



Développement durable 2012

Belfius s'investit dans l'avenir

# Sommaire

- Message du président p.1
- Profil de Belfius p.2
- La gestion responsable des ressources humaines p.4
- Structure de gouvernance du groupe p.5
- Chiffres clés p.6
- Stratégie Développement durable : Belfius s'investit dans l'avenir p.7
- L'efficacité énergétique : une thématique d'action prioritaire en 2012 p.8

## Notre engagement économique p.9

- Situation et perspectives économiques p.11
- Politique d'investissement socialement responsable p.14

## Notre engagement en matière de bonne gouvernance p.20

- Gouvernement d'entreprise p.22
- Le Pacte mondial des Nations unies (The Global Compact) p.25
- Charte Compliance p.26
- Relation-client responsable p.28
- Relation-fournisseur responsable p.30

## Notre engagement social p.31

- Soutien à la communauté p.33
- Mécénat p.39
- Nos collaborateurs p.43

## Notre engagement passe aussi par nos clients p.47

- Impact environnemental pour nos clients particuliers p.49
- Impact environnemental pour nos clients publics et entreprises p.50
- Impact social pour nos clients particuliers p.53
- Impact social pour nos clients publics p.55

## Notre engagement environnemental p.57

- Énergie p.59
- Mobilité p.62
- Déchets p.67
- Bilan carbone : en forte réduction p.69
- Prix et récompenses p.70

- Tableau de concordance p.72

# Message du président

## Belfius s'investit dans l'avenir

En tant que représentant du conseil d'administration, du comité de direction, et au nom de l'ensemble de nos collaborateurs, je suis fier de vous faire part de notre vision du développement durable au sein de Belfius. Au travers de ce rapport 2012, je souhaite présenter les principales actions entreprises par notre groupe en vue d'apporter une réelle valeur ajoutée à nos clients, à la société et à l'ensemble des parties prenantes en répondant aux grands défis économiques, sociaux et environnementaux.

Dans l'histoire de la banque, cette année 2012 est certainement à marquer d'une pierre blanche ! Le 1<sup>er</sup> mars, nous devenions Belfius. Bien plus qu'un simple changement de nom, cet événement a signé le début d'une véritable renaissance pour notre entreprise qui a voulu concrétiser ainsi son ambition de se repositionner sur le marché local et de redevenir plus que jamais un groupe bancaire et d'assurances citoyen, utile et actif, transparent dans sa communication, et qui met sa position au service du tissu économique belge.

Après avoir connu une situation financière dramatique en 2011, la confiance de nos 4 millions de clients nous a permis de renouer avec les bénéfices, d'améliorer notre profil de liquidité et d'octroyer près d'une dizaine de milliards d'euros de crédits aux particuliers, institutions publiques et entreprises. Et pour finir l'année 2012 en beauté, la Commission européenne a validé notre plan stratégique 2016, confirmant ainsi la robustesse de notre nouveau modèle et l'avenir durable et autonome de la banque.

Cette année, malgré un environnement économique et financier difficile, mais fidèles à notre volonté de nous investir dans l'avenir, nous avons continué à mobiliser toutes les énergies afin de poursuivre notre politique volontariste en matière de développement durable, témoin d'une vision de notre métier de banquier et d'assureur au service du long terme et des générations futures.

Cette mission éthique et écologique s'est imposée également comme une opportunité de repenser nos organisations afin de garantir un mode de fonctionnement plus durable. À titre d'exemple, en quelques années seulement, nous avons réussi à réduire la consommation en énergie primaire de nos sièges centraux de plus de 50 %. Cet effort de tous les instants a été récompensé puisque le bâtiment Galilée est devenu le 20<sup>e</sup> immeuble

de la Région bruxelloise à se voir décerner le maximum de 3 étoiles pour la qualité de son management environnemental et de son efficience énergétique.

Mais nous ne nous arrêterons pas en si bon chemin ! Le développement durable est désormais au centre de nos préoccupations quotidiennes. Les prochaines années verront naître toute une série de nouveaux services simples et responsables créés pour faciliter la vie de tous nos clients et pour les accompagner dans leur démarche de développement durable. C'est d'ailleurs dans cette optique que notre nouvelle banque a souscrit aux 10 principes du Global Compact, une initiative des Nations unies visant à inciter les entreprises du monde entier à adopter une attitude socialement responsable en s'engageant à intégrer et à promouvoir plusieurs principes tels que ceux relatifs aux droits de l'homme, aux conditions de travail et à la lutte contre la corruption.

En 2012, notre rapport Développement durable fait peau neuve ! Depuis cette année, nous le réalisons sur la base du modèle Global Reporting Initiative (GRI)<sup>1</sup>. Cinq grands chapitres le structurent :

- notre engagement économique ;
- notre engagement en matière de bonne gouvernance ;
- notre engagement social ;
- notre engagement passe aussi par nos clients ;
- notre engagement environnemental.

Ce nouveau modèle est également à la base du rapport sur la responsabilité sociétale du secteur financier belge émis par Febelfin auquel Belfius a collaboré. Loin d'être un aboutissement, il nous permettra à l'avenir d'identifier clairement les points d'amélioration en vue d'un développement plus responsable.

Nous vous en souhaitons une bonne lecture.

Jos Clijsters  
Président du comité de direction

Notre ambition est de nous repositionner sur le marché local et de redevenir plus que jamais un groupe bancaire et d'assurances citoyen, utile et actif, transparent dans sa communication, et qui met sa position au service du tissu économique belge.



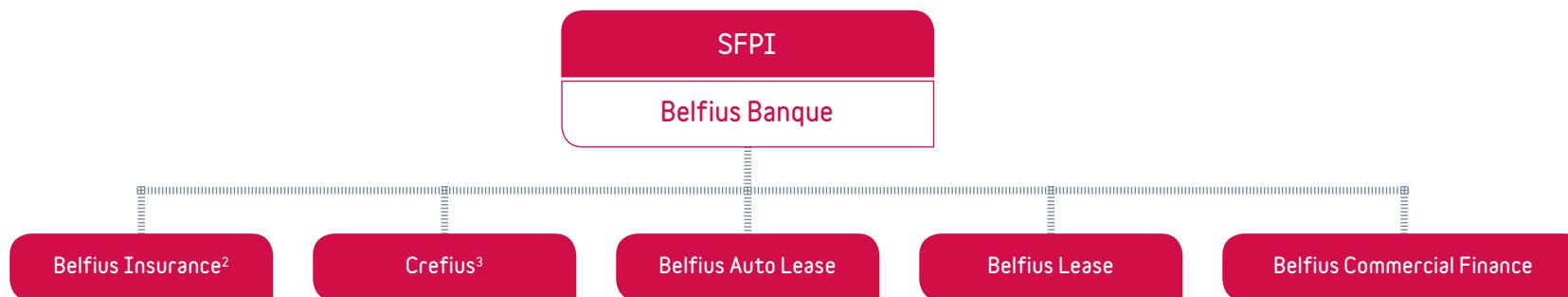
Président du comité de direction

(1) L'objectif du Global Reporting Initiative est d'élaborer un standard international à travers la publication de lignes directrices qui listent les informations devant figurer dans les rapports, pour que ceux-ci soient complets, fiables, comparables d'une entreprise à l'autre.

# Profil de Belfius

La société anonyme de droit privé Belfius est un établissement de crédit et un agent d'assurance autonome 100 % belge, dont les actions sont détenues par l'État fédéral belge au travers de la Société fédérale de participations et d'investissement (SFPI).

## Structure du groupe simplifiée<sup>1</sup>



## Notre mission

Belfius est un groupe bancaire et d'assurances autonome avec ancrage local, proposant ses services aux particuliers, professionnels, entreprises, entités des secteurs public (commune, régions...) et social (hôpitaux, écoles, maisons de repos...).

Avec un bilan principalement belge pour l'ensemble de ses métiers commerciaux et de ses clients dans tous les segments, Belfius peut se targuer d'être une banque universelle « de et pour la société belge ». Belfius entend maximiser la satisfaction de ses clients et apporter sa contribution à la société en fournissant des produits et services à valeur ajoutée au travers d'un modèle de proximité moderne.

Nous avons pour objectif un profil financier sain, qui s'exprime par une stratégie d'investissement vigilante et un profil de risque géré avec prudence, et qui se traduit par une position de liquidité et de solvabilité solide.

(1) Au 1<sup>er</sup> février 2013. Pour plus de détails, voir la liste des filiales reprise dans la partie « Comptes consolidés » du rapport annuel 2012.

(2) Belfius Insurance applique une stratégie de distribution multicanaux : (i) une approche de bancassurance via le réseau de Belfius Banque, (ii) un réseau exclusif d'agents indépendants (marque Les AP) et (iii) un assureur direct (Corona Direct). Cette approche multicanaux a été élargie avec la marque Elantis en 2012, qui a été rachetée à Belfius Banque et qui offre des crédits hypothécaires par l'intermédiaire de courtiers indépendants.

(3) Crefius est actif dans l'octroi et la gestion de prêts hypothécaires.

## Nos activités

Les activités commerciales sont organisées autour de trois métiers.

### 1. Retail and Commercial Banking

Forte de ses 50 années d'expérience en tant que banque et assureur de proximité, Belfius propose une gamme complète de produits et services aux particuliers, indépendants et PME. La banque se classe dans le top 3 des institutions bancaires en Belgique et sert ses quatre millions de clients qui choisissent le mode de relation qui leur convient le mieux : face à face dans l'une de nos 796 agences, relation à distance par automate bancaire, téléphone, Internet et Internet mobile. La banque est ainsi accessible partout dans le monde, 24 heures sur 24.

### 2. Public and Wholesale Banking

Depuis plus de 150 ans, Belfius est le partenaire privilégié des entités des secteurs public et social en Belgique (hôpitaux, écoles, maisons de repos...). Notre banque fournit aux institutions locales une gamme de produits et services intégrée et complète comprenant l'octroi de crédits, la gestion de trésorerie, l'optimisation de budget, des solutions financières environnementales et IT, etc.

L'activité de crédit aux grandes entreprises se concentre essentiellement sur les entreprises actives en Belgique, avec une attention particulière pour les entreprises de taille moyenne (Corporate).

Belfius est un établissement de crédit et un agent d'assurances autonome dont les actions sont détenues par l'État fédéral belge.

Depuis plus de 150 ans, Belfius est le partenaire privilégié des entités du secteur public et du secteur social en Belgique.

### 3. Assurances

Belfius Insurance, une filiale de Belfius, est active sur le marché belge des assurances et propose une gamme complète de produits Vie et Non-Vie aux particuliers, indépendants et entreprises ainsi qu'aux secteurs public et social. Et ce, en s'appuyant sur trois marques et autant de canaux de distribution :

- les AP assurances, via un réseau de conseillers exclusifs ;
- Belfius Assurances au travers des agences de Belfius Banque ;
- Corona Direct, un assureur direct.

Cette approche multicanaux a été élargie en 2012 avec l'arrivée d'Elantis rachetée par Belfius Insurance à Belfius Banque et qui propose des crédits hypothécaires par l'intermédiaire de courtiers indépendants.

Vous trouverez plus d'informations sur notre stratégie et notre profil dans le rapport annuel 2012 de Belfius Banque (p. 18 à 26).



Belfius propose une gamme complète de produits et services financiers à ses 4 millions de clients particuliers, professions libérales, indépendants et entreprises.



Plus d'infos ?

Le rapport annuel de Belfius Banque est disponible sur [www.belfius.be](http://www.belfius.be)

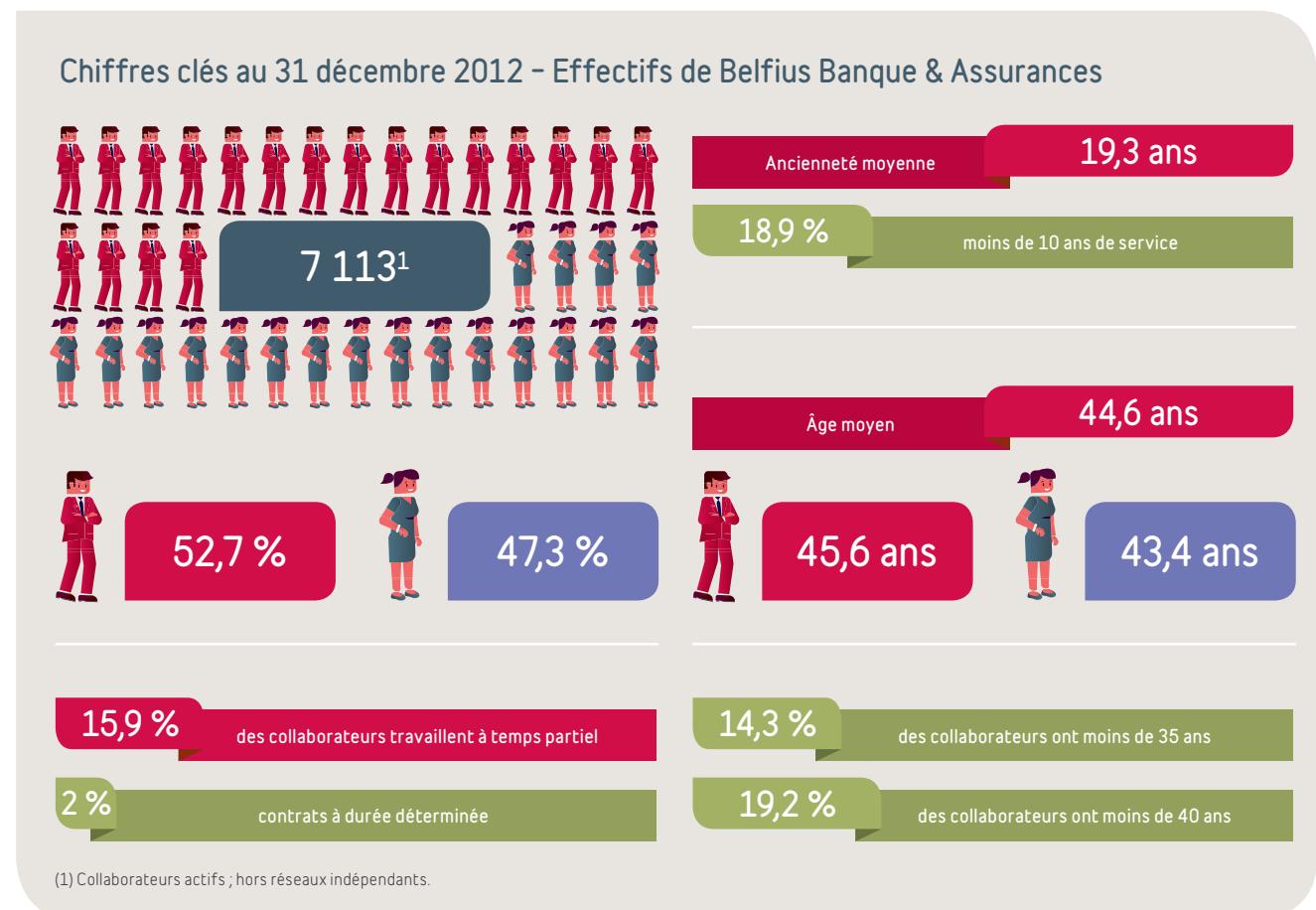
(Corporate - Vous et nous - Publications - Rapports financiers)



# La gestion responsable des ressources humaines

2012 fut une année difficile pour notre gestion des ressources humaines confrontée à un double défi :

- mener, dans le cadre du Plan 2016 approuvé par la Commission européenne, les négociations sociales relatives aux modifications de la politique de rémunération et à la réduction du personnel conformément au nouveau positionnement de Belfius et au contexte macroéconomique et réglementaire difficile ;
- traduire structurellement en interne les engagements pris par Belfius en tant que banque de relations avec un ancrage local et avec une valeur ajoutée pour la société, en nouveaux processus RH et en une nouvelle culture d'entreprise.



# Structure de gouvernance du groupe

(situation au 31-12-2012)

	Fonction principale	Administrateur non exécutif	Membre du comité de direction	Administrateur indépendant	Comité stratégique	Comité d'audit	Comité des nominations et des rémunérations	Comité Risk & Capital Management
Alfred Bouckaert	Président du conseil d'administration de Belfius Banque SA	■	■	■	■	■	■	■
Jos Clijsters	Président du comité de direction de Belfius Banque SA	■	■		■			
Marc Lauwers	Vice-président du comité de direction de Belfius Banque SA, responsable Retail and Commercial Banking	■						
Johan Vankelecom	Membre du comité de direction de Belfius Banque SA, Chief Financial Officer, responsable Financial Reporting, Research, Liquidity & Capital Management, Financial Communication et Asset & Liability Management	■						
Ann De Roeck	Membre du comité de direction de Belfius Banque SA (jusqu'au 31 décembre 2012) et secrétaire général de Belfius Banque SA, responsable Compliance, Services Juridiques et Fiscaux, Wealth Analysis & Planning et Secrétariat Général & Participations	■						
Dirk Gyselinck	Membre du comité de direction de Belfius Banque SA, responsable Public and Wholesale Banking	■						
Dirk Vanderschrick	Membre du comité de direction de Belfius Banque SA, responsable Trésorerie et Marchés financiers	■						
Eric Hermann	Membre du comité de direction de Belfius Banque SA, Chief Risk Officer	■						
Roger Leyssens	Membre du comité de direction de Belfius Banque SA (jusqu'au 31 décembre 2012), responsable Gestion des ressources humaines	■						
Luc Van Thielen	Membre du comité de direction de Belfius Banque SA, Chief Operations Officer, responsable IT, Operations, Facility Management et Organisation	■						
Marie-Gemma Dequae	Ex-gestionnaire de risque du Groupe Bekaert, ex-présidente de la Federation of European Risk Management Associations	■	■					
Wouter Devriendt	Conseiller indépendant Société Fédérale de Participations et d'Investissement (SFPI)	■		■	■	■		
Carine Doutreleopont	Avocat (a pris sa fonction à partir du 4 décembre 2012)	■						
Pierre Francotte	Past-CEO Euroclear et professeur à la Solvay Brussels School of Economics and Management	■	■					■
Guy Quaden	Gouverneur honoraire de la Banque nationale de Belgique (a pris sa fonction à partir du 1 <sup>er</sup> avril 2012).	■	■	■	■	■		
Chris Sunt	Avocat	■				■		
Lutgart Van Den Berghe	Executive Director chez Guberna et professeur à la Vlerick Leuven Ghent Management School	■	■	■			■	
Rudi Vander Vennet	Professeur ordinaire Financial Economics and Banking – Université de Gand	■	■	■	■	■		■
Serge Wibaut	Conseiller indépendant	■	■	■	■			■

■ Président

# Chiffres clés

Compte de résultats consolidé (en millions d'EUR)	31/12/11	31/12/12
<b>REVENUS</b>	<b>66</b>	<b>2 458</b>
<b>COÛTS</b>	<b>(1 610)</b>	<b>(1 593)</b>
<b>RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>(1 544)</b>	<b>865</b>
Coût du risque	(555)	(268)
Dépréciation des immobilisations (in)corporelles	(46)	0
<b>RÉSULTAT AVANT IMPÔTS</b>	<b>(2 146)</b>	<b>597</b>
Charge d'impôts	779	(180)
<b>RÉSULTAT APRÈS IMPÔTS</b>	<b>(1 367)</b>	<b>417</b>
Participations ne donnant pas le contrôle	0	1
<b>RÉSULTAT NET PART DU GROUPE</b>	<b>(1 367)</b>	<b>415</b>

Bilan consolidé (en millions d'EUR)	31/12/11	31/12/12
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	<b>232 509</b>	<b>212 947</b>
<b>donc</b>		
Prêts et créances sur banques et banques centrales	46 888	43 244
Prêts et créances sur la clientèle	91 933	89 486
Actifs financiers à la juste valeur par le résultat et investissements financiers	50 413	36 681
Dérivés	34 933	35 235
<b>TOTAL DES DETTES</b>	<b>229 234</b>	<b>207 588</b>
<b>donc</b>		
Dettes envers les banques et banques centrales	59 415	40 440
Dettes envers la clientèle	70 265	66 649
Passifs financiers à la juste valeur par le résultat	11 082	10 463
Dettes représentées par un titre et dettes subordonnées	27 047	27 479
Dérivés	41 373	41 766
<b>TOTAL DES FONDS PROPRES</b>	<b>3 275</b>	<b>5 359</b>
<b>donc</b>		
Fonds propres de base	6 591	7 006
Gains ou pertes latents ou différés	(3 331)	(1 666)
<b>Ratios de solvabilité</b>	<b>31/12/11</b>	<b>31/12/12</b>
Ratio des fonds propres durs (core Tier 1)	11,8 %	13,3 %
Ratio des fonds propres de base (Tier 1)	12,7 %	13,3 %
Ratio d'adéquation du capital (CAD)	15,1 %	13,8 %

# Stratégie Développement durable : Belfius s'investit dans l'avenir

Chez Belfius, nous sommes convaincus que nous avons un rôle à remplir vis-à-vis de la société belge, un rôle qui dépasse celui de simplement faire des profits. Nous existons pour développer et mettre en œuvre un nouveau concept de banque proche de ses clients qui s'investit dans l'avenir. Ce qui compte pour nous plus que tout, c'est d'intégrer à notre mission la volonté de contribuer à un monde meilleur, à une ambition de progrès, qui donne le sens et le souffle à notre démarche de développement durable.

