

Rapport

Développement Durable 2011



Sommaire

Identité et stratégie

- Message des présidentsP 1
- L'année 2011 en 5 chiffres clésP 2
- Nos missionsP 3
- Notre stratégie développement durableP 3
- Nos métiersP 4
- Nos filialesP 5

Priorité 2011/2012 : la performance énergétique des bâtiments

- Une thématique d'action prioritaire pour Belfius Banque & AssurancesP 7
- Offrir une gamme de produits et services adaptés à tous nos clients : efficacité énergétique et réduction de CO₂P 9
- Développer les énergies renouvelables intégrées au bâtiP 13
- Réduire de moitié la consommation d'énergie de nos propres bâtimentsP 16

Pertinence

- Lutter contre la précarité et l'exclusion socialeP 19
- Soutenir le développement de la croissance verteP 21
- Adapter nos services à la diversité des besoins de nos clientsP 23

Essence

- Investir de manière responsableP 27
- Conduire nos activités de manière responsableP 28
- Intégrer le développement durable dans le fonctionnement de l'entrepriseP 30

Communication

- Poursuivre le dialogue avec nos parties prenantesP 41
- Développer une relation de confiance avec nos clientsP 46

Évaluation

- Synthèse quantitative de l'année 2011P 50

- Message des présidents
- L'année 2011 en 5 chiffres clés

2011

pertinence

engagements concrets

essence

Identité et stratégie

évaluation

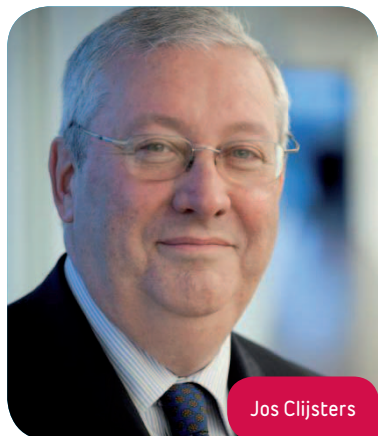
communication

gouvernance adaptée

Message des présidents

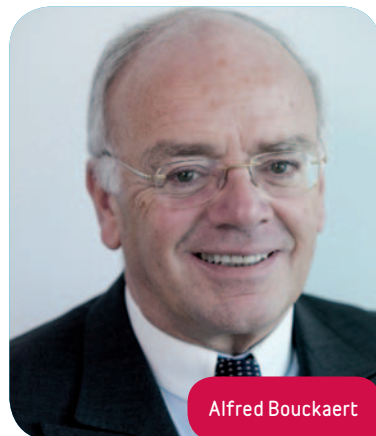
En tant que représentants du comité de direction, du conseil d'administration et de tous les collaborateurs, nous souhaiterions vous faire part d'une histoire transparente et proche de nous dans le temps.

Cette histoire commence par un **nouveau nom** : **Belfius Banque & Assurances**. Ce nom nous permet de **tourner une page**, celle de Dexia SA. En effet, le 20 octobre 2011, Dexia SA a été démantelée et ce, pour 2 raisons principales. Tout d'abord, bien qu'elles semblaient logiques à l'époque, un certain nombre de décisions prises par le passé ne tenaient pas suffisamment compte de la réalité des marchés financiers. En outre, entre 2005 et 2008, le groupe Dexia s'est lancé dans un modèle dont le principe était le suivant : attirer du financement à court terme à bon marché pour des engagements à long terme ; la diminution de la liquidité sur le marché a eu raison de ce modèle.



Jos Clijsters

Président du comité de direction



Alfred Bouckaert

Président du conseil d'administration

Durant ces dernières années, Dexia Banque Belgique a toujours fait preuve de loyauté vis-à-vis de la stratégie de Dexia SA en continuant à soutenir le groupe. Cependant, afin d'assurer la pérennité du bras bancaire belge, il était nécessaire que l'État belge reprenne celui-ci en faisant de Dexia Banque Belgique un groupe autonome et non coté en bourse.

En ce début d'histoire, nous souhaitons adopter une **gouvernance adaptée** et nous nous fixons **3 engagements concrets** sur lesquels repose la vision d'avenir de **Belfius Banque & Assurances**.

- 1 Premièrement, nous souhaitons, aujourd'hui plus que jamais, être une **banque de relations, ancrée localement**. Nous désirons placer la relation personnelle avec le client au centre de nos priorités grâce à une gamme de produits et de services adaptés à chaque client.
- 2 Deuxièmement, nous mettrons tout en œuvre pour **communiquer en toute clarté et régulièrement**, sur nos résultats, notre stratégie ou encore notre gouvernance d'entreprise ; la transparence devenant la règle d'or.
- 3 Troisièmement, dans le cadre de la grande expertise de la banque dans le **secteur public et social**, son financement continuera à être **l'une de nos priorités**. Nous souhaitons, par conséquent, continuer à **répondre aux grands défis de la société** tels que le vieillissement de la population, l'inclusion sociale ou encore la durabilité.

De ces 3 engagements découle une détermination d'**être et de rester une banque à l'écoute des préoccupations de ses parties prenantes**. En effet, nous mettons, depuis de nombreuses années maintenant, tout en œuvre pour proposer une offre de **produits et services répondant aux besoins de nos clients**, pour apporter des **solutions aux problématiques sociales** et pour **réduire notre impact sur l'environnement**.

En conséquence, et en aval de ces 3 engagements forts, nous avons développé une approche renouvelée de notre stratégie de développement durable. Celle-ci s'appuie sur 4 principes fondamentaux : **la Pertinence, l'Essence, la Communication et l'Évaluation**. Ces principes font partie intégrante du processus de prise de décision de tous les collaborateurs de Belfius Banque & Assurances dans le cadre de nos activités quotidiennes.

Pour terminer cette histoire, pas de happy end mais bien une **volonté partagée** par les membres du comité de direction, du conseil d'administration ainsi que par tous les collaborateurs ; une volonté affichée de répondre, d'une part, aux **besoins et intérêts de nos parties prenantes** et, d'autre part, de s'engager avec elles dans une démarche **durable et mutuelle de progrès**.

L'année 2011 en 5 chiffres clés

42 % de consommation énergétique en moins

42 %
de consommation
énergétique en moins

De 2007 à 2011, nous avons diminué la consommation énergétique de nos 3 bâtiments du siège central de 42 % dont 19 % en 2011 **grâce à une politique volontaire** axée sur des audits énergétiques, une optimisation des surfaces de bureaux et une sensibilisation des collaborateurs. **L'objectif** reste de diminuer **de 50 %** en 5 ans, soit d'ici fin 2012 (page 16).

60 éco-coaches

Le projet éco-coach regroupant **une soixantaine de collaborateurs** a été mis en place en 2011. Leur mission **éco-coaches** principale : **informer et sensibiliser leurs collègues** au développement durable, à la gestion du papier, à la mobilité durable... **Effets bénéfiques** sur le lieu de travail et dans la sphère privée (pages 30 et 45) !

EUR 1,3 milliard

C'est le total de fonds récoltés dans le cadre des **Bons de caisse pour les projets locaux**. Ces bons de caisse d'une durée de 5 ans permettent la **réalisation de projets à caractère public** en Belgique (page 47).

1,3€
milliard

30 %

de la production de crédits voiture et logement sont des éco-crédits (pages 9-10 et 21-22).

77 %

des collaborateurs des sièges centraux se rendent au travail **autrement que seuls dans leur voiture** (page 34).

Nos missions

- Belfius Banque & Assurances est un groupe bancaire et d'assurances autonome, ancré localement qui fournit des services financiers aux particuliers, indépendants, entreprises, institutions à but social et aux autorités publiques.
- Belfius Banque & Assurances s'engage à atteindre la satisfaction maximale du client et une plus-value sociétale maximale en offrant des produits et services ayant une valeur ajoutée via un modèle de relation et de distribution moderne.
- Belfius Banque & Assurances aspire à un profil financier sain grâce à une politique d'investissement prudente, et à un profil de risque géré rigoureusement permettant une position solide en termes de liquidité et de solvabilité.

Notre stratégie développement durable

Une stratégie développement durable centrée sur l'essentiel

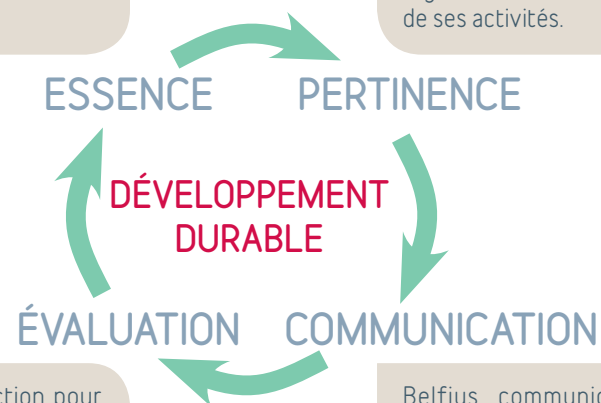
Une approche renouvelée

Belfius Banque & Assurances a décidé de poursuivre le renforcement de sa stratégie en matière de développement durable en la recentrant autour d'une question essentielle : comment accompagner ses clients dans leurs démarches de développement durable, dans l'exercice de son métier de banquier et d'assureur.

Afin de rendre plus accessible et de simplifier notre approche, nous l'articulons autour d'une définition principale du développement durable qui traduit notre ambition et donne notre ligne directrice : apporter une

Belfius considère le développement durable comme un élément essentiel de ses activités quotidiennes. Belfius s'engage à intégrer les risques et opportunités associés dans l'exercice de ses métiers.

Belfius veille à élaborer une politique de développement durable en cohérence avec le recentrage de son activité sur ses métiers et principales franchises commerciales. Dans cette perspective, Belfius concentre son action sur les thématiques les plus pertinentes au regard de l'essence et de la spécificité de ses activités.



Belfius établit un plan d'action pour chacune des thématiques les plus pertinentes et définit des objectifs et des indicateurs de suivi associés. Dans une perspective d'amélioration continue, Belfius exerce une revue de sa stratégie et du respect de ses engagements en matière de développement durable.

Belfius communique de manière responsable, avec clarté et simplicité, sur sa démarche de développement durable et sur les initiatives menées dans ce cadre. Belfius s'attache à mener avec ses clients, ses collaborateurs, ses actionnaires et les autres acteurs de la société un dialogue ouvert et constructif, dans un esprit de respect mutuel.

valeur ajoutée à nos clients, nos collaborateurs, nos actionnaires et la société environnante, en proposant des réponses avec une vision à long terme aux défis d'ordre social, environnemental et économique, par nos produits et services et par notre propre comportement, toujours dans le respect du choix de nos clients. Cette ambition s'appuie sur quatre principes – Pertinence, Essence, Communication et Évaluation – s'inscrivant ainsi dans une démarche d'amélioration continue.

Afin de rester cohérent avec le recentrage de notre nouvelle stratégie en termes de développement durable, le présent rapport est articulé autour d'une thématique prioritaire : l'efficacité énergétique des bâtiments, pour nos clients mais également en ce qui concerne la gestion de nos propres bâtiments.

Cette nouvelle stratégie en matière de développement durable a été déclinée, et continue d'être déclinée par diverses actions de communication externe. Une attention particulière est également portée en interne afin de faire connaître cette nouvelle vision à ses collaborateurs et de les impliquer directement, via des actions concrètes telles que le projet éco-coach.

Nos métiers

→ Retail and Commercial Banking

- Offre complète de produits et services axés sur la relation avec le client
- Réseau de proximité comptant plus de 800 agences
- Offre complète de canaux (Belfius Direct Mobile, Belfius Direct Net...)
- 4 millions de clients particuliers, indépendants et PME

→ Public and Wholesale Banking

- 150 ans d'expérience en tant que partenaire du secteur public et social
- Réseau spécifique
- Plus de 15 000 clients du secteur public et social

→ Insurance

- Offre de produits à travers plusieurs canaux (DVV-Les AP, bancassureur, assureur direct)
- Vie et non-vie pour particuliers, indépendants, PME, entreprises, secteur public et social

Nos filiales

	Active dans	Chiffres essentiels
Crefius	Servicing de l'octroi et de la gestion de crédits hypothécaires pour Belfius Banque et pour Belfius Insurance (marque DVV-Les AP)	Octroi : 40 000 crédits hypothécaires par an
	Services à des pourvoyeurs de crédits hypothécaires externes	Encours : EUR 20 milliards/350 000 crédits
Elantis	Vente de crédits hypothécaires et crédits à la consommation via un réseau de courtiers indépendants	±34 000 crédits hypothécaires pour un montant total de EUR 3,32 milliards
	■ 600 courtiers pour les crédits hypothécaires, 700 pour les crédits à la consommation	±21 000 crédits à la consommation pour un montant total de EUR 235 millions
Belfius Lease	Active dans le leasing financier (mobilier et immobilier)	Le portefeuille dépasse EUR 2 milliards
	Leader du marché dans le leasing d'énergie renouvelable (panneaux solaires, cogénération, green IT...)	±27 000 contrats et part de marché de 16,80 %
Belfius Auto Lease	Leasing opérationnel, fleet management, green fleet, renting financier avec services, location de voitures	BAL gère actuellement une flotte de 11 000 voitures (au 31-10-2011).
Belfius Commercial Finance	Factoring, financement et avances sur débiteurs, gestion professionnelle de débiteurs	Part de marché de 15,81 % Turnover de EUR 5,1 milliards
Belfius Insurance	Stratégie multicanaux via ■ Réseau exclusif (marque DVV-Les AP) ■ Canal de bancassureur (marque Belfius) ■ Assureur direct (marque Corona) Vie et non-vie pour particuliers, indépendants, PME, entreprises, secteur public et social	± EUR 2 milliards de primes

- Une thématique d'action prioritaire pour Belfius Banque & Assurances
- Offrir une gamme de produits et services adaptés à tous nos clients : efficacité énergétique et réduction CO₂
- Développer les énergies renouvelables intégrées au bâti
- Réduire de moitié la consommation d'énergie de nos propres bâtiments

2011

énergie renouvelable

action prioritaire

Priorité 2011-2012

la performance énergétique des bâtiments

consommation d'énergie

gamme de produits et services

Une thématique d'action prioritaire pour Belfius Banque & Assurances

Contexte et enjeux liés à la performance énergétique des bâtiments



« Par rapport à 1990, l'Union européenne s'est engagée, d'ici 2020, à diminuer ses émissions de gaz à effet de serre d'au moins 20 %, à augmenter la consommation d'énergie renouvelable de 20 % et à augmenter de 20 % l'efficacité énergétique dans le cadre de sa politique de lutte contre le changement climatique. Vu l'importance de la consommation énergétique et l'émission de gaz à effet de serre liées aux bâtiments, Belfius Banque & Assurances fait de la performance énergétique des bâtiments son thème prioritaire en matière de développement durable, pour 2011-2012 ».

