aux collaborateurs d'acquérir un vélo [classique ou électrique] en leasing, un abonnement de train ou une place de parking dans une gare à des conditions très avantageuses.

Les collaborateurs qui viennent au bureau à vélo reçoivent une indemnité vélo. Tous les bureaux d'AG disposent également d'une infrastructure adaptée aux vélos : bornes de recharge pour vélos électriques, vestiaires et installations sanitaires, supports à vélos séparés, etc. Chaque année, AG participe activement à la campagne Bike to Work de la ville de Bruxelles, qui encourage les navetteurs à se rendre plus souvent au travail à vélo.

Depuis peu, les parkings AG sont équipés de bornes de recharge pour les voitures électriques et hybrides.



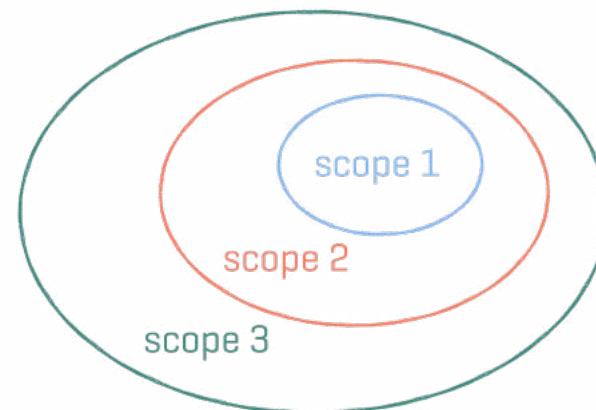
Il faut s'attendre à ce que le recours généralisé et étendu au télétravail réduise encore considérablement le nombre de kilomètres parcourus pour se rendre au travail dans les années à venir.

## Notre empreinte carbone

### Suivi de l'empreinte CO<sub>2</sub>

Avec l'aide d'un cabinet de conseil spécialisé CO<sub>2</sub>-Logic, AG mesure depuis 2018 ses émissions annuelles de CO<sub>2</sub> et, sur cette base, mène des actions ciblées pour les réduire.

Le champ d'application de cette mesure est très large et couvre les domaines suivants:



#### Champ d'application complet 1

[GES que vous émettez directement à partir de votre site et de vos véhicules]

- Émissions directes en lien avec
- Gaz naturel
- Voitures de société
- Réfrigérants