Notre stratégie de développement durable est composée de 5 engagements reliés les uns aux autres.

- **Notre engagement économique**: renforcer et intensifier notre soutien à la communauté en réattribuant l'argent de ceux qui en ont à ceux qui en manquent, pour huiler les rouages du commerce et de l'industrie, pour réduire les risques et la précarité (voir page 9).
- **Notre engagement en matière de bonne gouvernance**: conduire nos activités de façon professionnelle et responsable vis-à-vis de nos clients ainsi que vis-à-vis de l'ensemble de nos fournisseurs, des acteurs du secteur financier et de la communauté au sens large (voir page 20).
- **Notre engagement social**: répondre aux grands défis de la société comme le vieillissement de la population et l'intégration sociale. Nos efforts se concentrent également sur l'équilibre personnel et professionnel de nos propres équipes (voir page 31).
- **Notre engagement passe aussi par nos clients**: développer des produits et services simples, sûrs et économiques, conçus pour satisfaire les besoins réels de nos clients et qui tiennent compte dans leur structure des trois dimensions de la durabilité : environnement, société et bonne gouvernance (voir page 47).
- **Notre engagement environnemental**: mener nos activités dans un souci permanent du respect de l'environnement et contribuer à la création d'une économie fondamentalement différente et à la protection de la planète (voir page 57).

Pour remplir notre mission, nous sommes tous guidés par notre détermination à trouver des solutions innovantes pour atteindre nos 5 engagements, dans un profond respect des hommes et des femmes – à l'intérieur comme à l'extérieur de la banque – et pour les communautés dont ils et elles font partie.



**Nous sommes convaincus que nous avons un rôle à remplir vis-à-vis de la société belge, un rôle qui dépasse celui de simplement faire des profits.**

# L'efficacité énergétique : une thématique d'action prioritaire en 2012

L'Union européenne s'est engagée, d'ici 2020, à diminuer de 20 % sa consommation d'énergie primaire en appliquant des mesures d'économies d'énergie efficaces par rapport aux coûts. Cette simple démarche veut rendre l'économie de l'UE plus compétitive, créer des emplois et ouvrir de nouveaux débouchés commerciaux.

## Plan UE 2011 pour l'efficacité énergétique

Malgré les mesures considérables déjà prises pour atteindre cet objectif, des estimations récentes laissent à penser que l'UE ne parviendra à réaliser que la moitié de l'objectif<sup>1</sup>. Le 8 mars 2011, la Commission européenne a donc adopté la communication « Plan 2011 pour l'efficacité énergétique », qui vise à réduire la consommation d'énergie à travers de nouvelles mesures plus concrètes.

### Le plan 2011 pour l'efficacité énergétique vise à :

- promouvoir une économie respectueuse des ressources de la planète ;
- mettre en place un système qui produit peu d'émissions de carbone ;
- améliorer l'indépendance énergétique de l'UE ;
- renforcer la sécurité d'approvisionnement en énergie.

De plus, le plan européen souligne le rôle exemplaire du secteur public et propose, d'une part, d'accélérer le taux de rénovation des bâtiments publics en fixant un objectif contraignant et, d'autre part, d'introduire des critères d'efficacité énergétique dans le domaine des dépenses publiques.

Concrètement, Belfius, en tant que leader sur le marché public, entend :

- aider ses clients à améliorer les performances énergétiques de leurs bâtiments en leur proposant des solutions de financement innovantes et des conseils appropriés (voir pages 50 à 52) ;
- participer à des groupes de travail dirigés par BELESCO, qui regroupent les principaux acteurs du marché en matière de services énergétiques ;
- donner l'exemple en prenant une série de mesures visant à réduire la consommation d'énergie et l'empreinte écologique de ses propres bâtiments. Ces initiatives ont déjà permis d'obtenir plusieurs récompenses (voir pages 59 à 61 et 70).

**Belfius a fait de l'efficience énergétique des bâtiments un de ses thèmes prioritaires pour 2012 en matière de développement durable ; notre engagement a été renouvelé pour 2013 et 2014.**

## Priorité 2012 pour Belfius : des bâtiments peu énergivores

Les bâtiments représentent le plus grand potentiel d'économies d'énergie. Aussi, Belfius en a fait un de ses thèmes prioritaires pour 2012 en matière de développement durable. La banque a décidé d'intensifier ses efforts pour adapter ses produits et services en vue de répondre au Plan 2011 pour l'efficacité énergétique de la CE. Ce dernier est axé sur les instruments permettant de lancer le processus de rénovation des bâtiments publics et privés et d'améliorer la performance énergétique des composants et appareils électriques utilisés dans ces bâtiments.

(1) Selon les estimations les plus récentes de la Commission et compte tenu des mesures d'efficacité énergétique mises en œuvre jusqu'en décembre 2009.



Pour établir ce Rapport Développement durable 2012, Belfius a suivi la version 3.0 du Global Reporting Initiative (GRI). La banque a comme objectif d'obtenir le niveau B.

# Notre engagement économique



« Une banque au service de l'économie locale et de l'esprit d'entreprise. »

Avec un rebranding réussi en un temps record et près de EUR 10 milliards de nouveaux crédits octroyés en 2012, Belfius concrétise son ambition de se repositionner sur le marché belge et de redevenir plus que jamais un groupe bancaire et d'assurances à taille humaine au service du tissu économique local et de l'esprit d'entreprise. Conscients des impacts sociaux et environnementaux liés à notre métier de banquier, nous voulons prouver que l'on peut contribuer au bien-être de la société et créer des richesses en plaçant l'homme au cœur de nos préoccupations et de notre projet de développement.

# Notre engagement économique

Pour nous, entreprendre de manière socialement responsable et créer du bien-être, cela signifie poser les choix les plus durables possibles dans le cadre de notre politique d'investissement, compte tenu de notre périmètre et des souhaits de nos clients.

**3,3** milliards d'euros

En 2012, nous avons financé 3,3 milliards d'euros de projets d'établissements publics ayant une plus-value directe pour la société (crèches, écoles, infrastructures routières...).



Parmi les clients qui investissent dans nos fonds, 25 % investissent dans l'un de nos quelque 20 fonds de placement durables.

**Portfolio21**

Sur le montant total de nos réserves d'assurances, plus de **11 milliards d'euros** sont investis de manière socialement responsable.

**80** milliards d'euros

Avec un portefeuille de crédit de près de 80 milliards d'euros et des dépôts qui se situent dans le même ordre de grandeur, nous sommes un acteur économique de premier plan.

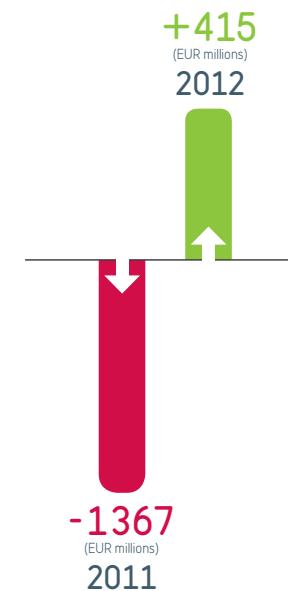
# Situation et perspectives économiques

Objectif : regagner durablement la confiance de nos clients

## Belfius renoue avec les bénéfices en 2012

Après une année 2011 difficile, marquée par la crise de la dette européenne, la séparation du groupe Dexia, Belfius est parvenue à redresser sa situation en passant d'une perte de EUR 1 367 millions en 2011 à un résultat net part du groupe positif de EUR 415 millions en 2012. Ce beau résultat témoigne de la résistance de la franchise de la banque, mais est également partiellement dû à des éléments non récurrents :

- Belfius a racheté en 2012 une partie de ses propres dettes Tier 1 et Tier 2, ce qui s'est traduit par la comptabilisation de plus-values pour un montant net de EUR 508 millions ;
- ces plus-values ont permis de soutenir la stratégie de réduction des risques de Belfius. Nous avons très fortement réduit ceux-ci sur certains pays GIPS (Grèce, Irlande, Portugal, Espagne) et de l'Europe centrale et orientale (Hongrie, Croatie).



Notons également les belles performances de Belfius Insurance qui s'est repositionnée et a atteint des résultats prometteurs en 2012.

## La Commission européenne valide notre plan stratégique

Le 28 décembre 2012, la Commission européenne a approuvé le plan stratégique 2016 de Belfius. Les discussions avec la Commission européenne se sont déroulées en toute transparence, dans une atmosphère constructive et sereine. L'organisme européen confirme l'avenir durable et autonome du groupe Belfius, pour autant que ce plan soit mis en œuvre de manière conséquente.

Cette décision permet à Belfius de continuer à se consacrer pleinement à la mise en œuvre de son plan stratégique, dont les principales lignes de force sont les suivantes :

- la poursuite de son recentrage sur l'économie belge, tout en promouvant une banque moderne et en maintenant les parts de marché de chaque métier dans les différents segments de clientèle et d'activités ;
- une croissance progressive et maîtrisée des bénéfices, alloués prioritairement au renforcement de la base de capital de la banque dans la perspective de la mise en œuvre des réformes réglementaires liées à Bâle III et Solvency II ;
- un effort continu pour réduire les frais récurrents d'ici à fin 2016.

## Importante amélioration du profil de liquidité

Durant les neuf premiers mois de 2012, Belfius a fait de l'amélioration de sa position de liquidité une priorité absolue. Ainsi, nous avons introduit un cadre permettant une gestion centralisée de la liquidité et des synergies entre la banque et l'assureur, limité les activités consommatrices de liquidité, transformé certains actifs de notre bilan en réserves liquides, favorisé la collecte des dépôts et réduit fortement le financement du groupe Dexia. Grâce aux efforts consentis, les indicateurs de liquidité réglementaires sont repassés dans le vert fin septembre 2012.



La Commission européenne confirme l'avenir durable et autonome du groupe Belfius.

## Une banque 100 % belge

Belfius a choisi de se repositionner exclusivement sur le marché belge pour lequel la banque exerce ses activités commerciales dans trois domaines principaux : la banque de détail et commerciale, les services financiers au secteur public et l'assurance.

**Les quelque EUR 80 milliards de crédits actuels et un encours de funding équivalent font de Belfius un acteur économique incontournable.**

La banque collecte les dépôts d'épargne et les placements via ses réseaux de distribution et ensuite réinjecte ces fonds dans la société sous forme de crédits aux particuliers, indépendants, PME et professions libérales, aux entreprises et, en particulier, aux institutions publiques et sociales. La société d'assurances assure le service à ces mêmes segments par le biais d'une approche multicanaux.

Nous disposons d'une assise financière très solide et de toutes les liquidités nécessaires pour assurer de manière responsable notre métier de banquier auprès de nos clients particuliers, professionnels, publics et Social Profit.

### Les fondements de Belfius Banque & Assurances

<b>Public &amp; Social Banking</b>	Pouvoirs publics, santé, logement et enseignement	Leader du marché	<b>10 000 clients</b>
<b>Particuliers</b>	Retail Banking	Top 3	<b>3,8 millions de clients</b>
<b>Professionnels</b>	Private Banking	Banque de référence	<b>48 000 clients</b>
	Indépendants, Professions libérales et PME	Top 4	<b>193 000 clients</b>
	Grandes entreprises (chiffre d'affaires > EUR 10 millions)	Positionnement fort	<b>5 500 clients</b>

Chiffres au 31-12-2012.

## Le client au cœur de la relation bancaire

La crise financière et son impact sur l'économie ont changé à jamais la nature de la relation entre la banque et les consommateurs. Le lien de confiance s'est fragilisé. Aujourd'hui, plus que jamais, il nous paraît essentiel de prendre en compte les attentes et les besoins de nos clients. D'autant plus qu'« un client qui fait confiance à sa banque principale génère 27 % de PNB de plus qu'un client qui ne lui fait pas confiance », démontre une récente étude de Deloitte.

Mais ce lien de confiance ne sera restauré que si nous comprenons que le pouvoir n'est plus dans nos mains, mais dans celles de nos clients. Aussi, nous devons avoir le courage de remettre en question notre modèle en trouvant le juste équilibre entre nos intérêts financiers à court terme et les intérêts souvent à plus long terme de nos clients ; en développant avec eux des liens très forts, en nous mettant davantage à leurs côtés, en les respectant et en leur apportant l'attention qu'ils méritent et en communiquant en toute transparence. Bref, en les considérant comme des individus et pas comme de simples numéros de compte.

Nous voulons davantage placer la relation personnelle avec le client au centre de nos priorités par :

- une gestion des relations poussée ;
- une approche à la fois ouverte et intègre ;
- une gamme novatrice de produits et de services de qualité sur mesure ;
- un conseil à réelle valeur ajoutée ;
- une mise à disposition d'un réseau de connaissances et de compétences ;
- une accessibilité et une disponibilité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Nos clients particuliers et professionnels pourront ainsi vivre une relation bancaire durable, facile et confortable, avec des solutions financières claires et des promesses qui sont tenues, sans surprise.



**Nous devons avoir le courage de remettre en question notre modèle en trouvant le juste équilibre entre nos intérêts financiers à court terme et les intérêts des clients souvent à plus long terme.**

# Politique d'investissement socialement responsable

## Objectif : se réorienter vers l'économie réelle

Afin de contribuer au développement économique et social, Belfius a la volonté d'agir de façon pertinente et responsable. Pour la banque, cela signifie redonner du sens à l'argent et rééquilibrer le système en posant au quotidien les choix les plus durables possibles dans le cadre de notre politique d'investissement, compte tenu de notre périmètre et surtout des souhaits de nos clients.

En fait, en tant que banque de proximité, nous devons renforcer et intensifier notre soutien à la communauté en réattribuant l'argent de ceux qui en ont beaucoup à ceux qui en manquent, pour huiler les rouages du commerce et de l'industrie, pour réduire les risques et la précarité.

Dans ce contexte, Belfius peut proposer pour chaque profil de client investisseur de placer son argent de manière durable dans un produit d'assurance-placement, un placement bilantaire comme un compte d'épargne ou un bon de caisse pour lequel la banque investit elle-même via sa production des prêts ou via des placements en fonds d'investissement.

Enfin, nous leur offrirons également toujours la possibilité (en tenant compte bien sûr de leurs spécificités et capacités) d'investir directement leurs économies vers les entreprises (via des obligations) ou vers les pouvoirs publics (au travers de bons d'état, ou encore de papier commercial émis par différentes organisations publiques).



1 euro ne peut être investi qu'une seule fois, mais Belfius peut toujours proposer de l'investir dans une optique de développement durable.

## Portfolio21

Les investissements de nos clients souscripteurs d'assurance-placement (Branche 21) sont gérés par Belfius Insurance conformément aux principes de Portfolio21. Cette formule innovante vise à contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des individus par l'intégration de critères non financiers et de caractéristiques supplémentaires aux processus classiques de sélection et de gestion des actifs financiers, dans un processus de transparence totale. Ces critères recouvrent le progrès économique, social, écologique et culturel à l'échelle locale ou globale, pour les générations actuelles et futures et, plus particulièrement, le respect des droits humains sur les lieux de travail et des normes environnementales. En 2013, la demande était faite pour élargir les critères Portfolio21 de sélection à d'autres domaines, comme l'environnement.

Il est à noter que plus de 80 % des réserves d'assurance de Belfius, y compris les pensions extralégales de nos collaborateurs, sont investies de manière socialement responsable. En 2012, le volume d'actifs investis dans Portfolio21 se portait à EUR 11,4 milliards. Il s'agit d'une baisse par rapport à 2011 mais ceci est dû à l'achat d'un portfolio de crédits hypothécaires belges.



Le volume d'actifs investis dans Portfolio21 atteint aujourd'hui EUR 11,4 milliards.

## Fonds d'investissement socialement responsables (ISR)

Depuis quelques années, l'investissement socialement responsable (ISR) est sorti de la confidentialité pour devenir aujourd'hui un élément clé dans le débat sur les enjeux financiers de la mondialisation, voire même la voie privilégiée vers de nouveaux modes de régulation du capitalisme.