Le rôle clé du bâtiment

40 %
de la consommation
finale d'énergie

Le bâtiment représente 40 % de la consommation finale d'énergie de l'Union européenne. De plus, la consommation finale des logements européens a augmenté de 8 % entre 1990 et 2007, avec une croissance de 0,5 % par année, en moyenne. C'est pour ces raisons que la poursuite des objectifs de l'Union européenne, en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre, implique une forte mobilisation du secteur du bâtiment.

Malgré une augmentation de l'efficacité énergétique des logements (amélioration des équipements de chauffage, etc.) au sein de l'Union européenne de 16 % entre 1990 et 2007, la taille des logements augmente ainsi que le développement électrique des ménages. De plus, à peine 1 % du patrimoine bâti est constitué de nouvelles constructions desquelles peuvent être exigées des performances énergétiques élevées (type passif). Dans la mesure où 99 % du bâti ne peut faire l'objet que de rénovations aux performances plus limitées, les politiques d'amélioration de l'efficacité énergétique des bâtiments ne peuvent espérer engranger des résultats significatifs que sur le long terme.

1 %
du patrimoine bâti est
représenté par des
nouveaux logements

Une mobilisation déjà depuis 2002

En 2002, l'Union européenne s'était déjà penchée sur la performance énergétique des bâtiments en adoptant une directive en la matière. Cette dernière a été refondue en 2010 et prévoit entre autres :

- une méthodologie de calcul de la performance énergétique des bâtiments adoptée par les États membres ;
- la définition d'exigences minimales pour les bâtiments neufs et les bâtiments existants lorsqu'ils font l'objet de travaux de rénovation importants ;
- la mise en place de systèmes de certification de la performance énergétique et de modalités de publication de cette information.

Ces dispositions ont été reprises et/ou renforcées dans certaines législations d'États européens, dont la Belgique.

De ce fait, la Belgique a adopté en 2008, sous l'égide de la Commission nationale climat, un plan climat national pour la période 2009-2012, articulé autour de six axes stratégiques dont l'efficacité énergétique des bâtiments, basé sur les différents plans et mesures présents au niveau régional et fédéral.

Offrir une gamme de produits et services adaptés à tous nos clients : efficacité énergétique et réduction de CO₂



« En 2011, nous avons fortifié notre gamme de produits et de services consacrés aux projets d'amélioration de l'efficacité énergétique du patrimoine bâti pour nos clients privés et publics. »

Accompagner les projets de rénovation énergétique du patrimoine bâti

Pour nos clients particuliers

Des prêts à taux intéressants

Belfius Banque & Assurances propose à ses clients particuliers une gamme de prêts à taux intéressant pour le financement de leurs projets d'amélioration de l'efficacité énergétique de leur logement.

Ainsi, en 2011, les travaux financés pouvaient, sous certaines conditions, donner accès à des avantages fiscaux ou encore à des subventions étatiques, en plus de la réduction de l'empreinte environnementale et de la facture énergétique.

→ En 2011, Belfius Banque & Assurances offrait le choix entre deux formules de « prêt vert » : l'éco-crédit Habitation (un prêt à tempérament soumis à la loi de 12 juin 1991 sur le crédit à la consommation) et le crédit logement vert (un crédit hypothécaire soumis à la loi du 4 août 1992 sur le crédit hypothécaire). Le prêt vert était uniquement destiné au financement d'une ou plusieurs dépenses reprises ci-dessous, à condition que les travaux en question soient effectués par un entrepreneur enregistré :

- le remplacement des anciennes chaudières ou l'entretien d'une chaudière ;
- l'installation d'un système de chauffage de l'eau par le recours à l'énergie solaire ;
- l'installation de panneaux photovoltaïques pour transformer l'énergie solaire en énergie électrique ;
- l'installation de tout dispositif de production d'énergie géothermique ;
- le placement de vannes thermostatiques ou d'un thermostat d'ambiance à horloge ;
- l'installation de double vitrage ;
- l'isolation du toit, des murs et des sols ;
- la réalisation d'un audit énergétique de l'habitation.

→ Les spécialistes crédits aident les clients à trouver leur chemin dans le dédale des subsides et primes dont ils peuvent bénéficier pour leurs projets immobiliers.

Quelques chiffres

Part de la production éco-crédit Habitation dans la production totale des crédits au logement (hors crédits hypothécaires)	18 %
Part des éco-crédits dans la production totale des crédits pour voitures et crédits au logement (hors crédits hypothécaires)	29 %

Pour nos clients publics et entreprises

Cofinancement avec la Banque européenne d'investissement (BEI)

La BEI soutient la réalisation des grands objectifs de l'Union européenne, et plus particulièrement la lutte contre le changement climatique. Elle accorde donc de plus en plus d'importance aux performances énergétiques des projets qu'elle cofinance.

Ainsi, en 2009, la BEI a fourni à l'ancienne Dexia Banque Belgique un budget de 150 millions d'euros destiné au financement par un leasing ou un crédit classique de projets de collaboration public-privé pour le développement d'une énergie renouvelable.

Ce programme destiné à nos clients professionnels et à nos clients issus du secteur public local en Belgique et au Luxembourg a été étendu en 2010 à des projets visant à l'amélioration de l'efficacité énergétique des bâtiments. En 2011, cette ligne a été entièrement utilisée, ce qui équivaut à un financement de 300 millions d'euros consacrés à des projets ayant trait à l'énergie renouvelable et l'efficacité énergétique, dont 150 millions d'euros provenaient de la BEI.

Depuis que la ligne existe, Belfius Banque & Assurances a financé 424 projets de panneaux solaires et 12 projets de cogénération d'énergie. Ces projets concernaient des clients faisant partie des segments midcorp, PME, corporate, social profit, public et indépendants.

424

L'approche des lignes

Belfius Banque & Assurances a développé une série de solutions durables et innovantes qui sont regroupées dans des lignes différentes. Les lignes proposent une approche intégrée afin de pouvoir répondre à toute une série de défis. **Energy Line** regroupe des solutions liées à l'énergie renouvelable et à la réduction de CO₂, **Immo Line** comporte un éventail de solutions spécialisées dans le cadre de la réalisation de projets de construction, **IT Line** offre des solutions technologiques pour simplifier le flux des travaux quotidiens, **Social Line** couvre l'inclusion sociale et **Silver Line** propose des solutions qui permettent de prendre en compte le vieillissement de la population.

Energy Line

La préoccupation publique vis-à-vis de l'impact environnemental et les engagements de la stratégie européenne « 20-20-20 » en faveur de la réduction des émissions de CO₂, de l'augmentation de la production des énergies renouvelables et de la diminution de la consommation énergétique ont focalisé davantage l'attention sur l'utilisation des énergies renouvelables et sur l'efficacité énergétique. Energy Line propose une série de solutions visant à faciliter l'investissement « vert » dans plusieurs domaines.

Energy Line : l'efficacité énergétique

Afin d'étendre davantage son offre dans Energy Line, Belfius Banque & Assurances propose à ses clients du secteur public et social d'adhérer gratuitement à l'étiquette de performance énergétique Display®.

Display® permet aux clients de calculer eux-mêmes l'efficacité énergétique de leurs bâtiments. Grâce à Display®, ils peuvent également préparer une affiche personnalisée afin de communiquer au public des informations sur les activités planifiées et les résultats des investissements en matière de rendement énergétique.

En 2011, Belfius Banque & Assurances a lancé une nouvelle solution qui a été mise au point en collaboration avec un partenaire technique, afin d'aider les clients dans leurs projets de rénovation des bâtiments, pour obtenir de meilleures performances énergétiques. Le crédit d'économie d'énergie comprend un audit énergétique, des conseils et une gestion du projet jusqu'à la finalisation des travaux, ainsi que le crédit, bien entendu.

En sa qualité de membre de Belesco (Belgian Energy Services Company), Belfius Banque & Assurances soutient également le développement du marché des contrats de performance énergétique, qui donne une garantie de résultat en matière de prestations énergétiques des bâtiments.

Immo Line : Green Building Solutions

Belfius Banque & Assurances a rassemblé son savoir-faire en matière d'immobilier et d'énergie sous la nouvelle dénomination « Green Building Solutions ». La banque entend ainsi offrir une réponse aux défis sociaux ayant trait au patrimoine immobilier du secteur

social et public. En d'autres termes, ces solutions tentent de satisfaire les besoins de financement, les exigences et les attentes dans le domaine des performances énergétiques, de la durabilité et du suivi de projets, et ce, tant pour des projets de nouvelles constructions que de rénovations. En outre, ces différentes solutions en matière de projets immobiliers et d'optimisation énergétique peuvent être combinées afin de satisfaire aux besoins spécifiques. Ainsi, plusieurs de nos clients ont déjà opté pour une de ces formules de Belfius Banque & Assurances. En 2011, l'administration communale de Grimbergen a choisi d'ériger, en partenariat avec Belfius Banque & Assurances, un bâtiment basse consommation pour abriter le nouveau commissariat de police en utilisant notamment les techniques d'isolation adaptées, la récupération de chaleur, les chauffe-eau solaires, les panneaux solaires photovoltaïques, etc.

Immo Line Green Building Solutions : autres exemples

Hove	Transformation du hall omnisport de Weyninchhove	Anvers	Exécution	Récupération des eaux de pluie, cellules photovoltaïques
Wichelen	Agrandissement de l'école communale	Flandre orientale	Étude	Panneaux photovoltaïques, récupération des eaux de pluie
Wetteren	CPAS - centre de services local	Flandre orientale	Étude	Phase de projet
Oostkamp	IK - Agrandissement du centre de soins « Ter Luchte »	Brabant flamand	Étude	Panneaux solaires
Société régionale du logement Sint-Pieters-Leeuw	Centre administratif	Brabant flamand	Étude	Toiture végétale

IT Line

Indispensable dans les activités professionnelles de chaque jour, l'équipement informatique et la gestion des réseaux peuvent représenter une partie considérable de la consommation énergétique d'un bâtiment. Les nouvelles applications IT, le besoin accru de stocker les données, les serveurs, imprimantes et autres équipements de support ne constituent que quelques exemples pour illustrer nos propos. Afin d'aider ses clients à optimiser leurs équipements IT, Belfius Banque & Assurances propose une solution de location forfaitaire « Green IT ». Les clients bénéficient de conseils sur le choix d'un équipement IT adapté à leurs besoins, des informations sur l'étiquetage énergétique et des astuces pour consommer moins d'énergie. Pendant toute la durée du contrat, ils ont la possibilité d'adapter leur équipement IT en fonction de leur évolution (si la société s'étend par exemple) ou des nouveautés technologiques. À la fin du contrat, l'équipement est revendu ou recyclé, après élimination de la totalité des données.

Développer les énergies renouvelables intégrées au bâti

Pour nos clients particuliers

Panneaux photovoltaïques

Pour répondre aux exigences du plan européen contre le changement climatique, notre pays devra baser 13% de sa consommation d'énergie totale sur des sources renouvelables d'ici à 2020.

13 %
de sa consommation
d'énergie totale

Pour y parvenir, différentes initiatives sont actuellement lancées dans le domaine des **énergies alternatives**. En plus des éoliennes bien visibles dans le paysage, des investissements conséquents – bien que moins visibles – sont également consacrés à l'installation de panneaux solaires.

Le soleil est un important fournisseur d'énergie sur terre. L'énergie solaire et les sources d'énergie qui en découlent sont inépuisables et l'exploitation de celles-ci engendre peu ou pas de rejets de substances nuisibles.

Une cellule photovoltaïque est un composant électronique qui, exposé à la lumière (photons), génère de l'électricité. C'est l'effet photovoltaïque qui est à l'origine du phénomène. Le courant obtenu est fonction de la lumière incidente. L'électricité produite est fonction de l'éclairement, la cellule photovoltaïque produit un courant continu.

Assurance photovoltaïque

En tant que compagnie d'assurance, nous souhaitons nous aussi contribuer à un monde utilisant davantage l'énergie renouvelable. C'est pourquoi nous avons développé une formule d'assurance offrant une protection optimale aux investissements en panneaux solaires photovoltaïques. Cette assurance a été récompensée en 2010 par le Trophée de l'Innovation Decavi.



L'installation est couverte contre le vol et contre tous les dommages matériels soudains et imprévus. De plus, nous versons une indemnité forfaitaire pour la perte de production d'électricité après un sinistre couvert. Si le client a droit aux certificats verts, nous lui versons une indemnité en fonction de la valeur de ce certificat.

Les clients de Belfius Banque & Assurances bénéficiaient également d'un prix intéressant auprès de certains fournisseurs et installateurs sous certaines conditions jusqu'à la fin de 2011.