#### Champ d'application complet 2

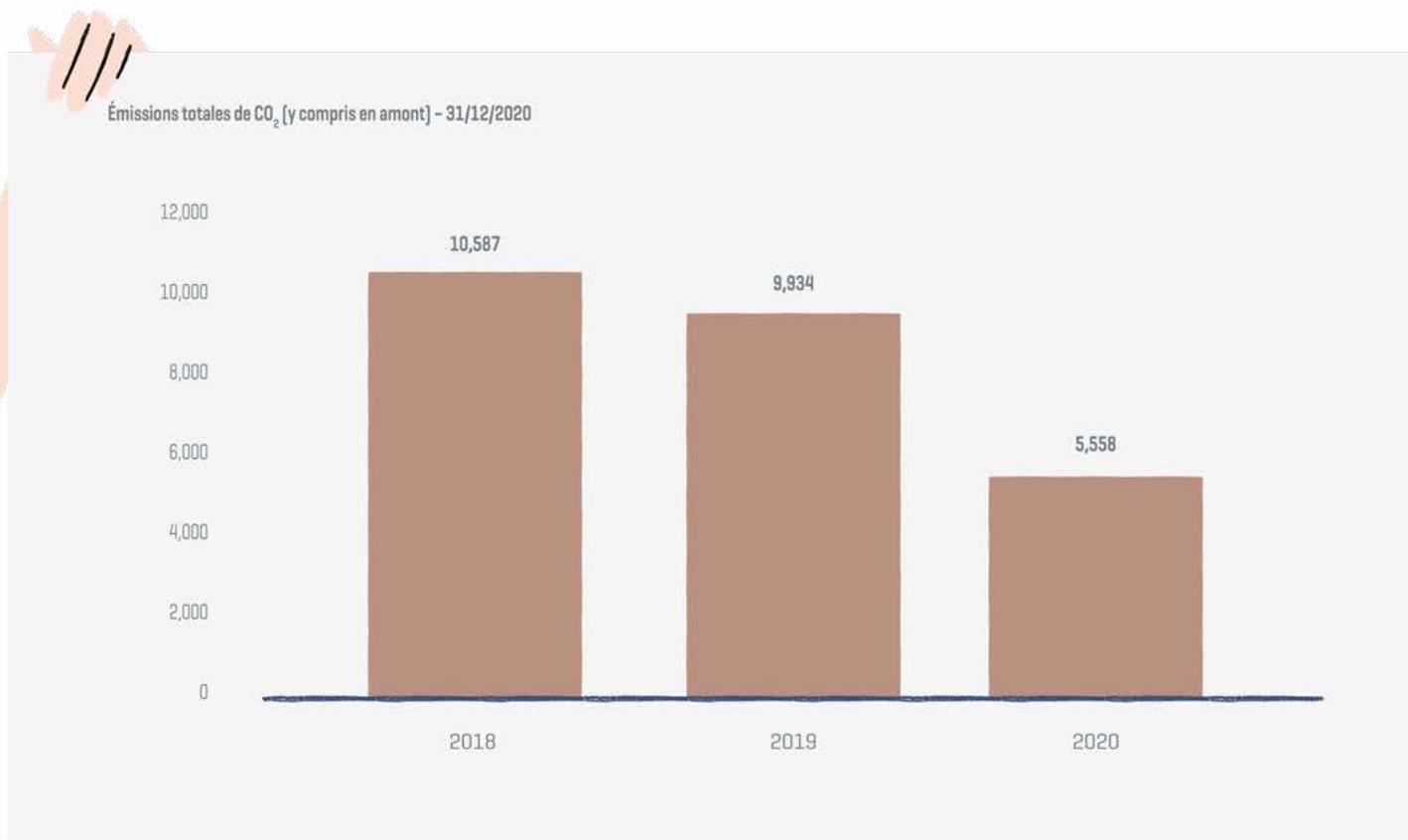
[GES que vous émettez indirectement via la consommation d'énergie]

- Émissions indirectes en lien avec
- Électricité

#### Champ d'application partiel 3

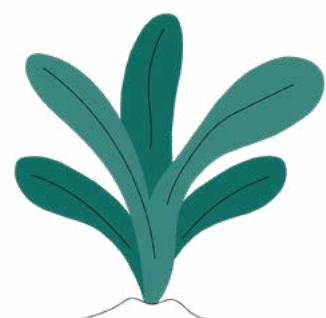
[GES que vous émettez indirectement]

- Autres émissions indirectes
- Trajets domicile-travail
- Voyages d'affaires
- Papier, carton, plastique
- Déchets



En 2019, les émissions totales de CO<sub>2</sub> ont diminué de 6 % par rapport à 2018. En raison de la crise du Covid-19, elles ont fortement chuté en 2020 (44 %).

Cette baisse s'explique en grande partie par les mesures de confinement et le recours intensif au télétravail, qui ont considérablement réduit les déplacements domicile-travail et l'utilisation des voitures en général.