En intégrant des critères extra-financiers dans les décisions de placements et la gestion de portefeuilles, les fonds ISR visent en fait la même rentabilité que les investissements traditionnels. Toutefois, ils fonctionnent différemment en sélectionnant des entreprises également en fonction de leur performance du point de vue du développement durable. Depuis plus de 15 ans, Dexia Asset Management (DAM) est notre fournisseur attitré dans le domaine des fonds d'investissement. Acteur international majeur et solide en

matière de gestion d'actifs, DAM propose une gamme complète de solutions ISR qui portent sur toutes les régions du monde et sur diverses catégories d'investissements (actions, obligations, allocation d'actifs) et qui intègrent systématiquement dans toutes ses décisions, d'une part, les critères financiers traditionnels et, d'autre part, des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance.

Ces solutions ISR bénéficient d'un processus d'investissement solide intégrant efficacement différents aspects :

- l'approche dite *best-in-class* vise à sélectionner les émetteurs de grande qualité - entreprises ou pays - par secteur ou catégorie, en fonction de la manière dont ces derniers font face aux défis du développement durable ;
- l'approche normative compare les règles de compliance appliquées par certaines entreprises et certains pays par rapport à des principes universels.

Au fil des ans, les analyses ISR et de fonds de première qualité proposés par DAM ont été reconnus par le monde financier à travers divers labels et distinctions. En 2012, le magazine allemand *EuroMagazin* a attribué à l'une des solutions ISR de DAM la première place dans la catégorie « Meilleur fonds sur trois ans dans la catégorie des fonds d'actions écologiques/durables ».

Et le succès est au rendez-vous !

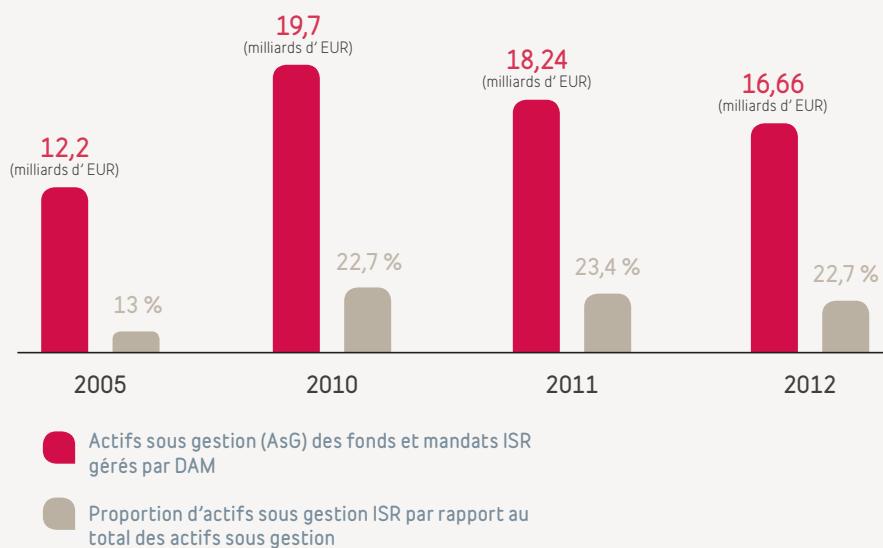
Aujourd'hui :

- 10 % des fonds Belfius en circulation investissent durablement ;
- parmi nos clients qui investissent dans nos fonds, 25 % investissent dans l'un de nos quelque 20 fonds de placement durables.



**i** Plus d'infos ?  
Rendez-vous sur  
[www.dexia-am.com](http://www.dexia-am.com)

ISR - Dexia Asset Management - chiffres clés au 31 décembre 2012



## Financements pour la collectivité

Objectif : soutenir le secteur public et social, les PME et les particuliers

Dans un environnement économique et financier incertain, nous avons démontré la solidité de notre modèle, celui d'une banque nouvelle pour une société nouvelle, qui met sa rentabilité au service de la communauté. En 2012, Belfius a octroyé près de EUR 10 milliards de nouveaux crédits à l'ensemble de ses clients, institutions locales, entreprises sociales ou privées et particuliers.

### Partenaire financier des secteurs public et social

En 2012, au plus fort de la crise, Belfius a mobilisé tous ses efforts pour répondre à la raréfaction des sources de financement pour le secteur public et social. Face aux risques que cette menace a fait peser sur l'économie et le développement local, nous avons maintenu notre soutien complet au financement des projets de tous nos clients de ces secteurs. En 2012, plus de EUR 3,3 milliards ont été prêtés aux pouvoirs publics pour le financement des projets et structures présentant une plus-value directe pour notre société (crèches, écoles, bâtiments administratifs, aménagement des routes, etc.).

#### Bons de caisse pour les projets locaux

Fin 2011, Belfius lançait sa campagne annuelle « Bon de caisse pour les projets locaux » pour soutenir les initiatives locales. Pour rappel, le bon de caisse est un produit simple en totale cohésion avec le rôle de base de la banque, à savoir, d'une part, récolter des fonds auprès des particuliers et, d'autre part, grâce à l'investissement des clients, financer des projets locaux en Belgique. Le montant levé par cette campagne a été de plus de EUR 300 millions.



Plus d'infos ?

Une application interactive a été lancée sur Google Maps accessible via [www.belfius.be](http://www.belfius.be), onglet « Public & Social » > *Notre expertise > Nos réalisations > Réalisations dans le secteur Public & Social Banking.*



## Quelques projets d'investissement durables réalisés par Belfius en 2012

- **Anvers** : construction de la nouvelle ligne de tram Livan
  - Financement via un partenariat public-privé : EUR 92 millions
- **Aquafin** : assainissement de points de déversement, construction d'installations d'épuration et aménagement de conduites d'eau de pluie
  - Financement : EUR 25 millions en *private placement*, EUR 100 millions dans un crédit syndiqué, EUR 200 millions en tant qu'agent de placement de la BEI
- **Gand** : travaux d'achèvement du ring
  - Financement via un partenariat public-privé : EUR 93 millions
- **Groupe Mestdagh** : installation de plus de 8 000 panneaux solaires sur les toits de 16 magasins
  - Financement : EUR 7 millions
- **Northwind** : construction d'un parc éolien offshore comprenant 72 turbines Vestas V112 de 3 MW pour une capacité installée de 216 MW, couvrant les besoins en énergie de 230 000 ménages
  - Financement via un partenariat public-privé : EUR 34 millions et intervention en tant que *hedging bank* (couverture du risque de taux)
- **ORES (Opérateur des réseaux de gaz et électricité)** : financement général
  - Financement : EUR 110 millions sous forme d'émission obligataire
- **Raeren** : rénovation et extension de l'école maternelle et primaire
  - Financement : plus de EUR 12 millions
- **Société wallonne des eaux** : financement général
  - Financement : EUR 50 millions
- **SPGE (Société publique de gestion de l'eau)** : assainissement des eaux usées et protection des captages
  - Financement : EUR 83 millions sous forme d'émissions obligataires, en *private placement* et en tant qu'agent de la BEI
- **Wanze** : construction de la nouvelle maison communale
  - Financement : plus de EUR 11 millions



## Partenaire financier des PME

En 2012, face à la dégradation des délais de paiement et de leur trésorerie, les entreprises, et plus particulièrement les PME, ont également été plus que jamais à la recherche de financements ou de solutions pour réduire leur besoin de fonds de roulement, indispensables pour leur permettre de traverser la crise et de se développer. Belfius a voulu leur apporter une réponse immédiate en lançant une offre adaptée à leur problématique et à celles de tous les indépendants et titulaires de profession libérale, comme le Belfius Business Credit, Fiscoline, Belfius Commercial Finance, ou encore en créant une cellule dédiée au Working Capital Management en partenariat avec des experts externes... Nous avons pu ainsi proposer plus de EUR 2 milliards de crédits aux entreprises au cours de cette année.

Un enjeu important, quand on sait qu'en créant plus de la moitié de notre prospérité (58 % de valeur ajoutée)<sup>1</sup>, les petites et moyennes entreprises jouent un rôle particulièrement important dans l'économie belge, en raison de leur nombre et de la grande part de main-d'œuvre qu'elles occupent (66 % de l'emploi)<sup>1</sup> et qu'un million d'euros d'investissement dans une entreprise induit la création de six emplois en moyenne.

### Tax Shelter

En 2009, Belfius et Casa Kafka Pictures signaient un accord de collaboration exclusif visant à faciliter les investissements des entreprises dans des productions audiovisuelles dans le cadre du régime du Tax Shelter (qui offre un incitant fiscal aux entreprises investissant dans le cinéma belge). Depuis, plus de EUR 27 millions ont été investis par 104 entreprises dans 49 productions belges, tant francophones que néerlandophones, via « Casa Kafka Pictures Movie Tax Shelter empowered by Belfius ». Un bilan positif qui a amené Belfius et Casa Kafka Pictures à prolonger jusqu'en 2015 leur accord de collaboration dans le domaine du Tax Shelter.

Parmi les longs métrages ayant bénéficié de la formule figurent notamment plusieurs films sélectionnés et primés en Belgique et à l'étranger : *Le gamin au vélo* de Jean-Pierre et Luc Dardenne, *Les géants* de Bouli Lanners, *De rouille et d'os* de Jacques Audiard. En permettant aux entreprises d'investir directement et en toute transparence dans des productions de qualité via le Tax Shelter, en les conseillant et les accompagnant tout le long de chaque projet, Belfius et Casa Kafka Pictures entendent clairement contribuer

(1) Source : Commission européenne.

au développement du secteur audiovisuel en Belgique et, ainsi, à soutenir les nombreux emplois que génère cette industrie au niveau local.

## Partenaire financier des starters

Belfius entend clairement soutenir les starters belges et les accompagner aux différents stades de leur développement et, en particulier, lors des premières années, véritablement décisives pour leur pérennité en leur offrant des produits bancaires, mais également un soutien et des conseils.

### Garantie du Fonds européen d'investissement

Le Fonds européen d'investissement (FEI) et Belfius ont signé un accord de garantie dans le cadre du Programme Compétitivité Innovation (CIP) dont l'objectif vise à faciliter l'accès des starters au financement en leur permettant de bénéficier d'une réduction substantielle des garanties à apporter. La garantie CIP couvrira les prêts d'investissement PME octroyés par Belfius à de jeunes entreprises. L'accord devrait générer un nouveau portefeuille de prêts de l'ordre de EUR 450 millions au cours des deux prochaines années. 2 000 starters belges devraient profiter de cette garantie et avoir ainsi accès à des prêts d'un montant maximal de EUR 500 000.

### Promotion de l'esprit d'entreprise

Et parce qu'il ne suffit pas de lancer son activité, mais qu'il faut aussi la faire connaître, Belfius a décidé de donner un coup de pouce à onze « starters » - un dans chacune des dix provinces et un en Région bruxelloise - en les conseillant et en prenant à sa charge, à hauteur de EUR 5 000, le coût de leur prochaine (ou première) campagne publicitaire. Outre l'accompagnement technique, théorique et bancaire, la banque entend ainsi aller encore plus loin en partageant avec ces entrepreneurs ses compétences internes de manière à répondre au mieux à leurs besoins en matière de publicité, en fonction de la spécificité de leurs activités.



EUR 27 millions investis dans 49 productions audiovisuelles en trois ans.

Au terme de cet appel à candidatures, les jurys ont décidé de primer pour la Région wallonne :

- **Dynamic Flows** de Lasne ;
- **Negundo Sport** de Marquain ;
- **Opale** de Liège ;
- **Vivalangues** de Bastogne ;
- **le Centre Médical Corps-Santé** de Gembloux.

En Région de Bruxelles-Capitale, le choix du jury s'est porté sur :

- **le centre de kinésithérapie et réadaptation CKB** situé à Ixelles.

En Région flamande, les cinq entreprises retenues sont :

- **Nordag** à Genk ;
- **Elke Van Herck - Exclusive Jewellery** à Herentals ;
- **Arc3c** à Liedekerke ;
- **Pastagroup** à Louvain ;
- **PozO** à Ostende.

Via [www.boostbelgium.be](http://www.boostbelgium.be) et en collaboration avec MasterCard, notre banque a également récompensé des projets de création d'entreprises et de PME (ayant moins de 3 ans) se différenciant en promouvant des produits et services belges. Au total, 243 dossiers ont été introduits sur le site web dont seuls 10 ont été sélectionnés pour la grande finale. Les votes émanaient ici d'un jury professionnel et du public. La jeune entreprise **Skinoo**, gagnante du concours, s'est vu remettre la somme de EUR 15 000.

Belfius a également été l'un des principaux sponsors des émissions **Starter !** diffusées sur la RTBF et **Topstarter** sur la VRT. Les candidats ont pu être accompagnés, notamment par un coach Belfius spécialisé dans le financement de la création d'entreprise. En outre, la banque a aidé la production en l'assistant pour la présélection des candidats en intégrant deux collaborateurs Belfius dans les jurys, un expert en marketing et un expert en Business Banking. La victoire de **Starter !** saison 2 est revenue à **Philippe Goethals**, originaire du Brabant wallon, pour son projet de « **Corner coiffure** ».

Grâce à la garantie CIP,  
2 000 starters devraient  
avoir accès à des prêts  
d'un montant maximal  
de EUR 500 000.

Dries Henau et Yuri Vandenbogaerde, initiateurs du concept « **Wasbar** » (un bar-wasserette), ont remporté la finale du programme télévisé **Topstarter**.

### Partenaire financier des particuliers

Malgré le manque général de liquidité, le crédit aux particuliers a continué de fonctionner cette année chez Belfius. Le rythme annuel d'accroissement des encours a certes baissé du fait du contexte économique moins bon, mais de nombreux ménages belges, attirés par une certaine baisse des prix de l'immobilier et par la baisse des taux, ont néanmoins pu devenir propriétaires de leur logement ou financer une transformation, un projet, un rêve... Au total, plus de EUR 3,5 milliards ont été octroyés par la banque en 2012 sous forme de crédit hypothécaire ou de crédit à la consommation.

Mais qui dit crise financière, dit également citoyen en difficulté financière, que ce soit d'une façon passagère ou davantage structurelle... Cette population a besoin d'être accompagnée et de recevoir en dehors de la banque un accompagnement et des conseils plus « sociaux » : comment gérer au mieux son budget ; à quel type d'aides avoir droit et comment les recevoir, etc. Il est donc très important de travailler davantage avec l'ensemble des acteurs sociaux comme les CPAS. Eux seuls sont capables d'aider à progresser dans la prise en charge d'un certain nombre de clients qui ont des difficultés spécifiques (voir chapitre « **Notre engagement social** »).



# Notre engagement en matière de bonne gouvernance



## « Une banque qui conduit ses activités de manière professionnelle et responsable. »

Collaborateurs, actionnaire, direction et conseil d'administration, nous nous engageons tous chez Belfius à conduire nos activités de façon professionnelle et responsable tant vis-à-vis de nos clients que vis-à-vis de l'ensemble de nos fournisseurs, des acteurs du secteur financier et de la communauté au sens large. En adhérant au Global Compact, signé en 2013, nous souhaitons partager la conviction que des pratiques commerciales fondées sur un certain nombre de principes contribueront à l'émergence d'un marché mondial plus stable, plus équitable et plus ouvert, et de sociétés prospères et dynamiques.

# Notre engagement en matière de bonne gouvernance

## 10 000

Nous sommes l'un des principaux employeurs du pays. Les emplois que nous générerons de manière directe et indirecte sont au nombre de 10 000.

Nous travaillons exclusivement avec des fournisseurs qui respectent les droits de l'homme. Nos mots d'ordre sont Intégrité et « Compliance ». Nous luttons contre les pratiques de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme. Nous nous efforçons d'éviter tout abus de confiance et tout conflit d'intérêts...

Belfius est partenaire du Centre de gouvernance publique. Ce centre vise à jouer un rôle de pionnier dans le développement de la bonne gouvernance des organisations actives dans le secteur public en Belgique.



Lors de la création de l'entité autonome Belfius, fin 2011, de nouvelles règles de gouvernance ont été introduites, avec notamment la mise en place d'un tout nouveau conseil d'administration et de différents comités spécialisés. Et dans ce cadre, les mots-clés sont : transparence interne et externe et bonne gouvernance.

## 4 portraits

Être à l'écoute du client et tenir compte de ses besoins, c'est la base d'une relation durable. C'est pourquoi nous travaillons avec quatre portraits, qui l'aident à trouver un investissement à sa mesure.



# Gouvernement d'entreprise

## Objectif : améliorer la gestion des risques et renforcer l'éthique

Nous avons voulu tirer les leçons de nos erreurs passées. Depuis la crise financière, nous nous sommes engagés à améliorer notre gouvernance d'entreprise et à recentrer notre attention sur nos activités principales.

En 2012, nous avons posé un regard critique sur la structure et le fonctionnement du groupe Belfius afin de procéder à une évaluation approfondie des processus et des réglementations de notre entreprise dans chacun de ses principaux secteurs, régions et activités.

Ce processus qui a duré plusieurs mois s'est traduit par le remaniement de notre conseil d'administration et par la mise en place de différents comités dont la mission est de veiller au respect des règles de gouvernance ; chacun se spécialisant dans un certain nombre de sujets spécifiques tels que la stratégie et les résultats, la gestion des risques et du capital, les nominations et la politique de rémunération.

Parallèlement, l'organisation de plusieurs départements a été optimisée, afin de mieux répondre aux défis actuels et futurs et de tendre vers une efficacité maximale. Tous les avis ont été pris en compte : nous avons encouragé l'ensemble de nos collaborateurs à aborder leurs sujets de préoccupation éventuels avec leurs responsables, ou via les nombreux outils mis à leur disposition à cet effet.

## Nouvelles règles plus solides concernant la gestion des risques

La mise en place d'un cadre visant à préciser la politique relative à la gestion des risques et à coordonner les domaines stratégique, tactique et opérationnel constituait l'une des priorités de notre « nouvelle » banque.

L'une des premières missions de notre direction Risk Management a été la maîtrise maximale des risques contenus dans le portefeuille « Legacy » qui, depuis que Belfius s'est détachée du groupe Dexia, fait partie du portefeuille obligataire de la banque. Dans cette optique, une équipe spécifique Portfolio Risk Management a été créée dont une part importante du travail a été consacrée à la réduction de ce portefeuille et des risques qu'il comporte.

L'accent a d'abord été mis avec succès sur une diminution rapide du risque lié aux positions sur la dette souveraine des pays périphériques européens. Ensuite, l'attention s'est déplacée vers d'autres parties du portefeuille et des mesures ont été prises en vue de limiter les pertes potentielles, de restreindre la volatilité du bilan et du compte de résultats, de diminuer l'immobilisation du capital et d'améliorer la liquidité du portefeuille.