- Izen : panneaux solaires, chauffe-eau solaires et pompes à chaleur
- Sunswitch : panneaux solaires photovoltaïques
- Planet-eco : panneaux solaires, chauffe-eau solaires et pompes à chaleur
- Viessmann : systèmes à énergie renouvelable tels que pompes à chaleur, systèmes solaires et chaudières pour les sources d'énergie biologiques
- Plate-forme Maison Passive ASBL : association pour la promotion des maisons passives

Pour nos clients publics et pour nos entreprises

Energy Line

Dès son lancement en 2007, le produit a commencé par proposer des solutions de leasing favorables à une génération d'énergie renouvelable, à savoir la **cogénération** et l'installation de panneaux solaires **photovoltaïques**. Par la suite, Energy Line a fait l'objet d'une étude plus approfondie afin d'élargir l'envergure de sa clientèle (en proposant une offre adaptée) et d'intégrer de nouvelles solutions. Actuellement, Energy Line propose des solutions pour financer l'énergie renouvelable et le rendement énergétique.

2007

lancement

Energy Line : une énergie renouvelable

Dans le cadre des projets de panneaux solaires photovoltaïques et de cogénération, Energy Line propose une formule all-in à ses clients du secteur public et social, et une formule de leasing à ses clients d'entreprise. La formule all-in couvre toutes les étapes du projet, depuis l'étude d'avant-projet jusqu'au transfert de propriété, en passant par l'étude de faisabilité, le financement, l'installation, l'entretien et la surveillance. En outre, Belfius Banque & Assurances fournit des conseils sur les procédures administratives permettant aux clients d'acquérir les certificats verts et les subventions s'y rapportant. Après l'installation, une séance d'information est organisée afin de familiariser le personnel au fonctionnement de l'installation. Les installations de panneaux solaires photovoltaïques prévoient un écran placé à un endroit visible et qui contient les informations relatives à l'électricité solaire générée.

Belfius Banque & Assurances travaille en étroite collaboration avec des partenaires sélectionnés pour ces projets. Tant la solution all-in que le leasing propose un plan de remboursement flexible qui permet au client de compenser les coûts de son installation par un gain financier effectif qui découle d'une diminution des coûts de production de l'électricité et/ou de la chaleur.

Renewable Energy Private Equity

Belfius Banque & Assurances a investi aux côtés d'autres acteurs locaux (Capricorn et LRM) pour soutenir le lancement d'une société active dans la production de verres innovants pour panneaux solaires, Ducatt. Il s'agit d'un dossier de reconversion d'une société de Lommel qui faisait auparavant du verre pour des ampoules incandescentes, Emgo. Environ 100 emplois ont été sauvés grâce à cet investissement.

Les clients publics et les entreprises bénéficient également d'une assurance panneaux photovoltaïque couvrant, d'une part, les dégâts matériels lorsque le fonctionnement technique de l'installation photovoltaïque assurée est totalement ou partiellement interrompu et, d'autre part, la perte économique en cas de perte de rendement. Une indemnité est alors accordée sur la base de la valeur du certificat vert.

Plus d'une centaine de ces installations ont été assurées par nos soins. Parmi nos grands clients, citons notamment la Vlaamse Mediamaatschappij, la VZW Arcor, Indupol International NV et la commune de Steenokkerzeel.

Produit	Client	Date
Formule « all-in »	Public et social	En 2011, EUR 55,7 millions ont été investis dans 70 projets représentant 21 280 kWc*
Financement adaptée via leasing	Sociétés	

* Kilowatts-crête : puissance électrique maximale pouvant être fournie par un dispositif dans des conditions standard.

Réduire de moitié la consommation d'énergie de nos propres bâtiments



« Nous nous sommes fixés comme objectif de diviser notre consommation énergétique par deux entre fin 2007 et fin 2012 pour les bâtiments du siège central, en combinant la mise en œuvre d'actions recommandées par des audits énergétiques volontaristes et systématiques, une rationalisation de l'utilisation de nos surfaces de bureaux, et une série d'actions de sensibilisation de notre personnel. »

En effectuant des audits énergétiques systématiques

L'utilisation rationnelle de l'énergie est au centre des préoccupations de notre banque depuis plusieurs décennies. En 2007, notre entreprise a décidé d'effectuer des audits énergétiques de ses bâtiments, en commençant par ses 3 grands sites bruxellois. Ces audits ont permis de dresser un état des lieux des performances énergétiques de ces bâtiments, et d'établir des priorités dans les améliorations à réaliser.

Les audits ont été échelonnés à raison d'un grand bâtiment par an : le site Pachéco/Ommegang en 2008, le bâtiment Galilée en 2009 et la tour de la place Rogier en 2010. Nous avons aussi entamé les audits de nos sièges régionaux, qui se termineront en 2012.

Chaque audit a révélé des *quick wins* importants qui ont permis à eux seuls de rentabiliser l'étude dès la première année. Il s'agit le plus souvent de simples réglages ne nécessitant aucun investissement. La priorité a ensuite été donnée aux projets d'améliorations qui offraient un retour sur investissement de moins de 3 ans. Les *quick wins* et les projets ont été suivis dans une phase de post-audit.

En optimisant l'usage des surfaces de bureaux

Partant du constat qu'un employé n'est effectivement présent à son bureau que moins de 80 % de son temps, nous avons décidé d'adopter le concept « MobileWork » qui ne prévoit plus une place pour chacun, mais plutôt un nombre de places suffisant pour que chaque employé présent puisse travailler dans de bonnes conditions. Pour garantir une souplesse spatiale suffisante, le télétravail est de plus en plus fortement encouragé. Résultat au niveau énergétique : nous avons pu quitter deux bâtiments de taille moyenne (Royal Center en 2009 : 350 collaborateurs et Livingstone en 2011 : 1050 collaborateurs). Le personnel a été transféré vers les 3 grands sites. À la fin de 2012, 30 000 m² seront mis en location dans les 3 bâtiments du siège à Bruxelles. En 2014, il s'agira de 50 000 m².

2014

50 000 m²

En sensibilisant le personnel aux économies d'énergie

Plusieurs campagnes de sensibilisation sont menées chaque année, comme l'extinction des lumières dans les salles de réunion, ou les journées du « gros pull ». Cette dernière s'est même traduite par une action récurrente : depuis le 12 février 2010, chaque vendredi, la consigne de température des espaces de bureaux est assouplie d'environ 2°C. En hiver, la température tourne autour de 20°C (au lieu de 22°C). C'est ce que nous appelons les « Sustainable Fridays ». Économies : 1 389 MWh* d'énergie primaire et 207 tonnes de CO₂ en 2011.

Économies

1 389 MWh
d'énergie primaire

Résultat fin 2011

Consolidation énergétique des bâtiments centraux



Première agence basse énergie à Lommel



Par ailleurs, nous continuons à investir en électricité verte

En plus d'un effort d'efficacité énergétique de ses bâtiments, Belfius Banque & Assurances a recours exclusivement à de l'électricité d'origine renouvelable depuis début 2008.

Afin d'arriver à ce résultat, Belfius Banque & Assurances achète son électricité auprès de ses fournisseurs en échange de garanties d'origine, qui certifient qu'une part d'électricité renouvelable équivalente à sa consommation est injectée dans le réseau électrique.

Agence verte

En septembre, Belfius Banque & Assurances a ouvert à Lommel sa 375^e agence du type « agence ouverte », concrétisant par la même occasion un projet-pilote consistant à transformer le rez-de-chaussée d'un immeuble existant en agence bancaire basse énergie.

Le développement de cette agence-pilote a été confié à un bureau d'ingénieurs spécialisé. L'accent a été mis sur l'augmentation du coefficient d'isolation via une meilleure isolation des sols et des murs, la réduction de la surface vitrée de manière à éviter un réchauffement trop rapide en été ou une perte de chaleur trop importante en hiver, ainsi que le choix de techniques plus efficaces sur le plan énergétique. Ces techniques visent à optimiser le fonctionnement des installations en fonction de l'usage effectif du bâtiment et permettent notamment de commander l'éclairage en fonction de la présence effective de collaborateurs au sein de l'agence.

Avec l'ouverture de cette agence-pilote, Belfius Banque & Assurances franchit une nouvelle étape dans le cadre du déploiement d'agences moins consommatrices d'énergie.

- Lutter contre la précarité et l'exclusion sociale
- Soutenir le développement de la croissance verte
- Adapter nos services à la diversité des besoins de nos clients

2011

besoins clients

lutter précarité

Pertinence

soutenir croissance verte

adapter nos services

Lutter contre la précarité et l'exclusion sociale



« Nous poursuivons un double objectif en faveur des personnes en situation de précarité et d'exclusion sociale : accompagner nos clients dans leurs missions d'aide sociale et faciliter l'accès aux services bancaires de base. »

Social Line : accompagner nos clients dans leurs actions sociales

Belfius Banque & Assurances a développé, en vue de faciliter l'accès aux services bancaires de base pour les personnes en situation précaire, une gamme de solutions innovantes permettant d'accompagner les Centres publics d'action sociale ou CPAS : **Social Line**. Cette gamme de produits aide les CPAS dans leurs missions, en facilitant, par exemple, le versement des aides sociales.

Social Line	Quelques chiffres
Carte prépayée Solution automatisée destinée à permettre aux CPAS d'octroyer de manière simple et sécurisée des allocations non récurrentes, par exemple une aide urgente ou des aides financières à des personnes non bancarisées.	Proposée par 229 CPAS. En moyenne 6 500 cartes utilisées par mois
Compte d'aide sociale Compte spécialement destiné au paiement de l'aide sociale (revenu d'intégration sociale ou toute autre forme d'aide financière) que nos clients octroient à des personnes privées. Il constitue sans nul doute la solution la plus adaptée pour le paiement d'allocations sociales.	Nombre de titulaires : 42 000 (589 CPAS)
Compte garantie de séjour Compte destiné au dépôt d'une garantie de séjour par les résidents d'une maison de repos dans le cadre de la convention entre l'établissement et ses résidents. Cette solution est simple, pratique et conforme à la réglementation en la matière.	Utilisée par 30 CPAS
Garantie locative Pour permettre de faciliter la location d'un logement aux personnes en situation de précarité, différentes formules sont proposées dans le cadre de la constitution de la garantie locative avec possibilité de reconstitution de la garantie locative par le locataire aidé.	3 000 comptes de reconstitution de la garantie locative ouverts (99 CPAS)
Compte de gestion budgétaire/médiation de dettes Compte avec un double avantage : à la fois pour l'institution en charge de la gestion du compte de la personne aidée et pour la personne même, qui a accès à des services bancaires via un compte retrait sur lequel sont versés les montants nécessaires pour les petites dépenses quotidiennes.	Nombre de comptes de gestion budgétaire : 63 000 (540 CPAS) Nombre de comptes de médiation de dettes : 4 300 (135 CPAS)
Le compte système I Constitue une solution très utile aux institutions amenées à gérer tout ou partie des avoirs des résidents.	Nombre de comptes système I : 31 700 (329 CPAS)



Favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap

Une solution flexible pour le transport des personnes à mobilité réduite : Flex-i-Trans. Cette solution est intégrée à l'offre de leasing d'un minibus adapté au transport des personnes moins valides.

Le système Flex-i-Trans permet de transformer en quelques minutes à peine un minibus neuf places en un bus adapté aux fauteuils roulants et inversement, grâce à un système ingénieux de sièges rabattables et de points d'ancrage intégrés dans le sol du véhicule. Ce produit est destiné principalement aux maisons de repos, hôpitaux, institutions spécialisées ainsi qu'aux CPAS.

Soutenir le développement de la croissance verte



« Par l'exercice de son métier de banquier, Belfius Banque & Assurances désire contribuer au développement d'une économie durable et respectueuse de l'environnement. »

Promouvoir des modes de transport plus propres pour nos clients particuliers et publics.

Belfius Banque & Assurances accompagne l'ensemble de ses clients dans l'effort de réduction des émissions de gaz à effet de serre produites par leurs moyens de transport. En 2011, Belfius Banque & Assurances a renforcé ses offres déjà existantes en matière de promotion de la mobilité durable.

Divers produits sont proposés à nos clients : de l'éco-crédit auto*, au prêt à taux préférentiel pour le financement d'un véhicule à faible émission de CO₂, à l'assurance dont les tarifs sont déterminés par tranche de kilomètres parcourus, Belfius Banque & Assurances propose un panel varié d'offres en matière de mobilité durable. Ainsi, dans le cadre de notre métier d'assureur, 92 % de notre portefeuille de clients ont un kilométrage annuel inférieur à 24 000 km. De plus, Belfius Auto Lease a signé en 2010 un *Gold Cleaner Car Contract* avec la fédération flamande *Bond Beter Leefmilieu*, s'engageant à accélérer l'introduction de voitures plus vertes sur le marché.

L'éco-crédit Auto*

Lors du Salon du véhicule utilitaire de 2011, Belfius Banque & Assurances a baissé ses tarifs pour ses prêts à tempérament auto « classique » et « éco ». L'éco-crédit Auto* a encore pris de l'importance avec l'arrivée des premiers véhicules électriques et d'une plus grande diversité de véhicules hybrides.

Energy Line : offre Green Fleet

La gestion du parc automobile représente un autre secteur où il est possible de réduire drastiquement les émissions de CO₂ et les pertes énergétiques. En conformité avec les exigences plus strictes en matière d'émissions et les efforts déployés par les constructeurs automobiles pour fabriquer des voitures plus écologiques, Energy Line propose une approche intégrée fondée sur une gestion responsable et écologique du parc automobile. Green Fleet (Belfius Banque & Assurances/Belfius Auto Lease) comprend un plan personnalisé de réduction des émissions

* L'éco-crédit Auto est un prêt à tempérament, commercialisé par Belfius Banque & Assurances pour l'achat d'un véhicule neuf ou de maximum 2 ans, à faibles émissions de CO₂ (< 145 g/km pour les moteurs diesel et < 160 g/km pour les moteurs essence), véhicule hybride ou équipé d'une installation LPG.