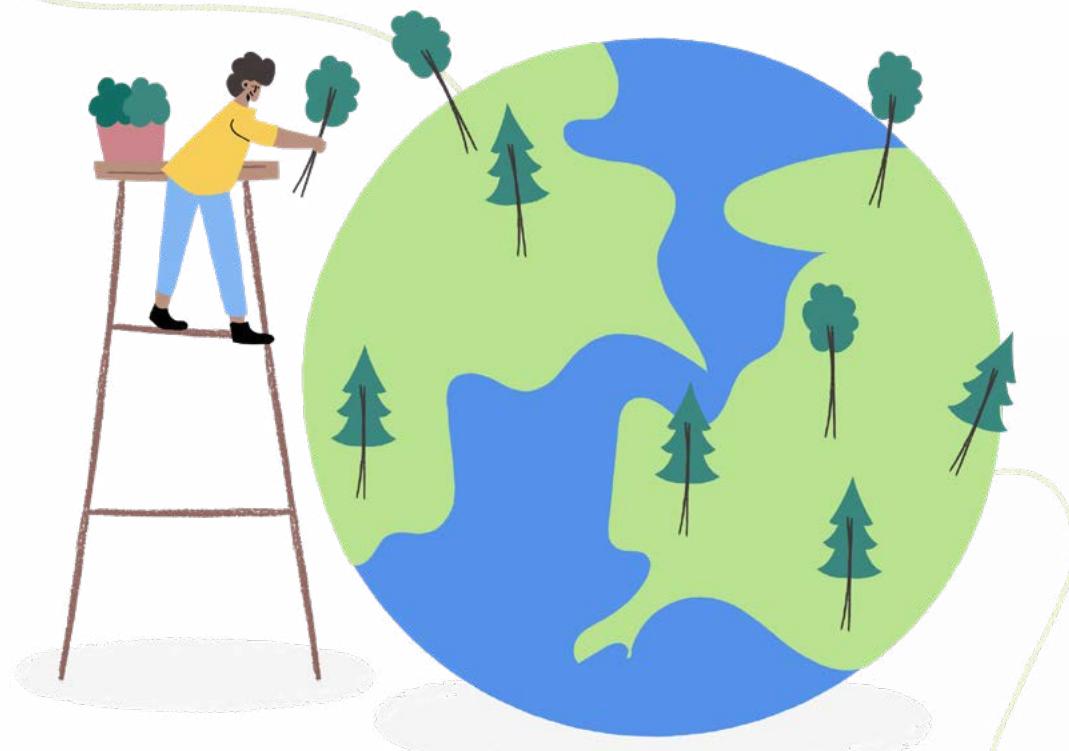


### Compensation CO<sub>2</sub> et neutralité carbone

Pour contribuer à la lutte mondiale contre le réchauffement climatique, AG compense ses émissions de CO<sub>2</sub> restantes en investissant dans différents projets certifiés.

En 2018, AG a choisi un projet au Ghana, suivi d'un autre en Inde en 2019. Un projet similaire sera sélectionné pour la compensation de nos émissions de CO<sub>2</sub> en 2020.

Il va sans dire que ces mesures compensatoires n'affectent pas l'engagement continu d'AG à réduire davantage ses émissions de CO<sub>2</sub>.



## Cuisinières au Ghana



Lieu	Ghana [Accra, Kumasi, Sekondi-Takoradi, Cape Coast, Winneba et Tema]
Type de projet	Distribution de cuisinières Gyana isolées et efficaces à des familles au Ghana
Impact attendu sur les objectifs de développement durable des Nations unies [ODD]:	
Autres bénéfices: [en dehors de la réduction d'émissions de CO <sub>2</sub> ]	<p>Ce projet, en plus de réduire les émissions de gaz à effet de serre, contribuera aux bénéfices suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réduction de la déforestation et amélioration de la biodiversité - la production et l'utilisation de charbon de bois contribuent largement à la déforestation au Ghana. La demande continue de charbon de bois exerce une pression accrue sur les rares forêts restantes et cette tendance se poursuivra si elle n'est pas inversée ou endiguée.</li> <li>Moins de polluants de l'air intérieur provenant de l'utilisation de combustibles dans le foyer familial.</li> <li>Réduction des coûts d'achat de combustible pour les ménages</li> <li>Emploi local: étant donné que les cuisinières sont produites et vendues au Ghana, le projet a créé de l'emploi tout au long de la chaîne d'approvisionnement des cuisinières, de la fabrication à la distribution et la vente.</li> </ul>
Certification	Gold Standard