Plus d'infos ?  
Consultez notre rapport annuel 2012.

Nous avons revu l'ensemble des processus et réglementations influençant la manière dont l'entreprise est dirigée et contrôlée en interne.

## Gouvernance

La gouvernance du risque chez Belfius s'articule essentiellement autour de deux piliers :

- une structure de comités Risk ;
- l'appétit stratégique de risque.

## Comités Risk

La pierre angulaire de cette gouvernance se compose dorénavant d'un ensemble cohérent de comités Risk au niveau de Belfius, dont le rôle et les compétences sont définis conformément aux objectifs commerciaux et financiers de la banque et dans le respect des facteurs environnementaux externes en matière de réglementation et de contrôle.

### Niveau stratégique

Trois comités ont été mis en place au sein du comité de direction. Ils sont pilotés par la direction Risk Management et se réunissent au moins une fois par trimestre.

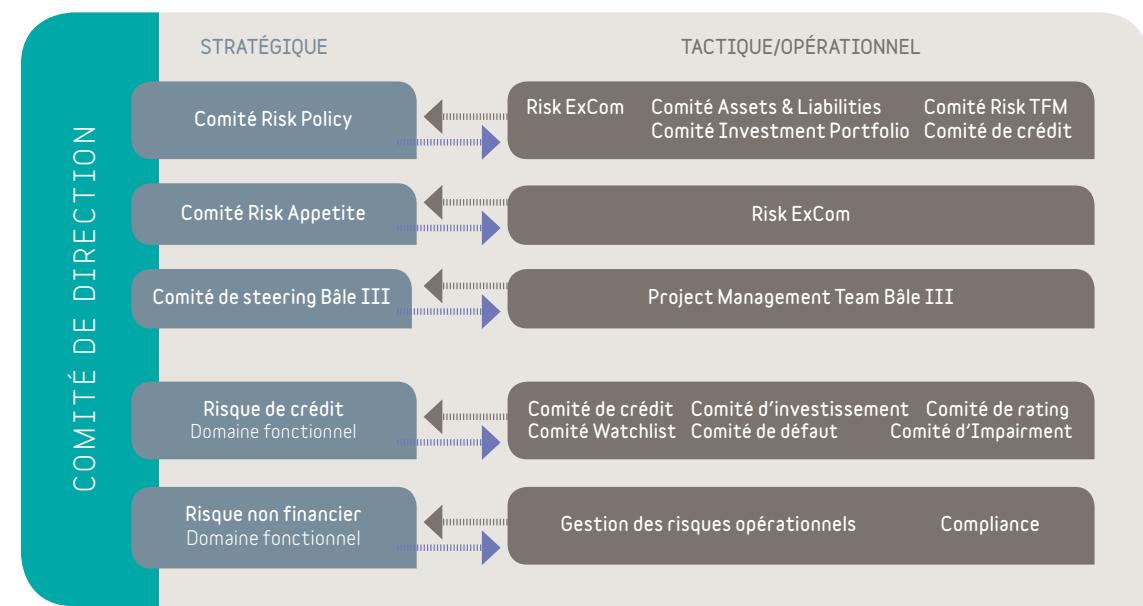
- Le comité Risk Policy, responsable notamment :
  - des priorités et du planning relatifs aux Risk Management Policies ;
  - du modèle *life cycle* et du calendrier réglementaire (BNB).
- Le comité Risk Appetite, responsable notamment :
  - de la présentation, du suivi et du contrôle du cadre d'appétit au risque, de la gestion des besoins en fonds propres économiques et réglementaires et de leur affectation ;
  - de l'exécution et de l'évaluation des stress tests.
- Le comité de steering Bâle III, qui assume un rôle clé dans le cadre de la mise en œuvre de la réglementation Bâle III. Afin de lui permettre de jouer son rôle de manière adéquate, une structure organisationnelle spécifique a été mise sur pied. Celle-ci repose sur quatre groupes de travail, chacun ayant son terrain d'action spécifique et bénéficiant de l'implication des métiers :
  - risque de crédit et de marché ;
  - capital, liquidité et levier ;
  - systèmes IT et reporting ;
  - revue des activités.

Outre ces trois comités, deux domaines fonctionnels, l'un couvrant les thèmes liés au crédit, l'autre le domaine des risques opérationnels, font également rapport au comité de direction, sans toutefois qu'un comité distinct n'ait été mis en place à cette fin.

### Niveau tactique/opérationnel

Le comité de direction délègue certaines décisions au niveau tactique/opérationnel. Cette délégation se trouve décrite dans les chartes des comités en vigueur. Pour les matières échappant au pouvoir de délégation, le niveau tactique/opérationnel fournit des informations ou formule des avis au comité de direction, qui prend les décisions.

Les comités faisant partie du niveau tactique/opérationnel sont ceux dans lesquels le Risk Management siège habituellement avec le business. L'accent est mis sur les directives, les transactions et les risques sur des contreparties. Dans ces comités, le Risk Management possède un droit de veto, de même que la possibilité de confier la décision à un niveau supérieur.



## Appétit de risque

L'appétit de risque exprime le niveau de risque qu'une institution est prête à prendre, étant donné les attentes des principales parties prenantes (actionnaires, créanciers, régulateurs, agences de notation, clients...), pour atteindre ses objectifs stratégiques et financiers.

Basé sur une approche globale, l'appétit de risque est un point de référence pour :

- guider la stratégie et la planification ;
- encadrer la performance en termes de croissance et de création de valeur ;
- faciliter les décisions d'investissement au quotidien.



### STRESS TESTS

Belfius a mis en place sa propre gouvernance renforcée en ce qui concerne les exercices de stress tests visant une approche transversale et intégrée au processus de gestion des risques de la banque et de la compagnie d'assurances.

Les stress tests ont pour objectif de mesurer, en situation de choc défavorable, la sensibilité de la banque en termes de pertes attendues, de risques pondérés, de besoins de liquidité ou d'exigences en fonds propres.

En 2012, la banque a conduit un ensemble de stress tests (analyse de sensibilité, analyse par scénario, évaluation de vulnérabilités potentielles) lui permettant d'évaluer les effets possibles sur ses équilibres financiers d'un événement ou d'une combinaison d'événements hypothétiques. Belfius a également participé aux exercices de stress tests dans le cadre du Belgian Financial Sector Assessment Program mené par le Fonds monétaire international avec le concours de la Banque nationale de Belgique au quatrième trimestre 2012.

L'appétit de risque de Belfius s'illustre par une série de ratios qui constituent un élément clé pour définir des limites au niveau des grands équilibres financiers. Ce cadre est basé sur une combinaison de ratios comptables (*gearing*), réglementaires (Tier 1, risques pondérés), économiques (fonds propres économiques, *Earnings at Risk*), et intègre des ratios de liquidité et de structure de financement, ainsi que des limites de concentration de crédit.

Des limites ont été définies pour chacun de ces ratios et sont validées chaque année par les organes compétents. Les directions Risk Management et Finance sont en charge du suivi de ces ratios, et proposent le cas échéant des mesures au comité de direction pour s'assurer du respect des limites.

En 2012, Belfius a revu son cadre d'appétit de risque pour l'adapter au contexte d'un groupe indépendant, avec une stratégie et des objectifs revus. Ce cadre adapté a été validé par le conseil d'administration. Outre les éléments quantitatifs qui étaient déjà présents, une partie qualitative a été rajoutée, afin de lier de manière encore plus explicite les missions clés de la banque à son cadre de risque.

Vous trouverez de plus amples informations sur notre gouvernement d'entreprise, la rémunération et la gestion des ressources humaines dans notre rapport annuel 2012 (p. 51-61).

En 2012, Belfius a revu son cadre d'appétit de risque pour l'adapter au contexte d'un groupe indépendant, avec une stratégie et des objectifs revus.

# Le Pacte mondial des Nations unies (The Global Compact)

Objectif : inciter les entreprises adhérentes à conduire leurs activités en respectant les 10 principes énoncés dans le pacte mondial

Belfius vient de signer le Global Compact créé par les Nations unies. Il s'agit d'un pacte par lequel les entreprises s'engagent à aligner leurs opérations et leurs stratégies sur dix principes universellement acceptés touchant aux droits de l'homme, aux normes du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

La mise en œuvre effective des principes du Global Compact suppose :

- leur intégration dans la stratégie et l'activité de l'entreprise ;
- un engagement clair de la part de la direction de l'entreprise ;
- l'information de tout le personnel de l'entreprise, cadres et employés, pour faire en sorte que les principes soient appliqués par tous ;
- la création, au sein de l'entreprise, d'un environnement favorable aux idées nouvelles et à l'innovation ;
- la définition d'objectifs mesurables et la mise en place d'un système transparent de communication sur les progrès réalisés ;
- la volonté et la capacité d'apprendre et de s'adapter ;
- la détermination à prendre des mesures concrètes ;
- la volonté de coopérer et de dialoguer avec d'autres parties prenantes.

C'est ainsi que notre 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, des codes de conduite et d'autres politiques internes afin de mettre en valeur et protéger notre réputation.

La signature du Pacte mondial engage non seulement la responsabilité de l'entreprise dans son ensemble, mais aussi celle de ses dirigeants.



## Les dix principes du Global Compact

### → Droits de l'homme

- Principe 1 – Promouvoir et respecter les droits de l'homme reconnus sur le plan international.
- Principe 2 – Ne pas se faire complices de violations des droits fondamentaux.

### → Normes de travail

- Principe 3 – Respecter l'exercice de la liberté d'association et reconnaître le droit à la négociation collective.
- Principe 4 – Éliminer toutes les formes de travail forcé et obligatoire.
- Principe 5 – Abolir le travail des enfants.
- Principe 6 – Éliminer la discrimination en matière d'emploi et d'exercice d'une profession.

### → Environnement

- Principe 7 – Promouvoir une approche prudente des grands problèmes touchant l'environnement.
- Principe 8 – Prendre des initiatives en faveur de pratiques environnementales plus responsables.
- Principe 9 – Encourager la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

### → Lutte contre la corruption

- Principe 10 – Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Plus d'infos ?

Rendez-vous sur  
[www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)



# Charte Compliance

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 Belfius dans ce domaine.

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

Nous attachons 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, la banque a défini une série de politiques générales et procédures opérationnelles détaillant les obligations et formalités applicables, en matière de :

- connaissance et identification des clients, représentants, mandataires et 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 a mis en place des mesures visant à gérer les risques d'abus de marché (délits d'initié et manipulation de cours). Celles-ci 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 règles en matière de confidentialité, d'établissement de listes d'initiés et de *Chinese Walls* à l'intérieur de la banque.

## Intégrité et devoir de diligence

Dans le cadre de la directive MiFID (Markets in Financial Instruments Directive), nous avons 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 de type « 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.

Dans le cadre de la directive MiFID, nous avons mis en place des normes propres à garantir un niveau de protection élevé des investisseurs.

## Protection des données et secret professionnel

Le respect des exigences en matière de discréetion professionnelle est essentiel notamment pour la protection des intérêts de nos clients. 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 de nos activités et de nos clients nécessite une gestion du risque de conflits 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 Belfius.

## 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 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



La banque 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 à nos collaborateurs la possibilité de signaler tout abus ou dysfonctionnement susceptible de nous porter un préjudice sérieux.

# Relation-client responsable

## Objectif : tenir compte des intérêts du client

La satisfaction de chaque client est au cœur de nos préoccupations. Aujourd’hui, il est tout aussi important de construire avec lui une relation respectueuse sur le long terme que d’améliorer notre efficacité opérationnelle et d’optimiser nos performances financières. Notre approche se veut basée sur la confiance, l’écoute, le conseil, l’accompagnement et la transparence. Toutes ces valeurs doivent être respectées afin de pouvoir répondre parfaitement aux besoins et aux attentes du client, en toutes circonstances et tout au long de la relation bancaire.

## Portraits d’investisseur

Particulier, entreprise ou institution publique, chaque client investisseur est unique. L’un s’emploiera à dégager un rendement maximal, quitte à prendre les risques que cela suppose. L’autre préférera miser sur la protection de son capital. « L’appétit de risque » diffère d’une personne à l’autre. Pour l’aider, Belfius a imaginé 4 « portraits d’investisseur » : fixe, protégé, tactique et dynamique.

Chaque portrait traduit le risque maximum qu’un client Belfius est prêt à prendre pour (une partie de) ses investissements. Chaque portrait est représenté par un pictogramme que l’on retrouve sur toutes les fiches d’information, permettant ainsi au client de reconnaître immédiatement les produits correspondant le mieux à son portrait – et donc à son appétit du risque – dans la gamme complète de produits de Belfius.

Cette nouvelle approche est transparente, facilite les choix d’investissement et se focalise sur les besoins du client : lors de chaque transaction en agence, une offre sur mesure, qui correspond au portrait du client, peut être proposée, compte tenu de son objectif et de son horizon de placement. Avant que ce dernier ne procède à l’achat, le spécialiste Belfius évaluera explicitement ses connaissances et son expérience du produit envisagé. Cette méthode satisfait totalement aux exigences du législateur notamment en matière de réglementation MiFID, Markets in Financial Instruments Directive.



## Rémunération de nos conseillers

Nos spécialistes n’ont aucun intérêt financier personnel à privilégier telle solution ou telle autre lors d’un conseil fourni au client. Notre politique de rémunération est basée sur une approche qui, d’une part, fixe des objectifs généraux, au sein de laquelle la rémunération du conseiller reste la même, quel que soit le produit d’investissement recommandé, et, d’autre part, prévoit également des objectifs portant sur la qualité et l’éthique.

Au centre de la politique de commercialisation de produits de placements, figure l’appétit de risque du client traduit par un portrait d’investisseur qu’il choisit. Le respect de ce choix est incorporé dans le système de rémunération en ce sens qu’un éventuel dépassement du niveau de risque peut entraîner des conséquences financières négatives pour l’intermédiaire.

Bref, nous agissons toujours pour le compte de nos clients et jamais pour notre propre compte, qu’il s’agisse d’un investisseur particulier ou d’un plus grand investisseur institutionnel.

Notre département Compliance est chargé de veiller au respect des principes de gestion et de prévention des conflits d’intérêts. Le suivi de la qualité des conseils en placements s’effectue au travers d’un programme permanent de monitoring. Celui-ci s’opère – tant au niveau central qu’au niveau des agences – notamment suivant l’évolution des produits conseillés par rapport au portrait d’investisseur des clients. Cette approche permet d’évaluer le comportement des conseillers en fonction de la situation et des perspectives des marchés financiers et de la conjoncture en général.

Ce suivi est complété par le processus de validation de tout nouveau produit ou service, ainsi que par l’examen de l’évolution des plaintes dans le domaine des placements.

MiFID prescrit une meilleure protection des investisseurs et également une information plus transparente. La directive européenne impose à Belfius de bien connaître les candidats investisseurs avant de leur fournir des conseils en placement. Cela est rendu possible par l’établissement du portrait d’investisseur pour chaque client.

## Responsible lending



L'Union professionnelle du crédit (UPC) a rédigé en collaboration avec ses membres, dont Belfius Banque, un code de conduite en 10 principes aux termes duquel ses membres s'engagent à contracter et accorder de manière responsable des crédits hypothécaires et à la consommation.

### Informer le client

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

### Se soucier du client

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



### Évaluer la solvabilité du client

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

### Prévenir et assurer le suivi des problèmes de paiement

- **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.
- **Accompagnement de dettes** : proposer activement des solutions au client pour lui permettre d'honorer au mieux ses obligations financières.

# Relation-fournisseur responsable

Objectif : éviter d'avoir des relations commerciales avec des sociétés qui enfreignent la législation relative aux droits de l'homme

Qui veut devenir fournisseur officiel de Belfius doit respecter les mêmes engagements qu'elle respecte vis-à-vis de ses clients. Lors de la signature d'un contrat de collaboration, une charte respectant les principes du Pacte mondial (Global Compact) doit impérativement être paraphée. Celui-ci engage le fournisseur, mais également ses sous-traitants !

En outre, Belfius fait appel le plus possible à des fournisseurs locaux. Sur 837 fournisseurs, 96 % sont issus de Belgique ou des pays limitrophes (rayon d'environ 300 km).



Lors de la signature d'un contrat avec un fournisseur, une charte respectant les principes du Pacte mondial doit impérativement être signée.

# Notre engagement social



« Nous voulons être une banque qui génère une valeur ajoutée pour la société. »

Forte de sa volonté d'assumer pleinement sa responsabilité sociale, Belfius souhaite répondre aux grands défis de la société comme le vieillissement de la population et l'intégration sociale. Depuis plus de 50 ans, nous soutenons des projets sociétaux axés sur le sport, la culture, la santé, l'éducation... Nos efforts se concentrent également sur l'équilibre personnel et professionnel de nos propres équipes. Nos initiatives, en termes de services aux salariés et de conditions de travail, favorisent l'engagement individuel et le bien-être de tous.

# Notre engagement social

3 collaborateurs de Passwerk, une entreprise IT qui emploie des personnes atteintes de troubles du spectre autistique (TSA), testent des applications « in-house » d'electronic banking.



En tant que banque de relation avec un ancrage local, nous voulons apporter une réponse aux grands défis sociaux actuels : vieillissement de la population et intégration sociale.

Avec notre plate-forme [www.generationunited.be](http://www.generationunited.be), nous avons attiré l'attention sur l'impact sociétal de l'évolution démographique en termes de logement, de loisirs, d'emploi, de pension, de soins de santé et de succession.



iedereen  
solidair  
tous  
solidaires

Belfius Foundation vient en aide à des organisations qui octroient des micro-crédits, soutient des projets dans les hôpitaux (Colour Your Hospital) et finance également des projets de collaborateurs sélectionnés par un jury (Helping Hands).



Au fil des ans, nos études du secteur hospitalier et des maisons de repos (MAHA et MARA) sont devenues une référence en la matière.



42 000

Grâce à Belfius Local Team Spirit, pendant les saisons 2012-2013 et 2013-2014, pas moins de 42 000 jeunes ont joué et joueront pour leur club sportif avec un t-shirt offert par Belfius.

# Soutien à la communauté

## Local Team Spirit

### Objectif : favoriser la pratique d'un sport et l'esprit d'équipe chez les jeunes

Pour vivre en forme et en bonne santé longtemps, la pratique régulière d'un sport est indispensable dès la plus tendre jeunesse. C'est également un bon moyen pour établir des contacts sociaux et intégrer les jeunes défavorisés dans la société en facilitant, par exemple, leur accès à l'éducation et à la formation.