Exemple illustratif d'un éco-crédit auto (prêt à tempérament) pour un montant de 10 000 euros :

Durée du prêt : 36 mois

Taux Annuel Effectif Global (TAEG, équivalent au taux d'intérêt débiteur fixe) : 3,75 %

Remboursement mensuel : 293,84 euros

Montant total à rembourser : 10 578,24 euros

et des cours d'éco-conduite, afin de proposer des solutions économiquement intéressantes qui ont un impact favorable sur la consommation de carburant. Quant aux quantités d'émissions de CO₂ que le système ne permet pas de diminuer davantage, Green Fleet propose une compensation volontaire en CO₂. Les clients qui décident d'avoir un parc automobile neutre à 100 % en CO₂ peuvent compenser

les émissions qu'ils n'ont pas pu éluder en soutenant des projets qui les aident à restreindre ailleurs la production de CO₂.

En 2010, Belfius Auto Lease a conclu un « Cleaner Cars Contract » avec la fédération flamande Bond Beter Leefmilieu en vue de promouvoir les voitures plus performantes en termes de rendement énergétique.

Enjeu	Produit	Client	Des résultats prometteurs	Date de lancement
Récompenser le recours à des véhicules peu polluants	Éco-crédit Auto L'éco-crédit Auto est un prêt à tempérament qui permet de financer une voiture écologique de maximum 2 ans ¹ à un taux d'intérêt inférieur à celui du prêt voiture ordinaire.	Particuliers	Part de la production des éco-crédits Auto dans la production totale des prêts auto 36 %	2007
	Ecomobility Réduction de la prime d'assurance pour les clients adoptant un comportement en faveur de l'environnement.		1 000 preneurs d'assurance ont bénéficié d'une réduction grâce à leur voiture écologique	2008
Réduire et compenser les émissions de CO ₂ d'une flotte de véhicules	Belfius Energy Line-Green Fleet Offre globale intégrant, outre une analyse de la flotte de véhicules existante, un plan de réduction des émissions, la possibilité d'une formation à l'écoconduite et d'une compensation des émissions de CO ₂ des véhicules	Secteur Public, Social Profit, Entreprises	En 2011, 2 800 véhicules Green Fleet et 2 800 gestionnaires de flotte ont participé à des cours d'éco-conduite permettant de réduire de 6 % leurs émissions de CO ₂	2007
Inciter à réduire les distances parcourues	Assurance Belfius Car Tarif d'assurances déterminé par tranche de kilomètres parcourus	Particuliers	46 % de notre portefeuille de clients ont un kilométrage annuel inférieur ou égal à 10 000 km ; 46 % de notre portefeuille de clients roulent entre 10 001 et 24 000 km par an ;	2007

¹ Pour l'achat d'un véhicule neuf ou de maximum 2 ans, à faibles émissions de CO₂ (< 145 g/km pour les moteurs diesel et < 160 g/km pour les moteurs essence), véhicule hybride ou équipé d'une installation LPG. Pour un exemple illustratif, voir la note de la page précédente.

Adapter nos services à la diversité des besoins de nos clients



« Notre priorité essentielle : proposer des solutions à chaque besoin spécifique de nos clients. »

Pour nos clients particuliers

S'adapter aux nouvelles structures familiales : New Family Plan

Belfius Banque & Assurances entend être la première banque belge à s'adapter aux nouvelles structures familiales et à répondre à leurs besoins financiers. La famille classique a beau rester la forme dominante de la vie commune, les structures familiales nouvelles gagnent en importance : célibataires, familles recomposées ou monoparentales.

En lançant le New Family Plan, offre de produits et services adaptée aux familles « non classiques » d'aujourd'hui, l'expertise de la banque est mise à disposition de chacun. En apportant des solutions répondant à leur situation spécifique, les Conseillers Familiales en agence visent la satisfaction du client.

**Chapeau
à toutes
les familles
d'aujourd'hui**

Spécifiquement pour vous, Dexia introduit le New Family Plan.
Prenez rendez-vous ici avec votre conseiller Dexia Familiales ou
surfez sur www.dexia.be/newfamilyplan.

Des solutions philanthropiques pour nos clients private

La philanthropie consiste à investir de l'argent, du temps ou de l'expertise dans la mise en œuvre de projets pour la bonne cause.

Depuis 2007, Private Wealth Advisory développe des solutions spécifiques pour les clients private intéressés par la philanthropie. À cet égard, nous mettons l'accent sur la structuration de duo-legs et la création de fondations et de fonds nominatifs. Pour ce faire, nous travaillons en étroite collaboration avec la Fondation Roi Baudouin (FRB), le Leuvens Universiteitsfonds et la Fondation Louvain.

51

fonds nominatifs
créés pour nos clients

En 2011, nous avons ainsi créé 51 fonds nominatifs pour nos clients private en collaboration avec la FRB et le nombre total de fonds nominatifs créés depuis 2007 s'élève à 108.

Un fonds nominatif est une entité distincte instituée par une personne qui souhaite consacrer une partie de son patrimoine à une cause d'intérêt général, de son vivant ou à sa mémoire.

Le fonds peut porter le nom de son fondateur et sa gestion est confiée à un comité de gestion indépendant. Ce comité assure le bon fonctionnement et l'allocation des fonds. Il est composé d'au moins trois membres :

- le(s) fondateur(s) ou leur(s) représentant(s) ;
- un représentant de la FRB ;
- un ou plusieurs tiers externes sélectionnés sur la base de leur expertise dans le domaine visé par le fonds.

Les objectifs les plus fréquents de ces fonds sont le financement de la recherche médicale, de la recherche scientifique générale et du bien-être des animaux.

Pour nos clients publics

Silver Line, des solutions durables pour vous aider à mieux intégrer l'enjeu du vieillissement de notre population

Silver Line regroupe l'ensemble des solutions proposées par Belfius Banque & Assurances pour vous aider à assurer la continuité d'un service public de qualité.

Ainsi notre offre couvre des solutions relatives au financement et à la construction des lieux d'hébergement pour les personnes âgées (via les certificats de logement), des produits d'assurances spécifiques pour les agents de la fonction publique ou encore des organismes de financement de pensions ou des produits liés à la gestion des avoirs des personnes placées en maison de repos (Système I). Belfius Banque & Assurances publie également des études spécifiques sur l'évolution de la population. Ainsi Belfius Banque & Assurances a présentée aux villes et communes 400 profils sociodémographiques personnalisés qui leur permettent de mieux connaître les conséquences financières du vieillissement de leur population. Dans Silver Line se trouve aussi la solution Flex-i-Trans qui facilite le transport des personnes âgées (cf. page 20).

400

profils sociodémographiques
personnalisés

Aide à la construction de logements pour les seniors

La population belge ne fait qu'augmenter chaque année ; les naissances se multiplient et les personnes vivent de plus en plus âgées. Afin de répondre à l'augmentation de la dépendance des personnes âgées, Belfius Banque & Assurances a mis en place une gamme de solutions innovantes offrant des solutions de logements adaptés aux personnes âgées, permettant de retarder leur entrée en institution médicalisée spécialisée.

Belfius Banque & Assurances a lancé en 2008 les « Certificats de logement », un produit offrant aux CPAS/ASBL une solution innovante pour la réalisation de leur mission de base : les soins sociaux et le logement. Le produit est fondé sur l'émission d'obligations, permettant à l'émetteur de couvrir en partie ses investissements dans la construction de résidences-services, tout en offrant des services adaptés aux personnes âgées. Les CPAS/ASBL proposent ainsi aux personnes âgées d'investir dans un certificat en contrepartie du droit d'occuper un logement (sans devoir payer un loyer) pendant une période déterminée. À l'échéance, la valeur nominale du certificat est restituée à son titulaire.



Exemple : le CPAS d'Ostende et l'ASBL Capenberg.

Dans le cadre de son devoir social de soins et d'hébergement, le CPAS était à la recherche d'une solution pour étendre les installations existantes aux seniors infirmes. Le CPAS souhaitait toutefois réaliser ce projet à un coût socialement responsable. En outre, des limites budgétaires devaient être prises en compte. Une solution financièrement réalisable était donc nécessaire, solution qui permettrait au CPAS de jouer pleinement son rôle social. Le CPAS d'Ostende a choisi Belfius Banque & Assurances en 2009 après consultation du marché. Selon le président du CPAS Franky De Block, différents facteurs ont prévalu :

- « Belfius Banque & Assurances connaît bien le secteur public. »
- « Elle offre la solution la plus innovante et la plus complète. »
- « Et – élément important – il s'agit d'un partenaire avec lequel nous avons construit une relation de confiance au fil des années. »
- « Cette confiance est essentielle, particulièrement pour une solution innovante comme les certificats habitation. En effet, ces obligations ont une durée de validité de 30 ans. Il faut donc être sûr de son coup et savoir avec quel partenaire on s'engage. »

- Investir de manière responsable
- Conduire nos activités de manière responsable
- Intégrer le développement durable dans le fonctionnement de l'entreprise

2011

responsabilité

investir

Essence

fonctionnement de l'entreprise

conduire

intégrer le développement

Investir de manière responsable

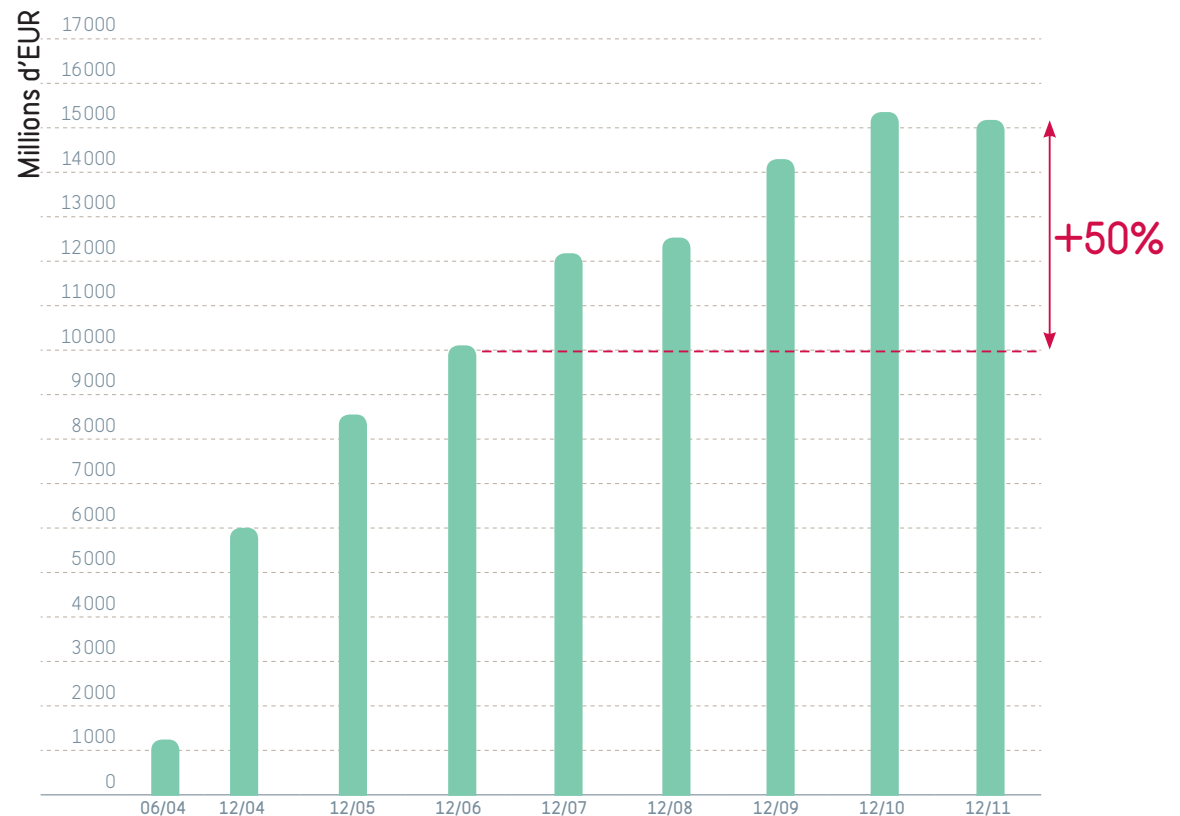


« Conscients de nos impacts environnementaux et sociaux liés à notre métier de banquier, nous mettons en place depuis des années des processus et des politiques afin d'intégrer de la meilleure façon possible les risques environnementaux et sociaux. »

Portfolio 21

Portfolio 21 vise à contribuer à un développement plus durable en intégrant des critères non financiers dans la gestion des portefeuilles de placement, dans un processus de transparence totale. Le projet se préoccupe des droits de l'homme au travail et des atteintes graves à l'environnement. L'intégralité des réserves d'assurance de Belfius Banque & Assurances, y compris les pensions extralégales de nos collaborateurs, sont investies de manière socialement responsable. En 2011, nous avons encore accru le volume d'actifs investis dans Portfolio 21. En effet, en 5 ans, celui-ci a augmenté de 50%.

Évolution du volume Portfolio 21



Conduire nos activités de manière responsable

Belfius Banque & Assurances, en tant qu'acteur de premier plan dans le domaine des services financiers, s'engage à conduire son activité de façon professionnelle et responsable en ce qui concerne tous les produits et services vis-à-vis de ses clients, des acteurs de la sphère financière, des autorités et de tout partenaire interne ou externe.

Tout type d'activités nécessite la conformité au cadre légal ou réglementaire, ou encore aux standards du secteur. Une mauvaise compréhension ou une gestion inadéquate peut entraîner des pertes financières ou commerciales et ternir la réputation de Belfius Banque & Assurances. Elle peut également donner lieu à des sanctions administratives, judiciaires ou pénales.