## Eoliennes en Inde



Lieu	Différents endroits en Inde, comme le Karnataka, l'Andhra Pradesh et le Tamil Nadu.
Type de projet	Éoliennes
Impact attendu sur les objectifs de développement durable des Nations unies [ODD]:	
Autres bénéfices: [en dehors de la réduction d'émissions de CO <sub>2</sub> ]	<p>Emploi pour la population locale dans des carrières durables, travaux de sécurité et d'entretien.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Technologie respectueuse de l'environnement</li> <li>Aucune dépendance à l'égard des combustibles fossiles comme le charbon ou les générateurs diesel</li> <li>Contribue à réduire l'écart entre l'offre et la demande dans l'État [population croissante, avec des besoins énergétiques plus élevés]</li> <li>Air pur</li> </ul>
Certification	VCS

# Encourager la biodiversité dans la ville

## Projet Made in Abeilles

AG s'implique activement dans la protection des abeilles et a décidé de soutenir le projet « Made in Abeilles ». En 2019, des ruches ont été installées sur le toit d'un de nos bâtiments à Bruxelles.

Ce projet permet de préserver la biodiversité locale, de sensibiliser au respect des abeilles et de produire un miel local et artisanal à des prix équitables.



# Un trajet important pour nous tous...



D'une politique d'investissement responsable et tournée vers l'avenir à une gamme de produits et services offrant des solutions durables, de la neutralité carbone à une politique de ressources humaines engageante et diversifiée... Comme vous avez pu le constater dans ce premier rapport sur la durabilité, AG s'est résolument engagée à devenir une entreprise qui valorise la durabilité et sa responsabilité sociale, et agit en conséquence. Nous sommes conscients que le voyage est long et qu'il ne sera jamais achevé, car il évoluera au fil des défis et des opportunités sur le plan social, économique et technologique.

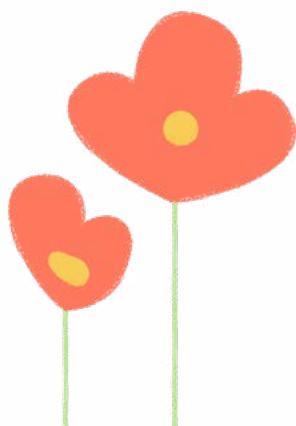
Mais plus que jamais, AG est déterminée à écouter toutes ses parties prenantes [clients, actionnaires, collaborateurs, régulateurs, partenaires de distribution et société] et, sur la base de leurs attentes, à mettre en œuvre une approche durable en phase avec tous les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance. Ce n'est pas seulement l'engagement d'AG en tant qu'entreprise, c'est aussi celui de ses plus de 4.000 collaborateurs enthousiastes. Heureusement, nous ne partons pas de zéro, nous disposons déjà d'une base solide.

En tant qu'assureur depuis près de 200 ans, fermement ancré dans l'économie et la société belges, être attentif aux besoins fondamentaux des individus et de la société et - sur la base du principe de solidarité entre tous les assurés - proposer des solutions orientées vers le long terme et les générations futures font partie de notre ADN. L'avenir de ces générations et de la planète, une société harmonieuse et diversifiée qui offre des opportunités

à chacun, un modèle commercial basé sur des valeurs éthiques et humaines fondamentales... dans les années à venir, des choix cruciaux devront être posés dans tous ces domaines.

*En tant qu'assureur, en tant qu'investisseur, en tant qu'employeur, en tant que supporter de la vie des gens, nous pouvons apporter notre contribution à une société durable et prospère, et nous le ferons.*

Il incombe à toutes les parties prenantes, aux décideurs politiques, aux faiseurs d'opinion et aux chefs d'entreprise, mais aussi à chacun d'entre nous, de faire des choix en faveur de la durabilité. Dans le respect de la planète, des personnes, de l'économie et de la société. AG est déterminée à faire ces choix.



**Nathalie Erdmanis,  
Director of Sustainability**



RAPPORT SUR LA DURABILITÉ 2020