Belfius est un partenaire de poids du sport belge, profondément ancré dans la société (hors sports moteurs et à risques). Sur le plan local d'abord, en donnant un coup de pouce aux équipes de jeunes via le sponsoring maillot. Sur le plan national ensuite, en sponsorisant des équipes professionnelles et en poursuivant le partenariat de longue date avec le COIB.

### Sur le plan local

En lançant l'action Local Team Spirit, Belfius souhaite offrir l'opportunité aux équipes sportives locales de jeunes de 6 à 18 ans pratiquant un sport d'équipe dans leur localité de bénéficier d'un sponsoring maillot durant deux saisons.

C'est la première fois qu'une banque belge se lance dans une telle action. Et l'enjeu est de taille : en Belgique, environ 850 000 personnes pratiquent régulièrement un sport collectif et les quatre principales fédérations de sport d'équipe (football, basket-ball, volley-ball et hockey) comptent à elles seules environ 620 000 membres.

Dès son lancement, l'opération est un succès ! En quelques mois, pas moins de 42 000 jeunes ont reçu gratuitement une partie de leur équipement et jouent déjà pour leur club dans un maillot au logo Belfius pour les saisons 2012-2013 et 2013-2014.

**850 000**  
personnes pratiquent  
régulièrement un sport collectif

### Sur le plan national

Belfius est active dans le sponsoring d'équipes sportives belges de haut niveau. D'une part, dans le football, en sponsorisant le Club de Bruges, un club sportif d'envergure, d'autre part, dans le basket, en soutenant Belfius Mons-Hainaut et Liège Basket en première nationale messieurs et Belfius Namur en première nationale dames.

Depuis des années, nous sommes également un partenaire fidèle du COIB et plus particulièrement du Comité de développement du sport belge, qui favorise au niveau local la pratique du sport chez les jeunes et identifie les nouveaux talents.



42 000 jeunes  
Belges jouent déjà  
avec un maillot Belfius.

 **Belfius localteamspirit**

## Generation United

**Objectif : susciter le débat sur le vieillissement et aider les générations à mieux vivre ensemble**

Le vieillissement de la population n'est pas uniquement l'affaire des plus âgés : nous sommes tous concernés. Il affecte notre société entière, notre manière de travailler, de nous loger, de vivre nos loisirs, notre retraite... C'est une évolution dynamique que jeunes et moins jeunes doivent accepter et intégrer afin de bénéficier au maximum de ses avantages et d'en minimiser les inconvénients. Le vieillissement est un défi lancé pour l'avenir : celui du vivre ensemble, en harmonie, toutes générations confondues.

En tant que partenaire financier des pouvoirs publics et de nombreuses institutions du secteur non marchand en Belgique, Belfius s'attache à suivre de très près ces évolutions sociodémographiques et à développer des solutions spécifiques pour faire face aux défis qui en découlent. Avec le concept « Generation United », Belfius a souhaité sensibiliser également le grand public aux impacts sociétaux de ces évolutions tout en proposant à ses clients un large éventail de solutions financières profitables aux jeunes comme aux ainés.

### Quelques exemples

- le crédit-logement pour une habitation kangourou (prêt hypothécaire soumis à la loi sur le crédit hypothécaire du 4 août 1992) ;
- le crédit pour la transformation d'un kot ou studio (prêt logement – prêt à tempérament soumis à la loi du 12 juin 1991 sur le crédit à la consommation) : un crédit adapté pour transformer une partie d'habitation en kot ou en studio ;
- les certificats logement : des obligations assorties d'un droit d'habitation principalement émises par des CPAS pour financer des résidences avec services ;

**Quelques semaines après son lancement, plus de 50 000 visiteurs uniques avaient visité la plateforme Generation United.**

→ Dexia Equities L Global Demography : un compartiment thématique du fonds d'actions Dexia Equities L, destiné à l'investisseur dynamique qui investit dans une sélection d'entreprises internationales anticipant l'évolution démographique mondiale.

Ce concept « Generation United » s'articule autour d'une plateforme en ligne grâce à laquelle la banque entend non seulement fournir des informations, mais également susciter un débat et un échange de nouvelles idées sur ce thème entre les différentes générations.



## Belfius Financial Academy

**Objectif : informer nos clients**

Qu'attendent aujourd'hui les clients de leur banque ? Confiance et transparence bien sûr, mais aussi reconnaissance de leur volonté et de leur capacité de devenir acteurs dans la gestion de leurs finances. Mais d'après une récente enquête, « les connaissances financières du Belge sont relativement faibles ».

Désireuse d'améliorer cette situation et d'agir dans l'intérêt des personnes, Belfius a créé la Belfius Financial Academy. Notre but est d'informer avec clarté et considération nos clients – tous âges confondu – sur de multiples thèmes et produits financiers.

Les sessions se tiennent périodiquement le samedi matin dans différentes villes du pays. Chaque participant commence par suivre un workshop sur un thème d'actualité au choix (placements, planification successorale, transmission...). Il écoute ensuite un orateur invité de premier choix qui expose ses idées sur une problématique liée à la saine gestion financière. Dans une ambiance conviviale, les participants peuvent poser leurs questions à des experts, échanger des idées pendant la pause...



Plus d'infos ?

Rendez-vous sur  
[www.GenerationUnited.be](http://www.GenerationUnited.be)



## Green Days

C'est dans le même état d'esprit qu'en 2012, Belfius a organisé des sessions d'information « Green Days » dans l'ensemble de ses agences bancaires autour de thèmes d'économies d'énergie : énergie solaire, chauffage, isolation, construction passive. Des experts donnent des explications techniques, mais aussi des conseils pratiques en matière de primes et de subsides.

## L'accès à nos services bancaires pour tous

Objectif : améliorer la vie des handicapés moteurs, auditifs ou visuels



Il n'est pas toujours aisé pour une personne malvoyante d'utiliser des services bancaires de manière tout à fait autonome. Les statistiques montrent que 1 à 4 % de la population belge n'a pas la capacité d'accéder aux services financiers classiques à cause d'un handicap moteur, auditif ou visuel.

Lors de l'aménagement des bâtiments de ses agences bancaires, Belfius veille dorénavant à ce que l'accès pour les personnes à mobilité réduite soit présent dans l'infrastructure même de l'agence. Déjà plus de 30 % de nos agences en bénéficient.

Belfius a également mis en œuvre tout son savoir-faire pour améliorer l'accès à ses agences pour les personnes malvoyantes ou aveugles. Les applications de Mobile Banking, le système de PC Banking, les lecteurs de cartes à accompagnement vocal et les extraits de compte en braille sont spécialement pensés pour leur faciliter l'accès aux services bancaires.

Pour continuer sur sa lancée, la banque a décidé d'équiper l'ensemble des distributeurs de billets de ses agences d'un système de guidage vocal développé en collaboration avec la Ligue Braille et visant à permettre aux personnes malvoyantes ou aveugles d'effectuer leurs retraits et de consulter leurs soldes en toute sécurité et sans aucune aide extérieure.

Grâce à ce système de guidage vocal, le client peut suivre les différentes étapes de la transaction au moyen d'écouteurs (apportés par la personne) et utiliser le clavier lorsque cela lui est demandé. Selon le régime linguistique d'application dans la région, la voix démarre en français, néerlandais ou allemand. Ensuite, dès que la carte bancaire est insérée et que le client a été identifié, la suite du processus se déroule dans sa langue. Hormis l'accompagnement vocal, le déroulement des opérations reste identique. Ce projet a débuté en 2013 et s'étendra à l'entière des agences de Belfius d'ici fin 2014.

D'ici 2014, l'ensemble des distributeurs de billets de nos agences bancaires sera équipé d'un système de guidage vocal.

## Lutte contre l'exclusion bancaire

Objectif : contribuer à l'intégration sociale

Depuis des années, la financiarisation de l'économie n'a cessé de croître : les produits et services financiers deviennent incontournables pour accomplir des actes essentiels de la vie quotidienne. Cette contrainte économique crée chaque jour davantage d'exclusion financière. Crise économique oblige, de plus en plus de Belges rencontrent des difficultés pour accéder à des services et produits financiers adaptés à leurs besoins et leur permettant de mener une vie sociale normale.

Quelques chiffres parlent mieux qu'un long discours : on dénombrait en 2009 dans notre pays plus de 100 000 personnes appartenant à un ménage dont aucun membre ne disposait d'un compte à vue, sans tenir compte des difficultés d'usage, et 356 611 personnes avaient au moins un crédit en défaut de paiement. Préoccupant également : le nombre de citoyens qui ne paient plus leurs primes d'assurances n'a jamais été aussi élevé, atteignant, en 2012, le chiffre record de 204 000 personnes...

Face à ce constat inquiétant, Belfius propose depuis de nombreuses années, un ensemble de solutions permettant de lutter très concrètement contre l'exclusion bancaire en collaboration avec les CPAS du pays. Allant bien au-delà des exigences minimales demandées par le cadre législatif (service bancaire de base sous forme d'un compte à vue), ces solutions constituent une exception dans le monde bancaire européen.



Tous les citoyens doivent avoir la possibilité de posséder un compte en banque.

## Flex-i-Trans

Objectif : favoriser l'intégration des personnes à mobilité réduite

Quand une personne n'est pas capable d'effectuer des activités de manière autonome, des difficultés peuvent se poser dans sa participation à la vie en société. Soucieuse du bien-être et de l'intégration des personnes à mobilité réduite, Belfius a lancé une solution flexible pour leur transport : Flex-i-Trans.

Ce service est intégré à l'offre de leasing d'un minibus adapté au transport des personnes moins valides. En fait, le système Flex-i-Trans permet de transformer, en quelques minutes à peine, un minibus à 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.



Flex-i-Trans permet de transformer un minibus à neuf places en un bus adapté aux fauteuils roulants.

## Profil sociodémographique, études MAHA, MARA et autres

Objectif : apporter un éclairage nouveau sur les futurs défis sociaux

### Profil sociodémographique des communes

Connaissez-vous le nombre de jeunes qui habitent votre commune ? La proportion de personnes actives et non actives ? La part représentée par les plus de 65 ans ? Vous trouverez la réponse dans le profil sociodémographique des communes !

Depuis plusieurs années, Belfius a mis en place un système d'études démographiques, déclinées individuellement par commune sous la forme d'un « profil sociodémographique ». Les résultats sont présentés aux gestionnaires des communes et de CPAS clients de la banque par les chargés de relations.

L'objectif premier de l'étude sur le profil sociodémographique des communes est d'aider les mandataires publics à mieux appréhender les évolutions actuelles et futures au niveau de leur population. De la sorte, ils pourront adapter leur politique sociale et communale et, de manière proactive, prévoir les investissements requis. Ainsi, tandis que certaines communes connaissent un vieillissement important de leur population, d'autres sont confrontées à une augmentation importante du nombre de jeunes. Les pouvoirs publics peuvent désormais mieux anticiper ces évolutions et prévoir les investissements nécessaires pour des infrastructures d'accueil adaptées. Ici aussi, Belfius innove en développant sur cette base des solutions et produits adaptés aux besoins des clients du secteur public.

### Études MAHA, MARA et autres à destination des pouvoirs publics

Outre le profil sociodémographique des communes, Belfius réalise aussi chaque année de nombreuses études sur l'évolution des finances locales communales, provinciales... avec une déclinaison individuelle au niveau de chaque commune. Le secteur social reste bien sûr au cœur des préoccupations de nos services, notamment via les études relatives au financement des hôpitaux (MAHA) et du secteur des maisons de repos (MARA). Ces études très appréciées sont devenues, au fil des ans, une référence pour nos clients.

2012 a également été une année électorale au niveau local. Dans ce cadre, Belfius a publié une série de documents : d'une part, des fiches didactiques sur le fonctionnement des pouvoirs locaux et, d'autre part, une brochure reprenant les principaux défis auxquels seront confrontés les pouvoirs locaux durant la prochaine législature.

## Community Services Center

Objectif : apporter une valeur ajoutée à la société

Le Community Services Center a pour but d'apporter de la valeur ajoutée à la société. Ce centre de compétences, au sein duquel des collaborateurs Belfius mettent leur expertise à la disposition d'initiatives locales et de la clientèle publique et Social Profit, s'inscrit bien dans une logique d'ancrage local de la banque.

Pour certains projets, nos salariés qui le souhaitent peuvent, temporairement, mettre leurs compétences au profit d'une institution locale (maison communale, hôpital, CPAS...).

### Exemple : Special Olympics European Summer Games d'Anvers 2014

Les jeux nationaux Special Olympics sont un événement sportif de quatre jours auquel participent chaque année plus de 3 300 athlètes handicapés, enfants et adultes. Spécialement destinée aux personnes présentant des troubles mentaux, cette initiative a pour objectif de leur offrir un accès au sport et à la compétition. Aujourd'hui, plus de 1 700 volontaires contribuent à sa bonne organisation. Parmi celles-ci, une collaboratrice Belfius.



Plus d'infos ?

Les études et publications sont disponibles via nos chargés de relations ou sur [www.belfius.be](http://www.belfius.be)



Notre spécialiste, qui a souhaité personnellement prendre part à ce projet, va gérer l'entièreté du volet financier (élaboration d'un système financier, création d'un budget, gestion des risques, souscription aux assurances...). Son travail et son expérience, mis à disposition de l'organisateur, serviront de base pour les Special Olympics Europe et Eurasie et les Special Olympics Belgique et pourront être par la suite approfondis.

### Exemple : Médiation de dette

Il arrive régulièrement que des personnes endettées s'adressent au CPAS pour obtenir de l'aide. Une médiation entre débiteur et créancier est alors la meilleure solution. Cette approche peut apporter un certain soulagement, même s'il n'est que temporaire. Néanmoins, le fait est que la médiation de dette fait partie du remède et constitue dès lors l'une des dernières étapes du processus de la dette. Il convient d'accorder beaucoup plus d'attention à la prévention de l'endettement. Il est cependant impossible pour le CPAS de s'y atteler seul.

À Boom, la prévention de l'endettement retient déjà l'attention aujourd'hui. Comment ? En essayant de mettre davantage l'accent sur la prévention et de répertorier les meilleures pratiques en matière de médiation de dette. Dans ce cadre, le CPAS local a réalisé une étude entre octobre 2012 et avril 2013 et s'est associé dans ce but avec le cabinet du Bien-Être, de la Santé publique et de la Famille et avec le Vlaams Centrum Schuldenlast. L'une de nos collaboratrices a contribué au projet.

Le projet de la commune de Boom a fourni des éléments qui sont essentiels pour la prévention de l'endettement. Il est important notamment de cartographier les actions à entreprendre en cas de risque de perte d'emploi ou de problèmes financiers, d'établir des passerelles entre le monde financier et les organismes d'aide, afin d'approfondir les études scientifiques en la matière, et de permettre aux CPAS d'échanger entre eux des informations intéressantes.

Nos collaborateurs mettent leur expertise à la disposition d'initiatives locales et de la clientèle publique et Social Profit.



Hilde Van Heddegem,  
collaboratrice Belfius Banque

Jo Piessens,  
secrétaire du CPAS de Boom

# Mécénat

La fondation privée Belfius Foundation a été créée en 2012 par Belfius Banque. Elle a repris l'entièreté des activités et du patrimoine de l'ex-ASBL Dexia Foundation. Belfius Foundation rassemble les initiatives de mécénat de solidarité de la banque en Belgique. Cet engagement solidaire se traduit par des initiatives liées :

- à l'intégration sociale, via le soutien du microcrédit et du crédit social ;
- au bien-être, via le soutien de projets dédiés au patient hospitalisé.

Cet engagement est aussi porté par les collaborateurs de la banque, notamment via un projet de volontariat dédié au microcrédit. Belfius Foundation incarne la démarche solidaire de Belfius Banque dans la société belge.

## Financement et aide d'organisations

**Objectif : soutenir localement de nombreuses initiatives liées au développement durable**

En tant que banque de relation, proche de ses clients tant privés que professionnels ou issus du secteur associatif, Belfius souhaite permettre à ses 796 agences de soutenir de nombreuses initiatives pour le développement durable au sein de leur propre commune ou région via un système de chèques (jusqu'à EUR 2 500 par agence) comme, par exemple, l'aménagement de locaux ou la fourniture de petit matériel informatique pour une ASBL, la rénovation d'une salle des fêtes, le don de repas à des sans-abri, l'achat de costumes pour une troupe de théâtre, etc.

Solidement ancrée sur le plan local, la banque entend ainsi assumer pleinement son rôle sociétal et traduire sur le terrain, dans les faits et à tous les niveaux, son engagement d'apporter une réelle valeur ajoutée à la collectivité.

## Microcrédit

**Objectif : offrir aux individus pauvres la possibilité d'entreprendre**

Popularisée dans le monde par le Bangladais Muhammad Yunus, prix Nobel de la Paix 2006, la microfinance existe aussi en Belgique. C'est même un outil important de réinsertion sociale dans notre pays. Avec 1,5 million de citoyens vivant sous le seuil de pauvreté, les microcrédits et crédits sociaux octroyés depuis de nombreuses années aux exclus des filières de crédit classiques répondent à un réel besoin.

En 2012, pour la septième année consécutive, la Fondation a soutenu le microcrédit, en subsidiant les deux principaux acteurs de la microfinance belge : Crédal Plus (EUR 318 000) et Hefboom (EUR 127 000). Ces subsides permettent de soutenir substantiellement le secteur du microcrédit belge. La banque agit également à travers des partenariats, comme l'accord avec le Fonds de participation grâce auquel les micro-emprunteurs peuvent, en une seule démarche, solliciter un microcrédit et un prêt bancaire.

L'engagement de l'entreprise dans la solidarité se décline aussi par l'entremise de ses salariés. C'est ainsi que la Fondation a pu mettre, en 2012, vingt-deux volontaires à la disposition de Crédal Plus et Hefboom. Ces salariés ou retraités Belfius ont mis gratuitement, pendant leurs heures de loisir, leurs compétences au bénéfice du microcrédit : ils ont fait du coaching de micro-entrepreneurs sur le terrain ou ont pris part au processus de décision dans des comités de microcrédit. La Fondation implique aussi plusieurs dizaines de salariés de Belfius dans les préjurys de ses appels à projets.



Plus d'infos ?

Rendez-vous sur  
[www.belfiusfoundation.be](http://www.belfiusfoundation.be)



22 collaborateurs Belfius volontaires mis à disposition de Crédal Plus et Hefboom.

## Helping Hands

Objectif : impliquer bénévolement nos salariés dans une association à visée solidaire et lui donner un petit coup de pouce financier

En 2012, 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 annuel s'adressait à nos salariés 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 a en outre décerné le « Prix du Personnel » à une onzième association.