La Politique compliance de Belfius Banque & Assurances

La Politique d'intégrité a pour objectif de promouvoir un comportement honnête, ouvert et éthique, et d'assurer le respect des lois, réglementations et autres standards professionnels, ainsi que le respect du code d'éthique et de déontologie Belfius Banque & Assurances, des codes de conduite et d'autres politiques internes afin de mettre en valeur et protéger sa réputation.

La Charte Compliance décrit le rôle et les domaines de compétence de la fonction Compliance et présente les principes de gouvernance qui sous-tendent l'approche adoptée par la banque dans ce domaine.

Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

Belfius Banque & Assurances attache la plus grande importance à la bonne gestion des risques en matière de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme et au respect effectif des obligations nationales et internationales y afférentes.

En conformité avec la réglementation en la matière, Belfius Banque & Assurances a défini une série de politiques générales et de procédures opérationnelles détaillant les obligations et formalités applicables, en matière de :

- connaissance et identification des clients, représentants, mandataires, et des bénéficiaires effectifs ;
- suivi des relations de compte et d'affaires durant la durée de la relation ;
- surveillance des opérations et détection des transactions suspectes ;
- coopération avec les autorités réglementaires et judiciaires en cas de soupçon de blanchiment d'argent ou de financement de terrorisme conformément aux exigences applicables.

Abus de marché et transactions personnelles

Belfius Banque & Assurances a mis en place des mesures visant à gérer les risques d'abus de marché (délits d'initié et manipulation de cours).

Ces mesures sont traduites principalement dans une politique visant à prévenir les délits d'initié en relation avec les instruments financiers et une politique relative aux transactions personnelles réalisées par les personnes concernées. Il s'agit aussi de mesures en matière de confidentialité, d'établissement de listes d'initiés et de « murailles de Chine ».

Intégrité et devoir de diligence

Dans le cadre de la directive MiFID, Belfius Banque & Assurances a mis en place des normes propres à garantir un niveau de protection élevé des investisseurs comme, par exemple, les normes relatives à la classification des clients, les profils de risques ou encore Best Execution. Le monitoring MiFID, mis en place depuis 2008, encadre les indicateurs et tests par rapport aux exigences de ladite directive. Le monitoring est affiné au fur et à mesure du développement des produits et services. Les données concernant les besoins des clients sont testées par transaction et renouvelées continuellement.

Protection des données et secret professionnel

Le respect des exigences en matière de discrétion professionnelle est essentiel notamment en vue de préserver la réputation de Belfius Banque & Assurances. Des procédures sont mises en place à cet égard et à plusieurs niveaux (employés, clients, transactions) dans le respect des réglementations.

Conflits d'intérêts

La diversité d'activités et de clients de la banque nécessite une gestion de risque de conflit d'intérêts. Une politique globale détermine les grands axes, mais c'est à travers la pratique de comités et de processus de décision des mandats, nouveaux produits et services que la prévention de conflits d'intérêts est intégrée dans le fonctionnement de la banque.

Mandats externes

Des règles internes ont été adoptées afin de régir les fonctions extérieures pouvant être exercées par les dirigeants en application des réglementations ou des principes généraux en matière de prévention des conflits d'intérêts.

Indépendance des commissaires aux comptes

Belfius Banque & Assurances dispose d'une politique visant à garantir l'indépendance de ses commissaires aux comptes. Il convient entre autres de vérifier si une mission n'est pas de nature à affecter l'indépendance des commissaires aux comptes.

Whistleblowing

Belfius Banque & Assurances a mis en place un système d'alerte interne Whistleblowing ayant pour objectif de réduire les risques de perte financière, sanction ou perte d'image ou de réputation résultant du non-respect d'obligations légales et réglementaires.

Ce système offre aux collaborateurs de Belfius Banque & Assurances la possibilité de signaler tout abus ou dysfonctionnement susceptible de porter un préjudice sérieux à Belfius Banque & Assurances.

Intégrer le développement durable dans le fonctionnement de l'entreprise



« Belfius Banque & Assurances s'engage à agir en entreprise responsable en ce qui concerne la gestion de ses impacts directs, tant sociaux qu'environnementaux. »

Impliquer les collaborateurs dans notre démarche de développement durable

Projet éco-coach

De nombreux collaborateurs de Belfius Banque & Assurances se sentent très concernés par la problématique environnementale, certains avec des compétences très pointues. Quand nous avons décidé de bâtir ce réseau d'ambassadeurs du développement durable, les candidatures passionnées se sont multipliées. Recrutés sur base volontaire, une soixantaine d'éco-coaches sont à présent actifs dans leur département du siège central de Bruxelles, ou dans les sièges régionaux.

Le but principal des éco-coaches est d'informer et de sensibiliser leurs collègues aux bonnes pratiques environnementales d'aujourd'hui. Pour les aider dans leur tâche, nous leur offrons des sessions d'informations thématiques, sur notre nouvelle stratégie de développement durable, nos produits verts, la mobilité, l'énergie, ou les déchets.

Et les résultats sont déjà visibles : les éco-coaches prennent des initiatives, informent leurs collègues, et assurent un coaching de terrain avec un enthousiasme communicatif. Les effets s'en font sentir non seulement sur le lieu de travail, mais aussi dans la sphère privée, ce qui élargit encore le bénéfice pour notre environnement.



L'environnement vous passionne ? Vous aimeriez partager cette passion avec vos collègues ?

Dans ce cas, vous êtes le candidat idéal pour devenir l'un de nos éco-coaches et encourager vos collègues à respecter davantage l'environnement !

Green days pour les collaborateurs

En 2011, quatre Green Days pour les membres du personnel ont été organisés. Grâce à ces sessions d'informations, auxquelles 320 personnes ont participé, les collaborateurs ont pu découvrir les différentes possibilités en matière d'économies d'énergie, présentées de façon claire et compréhensible.

4 Green days
320 personnes

De plus, en septembre 2011, 300 « Home-spécialistes » ont suivi une demi-journée de formation au sujet des maisons passives.

Journée mondiale du refus de la misère

Après avoir organisé une première récolte de 2 200 pulls et 500 couvertures en février 2010 à l'occasion de la « Journée du Gros Pull », en 2011, c'est à l'occasion de la Journée Mondiale du Refus de la Misère que Belfius Banque & Assurances a organisé une grande collecte de vêtements chauds et de couvertures dans les sièges centraux et régionaux, au bénéfice du Samusocial de Bruxelles, d'Oxfam-Solidarité et de l'association Chez Nous.

2 100 pulls
Lors de cette édition 2011, plus de 2 100 pulls ont à nouveau été récoltés auxquels il faut ajouter les 1 200 couvertures achetées par le « SOS fonds » alimentés par les dons des collaborateurs de Belfius Banque & Assurances.

Ils ont été offerts directement aux sans-abris par l'intermédiaire des ASBL Samusocial, Chez Nous, Thermos et Sentinelles de la Nuit. L'autre partie des pulls récoltés sera revendue via Oxfam-Solidarité, le bénéfice de la vente étant, lui aussi, destiné aux plus démunis.

Récolte de jouets

Une récolte de jouets au bénéfice des enfants hébergés par le Samusocial de Bruxelles s'est déroulée les 8, 10 et 11 février 2011 dans les trois principaux bâtiments de Bruxelles (Rogier Tower, Pachéco/Ommegang et Galilée).

Cette récolte de jouets a été un véritable succès : près de 8 000 jouets ont été réceptionnés durant les 3 matinées de collecte.

8 000 jouets

Collectes de sang

En collaboration avec la Croix-Rouge de Belgique, nous organisons chaque année plusieurs collectes de sang. En 2011, les collaborateurs de Belfius Banque & Assurances ont à nouveau fait preuve d'une grande générosité : sur les 4 sessions organisées au sein de nos trois sièges centraux, 630 prélèvements ont été effectués. Cet engagement de longue date vient compléter le stock de sang de la Croix-Rouge de Belgique destiné notamment aux personnes atteintes de leucémie, d'hémophilie, mais également aux grands brûlés et aux accidentés de la route.

Responsabilité sociétale de l'entreprise

En 2011, Belfius Banque & Assurances a poursuivi le déploiement du Plan de transformation indispensable au rétablissement de sa situation financière. Mis en œuvre par vagues successives depuis deux ans, ce plan répond aux besoins économiques et organisationnels identifiés : renforcer notre présence auprès des clients et poursuivre la réduction des coûts.

L'année 2011 se caractérise également par un changement d'actionnariat marquant ainsi l'ancrage local de Belfius Banque & Assurances, groupe bancaire et d'assurance belge autonome. La vision d'avenir de Belfius Banque & Assurances repose désormais sur trois engagements concrets et une gouvernance adaptée.

La poursuite des mobilités internes

Les principes permettant de limiter l'impact social du processus de transformation mis en œuvre en 2010 ont été réaffirmés en 2011 : les économies sont cherchées sur l'optimisation de l'ensemble des frais de fonctionnement et ne ciblent pas uniquement les frais de personnel. Lorsque les effectifs sont touchés par des suppressions, celles-ci sont étalées dans le temps afin d'exploiter toutes les solutions évitant les licenciements contraints, en donnant notamment la priorité à la recherche de mobilités internes.

Depuis janvier 2009, aucune suppression de poste ne s'est traduite par un licenciement contraint. La suppression des postes, hors les solutions de mobilité interne, s'est uniquement faite sur la base du volontariat et d'autres mesures de départs anticipés à la retraite et d'accompagnement.

La mobilité interne

Les partenaires sociaux ont signé, début 2011, un nouvel accord ayant pour but de renforcer la politique de mobilité existante au sein de Belfius Banque & Assurances en vue d'une réorientation maximale des collaborateurs concernés par une restructuration intervenue dans le cadre du Plan de transformation.

Cet accord met notamment l'accent sur la priorité explicite des collaborateurs concernés par une restructuration lors de l'attribution de postes vacants, un coaching individuel plus intensif des collaborateurs concernés et l'optimisation de la gestion de la mobilité interne.

L'application des accords de 2009 et 2011 a permis de trouver des solutions de reclassement interne.

La poursuite de la prévention des risques psychosociaux

Belfius Banque & Assurances s'attache depuis plusieurs années à prévenir et détecter les situations de stress, notamment par la mise en œuvre d'une politique de prévention Bien-être. Ainsi, différents dispositifs de détection, prévention et prise en charge de la gestion du stress ont été mis en place.

En 2011, ces mesures ont été renforcées, d'une part, par la mise en œuvre de plans de communication spécifiques (l'un vers les collaborateurs concernant l'évolution de la banque au cours des mois et l'autre vers les managers concernant les résultats de l'enquête stress menée à l'automne 2010) et, d'autre part, par l'élaboration d'un plan d'action spécifique suite à l'enquête stress.

La prévention des risques psychosociaux : un plan d'action spécifique

Le plan d'action de prévention 2011 de Belfius Banque & Assurances comprend une série de mesures déclinées selon le type de prévention : primaire, secondaire ou tertiaire.

- Prévention primaire (agir directement sur les causes pour réduire les impacts négatifs sur l'individu) :
 - sensibilisation et soutien des managers (conférence sur le burn out, mise à disposition d'un kit antistress) ;
 - poursuite du développement du site intranet « Bien-être au travail » ;
 - monitoring de la charge de travail.
- Prévention secondaire (aider les individus à mieux s'adapter aux exigences de l'environnement) :
 - communication régulière sur l'évolution de Belfius Banque & Assurances.
 - poursuite du suivi mensuel d'indicateurs de stress.
- Prévention tertiaire (traiter et assurer le suivi individuel des collaborateurs qui souffrent ou ont souffert de problèmes de stress) :
 - poursuite du processus de coaching interne existant.

Ce plan d'action de prévention a été élaboré en tenant compte des résultats de l'enquête stress menée auprès des collaborateurs à l'automne 2010 mais aussi des différents facteurs qui ont une charge émotionnelle pour les collaborateurs.



La poursuite de l'offre de formation

En 2011, l'offre de formation a continué à se développer pour soutenir la stratégie de la banque. Cela s'est effectué selon deux axes à savoir l'accompagnement du changement et l'adaptation des formations techniques à l'évolution des métiers due aux changements réglementaires.

Limiter nos impacts environnementaux directs

Émissions de CO₂ dues aux déplacements

Cela fait plusieurs années que Belfius Banque & Assurances veille à réduire les émissions de CO₂ liées aux déplacements de ses collaborateurs en tenant compte de deux axes principaux : réduire les déplacements et encourager l'utilisation de modes de transport peu ou moins polluants.

Afin de diminuer les déplacements professionnels de nos collaborateurs, nous les encourageons à faire usage de visioconférences et de conférences téléphoniques. De plus, une Politique Voyages a été mise en place afin de renforcer l'usage de transports moins polluants.

Depuis 2009, Belfius Banque & Assurances a adopté « les vélos partagés » ou « Villo ! » de Bruxelles pour favoriser les déplacements à vélo des membres du personnel sur de courtes distances.

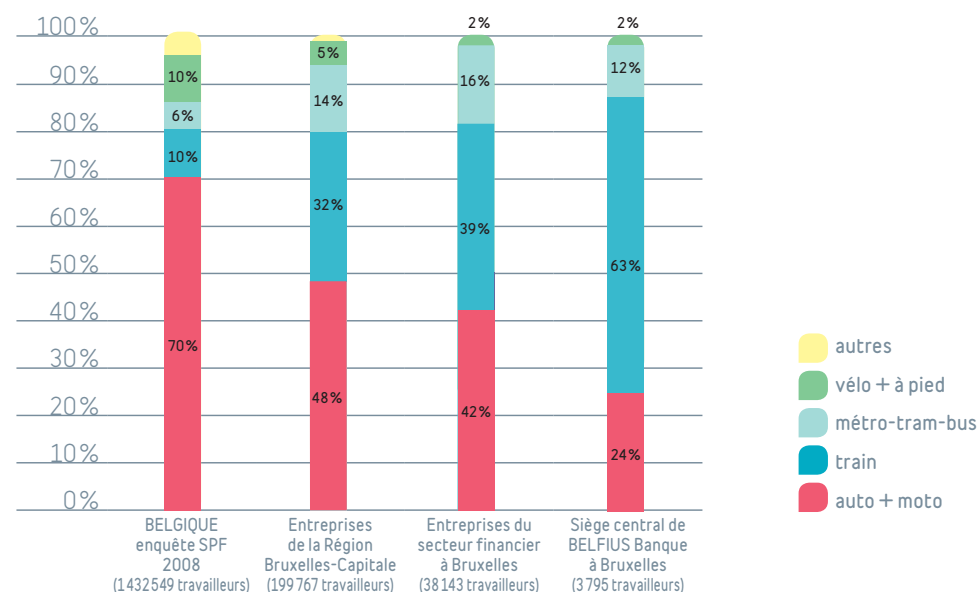
Quant aux déplacements sur de plus longues distances, nous avons été la première grande entreprise belge en 2010 à utiliser le système de voitures partagées, Cambio. Par cette initiative, nous avons pu remplacer 25 % de notre flotte de véhicules de services par des abonnements Cambio. En plus d'une diminution d'émissions de CO₂, nous contribuons, par cette initiative, à réduire l'espace occupé par la voiture en ville.

En outre, depuis avril 2001, Belfius Banque a mis en place un Plan de mobilité durable pour les déplacements domicile-travail de ses collaborateurs, sous forme d'une convention collective de travail encourageant les modes de déplacements durables : gratuité des transports en commun, remboursement du parking à la gare, encouragement du covoiturage et du vélo... Ainsi, à Bruxelles, 77 % du personnel se rend chaque jour au travail autrement que seul dans sa voiture, 63 % en train et 5 % régulièrement à vélo. En 10 ans, ces mesures volontaristes, qui ont coûté EUR 18 millions à l'entreprise, ont permis d'éviter l'émission d'environ 30 000 tonnes de CO₂.

77%

du personnel autrement
que seul dans sa voiture

Mode de déplacement principal pour les déplacements domicile-travail des travailleurs



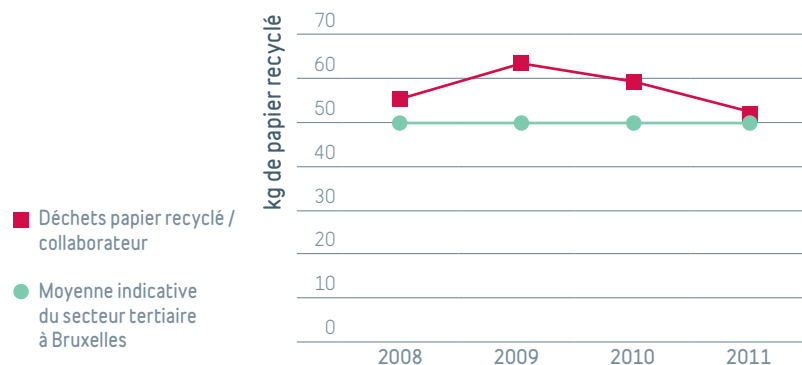
Des écochèques pour les collaborateurs

La banque offre à ses collaborateurs, depuis 2009, des écochèques qui sont des bons de valeur à valoir pour l'achat de produits et services de nature écologique. Ces chèques permettent ainsi de renforcer le pouvoir d'achat de leurs bénéficiaires, tout en limitant leur impact sur l'environnement.

Consommation de papier

Le papier étant le premier consommable de la banque, réduire la quantité de ces déchets constitue une priorité pour Belfius Banque & Assurances. Il faut noter qu'au siège central, en 2010 et 2011, il y a eu d'importants déménagements internes et l'implémentation du concept MobileWork impliquant une diminution du nombre d'armoires et donc la nécessité d'éliminer une quantité non négligeable de déchets papier. Enfin, paradoxalement, un processus de tri des déchets plus performant (notamment grâce à des containers sécurisés), a permis une diminution de la quantité globale de déchets non triés mais a entraîné dans le même temps une augmentation de la quantité de déchets papier.

Évolution des déchets papier recyclés par collaborateur du siège central de Bruxelles



La production annuelle de déchets papier devrait, donc continuer de, diminuer dans les années à venir et descendre sous la moyenne du secteur tertiaire à Bruxelles, qui est d'environ 50 kg par collaborateur.

Parmi les actions menées au sein de Belfius Banque & Assurances pour diminuer la consommation de papier, citons notamment l'initiative Paperless (fiches salariales, fiscales et compte individuel annuel au format électronique), le paramétrage d'impression recto verso par défaut pour les imprimantes ou encore le procédé Locked Print permettant de diminuer la quantité de papier imprimé oublié sur les imprimantes. Un nouveau parc d'imprimantes permettant 3 à 5 % d'économie de papier a également été mis en place durant toute l'année 2011. En outre, la réduction de consommation de papier sera, en 2012, le premier thème d'action des éco-coaches. Plusieurs séances d'informations données sur le sujet leurs permettront de comprendre les enjeux liés à la surconsommation de papier et de pouvoir ensuite relayer efficacement l'information auprès de leurs collègues.

3 à 5 %
économie de papier

Les clients de Belfius Banque & Assurances contribuent eux aussi à cette réduction de la consommation de papier, soit via le service Belfius Direct Net Only permettant aux clients privés de recevoir leurs extraits de compte au format électronique (+16 % en 2011, voir tableau ci-dessous), soit via PaPyRuS un système de numérisation sécurisé des documents de reporting bancaire pour les clients professionnels, utilisé par 66 % de la clientèle PWB.

	2010	2011	Évolution
Comptes avec extraits électroniques (BDN-only)	569 617	661 626	+16 %

Gestion des déchets

Afin d'améliorer la pertinence des données de notre reporting, nous avons adapté en 2010 nos indicateurs déchets en ajoutant deux catégories : les déchets non dangereux, représentant notre plus grand pôle de déchets, et les déchets papier-carton recyclés, permettant de rendre compte des efforts de recyclage du groupe. Au sein de Belfius Banque & Assurances, plusieurs actions sont menées afin de limiter notre production de déchets. En guise d'illustration, nous pouvons citer le recyclage et le retraitement des biens informatiques, la mise en place de corbeille de tri aux postes de travail ou des actions de sensibilisation au tri auprès des collaborateurs.

Écolabellisation de nos bâtiments

La Région de Bruxelles-Capitale attribue des labels « entreprise écodynamique » à des bâtiments ou des sites en fonction de la qualité du management environnemental de ceux-ci. Ils doivent être renouvelés tous les 3 ans. Deux bâtiments du siège central ont été réévalués en 2011 : le site Pachéco/Ommegang (1 étoile en 2008) ainsi que le Galilée (2 étoiles en 2008).

En 2011, le Galilée a été le 20^e bâtiment de la Région à se voir décerner le maximum de 3 étoiles. Le site Pachéco-Ommegang a pour sa part reçu 2 étoiles, manquant les

3 étoiles de quelques points. Les principaux points qui ont joué en notre faveur pour l'obtention de ces labels sont :

- la **réduction de la consommation d'énergie** (et la production de CO₂ qui y est liée) : les audits énergétiques et la mise en œuvre de la majorité de leurs recommandations ainsi que le concept MobileWork et le gain de 25% des surfaces de bureaux qui en a résulté a permis à Belfius Banque & Assurances de diminuer sa consommation d'énergie de moitié entre 2007 et 2012. L'action « **Sustainable Fridays** » et la campagne pour l'éclairage des salles de réunion ont aussi attiré l'attention du jury.
- la **mobilité domicile-travail** : 77% du personnel bruxellois de Belfius Banque & Assurances vient travailler autrement que seul dans sa voiture. Depuis 10 ans, ce chiffre évolue positivement. Cela a permis à Belfius Banque & Assurances d'économiser environ 30 000 tonnes de CO₂. Les possibilités de télétravail, le nombre de cyclistes et les nombreuses initiatives originales de Belfius Banque & Assurances (Semaine au travail sans voiture, Journée au travail sans voiture, Cambio, Villo, Biketowork, Friday Bikeday, etc.) ont aussi favorablement impressionné le jury.
- L'existence d'une **cellule développement durable** active, la **sensibilisation du personnel** et les nombreuses actions mises en œuvre : le jury a notamment retenu les actions de la Commission Environnement, le lancement du réseau d'éco-coaches, la réduction de la consommation de papier, le label FSC pour notre papier et le A4 75g, le nouveau système de nettoyage sans produits détergents, etc.



Mécénat

Tous solidaires

L'ASBL Belfius Foundation Belgium a pour vocation, depuis sa création en 2005, le soutien de la solidarité en Belgique via le mécénat. En 2011, pour la 6^e année consécutive, l'ASBL a soutenu le **microcrédit**, en subsidiant les deux principaux acteurs de la microfinance belge : Crédal Plus (EUR 308 000) et Hefboom (EUR 123 000). Ces subsides permettent de soutenir substantiellement le secteur du microcrédit belge.

En outre, Belfius Foundation implique de plus en plus les salariés de la banque dans ses projets. C'est ainsi que la Fondation a pu mettre en 2011 vingt volontaires à disposition de Crédal Plus et Hefboom. Ces volontaires – des salariés ou retraités de Belfius Banque & Assurances – ont mis gratuitement, pendant leurs heures de loisir, leurs compétences au bénéfice du microcrédit : en faisant du coaching de micro-entrepreneurs sur le terrain ou en prenant part au processus de décision dans des comités de microcrédit.

Belfius Foundation a aussi poursuivi en 2011, pour la 6^e année consécutive, son **soutien aux unités de soins palliatifs des hôpitaux belges**. La Fondation a financé divers projets matériels, dans tout le pays, visant à améliorer la qualité de vie des patients ou à soutenir leurs proches.

En 2011, la Fondation a en outre décerné le titre de lauréates à dix associations au terme de son appel à projets Helping Hands. Cet appel à projets à vocation annuelle s'adressait aux salariés de Belfius Banque



Ann De Roeck, membre du Comité de direction, présidente du jury de la première édition de Helping Hands et présidente du Conseil d'administration de Belfius Foundation

& Assurances impliqués bénévolement dans une association à visée solidaire. Dix associations ont ainsi été couronnées et ont reçu en moyenne EUR 5 000 pour financer un projet. Le personnel de Belfius Banque & Assurances a en outre décerné le « Prix du Personnel » à une 11^e association.

50 000€
pour 10 associations

En 2011, Belfius Foundation a reçu des mains du ministre des Affaires économiques Vincent Van Quickenborne un « **Best Practice Award** ». Cet award a été décerné dans le cadre du « Solidaritest », le concours en Belgique qui mesure et récompense l'engagement social et humanitaire des entreprises. Le Best Practice Award couronne un projet de solidarité à caractère innovant, impliquant des travailleurs de l'entreprise et ayant un impact sur la communauté locale. C'est le projet « Volontariat au service du microcrédit » de la Foundation qui a été couronné.

S'il fallait le préciser, le budget de Belfius Foundation a été intégralement maintenu en 2011 en dépit de la crise. Le mécénat de Belfius Foundation est en effet un engagement responsable et de long terme.

www.belfiusfoundation.be

Pièce aménagée au CHU Brugmann, grâce au soutien de Belfius Foundation, pour accueillir les plus jeunes visiteurs des patients en soins palliatifs.



Belfius Classics

La quarante-septième édition du concours Belfius Classics a été organisée et a encore pu mettre en valeur l'enseignement artistique (musique et arts de la parole) prodigué dans nos académies communales, avec un nombre record d'inscrits. Lors de cette édition 2011, sur 185 inscriptions (204 artistes si l'on inclut les ensembles), 61 candidats ont obtenu un second prix et 46 un premier prix. Belfius Classics a également soutenu plus de 360 concerts au cours desquels se sont produits d'anciens lauréats, attribué une soixantaine de bourses, et apporté son aide à la réalisation d'une quinzaine de CD d'anciens lauréats.

Culture pour tous

En 2011, c'est l'exposition « De la lumière à la couleur. Rik Wouters et ses contemporains » qui a donné le coup d'envoi de la troisième saison de « Culture pour tous ». Des visites guidées étaient proposées à l'attention des membres du personnel. De plus, tous les troisièmes samedis du mois, cette exposition était accessible gratuitement au grand public. Fruit d'une collaboration avec les Musées royaux des Beaux-Arts de Belgique, l'exposition a rencontré un franc succès !

En outre, la collection de Belfius Banque & Assurances a prêté plus de 80 œuvres d'art à différents musées à l'occasion d'expositions diverses.

Enfin, le concours Belfius Art s'est vu greffé, pour la première année, d'un volet régional, renforçant ainsi le lien avec les académies et les communes. Les artistes sélectionnés ont pu exposer leur œuvre, un jury sélectionnant 3 lauréats parmi eux. Les noms des 3 lauréats ont été proclamés en présence des professeurs, des familles et de la presse au cours de l'ouverture officielle de cette exposition annuelle. De surcroît, un prix aux académies a également été décerné.