Chaque association sélectionnée a reçu EUR 5 000 pour financer un projet.

## Colour Your Hospital

Objectif : réaliser des projets centrés sur le bien-être du patient hospitalisé, son confort et sa qualité de vie

En 2012, Belfius Foundation a mis en place la première édition du concours « Colour Your Hospital ». Celui-ci s'adresse à toute équipe hospitalière en Belgique, c'est-à-dire des médecins, chefs infirmiers/ères, infirmiers/ères, psychologues, assistantes sociales... travaillant dans des hôpitaux généraux, universitaires ou psychiatriques. L'objectif du concours est d'offrir à ces équipes le budget leur permettant de réaliser des projets centrés sur le bien-être du patient hospitalisé, son confort et sa qualité de vie. Ainsi, les équipes participantes doivent présenter à Belfius Foundation des projets qui offrent aux patients et à leur famille un cadre de vie plus convivial, plus chaleureux et plus agréable. Il peut s'agir d'un réaménagement de locaux, de l'achat de matériel non médical, de projets facilitant la venue des proches à l'hôpital, etc. En 2012, 24 équipes ont bénéficié du soutien de la Fondation afin de réaliser leur projet. Enfin, il est à noter que chaque projet gagnant reçoit un maximum de EUR 10 000 et que Belfius Foundation dispose d'une enveloppe totale de EUR 150 000 pour ce concours.

24 équipes ont bénéficié du soutien de Belfius Foundation afin de réaliser leur projet.



## Culture pour tous

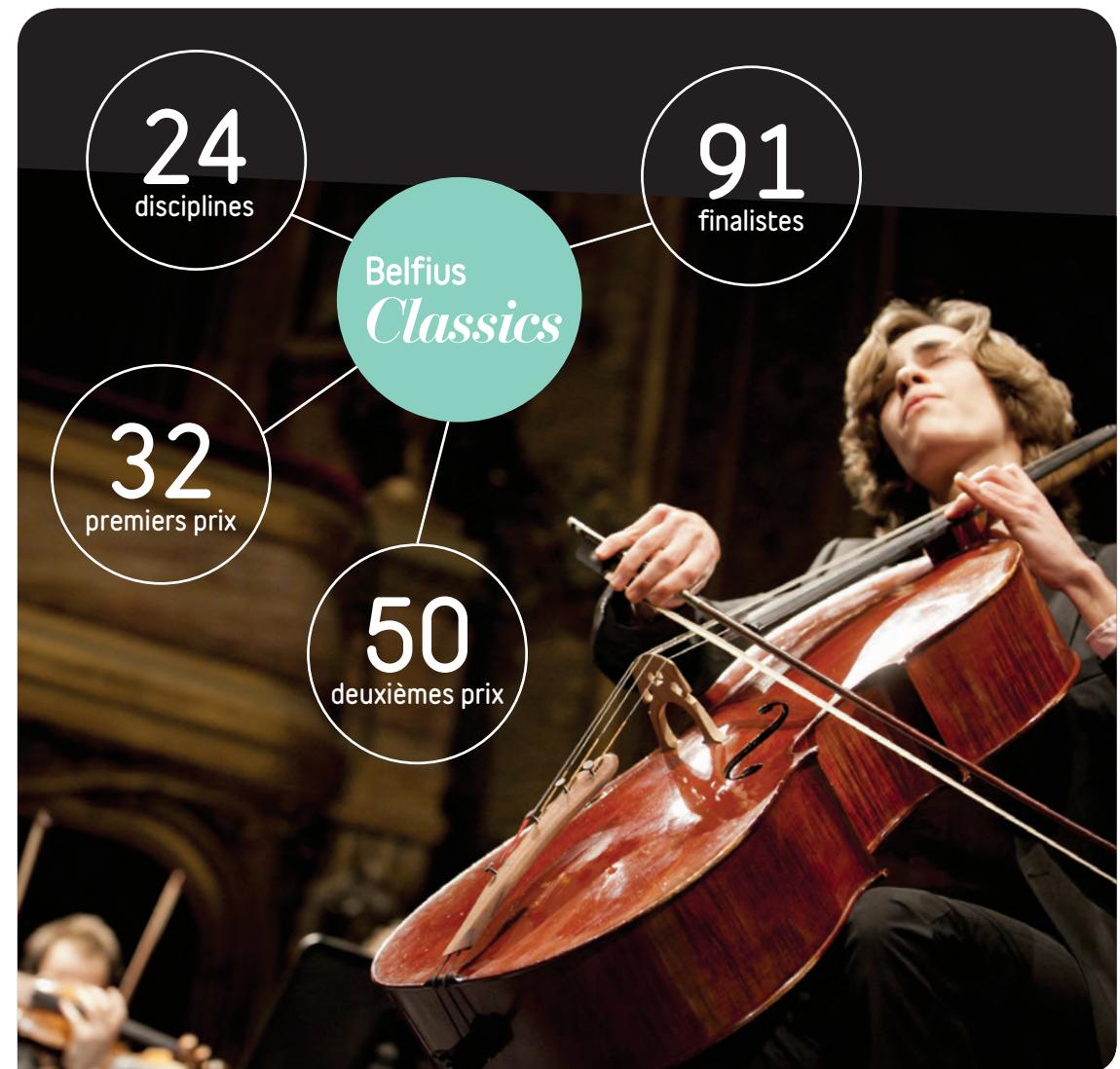
Objectif : offrir un véritable tremplin aux artistes

La culture tient à cœur à Belfius. Nous soutenons les talents dans les académies de musique et des arts de la parole (Belfius Classics) et dans l'enseignement artistique à temps partiel (Belfius Art). Et nous donnons la possibilité à chacun de faire la connaissance de notre collection exceptionnelle d'œuvres d'art belges, la plus grande collection privée dans ce domaine.



Depuis 1965, Belfius Banque organise chaque année le concours Belfius Classics pour les élèves des académies de musique et des arts de la parole. Des artistes en herbe découvrent ainsi la scène et se voient offrir un véritable tremplin.

Cette 48<sup>e</sup> édition a montré une fois encore que des artistes talentueux sont formés dans nos académies communales. Le nombre de 150 candidats, représentant 93 académies, était plus conforme à la moyenne habituelle (en 2011, leur nombre avait été exceptionnellement élevé). Venus de 24 disciplines, 32 des 91 finalistes ont obtenu un premier prix et 50, un deuxième prix. Il est important de noter que pour respecter un principe de non-discrimination, il n'y a plus de critère d'âge pour participer au concours. Enfin, près de 500 anciens lauréats auront reçu un coup de pouce, à l'occasion de concerts, stages ou enregistrements depuis la 1<sup>re</sup> édition du concours.





Les académies d'art permettent à chacun d'accéder à la culture et nous les soutenons à 100 %. C'est pourquoi nous organisons Belfius Art, un concours destiné aux jeunes talents plasticiens.

Les artistes intéressés peuvent présenter leur travail et dossier auprès de leur académie locale, en vue d'une première sélection régionale. S'ils sont retenus, ils participent alors à une sélection nationale. Un jury professionnel désigne ensuite les lauréats qui obtiennent non seulement un prix, mais également la possibilité d'exposer leur travail au grand public. Car les artistes ont autant besoin de soutien financier que d'opportunités de reconnaissance. Nous souhaitons leur offrir les deux.

En 2012, l'exposition « Brisure Affinités artistiques » a marqué l'ouverture de la quatrième saison de « Culture pour tous ». Les membres du personnel ont pu assister à des visites guidées et, le troisième samedi de chaque mois, l'exposition a été accessible gratuitement au public. Comme lors des éditions précédentes, la collaboration concernant l'organisation des visites guidées entre les Musées royaux des Beaux-Arts de Belgique et Belfius a été une véritable réussite.

Le volet régional du concours Belfius Art, présent depuis l'année dernière, renforce encore un peu plus le lien avec les académies et les communes. Les 50 artistes sélectionnés ont pu exposer leur œuvre dans les bâtiments de notre siège à Bruxelles et un jury a retenu deux lauréats. Leurs noms ont été annoncés en présence de leurs professeurs, de leur famille ainsi que de la presse lors de l'inauguration officielle de cette exposition annuelle. De plus, un prix a également été décerné aux académies gagnantes.

Par ailleurs, Belfius Banque a prêté plus de 80 œuvres d'art de sa collection à plusieurs musées à l'occasion de diverses expositions.

Pour l'année 2012, un partenariat a été organisé avec les musées et les communes. Dans ce cadre, Belfius a mis à leur disposition un grand nombre d'œuvres d'art pour permettre l'organisation d'expositions.

L'exposition à Poperinge consacrée au peintre Permeke ainsi que les deux expositions « Passie #1 » et « Passie #2 », organisées respectivement en avril et en décembre à Ostende, ont remporté un énorme succès.

**Brisure. Affinités artistiques**

culture pour tous

Exposition de 22 artistes belges prometteurs en dialogue avec les chefs-d'œuvre de la Collection Belfius

Visitez gratuitement cette exposition au siège de Belfius Banque et découvrez par la même occasion notre collection permanente d'art belge. Une visite est possible entre 10h et 16h30 tous les troisièmes samedis du mois, du 20 octobre 2012 au 16 mars 2013.

Inscrivez-vous au préalable via [www.belfius.be/collection](http://www.belfius.be/collection).

**Belfius**  
Banque & Assurances

**50 artistes ont pu exposer leur œuvre à notre siège central.**

# Nos collaborateurs

Chez Belfius, nous sommes conscients qu'un bon équilibre vie professionnelle - vie privée permet à nos collaborateurs, comme à la banque, de se développer durablement. En cultivant le potentiel de chacun, nous ferons la différence. Dans cet esprit, nous accordons une attention particulière à la diversité et l'implication, la sécurité et la santé, et à la flexibilité et la mobilité.

## Information, dialogue et accompagnement de nos collaborateurs

### Objectif : recréer du lien et de la confiance

#### Communication interne

Des employés Belfius écoutés et reconnus dans leur travail par un management de proximité qui leur fait confiance seront des collaborateurs motivés, épanouis, capables de contribuer au succès et à la pérennité de la banque. Aussi, nous tenons à répondre aux attentes d'information légitimes des salariés sur notre projet d'entreprise : résultats, nouveau produit, plan social 2016, nouveau collaborateur, métier d'un département... Et puis, ne dit-on pas qu'un personnel motivé à l'interne fait une entreprise aimée à l'extérieur ?

Afin de fédérer les salariés autour des valeurs Belfius, nous avons réalisé entre autres :

- une enquête interne de satisfaction ;
- des conférences plénierées afin d'expliquer clairement au personnel la nouvelle stratégie mise en place ;
- des développements importants sur nos outils intranet ;
- un réseau social pour instaurer le dialogue et les échanges ;
- un nouveau magazine mensuel électronique Mag-e.

#### Dialogue social

Comme les années précédentes, le dialogue social avec les délégations syndicales reste un axe essentiel dans la mise en œuvre du processus de transformation et d'autonomie de Belfius. Il est essentiel que, malgré un environnement difficile, nous réalisions nos objectifs 2016 approuvés par l'Europe dans un climat particulier, en toute indépendance et avec une vision équilibrée et coordonnée sur le plan financier et commercial.

Dans un tel contexte, le dialogue social est vraiment important mais également plus fragile. Celui-ci exige des efforts considérables de toutes les parties concernées.

#### Télétravail

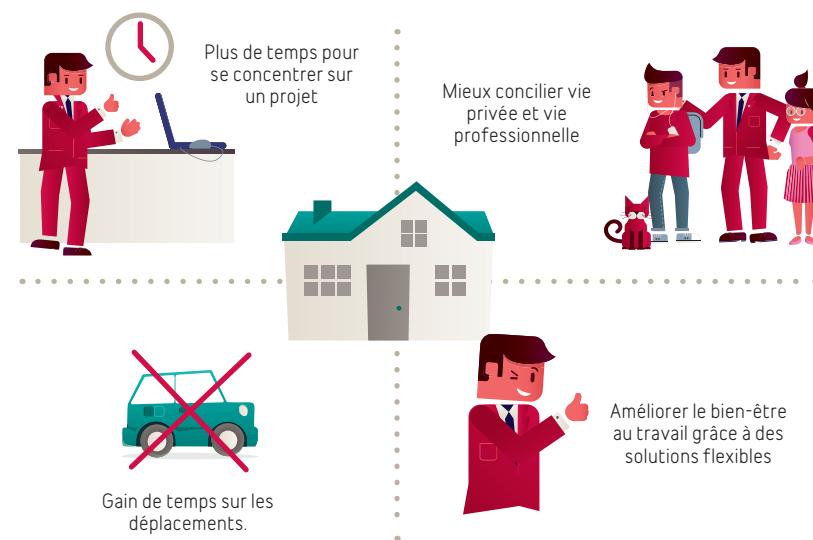
Depuis 2002, Belfius dispose d'une convention collective qui organise le télétravail dans l'entreprise. Ce n'est donc pas une nouveauté pour la banque, mais force est de constater que cette initiative remporte un succès grandissant parmi notre personnel.

Il existe sous trois formes différentes dans l'entreprise :

- mobile : pour les fonctions commerciales principalement ;
- occasionnelle : pour tous les collaborateurs ;
- structurelle : pour les collaborateurs qui, chaque semaine, travaillent de un à trois jours maximum à la maison.

**Sur les 5 815 collaborateurs de la banque en 2012, 1 055 utilisaient la formule occasionnelle et 509 travaillaient de manière structurelle à la maison.**

#### LES AVANTAGES DU TÉLÉTRAVAIL CHEZ BELFIUS



## Prévention des situations de stress

Belfius 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 2012, 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 à la suite de l'enquête stress.

**Objectif : développer les compétences individuelles**

## Formation continue

Dans l'environnement économique et financier globalisé et ultra-concurrentiel actuel où les marchés, technologies, produits, clients changent à la vitesse grand V, la formation continue des collaborateurs est un gage essentiel de la compétitivité et de la pérennité de la banque.

Afin de soutenir notre stratégie, l'offre de formation a continué à se développer en 2012 selon deux axes :

- l'accompagnement du changement ;
- l'adaptation des formations techniques à l'évolution des métiers suite aux changements réglementaires.



### Responsabilité vis-à-vis de nos collaborateurs

- Aide pour les changements et la fin de carrière de nos collaborateurs
- Évaluation régulière des employés par leur responsable hiérarchique. Ceux-ci peuvent, en cas de contestation, être évalués par l'échelon supérieur. Lorsque l'évaluation rendue est négative, un plan d'action est élaboré entre manager et employé. Des outils tels que le coaching, le training... peuvent être envisagés s'ils contribuent à une meilleure performance.
- *Outplacement* (accompagnement des employés licenciés) :
  - d'après la loi : pour les collaborateurs de plus de 45 ans ou pour les moins de 45 ans, qui ont au moins 12 ans d'ancienneté au sein de l'entreprise ;
  - dans le cadre du plan social de Belfius : pour tous les employés, quel que soit leur âge ou leur ancienneté.

## Lutte contre les discriminations et valorisation des différences

**Objectif : promouvoir la diversité**

Parce qu'elle a besoin de tous les talents pour assurer son développement économique, Belfius s'engage dans une politique de prévention des discriminations et de promotion de la diversité.

**La diversité est une nécessité pour la banque !**

## Partenariat avec Passwerk

Au cours de l'année 2012, la banque a conclu un partenariat avec Passwerk. Cette entreprise informatique a comme particularité d'employer des personnes atteintes d'un trouble du spectre de l'autisme (TSA) et douées d'une intelligence normale à élevée. Actuellement, trois collaborateurs de Passwerk travaillent chez Belfius dans le service IT de Bruxelles. Leur rôle consiste à tester les applications d'electronic banking.

Les personnes atteintes d'un TSA ont tendance à être meilleures en ce qui concerne la pensée logique et analytique. Ils sont bien plus sensibles aux détails et sont dotés d'un niveau de concentration remarquable, y compris dans des tâches répétitives, ce qui en fait d'excellents testeurs de logiciels. On leur doit, par exemple, des applications telles que Belfius Direct Mobile 2.0 et Belfius Free Time.



Mais les personnes ayant un TSA sont extrêmement sensibles au stress, aux stimuli et ont souvent des difficultés à communiquer. Des coaches professionnels de Passwerk leur apportent le soutien nécessaire et vérifient que leur travail puisse être fait dans les meilleures conditions.

Ces coaches ne s'occupent du reste pas que des personnes atteintes de TSA. À l'occasion d'un workshop traitant des TSA, les futurs collègues de ces nouveaux collaborateurs sont informés sur la problématique de l'autisme, avec des nuances faites par rapport à ce que les films ont tendance à montrer (comme *Ben Xou Rainman*). 70 employés Belfius ont ainsi été impliqués dans ce processus.

Au niveau de leur encadrement, trois employés de Belfius ont accepté de servir d'interlocuteurs pour les collaborateurs de Passwerk et, de la même manière que les coaches, veillent à ce que le cadre de travail de leurs collègues atteints d'un TSA puisse rester optimal.

## Jobs étudiants

La direction de Belfius a également décidé de privilégier les candidatures d'étudiants issus de milieux défavorisés pour l'attribution de ses jobs étudiants durant l'été 2012.

## Projet éco-coaches

### Objectif : sensibiliser aux bonnes pratiques environnementales

De nombreux collaborateurs de Belfius se sentent très concernés par la problématique environnementale, certains avec des compétences très pointues. Quand la banque a décidé de bâtir un réseau d'ambassadeurs du développement durable, les candidatures 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.

Leur but principal est d'informer et de sensibiliser leurs collègues aux bonnes pratiques environnementales au bureau au quotidien. Pour les aider dans leur tâche, nous leur offrons des sessions d'information thématique sur notre nouvelle stratégie de développement durable, nos produits verts, la mobilité, l'énergie ou les déchets. Et les résultats sont déjà visibles, non seulement sur le lieu de travail, mais aussi dans la sphère privée, ce qui élargit encore le bénéfice pour la société dans son ensemble.

**60 éco-coaches sont actifs au siège central.**

## Commission environnement

### Objectif : mettre en place des initiatives pour promouvoir la responsabilité sociétale

Il existe au sein du CPPT (Comité pour la prévention et la protection au travail) de Belfius une commission Environnement, active depuis déjà une vingtaine d'années, qui se réunit mensuellement pour discuter des problèmes liés à l'environnement et mettre en place des initiatives à prendre, afin d'améliorer le développement durable de l'institution.



L'organisation de la semaine Bio et de la semaine de réduction des déchets, la récolte des gros pulls... ne sont que quelques exemples parlants des initiatives prises par cette commission en collaboration avec d'autres commissions.