- Poursuivre le dialogue avec nos parties prenantes
- Développer une relation de confiance avec nos clients

2011

dialogue

Communication

développer

confiance

Poursuivre le dialogue avec nos parties prenantes

Enjeux prioritaires pour nos parties prenantes	Intégration dans la stratégie développement durable Belfius Banque & Assurances
Être transparent sur ses pratiques business	Communication Nous veillons à communiquer d'une manière simple claire et transparente sur nos pratiques commerciales.
Adopter un comportement éthique	Essence Nous nous attachons à avoir un comportement honnête et intègre dans l'exercice de notre métier de banquier.
Définir des indicateurs de suivi de la démarche développement durable	Évaluation Nous définissons des indicateurs en matière de développement durable.
Proposer des produits et services développement durable	Définition du développement durable Nous développons des produits et services permettant d'accompagner nos clients dans leur démarche de développement durable
Choisir des thématiques et les développer en plan d'action	Pertinence Nous concentrons nos actions en matière de développement durable sur des thèmes prioritaires : pour 2011-2012, notre champ prioritaire est l'efficacité énergétique des bâtiments.

Communiquer en interne avec nos collaborateurs

En situation de crise

Pendant la crise financière et durant le démantèlement que nous avons connu en octobre 2011, une série de moyens de communication ont été utilisés afin de soutenir nos réseaux d'agences et les collaborateurs du siège dans leurs différents contacts avec la clientèle.

Premièrement, via l'intranet, plusieurs outils ont été mis à la disposition de nos collaborateurs : des « Questions-réponses » adaptés quotidiennement, des rubriques spécifiques rassemblant toute une série d'informations concernant le monde bancaire et financier ainsi qu'un aperçu journalier de la presse.

Deuxièmement, des courriels reprenant les principaux points d'actualité et des éléments de réponse ont été envoyés tous les jours aux agences avant leur ouverture. De plus, des boîtes mail spécifiques ont été créées afin de répondre aux questions des agents et collaborateurs du siège.

Troisièmement, des conférences téléphoniques ont été organisées à intervalles réguliers entre la distribution RCB (Retail and Commercial Banking) et les différents réseaux. Ces conférences permettaient de tenir informés les collaborateurs mais également d'avoir un feed-back de la réalité sur le terrain.

Enfin, des « road shows » ont été et sont organisés de manière régulière afin de soutenir et d'informer localement les agences. En outre, des conférences plénières ont été organisées pour les collaborateurs des sièges en présence de membres du comité de direction. Ces conférences étaient l'occasion pour la direction d'expliquer clairement au personnel la situation du moment et la stratégie mise en place, et de les informer sur leur avenir.

Cette communication interne a permis de maintenir l'ensemble des collaborateurs de Belfius Banque & Assurances dans une dynamique positive et par conséquent de garantir des produits et des services de qualité à la clientèle.

Poursuite du dialogue social

Comme les années précédentes, le dialogue social reste un axe essentiel dans la mise en œuvre du processus de transformation et d'autonomie de Belfius Banque & Assurances. L'année sociale 2011 a donc à nouveau été riche en échanges avec le Conseil d'entreprise, tant via un reporting régulier tout au long de l'année sur l'évolution du plan de transformation que via trois réunions plénières spécifiques relatives à la mise en place de l'autonomie de Belfius Banque & Assurances.

Sensibiliser et impliquer nos collaborateurs au développement durable

En 2011, un nouveau plan interne de communication a été déployé afin de sensibiliser davantage les collaborateurs au développement durable. Plusieurs initiatives ont ainsi été mises sur pied. En plus, des campagnes comme « Go for Zero » (sécurité routière), « Bike to Work »

(au travail à vélo), ou encore la « Semaine européenne de réduction des déchets », Belfius a également organisé pour son personnel une « Semaine de la mobilité », une « Semaine bio », la campagne « Gros pulls » et les « Sustainable Fridays ».

« Semaine de la mobilité »

La campagne mise en place dans le cadre de la « Semaine de la mobilité » s'est axée sur plusieurs points. Dans un premier temps, des **affiches** ont été posées dans les 130 coffee corners des sièges régionaux et centraux. Ensuite, des messages invitant nos collaborateurs à mieux, voire moins utiliser leur voiture ont été publiés sur l'intranet. Ces articles étaient également l'occasion de mettre en exergue les efforts déjà consentis par Belfius en matière de mobilité durable.

Début septembre, des **Midis de la Mobilité** ont été organisés tour à tour dans les 3 restaurants d'entreprise. Les 4 grands opérateurs de transports en commun (SNCB, STIB, De Lijn, TEC) étaient présents, de même que Cambio (voitures partagées), Taxistop (Carpooling), Villo (vélos partagés à Bruxelles) ainsi que Pro Velo. Chaque opérateur disposait d'un panneau d'affichage et d'une connexion internet, grâce auxquels ils pouvaient informer le personnel intéressé.



Une autre mobilité ? Je dis oui !

Ne venez plus au travail seul en voiture.
Découvrez d'autres solutions sur votre intranet.



Le secrétaire d'État à la Mobilité, Bruno De Lille, a remis un abonnement aux transports en commun aux 47 automobilistes qui ont accepté de relever le défi de venir une semaine au travail sans voiture.

En 2011, Belfius a été choisie comme entreprise-pilote à Bruxelles pour tester un nouveau concept : la « **Semaine au travail sans voiture** ». 47 automobilistes – 6 % des autosolistes travaillant à Bruxelles – ont osé relever le défi de se passer de leur voiture pendant une semaine pour venir au travail et ont reçu leur abonnement des mains du secrétaire d'État à la Mobilité bruxellois. 26 d'entre eux ont grâce à cette action décidé de renoncer à utiliser leur voiture pour venir au travail à l'avenir. Cette expérience positive a convaincu le gouvernement bruxellois de généraliser le concept à l'ensemble des entreprises bruxelloises en 2012.

4^e En 2008, Belfius avait été la première entreprise à proposer une « **Journée au travail sans voiture** ». participation Le concept avait été repris avec succès par les autorités qui l'ont généralisé aux autres entreprises bruxelloises. En 2011, pour sa 4^e participation consécutive, Belfius a été l'entreprise la plus représentée avec 1 190 inscrits. Cette journée du 22 septembre 2011 a débuté par un **petit déjeuner « géant »** proposé, comme les années précédentes, aux collègues qui avaient fait l'effort de venir au travail autrement que seul dans leur voiture. Ce fut un succès sans précédent, puisque 1 106 collègues ont partagé ce moment de convivialité, mais aussi des files d'attente inhabituelles pour eux. Heureusement,

1 190

Inscrits

la direction avait accepté que le temps du petit déjeuner soit comptabilisé comme temps de travail. Ce geste a évité tout énervement dans les files, et a été fortement apprécié par ceux qui font déjà toute l'année l'effort de venir au travail autrement que seul dans leur voiture.

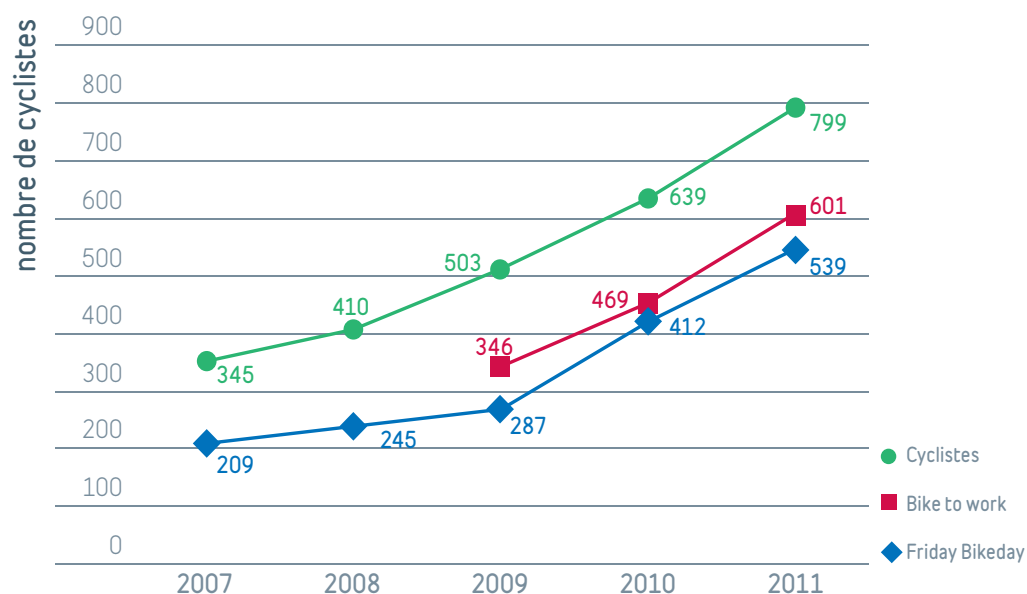
La journée du 22 septembre s'est poursuivie par une **exposition de véhicules électriques**, de 10 heures à 15 heures, devant l'entrée d'honneur du siège social. La particularité de cette exposition était de se passer en plein air et de proposer aux visiteurs de pouvoir effectuer dans le trafic urbain un test des véhicules électriques exposés. Une dizaine d'exposants ont ainsi permis de voir et d'essayer de multiples modèles de voitures, des stations de recharge, des scooters, des vélos, et même des vélos pliants électriques.

La journée s'est terminée par un **colloque** bilingue, sponsorisé par Belfius, dont le thème était « la mobilité à la carte ». Organisé par le Centre interuniversitaire d'étude de la mobilité (CIEM) et par la plate-forme Mobimix, dans le Centre de Congrès de Belfius, le colloque « Mobility-Day » (4^e édition) a réuni 150 experts qui ont pu assister à une dizaine d'exposés, entre autres, sur le « budget mobilité », sur des exemples de solutions innovantes, sur les dernières évolutions de la fiscalité et sur la mobilité à l'heure du web 2.0.



Notons enfin que la Semaine de la Mobilité a aussi été l'occasion de mettre en avant **les cyclistes**. Belfius a offert à ses collaborateurs qui se rendent au siège central à vélo 1 140 petits-déjeuners en 2011. Ceux-ci sont organisés chaque vendredi de début mai à fin octobre dans le cadre des Friday Bikeday, et sont comptabilisés comme temps de travail. Le succès du vélo est indéniable chez Belfius. L'entreprise comptait 799 cyclistes (11 % du personnel) à la fin 2011, dont 601 étaient inscrits à la campagne « Bike to work » et dont 211 ont relevé les défis des concours par équipe proposés en cours d'année. La répétition des actions depuis cinq ans, la communication qui les entoure et l'exemple montré par le management ont fortement contribué à cette croissance impressionnante. L'objectif 2012 sera de dépasser la barre des 1 000 cyclistes.

Évolution du nombre de cyclistes chez Belfius



« Semaine bio »

En 2011, Belfius Banque & Assurances s'est une nouvelle fois associée à la « Semaine bio » organisée par l'ASBL Bioforum. Cette action qui a pour but de porter l'alimentation durable à la connaissance du grand public avait pour thème : la proximité. Tout au long de cette semaine, les chefs coq de nos différents restaurants d'entreprise se sont amusés à faire découvrir les saveurs de la cuisine bio et des produits régionaux à nos collaborateurs. L'action a, en outre, été accompagnée d'une campagne d'affichage ainsi que de conseils pratiques diffusés sur l'intranet visant à manger plus durablement. Cette initiative s'ajoute au menu végétarien qui est proposé chaque jour dans nos restaurants d'entreprise.



Du bio et des produits régionaux dans nos restos !

Récolte de gros pulls pour les sans-abri

L'une des autres actions les plus remarquables du plan de communication interne de développement durable 2011 a été la campagne visant à récolter, auprès de nos collaborateurs, un maximum de vêtements chauds et de couvertures en faveur principalement du Samusocial de Bruxelles et d'Oxfam-Solidarité. En effet, cette initiative à dessein humanitaire a bénéficié d'un important déploiement en termes de communication, de logistique mais également de l'appui de nombreux bénévoles membres du personnel. 2 100 pulls et 1 200 couvertures ont ainsi pu être distribués aux personnes les plus nécessiteuses. De plus, Belfius a offert au Samusocial 400 chaises afin d'équiper son nouveau centre d'hébergement.



Du 17 au 21 octobre, faites don de vos gros pulls.

Sustainable Fridays

Cette récolte de vêtements chauds, qui avait déjà eu lieu en 2010, trouve son origine dans la journée du « Gros Pull » visant à sensibiliser chaque année la population aux économies d'énergie lors d'une journée organisée en février, où nous sommes invités à baisser la température d'un degré dans nos bâtiments et à porter un gros pull pour ne pas avoir froid. Considérant qu'une seule journée par an, même en diminuant la température de 2 °C dans nos bâtiments, n'était pas assez durable, la Commission Environnement du CPPT de Belfius a décidé que, dès février 2010, chaque vendredi serait une journée « moins chauffée » en hiver (-2 °C), et « moins refroidie » en été (+2 °C). Depuis deux ans, tous nos vendredis sont donc des « Sustainable Fridays » (vendredis durables), ce qui a permis de sensibiliser chaque semaine le personnel aux économies d'énergie, d'éviter entre autres l'émission d'environ 207 tonnes de CO₂ chaque année et a contribué également à une diminution du risque de pics de pollution hivernaux.

Projet éco-coach

En avril 2011, une vaste campagne a été lancée afin de recruter parmi nos collaborateurs des volontaires susceptibles de devenir nos ambassadeurs internes en matière d'environnement et de développement durable. Des affiches ont été placées à tous les étages de tous nos bâtiments. Plus de 80 collègues ont envoyé une lettre de motivation pour soutenir leur candidature.

Une soixantaine de collaborateurs ont été sélectionnés, sur la base d'une répartition géographique et fonctionnelle la plus uniforme possible. Les éco-coaches sont entrés en fonction en 3 vagues successives, à raison d'une par trimestre, lors d'une cérémonie en

présence d'un membre du comité de direction qui leur a remis un signe distinctif. La première vague est entrée en fonction en septembre 2011.

Afin de pouvoir agir le plus efficacement possible, les éco-coaches ont, entre autres, suivi des exposés sur la stratégie de Belfius en matière de développement durable, nos produits verts, la mobilité, les économies d'énergie dans les bâtiments, le papier, les déchets,... En effet, il est capital pour les éco-coaches d'être au fait des dernières évolutions dans ces domaines.