## Collectes de sang

Objectif : compléter le stock de sang de la Croix-Rouge de Belgique

En collaboration avec la Croix-Rouge de Belgique, nous organisons chaque année plusieurs collectes de sang. En 2012, les collaborateurs de Belfius ont à nouveau fait preuve d'une grande générosité. Au cours des dix journées organisées au sein de nos trois sièges centraux, 671 prélèvements ont été effectués, ce qui représente environ 292 litres de sang. 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.



671 prélèvements de sang ont été effectués en 2012, soit environ 292 litres de sang.

## Journée mondiale du refus de la misère

Objectif : récolter des pulls et des couvertures pour les personnes les plus démunies et les sans-abri

La Journée mondiale du refus de la misère est célébrée chaque 17 octobre. Née de l'initiative du père Joseph Wresinski et de celle de plusieurs milliers de personnes de tous milieux qui se sont rassemblées sur le Parvis des Droits de l'Homme à Paris en 1987, cette journée est officiellement reconnue par les Nations unies depuis 1992.

À cette occasion, Belfius a organisé la semaine de la « Collecte des gros pulls ». L'objectif était principalement de récolter des pulls et des couvertures pour les personnes les plus démunies et les sans-abri afin qu'ils puissent mieux lutter contre les conditions hivernales difficiles.

Cette collecte a eu lieu dans les sièges centraux et régionaux de Belfius, et dans les agences. L'entièreté des biens récupérés a été distribuée au Samusocial de Bruxelles, à l'ASBL Bij Ons et à Oxfam-Solidarité. Au total, 2 136 pulls et vestes ont pu être récoltés grâce à l'aide de tous les collaborateurs de Belfius.

En parallèle, une récolte de fonds a été organisée par SOS Fonds (fonds interne alimenté par le personnel de Belfius). Cet argent a servi à acheter 1 200 couvertures supplémentaires.



2 136 pulls et vestes, et 1 200 couvertures ont pu être récoltés.

# Notre engagement passe aussi par nos clients



« Une banque qui aide ses clients à s'engager concrètement sur la voie du développement durable. »

Belfius a l'ambition de développer des produits et services simples, sûrs et économiques, conçus pour satisfaire les besoins réels de ses clients particuliers, institutions locales et entreprises et qui rencontrent, directement ou indirectement, des objectifs durables : environnement, société et bonne gouvernance.

# Notre engagement passe aussi par nos clients



En 2012, nous avons constitué pour nos clients Private philanthropes plus de 60 fonds nominatifs, en collaboration avec la Fondation Roi Baudouin.

Avec Green Fleet, nous permettons aux entreprises de gérer leur flotte automobile de manière écoresponsable. Cette formule comprend une évaluation du parc automobile, des cours d'éco-conduite et une compensation volontaire des émissions de CO<sub>2</sub>.



25 % de tous les crédits-logement non hypothécaires souscrits par des particuliers en 2012 étaient des éco-crédits. Soit une augmentation de 7 % par rapport à 2011.

EUR **18 millions**

En 2012, nous avons financé des projets pour installer des panneaux solaires photovoltaïques à concurrence de plus de 18 millions d'euros. Ces installations produisent au total quelque 8 000 kWc.

Via une offre spécifique de produits (certificats de logement, Flex-i-trans...), nous aidons les autorités locales à relever les défis du vieillissement de la population.

Belfius a en portefeuille

**40 159**

polices d'assurance au kilomètre Corona. Cette assurance au kilomètre était d'ailleurs la première à être présente sur le marché belge.

# Impact environnemental pour nos clients particuliers

Objectif : encourager les investissements en matière d'économie d'énergie et de mobilité durable par des avantages tarifaires ou un taux d'intérêt réduit

## Éco-crédit

L'Éco-crédit Habitation est un prêt à tempérament (PAT) pour propriétaires ou locataires qui souhaitent financer des dépenses destinées à réaliser des économies d'énergie. Cette solution offre un avantage de taux sur l'ensemble du montant du crédit pour la durée totale de l'emprunt.

Les investissements qui entrent en ligne de compte pour l'Éco-crédit Habitation sont, par exemple, le remplacement d'une ancienne chaudière, l'installation de double vitrage ou de panneaux solaires.

En 2012, le montant moyen emprunté pour un Éco-crédit Habitation chez Belfius s'élevait à 11 500 euros. La majorité de ces PAT ont été accordés pour une durée comprise entre 36 et 48 mois. Au total, la part de la production des Éco-crédits Habitation dans la production totale des crédits au logement est passée de 18 % en 2011 à 25 % en 2012 (hors crédits hypothécaires).

Avec le crédit-logement pour construction économe en énergie, le particulier bénéficie d'une réduction allant jusqu'à 0,25 % sur le taux du crédit.

Le crédit-logement pour construction économe en énergie est une nouvelle formule de financement, annoncée à l'occasion de Batibouw 2013, présentant un avantage sous la forme d'une réduction sur le taux d'intérêt. Ce crédit-logement est spécifiquement destiné à la construction ou l'achat d'une nouvelle habitation, construction passive ou basse énergie correspondant au niveau E ≤ 50 (hors financement du terrain). La réduction accordée sur le taux d'intérêt peut aller jusqu'à 0,25 % et est établie contractuellement dans la convention de crédit. Les avantages du crédit-logement pour construction économe en énergie s'appliquent à toutes les formules de crédit (à l'exception du crédit-pont), indépendamment du taux d'intérêt (fixe ou variable), de la durée et du mode de remboursement choisis.

L'Éco-crédit Auto offre un financement à tempérament pour l'achat d'une voiture économe en énergie de maximum 2 ans avec faibles émissions de CO<sub>2</sub> (< 145 g/km pour le diesel et < 160 g/km pour l'essence), pour une voiture hybride ou équipée d'une installation LPG, à un taux d'intérêt inférieur à celui du prêt voiture ordinaire.

## Assurances

L'assurance photovoltaïque offre une protection optimale qui couvre les installations photovoltaïques contre le vol et tous les dommages matériels soudains et imprévus tels que la foudre, la tempête et la grêle. Une indemnité forfaitaire pour la perte de production d'électricité après un sinistre couvert est versée, ainsi qu'une indemnité calculée sur la base de la valeur des certificats du client si celui-ci a droit aux certificats verts.

Avec notre assurance au kilomètre, moins on roule, moins on paye ! Même en dessous de 10 000 km, la baisse de prix continue car Belfius calcule la prime d'assurance selon le kilométrage réel à 100 km près. En pratique, l'automobiliste communique le kilométrage actuel et celui qu'il compte parcourir durant la 1<sup>re</sup> année. Nous remboursons si le nombre de kilomètres parcourus a été moins élevé que prévu ou réclamons un supplément pour les kilomètres supplémentaires effectués.

Fin 2012, Belfius détient en portefeuille 40 159 polices d'assurance au kilomètre, soit une croissance de 4 % par rapport à l'année précédente.

Et si le client roule de façon écologique, nous tenons aussi à le récompenser : nous lui offrons l'avantage Ecomobility, soit :

- les véhicules de la catégorie A (émissions de CO<sub>2</sub> essence < 100 g/km ; diesel < 85 g/km) donnent droit à une diminution de 20 % sur la prime RC Auto ;
- les véhicules de la catégorie B (émissions de CO<sub>2</sub> essence < 130 g/km ; diesel < 115 g/km) donnent droit à une diminution de 10 % sur la prime RC Auto.

En 2012, 1 000 preneurs d'assurance ont bénéficié d'une réduction grâce à leur voiture écologique.



Fin 2012, Belfius détient en portefeuille 40 159 polices d'assurance au kilomètre, soit une croissance de 4 % par rapport à l'année précédente.

# Impact environnemental pour nos clients publics et entreprises

Objectif : améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments, réduire les coûts ainsi que l'empreinte sur l'environnement

## Gestion efficace de l'énergie

Belfius propose des solutions en vue d'économiser de l'énergie, comme Green Fleet et Green IT pour, tantôt, une gestion économique et écologique du parc automobile, tantôt, des équipements IT ainsi que des solutions d'investissement dans les énergies renouvelables (cogénération ou panneaux solaires).

### Green Fleet

En conformité avec les exigences européennes les plus strictes en matière d'émissions de CO<sub>2</sub> et les efforts déployés par les constructeurs automobiles pour fabriquer des voitures plus écologiques, Belfius propose une approche intégrée de leasing opérationnel fondée sur une gestion responsable et écologique du parc automobile. Green Fleet propose en option Green Fleet Management qui offre un plan personnalisé de réduction des émissions de CO<sub>2</sub> et des cours d'éco-conduite sur mesure pour attirer l'attention des collaborateurs sur l'empreinte écologique de leur conduite.

Quant aux quantités d'émissions de CO<sub>2</sub> résiduelles que le système ne permet pas de diminuer davantage, Green Fleet propose une compensation volontaire en CO<sub>2</sub>. Les clients qui décident d'avoir un parc automobile neutre à 100 % en CO<sub>2</sub> peuvent ainsi compenser les émissions qu'ils n'ont pas pu éviter en soutenant des projets environnementaux qui aident à restreindre la production de gaz carbonique en Belgique.



### Gold Cleaner Car Contract

Cleaner Car Contract est une initiative européenne, coordonnée en Belgique par la fédération flamande Bond Beter Leefmilieu, qui encourage les principales sociétés de leasing à démontrer que leur parc automobile peut être à la fois plus économique et moins polluant. En signant le Gold Cleaner Car Contract, Belfius Auto Lease s'est engagée à proposer à ses clients d'inclure des voitures moins polluantes dans leur flotte à des conditions avantageuses. Cette approche a permis d'accroître le pourcentage de voitures écologiques dans l'ensemble de notre parc automobile et de réduire les émissions moyennes de nos véhicules neufs à 120 g CO<sub>2</sub>/km en 2012.

Plus d'infos : [www.bondbeterleefmilieu.be](http://www.bondbeterleefmilieu.be)

### Green IT

Indispensable dans les activités professionnelles quotidiennes, l'équipement informatique et la gestion des réseaux représentent 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 n'en constituent que quelques exemples.

Afin d'aider nos clients à optimiser leur équipement IT, Belfius propose Green IT, une formule de location qui offre également des conseils sur mesure pour le choix du hardware, des informations sur l'étiquetage énergétique et des astuces pour consommer moins d'énergie. Pendant toute la durée du contrat, nos clients ont la possibilité d'adapter leur équipement IT en fonction de leur développement ou des innovations technologiques. À la fin du contrat, le matériel est revendu ou recyclé, après élimination de la totalité des données sauvegardées.



L'équipement informatique et la gestion des réseaux représentent une partie considérable de la consommation énergétique d'un bâtiment.

## Panneaux solaires photovoltaïques et cogénération

Dans le cadre des projets de panneaux solaires photovoltaïques et de cogénération, Belfius propose soit une formule *all inclusive* pour le secteur public et social, soit une formule de leasing pour les entreprises.

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.

La formule de financement flexible, via le leasing, court sur une durée de maximum 15 ans avec option d'achat.

Sur demande, la banque 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.

La banque 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.

Les clients peuvent également bénéficier d'une :

- **adhésion gratuite à l'étiquette de performance énergétique Display®** ; celle-ci leur permet de calculer eux-mêmes l'efficacité énergétique de leurs bâtiments et de préparer une affiche personnalisée afin de communiquer au grand public les activités planifiées et/ou les résultats des investissements en matière de rendement énergétique ;
- **assurance panneaux photovoltaïques** à taux intéressant 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).

En 2012, plus de EUR 18 millions ont été financés pour des projets permettant l'installation de plus de 8 000 kWc de panneaux photovoltaïques. Parmi nos grands clients, citons notamment le groupe Mestdagh, la Vlaamse Mediamaatsschappij, la VZW Arcor, Indopol International SA et la commune de Steenokkerzeel.

**En 2012, Belfius a financé des investissements dans les panneaux photovoltaïques pour plus de EUR 18 millions.**

## Green Building Solutions

Forts de notre expérience et de notre savoir-faire en matière de gestion immobilière, nous proposons également au secteur social et public un ensemble de Green Building Solutions qui tentent de satisfaire aux besoins de financement de leur patrimoine immobilier, aux exigences et aux attentes dans le domaine des performances énergétiques, de la durabilité et du suivi de chantier, et ce, tant pour des nouvelles constructions que des rénovations.

L'administration communale de Grimbergen par exemple a choisi en 2011 d'ériger 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.

### Green Building Solutions : autres exemples

WIELSBEKE	CPAS	Flandre occidentale	Chaudière à condensation
BEVEREN	Caserne de pompiers de Beveren	Flandre orientale	Toit vert, récupération des eaux de pluie
DIKSMUIDE	CPAS	Flandre occidentale	Chauffage dans le sol pour chauffer et refroidir, chaudière à condensation
MELLE	Commissariat de police de Melle	Flandre orientale	Récupération des eaux de pluie, toit vert, isolation
HOVE	Transformation du hall omnisports de Weyninchove	Anvers	Récupération des eaux de pluie, panneaux photovoltaïques
WICHELEN	Agrandissement de l'école communale	Flandre orientale	Récupération des eaux de pluie, panneaux photovoltaïques

## Garantie verte

Belfius a reçu une enveloppe budgétaire de la Région flamande - EUR 1,6 million pour les grandes sociétés et EUR 3,5 millions pour les PME - afin de pouvoir proposer aux entreprises une garantie financière pour leurs investissements verts. Une condition pour bénéficier de cette aide : les investissements doivent concerner des technologies qui permettent d'optimiser la consommation d'énergie et offrir un retour sur investissement de moins de 10 ans.

L'entreprise intéressée doit faire appel à la Participatiemaatschappij Vlaanderen via le Waarborgbeheer NV pour recevoir la garantie qui lui permettra d'obtenir plus facilement le financement de son choix : crédit ou leasing.



Pour la période 2012-2013, Belfius a obtenu du gouvernement flamand une enveloppe totale de EUR 1,6 million pour les grandes sociétés et EUR 3,5 millions pour les PME.

### Partenariats verts

En devenant le partenaire financier privilégié de divers événements dédiés à l'efficience énergétique et à la protection de l'environnement, Belfius vise à faciliter les échanges d'idées et de bonnes pratiques et à encourager les investissements dans un maximum de projets durables.

### Championnat des énergies renouvelables

67 communes et 19 000 citoyens ont participé au premier Championnat belge des énergies renouvelables (2011-2012). En lançant cette initiative, les organisateurs - le Bond Beter Leefmilieu (BBL) et l'Association pour la promotion des énergies renouvelables (APERe) - souhaitaient stimuler les politiques locales de l'énergie sur la base d'indicateurs durables. Neuf communes ont été récompensées pour leurs efforts.

### Energy Forum

Avec des centaines d'orateurs spécialisés et des dizaines d'études de cas intéressantes, Energy Forum est la bourse belge annuelle dont rêvent les grands consommateurs d'énergie et les décideurs. Ils peuvent y découvrir les dernières nouveautés ainsi que les solutions et services du secteur énergétique les plus innovants et les plus rentables du point de vue économique, ainsi que les aspects liés aux financements de projet. Ils peuvent en outre y nouer des contacts intéressants, échanger leurs expériences et générer de nouveaux business.

# Impact social pour nos clients particuliers

Objectif : offrir des produits et des services financiers adaptés à la diversité et accessibles à tous

## New Family Plan

Afin de faciliter la vie aux célibataires, familles monoparentales et recomposées, Belfius a lancé le programme New Family Plan présentant des produits financiers et des services adaptés aux célibataires, familles monoparentales et recomposées. Une plate-forme web a également été créée. Celle-ci propose des informations utiles, des offres et des possibilités d'interactions. Ces nouvelles familles ont ainsi la possibilité d'y poser toutes leurs questions en matière de succession, de logement...



Plus d'infos ?  
Rendez-vous sur  
[belfius.be/newfamilyplan](http://belfius.be/newfamilyplan)

## Produits et services pour lutter contre le surendettement et l'exclusion bancaire

Belfius est engagée depuis longtemps dans la lutte contre le surendettement et l'exclusion bancaire, notamment grâce à une distribution responsable du crédit et à la mise à disposition d'outils financiers pour les plus démunis (voir également les produits sociaux développés en collaboration avec les CPAS).

### Service bancaire de base

C'est dans ce cadre que la banque a lancé le compte avec service bancaire de base. Ce compte à vue limité est proposé à un tarif forfaitaire prévu par la loi. Tout citoyen a droit à ce service minimum pour gérer ses revenus et ses dépenses pour autant qu'il remplit certaines conditions, notamment que sa résidence principale se trouve en Belgique.

### MasterCard Prepaid

En collaboration avec MasterCard, Belfius a développé la MasterCard Prepaid, une carte prépayée qui présente tous les avantages d'une carte de crédit, mais qui n'en est pas une. Son principe est assez simple : le titulaire décide lui-même combien d'argent il va y placer et conserve ainsi le contrôle de son budget à tout moment. Il peut ensuite retirer de l'argent à un distributeur automatique ou payer ses achats chez plus de 35 millions de commerçants dans le monde entier ou sur internet. Une carte prépayée présente peu de danger d'endettement : on ne peut à aucun moment dépenser plus que ce que prévoit le montant présent sur la carte. Une fois la somme épuisée, son titulaire doit impérativement la recharger pour pouvoir à nouveau l'utiliser.



## Fonds d'investissement durable

Investir durablement, c'est associer un but humain et environnemental à des objectifs financiers.

Belfius propose de nombreux compartiments d'investissements qui mettent l'accent sur ce respect. Nos fonds d'investissement durable investissent uniquement dans des entreprises qui, dans leur secteur, relèvent au mieux les défis sociaux, écologiques et de gestion et qui tiennent compte des intérêts de toutes les parties impliquées dans leur activité économique. Actions ou obligations ou combinaison des deux, l'investisseur trouve toujours dans notre offre durable ce qu'il cherche : dans les fonds Dexia Sustainable comme Dexia Sustainable Euro Bonds, Dexia Sustainable Green Planet, Dexia Sustainable North America...



Investir durablement,  
c'est associer des  
objectifs financiers  
à un but humain et  
environnemental.

## Philanthropie

Afin de satisfaire nos clients Private qui souhaitent consacrer une partie de leur patrimoine à une cause d'intérêt général, de leur vivant ou à leur mémoire via une œuvre caritative (financement de la recherche médicale, de la recherche scientifique et du bien-être des animaux...), la banque a développé une expertise dans le domaine de la philanthropie. Dans ce cadre, nos experts travaillent en étroite collaboration avec la Fondation Roi Baudouin ou avec les universités.