En 2011, en plus des 10 sessions de formation, 2 sessions d'information ont été organisées. Celles-ci permettaient d'aborder non seulement un sujet spécifique mais également de réunir l'équipe tout entière afin de partager des idées, des expériences et d'étayer les connaissances.

En décembre, un site intranet a été créé. Cet outil informatique permet aux éco-coaches d'échanger plus facilement des idées ou des bonnes pratiques notamment grâce à un forum de discussion. Ils peuvent y trouver aussi la documentation de référence, et une série d'illustrations utiles.



9 des 20 éco-coaches de la première vague, intronisés en septembre 2011.

Développer une relation de confiance avec nos clients

Encadrer nos pratiques commerciales

La crise financière d'octobre 2008, et plus récemment la crise d'octobre 2011 pour le groupe Dexia a profondément fait évoluer les attentes de nos clients. En renforçant la transparence de nos pratiques commerciales, nous nous attachons à renouer avec eux une relation de confiance, basée sur le long terme.

Écouter le client et tenir compte de ses besoins essentiels constituent en effet la base de toute relation durable. Les placements étant une matière complexe, Belfius Banque & Assurances a lancé une nouvelle approche des placements le 7 juin 2010. Cette méthode est, d'une part, beaucoup plus proche de la manière dont un investisseur regarde ses placements

et satisfait, d'autre part, naturellement aux exigences du législateur (entre autres la réglementation MiFID, Markets in Financial Instruments Directive). Il existe différentes gradations dans l'appétit du risque en matière de capital et de rendement. Elles ont été ramenées à 4 portraits d'investisseur qui reflètent un ordre croissant dans l'appétit du risque : fixe, protégé, tactique et dynamique. Celui qui opte pour un portrait déterminé accepte dès lors automatiquement les conditions d'un portrait moins risqué.

4

portraits
d'investisseur

Pour chaque produit de placement, il est dorénavant également indiqué à quel portrait d'investisseur il convient essentiellement le mieux. Le client peut ainsi évaluer précisément quels placements pourraient correspondre à son portrait – et donc à son appétit du risque – dans la gamme complète de produits de Belfius Banque & Assurances. Lors de chaque transaction en agence, une offre sur mesure, qui correspond au portrait du client, peut être proposée, compte tenu de l'objectif et de l'horizon de placement du client. Avant que le client ne procède à l'achat, la banque évaluera explicitement ses connaissances et son expérience du produit envisagé.

Green Days dans l'enceinte du Salon Batibouw

Dans l'enceinte du Salon Batibouw, Belfius Banque & Assurances a organisé chaque jour des **sessions d'information** autour de thèmes d'économies d'énergie : énergie solaire, chauffage, isolation, construction passive. Des experts donnaient des clés de compréhension techniques mais aussi des conseils pratiques en matière de primes et de subsides. Des sessions sur le financement des investissements écologiques envisagés étaient bien sûr également au planning. Pour des travaux destinés à réduire sa facture énergétique, il peut être préférable de souscrire à un prêt plutôt que de toucher à son épargne. Belfius

Banque & Assurances offre le choix entre l'éco-crédit Habitation (un prêt à tempérament soumis à la loi de 12 juin 1991 sur le crédit à la consommation) et le crédit logement vert (un crédit hypothécaire soumis à la loi du 4 août 1992 sur le crédit hypothécaire*). Ces deux formules bénéficient d'un taux d'intérêt préférentiel et d'avantages fiscaux. Le choix du client sera déterminé par son budget et sa situation fiscale.

Les personnes intéressées qui ne souhaitent pas se rendre à Bruxelles pouvaient s'inscrire à un des Green Days organisés au niveau régional tout au long de l'année.

En septembre, Belfius Banque & Assurances était présente en tant que partenaire de « De Passivehouse Beurs ». Ce salon s'oriente exclusivement sur la construction et l'habitation à faible consommation d'énergie. Quelque 120 exposants étaient présents dont Belfius Banque & Assurances pour des conseils financiers.

Comme certains subsides ou primes prenaient fin au 31-12-11, une visibilité sur notre site web et dans des revues spécialisées était de mise.

* La facture doit contenir la preuve que les dépenses visées entrent dans le cadre de l'article 145/24 §1 (comme d'application pour l'année d'imposition 2010) du Code des impôts sur les revenus 1992.

Campagne publicitaire

Bons de caisse pour les projets locaux

Depuis décembre 2011, Belfius Banque & Assurances Belgique a lancé sa campagne de fin d'année ; le « Bon de caisse pour les projets locaux », d'une durée de 5 ans. Le bon de caisse est un produit simple qui est en totale cohésion avec le rôle de base de Belfius Banque & Assurances, à savoir, d'une part, récolter des fonds auprès des particuliers et, d'autre part, grâce à l'investissement des clients, financer des projets en Belgique. Le montant levé par cette campagne a été de EUR 1,3 milliard.

Afin de garantir aux clients que leur argent servira à financer des projets locaux, des exemples concrets de projets locaux, financés dans le passé, seront présentés sur le site www.belfius.be. Par ailleurs, une application interactive sera lancée sur Google Maps. En sélectionnant une région, les internautes pourront voir tous les projets locaux que Belfius Banque & Assurances a financés.



Construisez votre capital et une école maternelle avec le Bon de Caisse pour les Projets Locaux.

Responsible lending

L'Union professionnelle du crédit (UPC) a rédigé en collaboration avec ses membres, dont Belfius Banque & Assurances, un code de conduite aux termes duquel ses membres s'engagent à contracter et octroyer des crédits hypothécaires et à la consommation de manière responsable.

Cet engagement est résumé par les 10 principes de l'octroi de crédit responsable. Belfius Banque & Assurances estime que l'octroi de crédit responsable est un enjeu clé.

10 principes pour contracter et accorder des crédits hypothécaires et à la consommation de manière responsable.

Obligation d'informer le client

- 1 Transparence : fournir des informations correctes et compréhensibles sur nos produits propres et nos principaux processus orientés client
- 2 Tarification correcte : appliquer une tarification « sans équivoque » (taux d'intérêt et coûts)

Obligation de se soucier du client

- 3 Service au client : aider les clients à choisir les solutions qui répondent le mieux à leurs besoins et informer les clients sur les risques de surendettement
- 4 Confidentialité des données client traitées
- 5 Satisfaction des clients et gestion immédiate et adéquate des plaintes

Obligation d'évaluer la solvabilité du client

- 6 Gestion du cycle de crédit : définir et appliquer une politique et des processus de crédit
- 7 Collecte de données : pour évaluer la solvabilité du client à partir d'informations correctes et précises, avec utilisation de sources externes
- 8 Appréciation du risque crédit : analyser le profil de risque et la capacité de remboursement du client

Obligation de prévenir et d'assurer le suivi des problèmes de paiement

- 9 Prévention du risque : assurer le suivi de l'endettement et de l'utilisation du crédit de manière à détecter les problèmes de paiement et à pouvoir anticiper les retards de paiement
- 10 Accompagnement de dettes : proposer activement des solutions au client pour lui permettre d'optimiser ses possibilités d'honorer ses obligations financières

→ Processus de reporting

2011

direct mobile

chiffre parlant

Ecomobility
Évaluation

belfius internet banking

open branch

Synthèse quantitative de l'année 2011*

En ce qui concerne nos produits

En 2011, ...

420 Belfius Banque disposait d'un réseau de **818 agences**. 420 d'entre elles ont déjà été transformées selon le concept d'« **Agence ouverte** » qui améliore le contact humain.
« agences ouvertes »

25 000 particuliers ont utilisé **Belfius Direct Mobile**, l'application bancaire mobile lancée en 2011.
25 000
Belfius Direct Mobile

900 000 900 000 particuliers ont utilisé **Belfius Direct Net** : l'outil de banque en ligne de Belfius.
Belfius Direct Net

EUR 1,3 milliard ont été levés dans le cadre des **Bons de caisse pour les projets locaux**.

EUR 150 millions ont permis de financer des **projets liés à l'énergie renouvelable et d'efficacité énergétique**.

Belfius a participé au financement de la construction de **2 prisons** (à Beveren et à Dendermonde).

EUR 55,7 millions ont été investis par PWB dans **70 projets d'énergie renouvelable représentant 21 280 kWc**.

Le nombre de comptes pour particuliers avec **extraits électroniques** a augmenté de **16%** (Belfius Direct Net Only).
+16 %
Belfius Direct Net Only

Plus de **1 000** preneurs d'assurance ont bénéficié d'une réduction de leur prime pour leur **voiture écologique** grâce à la formule Eco-Mobility.

46% des véhicules assurés auprès de l'« Assurance Belfius Car » ont parcouru, en un an, au maximum **10 000 km**.

66% des clients PWB ont utilisé le système **PaPyRus** (reporting bancaire électronique).
66 %
Papyrus

30% de la production de crédits voiture et logement sont des **éco-crédits**.

18% de la production des **crédits logement** étaient des **éco-crédits** pour la construction, la rénovation, ou l'achat d'habitations à basse consommation en énergie.

229 CPAS ont proposé le système de **cartes prépayées** de Belfius à des personnes en situation de précarité. Chaque mois, cela représente **6 500 cartes utilisées**.

3 000 comptes de restitution de la garantie locative ont été ouverts auprès de **99 CPAS**.
3 000
comptes

Belfius a dressé **400 profils sociodémographiques** de villes et de communes afin de leur permettre de prendre en compte les conséquences économiques liées au **vieillessement de leur population**.

2 805 gestionnaires de flotte ont participé à des stages d'éco-conduite permettant ainsi de réduire de **6%** leurs émissions de CO₂.

97% des communes et **85%** des CPAS étaient abonnés à **PubliLink**, le réseau électronique spécialisé de Belfius.
97 %
des communes abonnées à PubliLink

97,7% des plaintes de clients ont été solutionnées en interne.

* Nous nous limitons ici à des données chiffrées générales vu que Belfius est devenue autonome. De ce fait, comparer des chiffres sur plusieurs années n'est pas possible.

En ce qui concerne l'aspect social

En 2011, ...

Belfius était composé à **47% de femmes** et à **53% d'hommes**.

Sur l'ensemble du personnel **féminin**, **63%** étaient des **employées** et **36%** des **cadres**.

Sur l'ensemble du personnel **masculin**, **30%** étaient des **employés** et **66%** des **cadres**.

La proportion des effectifs ayant :

- entre **18 et 29 ans** était de **6%**
- entre **30 et 49 ans** était de **58%**
- plus de **50 ans** était de **36%**

Chaque collaborateur a suivi en moyenne **4 jours de formation**.

19 nationalités différentes travaillaient chez Belfius.

20 **20 collaborateurs** de Belfius ont travaillé **bénévolement** pour Credal et Hefboom, deux organisations spécialisées dans l'octroi de **microcrédits**.

EUR 308 000 et **EUR 123 000** ont été mis à disposition par Belfius Foundation à l'ASBL **Credal** et à l'ASBL **Hefboom** comme fonds de fonctionnement.

Belfius Foundation a consacré **EUR 50 000** à des **projets de solidarité**.

50 000€
projets de solidarité

Belfius Foundation a apporté à **11 œuvres de charité** un soutien de **EUR 2 500**.

L'action « **Gros pulls** » a permis de récolter **2 100 pulls** pour les sans-abri. En outre, **1 200 couvertures** ont été achetées pour le Samusocial par « le Fonds SOS » : un fonds créé et géré par des membres du personnel.

8 000
jouets

8 000 jouets ont été récoltés en 3 jours au sein des 3 bâtiments du siège central au profit des sans-abri hébergés par le Samusocial de Bruxelles.

Belfius Classics a primé **46 candidats**, sponsorisé plus de **360 concerts**, financé une **quinzaine de CD** d'anciens lauréats, et attribué une **soixantaine de bourses**.

Lors d'**expositions d'art**, Belfius a accueilli gratuitement **4 058 visiteurs** durant les neuf mois d'ouverture. Cela représente en moyenne **450 visites** par mois.

4 058
visiteurs à nos expositions d'art

En ce qui concerne l'aspect environnemental

En 2011, ...

-42 %

consommation
d'énergie

La **consommation d'énergie** des 3 sièges centraux de Bruxelles a été **diminuée de 42,2 %** entre 2007 et 2011 dont 18,8 % en 2011.

Belfius a réduit de **207 tonnes** les émissions de CO₂ de ses sièges centraux et économisé **1 389 MWh d'énergie primaire** dans le cadre des « Sustainable Fridays ».

77 % du personnel des sièges centraux s'est rendu au travail **autrement que seul dans sa voiture**. **63 %** a emprunté le **train** et **5 %** a utilisé le **vélo**. Le gain en 10 ans est d'environ **30 000 tonnes de CO₂**.

25 % de notre **parc automobile** (véhicules de service) a été remplacé par des abonnements pour les **voitures partagées Cambio**.

Un nouveau parc d'imprimantes a été installé qui devrait permettre une **économie de papier de 3 à 5 %**.

60 collaborateurs se sont portés volontaires comme **éco-coaches** afin de sensibiliser leurs collègues sur l'importance du développement durable.

60

éco-coaches

4 Green Days, au travers desquels **320 collaborateurs** ont pu être initiés à des actions d'économie d'énergie, ont été organisés.

300

spécialistes de l'habitat

300 spécialistes de l'habitat ont suivi une formation portant sur les habitations passives.

La Région de Bruxelles-Capitale a décerné le maximum de **3 étoiles** à Belfius pour le site Galilée (un des trois sièges de Bruxelles). Celui-ci fait ainsi partie des 20 bâtiments les plus écodynamiques de la région. Le site **Pachéco** a quant à lui reçu **2 étoiles**.

3 et 2
étoiles