**En 2012, plus de 60 fonds nominatifs ont été créés pour nos clients Private en collaboration avec la Fondation Roi Baudouin.**

Notre département Wealth Management peut ainsi leur garantir un service optimal via la création :

- d'une fondation propre sans but lucratif dans un but spécifique ;
- d'un fonds nominatif auprès de la Fondation Roi Baudouin ou dans un fonds universitaire comme le Leuvense Universiteitsfonds et la Fondation Louvain ;
- d'un legs en duo, une technique de planification intéressante, lorsqu'on souhaite, via un testament, laisser une partie de patrimoine à des héritiers lointains ou des personnes sans lien de parenté et limiter les droits de succession.

# Impact social pour nos clients publics

Objectif : identifier les grands défis sociétaux et leurs enjeux financiers et contribuer à mettre en œuvre des solutions innovantes et efficaces

## Les produits sociaux

L'accès des personnes en situation précaire aux services bancaires est devenu indispensable pour mener une vie « normale » dans notre société. C'est la raison pour laquelle Belfius a développé une gamme de solutions innovantes permettant d'accompagner les CPAS dans leur mission d'aide sociale et de favoriser l'intégration des plus démunis. En 2012, Belfius gérait 150 000 comptes d'aide sociale.

Produit	Quelques chiffres
<b>Carte prépayée</b> 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 241 institutions. En moyenne 5 200 cartes sont utilisées chaque mois.
<b>Compte d'assistance sociale</b> 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 particuliers dans le besoin. Il constitue sans nul doute la solution la plus adaptée pour le paiement d'allocations sociales.	Nombre de titulaires : 40 000. Solution utilisée par 518 institutions.
<b>Compte de garantie de séjour</b> 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.	Solution utilisée par 70 institutions.
<b>Reconstitution de la garantie locative</b> Solution qui facilite la location d'un logement aux personnes en situation de précarité. Ce compte est ouvert par le CPAS au nom du locataire et est géré par le CPAS. Il permet au locataire le remboursement progressif du montant de la garantie locative au CPAS qui a temporairement constitué la garantie locative pour lui. Au terme de la reconstitution, il est converti en compte bloqué en garantie locative et le CPAS, alors libéré de ses engagements envers le propriétaire, peut récupérer le montant avancé..	3 400 comptes de reconstitution de garantie locative ouverts. Solution utilisée par une centaine d'institutions.
<b>Compte de gestion budgétaire/médiation de dettes</b> 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 de retrait muni d'une carte bancaire et sur lequel sont versés les montants nécessaires pour les petites dépenses quotidiennes.	Nombre de comptes de gestion budgétaire : 66 500 (569 institutions). Nombre de comptes de médiation de dettes : 4 800 (140 institutions).
<b>Le compte Système i</b> Solution très utile aux maisons de repos amenées à gérer tout ou partie des avoirs et des paiements pour le compte de leurs résidents.	Nombre de comptes Système i : 30 200 (416 institutions).

## Des solutions dédiées au vieillissement de la population

Le vieillissement de la population constitue l'un des enjeux majeurs des prochaines décennies. Pour les pouvoirs publics locaux et tous les organismes associés, il est non seulement synonyme de besoins accrus en matière d'accueil et de services à domicile, mais soulève également un certain nombre de questions quant au financement futur des pensions du secteur public.

Belfius propose un ensemble de solutions dédiées à cette problématique :

- certificats de logement pour financer la construction de service flats pour seniors ;
- Publi Pensions, des produits d'assurances sur mesure pour financer la pension des agents de la fonction publique ;
- Système i pour gérer les avoirs et les comptes des personnes placées en maison de repos ;
- Flex-i-Trans, une formule de leasing de voitures adaptées pour le transport des personnes moins valides.

### Profil sociodémographique des communes

En tant que banque des administrations locales, Belfius publie régulièrement des études spécifiques sur l'évolution de la population. À cette heure, nous avons déjà présenté à plus de 400 communes leur profil sociodémographique personnalisé mettant en exergue, outre les composantes de la population, les phénomènes migratoires observés à l'échelon communal, l'état et l'évolution des revenus et du logement, ainsi que des critères sociaux et l'offre de services et d'infrastructures aux personnes âgées. Cette analyse unique et rigoureuse apporte un soutien direct aux gestionnaires locaux dans l'élaboration de leur stratégie de service public pour les années à venir, en matière notamment d'infrastructure, d'aide sociale et de soins de santé.

**Belfius a déjà présenté à plus de 400 communes leur profil sociodémographique personnalisé.**

### Certificats de logement

Nos certificats de logement offrent une solution de financement innovante pour la réalisation de résidences avec services ou service flats, une alternative intéressante pour le logement des personnes âgées qui souhaitent rester autonomes le plus longtemps possible et ainsi retarder au maximum leur entrée en maison de repos. Grâce à cette formule, celles-ci peuvent faire appel, à leur propre rythme, aux multiples services disponibles : repassage, nettoyage, cuisine, prise en charge médicale...

Comment cela fonctionne-t-il ? En fait, les certificats de logement sont des obligations auxquelles est lié un droit de séjour. Pour un montant donné, le senior acquiert le droit pendant 20 ou 30 ans d'habiter dans un service flat, sans payer de loyer. Et en tant que résident, il peut également utiliser les services et l'assistance médicale. Les coûts supplémentaires lui seront bien sûr facturés à la carte. À l'échéance du certificat, le retour sur capital investi va à l'acheteur de l'obligation. Et pour le CPAS ou l'ASBL qui fait appel (en partie) aux certificats d'habitation, cette formule offre l'opportunité de boucler plus facilement son budget.



Grâce aux certificats de logement, les seniors peuvent rester autonomes plus longtemps et retarder ainsi au maximum leur entrée en maison de repos.

# Notre engagement environnemental



« Une banque qui propose des solutions innovantes et respectueuses de l'environnement. »

Énergie, mobilité, déchets, CO<sub>2</sub>... la volonté de mener nos activités dans un souci permanent du respect de l'environnement est de plus en plus manifeste. Qu'il s'agisse d'initiatives vertes menées en interne par nos collaborateurs pour réduire la consommation de papier, la facture énergétique, pour favoriser la mobilité durable et le télétravail, ou du développement de produits et services financiers pour nos clients en vue de faciliter la transition vers une économie plus verte, nous voulons tous participer à la création d'une économie fondamentalement différente et à la protection de la planète tout en stimulant l'innovation, la prospérité, la sécurité et le sens du travail de chacun.

# Notre engagement environnemental



Depuis 2008,  
Belfius utilise  
exclusivement  
de l'électricité  
100 % verte.



79 %

des collaborateurs de la banque  
se rendent au travail à Bruxelles  
autrement qu'en voiture solo.



Pour leurs déplacements pendant les heures de travail, nos collaborateurs peuvent utiliser les vélos partagés Villo! et les voitures Cambio.

750 000

Pour 750 000 comptes particuliers,  
les extraits ne sont plus imprimés, mais  
bien envoyés électroniquement.



-53,8 %

Depuis 2007, notre  
consommation énergétique  
(gaz et électricité) pour les  
bâtiments centraux a baissé  
de 53,8 %.

77 %

des clients Public et Wholesale  
reçoivent des extraits de compte  
dématérialisés.

# Énergie

## Efficacité énergétique

Objectif : réduire notre consommation d'énergie primaire

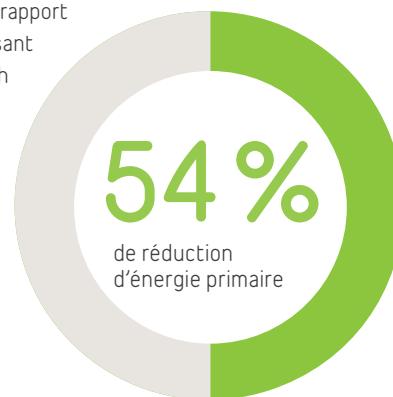
Au cœur de la stratégie de Belfius pour une croissance durable : l'efficacité énergétique de ses bâtiments. Si la rationalisation de la consommation d'énergie est l'élément central de la transition vers une économie plus efficace dans l'utilisation des ressources, elle est également l'un des moyens les plus rentables pour diminuer les émissions de gaz à effet de serre. Aussi, la banque s'est fixé un objectif ambitieux sur cinq ans : réduire de 50 % la consommation de gaz et d'électricité des bâtiments du siège central et de 25 % celle des sièges régionaux et agences.

### Sièges central et régionaux

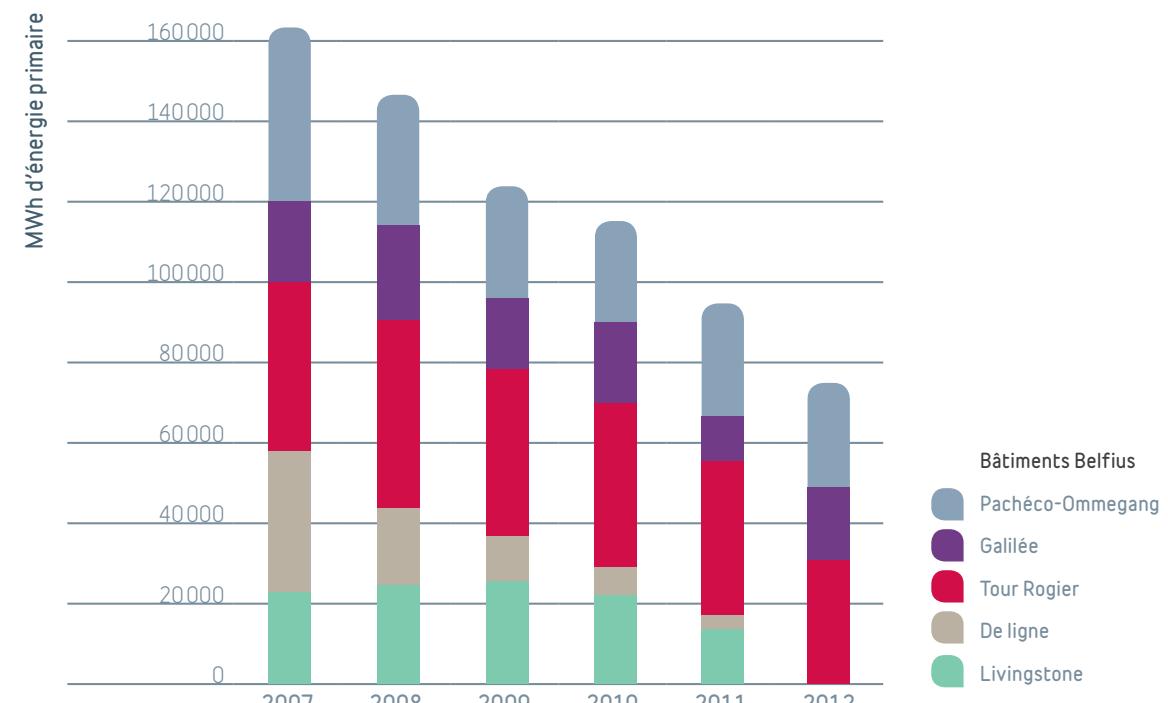
Pari déjà réussi dans les bâtiments de notre siège central ! La mise en œuvre d'actions recommandées par des audits énergétiques volontaristes et systématiques combinée à l'optimisation de l'usage des surfaces de bureaux et la sensibilisation de notre personnel nous a permis de diminuer la consommation

en énergie primaire de 53,8 % par rapport à celle enregistrée en 2007, passant de 162 515 175 kWhep (kWh d'énergie primaire) en 2007 à 75 135 023 kWhep en 2012.

La consommation d'énergie primaire par personne est, quant à elle, passée de 21 899 kWhep à 10 946 kWhep, soit une réduction de 50 %.



Évolution de la consommation en énergie primaire pour le siège central



## Audits énergétiques

Dès 2007, notre entreprise décida de réaliser des audits énergétiques systématiques de ses bâtiments, en commençant par ses trois grands sites bruxellois. Ceux-ci ont permis d'en dresser un état des lieux des performances et d'établir des priorités d'actions en vue de réduire leur empreinte énergétique.

Les audits se sont succédé chaque année : le site Pachéco/Ommegang en 2008, le bâtiment Galilée en 2009 et la tour de la place Rogier en 2010. En 2011 et 2012, ce fut le tour de nos sièges régionaux. Mais nous n'avons pas voulu nous arrêter en si bon chemin ! Entre 2013 et 2016, c'est l'ensemble de notre réseau qui sera étudié, pour orienter chacune de nos agences bancaires vers un standard basse énergie, en tirant les leçons des expériences concluantes effectuées à Lommel et à Basècles (voir plus loin).

Chaque audit a révélé des *quick wins* importants assurant à eux seuls la rentabilité de l'étude dès la première année. Il s'agit le plus souvent de réaliser de simples réglages et d'adopter au quotidien des réflexes et comportements responsables qui ne nécessitent aucun frais. La priorité a ensuite été donnée aux projets d'améliorations qui offraient un retour sur investissement de moins de trois ans. Toutes ces actions sont poursuivies dans une phase de post-audit.

## Optimisation de l'usage des surfaces

Partant du constat que la présence d'un employé à son bureau ne dépasse pas 80 % de son temps global de travail, nous avons décidé d'adopter le concept « MobileWork » qui ne prévoit plus de place fixe pour chacun, mais plutôt un nombre suffisant d'espaces, de manière à ce que chaque collaborateur présent au bureau puisse travailler de manière mobile dans les meilleures conditions. Pour garantir une souplesse spatiale suffisante, le télétravail est de plus en plus encouragé. Résultat au niveau énergétique : nous avons pu quitter deux bâtiments de taille moyenne (Royal Center en 2009 : 350 collaborateurs et Livingstone en 2011 : 1 050 collaborateurs). Le personnel a été transféré vers les trois grands sites. À l'horizon 2013, 30 000 m<sup>2</sup> seront mis en location dans les trois bâtiments du siège à Bruxelles. En 2015, il s'agira de 50 000 m<sup>2</sup>.

## Sensibilisation du personnel

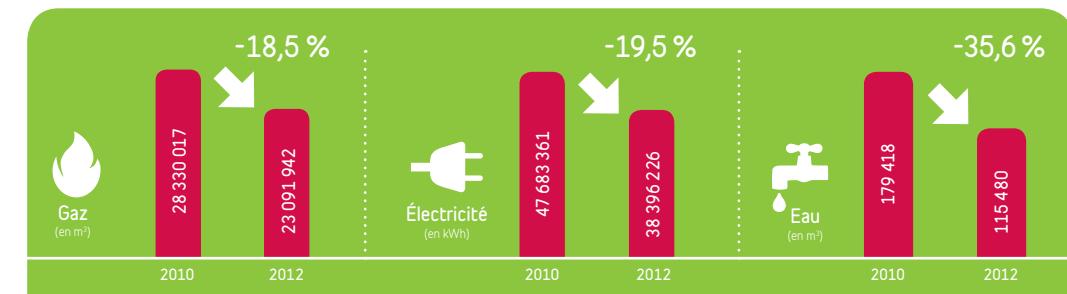
Chaque année, plusieurs campagnes de sensibilisation sont menées, comme l'extinction des lumières et des écrans dans les salles de réunion et les bureaux, les midis de l'énergie ou les journées « gros pull ». Cette dernière s'est même traduite par une action récurrente : depuis le 12 février 2010, chaque 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 ». Les économies réalisées en 2012 grâce à cette action sont équivalentes à celles réalisées en 2011 : 1 389 MWh d'énergie primaire et 207 tonnes de CO<sub>2</sub>.

## Quels sont les résultats à fin 2012 ?

### Consommations du groupe Belfius

Toutes les réductions des consommations du groupe sont d'abord le résultat des audits énergétiques et de la sensibilisation du personnel. Par ailleurs, l'optimisation de la gestion des surfaces et la diminution du nombre de bâtiments occupés par Belfius, qui en résulte, intervient pour moitié dans la réussite de notre objectif. Notons que pour diminuer davantage notre consommation d'électricité, les anciens PC sont progressivement remplacés par de nouveaux, beaucoup moins énergivores.

**Pour le siège central, l'objectif de réduire notre consommation d'énergie primaire de moitié a été dépassé !**





## Agences basse énergie et passive

Pionnière en matière d'environnement, Belfius a lancé en 2011 un premier projet pilote d'agence basse énergie à Lommel dans le Limbourg. Objectif : transformer le rez-de-chaussée d'un immeuble en agence bancaire moderne affichant une consommation énergétique réduite de 25 %, grâce à un certain nombre de choix et d'améliorations sur le plan technique.

Toujours dans cette logique, Belfius a inauguré en 2012 à Basècles, dans le Hainaut, un second projet pilote, axé cette fois sur la construction d'un immeuble neuf au standard passif destiné à accueillir une agence bancaire. Exception faite de la zone Self-Service, où les distributeurs automatiques dégagent beaucoup de chaleur, l'entièreté de l'agence comporte une isolation renforcée. La gestion de la température de l'agence se fait principalement au moyen de la chaleur générée par l'occupation du bâtiment et du refroidissement par le renouvellement de l'air durant les nuits d'été. Certains endroits de passage fonctionnent avec des détecteurs de présence. De plus, les panneaux solaires présents sur le toit et la façade contribuent encore à limiter la consommation d'énergie primaire de l'agence.

L'agence respecte entièrement les conditions d'un bâtiment passif (consommation de chauffage inférieure à 15 kWh/m<sup>2</sup> par an, limitation de la consommation d'énergie pour

le refroidissement à 15 kWh/m<sup>2</sup> par an et assurance de l'étanchéité des locaux à l'air avec un taux de 0,6 volume/heure). Cette expérience pilote a permis une économie globale récurrente évaluée à 38 800 kWh par an en matière de chauffage et d'électricité, soit 45 % par rapport aux autres agences, ainsi qu'une réduction de l'ordre de 38 % des émissions de CO<sub>2</sub>. Avec ces résultats particulièrement parlants, Belfius montre qu'il est à la fois possible, mais aussi rentable, de mettre en place une agence bancaire « passive » et compte bien tirer parti de l'expérience acquise dans le cadre de ce projet pilote lors de la construction de futures nouvelles agences.

## Électricité 100 % verte

Objectif : utiliser de l'électricité produite au départ de sources d'énergies renouvelables

Depuis début 2008, Belfius a recours exclusivement à de l'électricité d'origine renouvelable pour répondre à ses besoins quotidiens en énergie. Afin d'arriver à ce résultat, Belfius achète son électricité verte auprès de ses fournisseurs avec des garanties d'origine, qui certifient qu'une part d'électricité renouvelable équivalente au total de sa consommation est injectée dans le réseau électrique.



L'agence passive de Basècles permet de réduire de manière récurrente la consommation d'énergie de 45 % par rapport aux autres agences.

L'électricité  
100 % verte est  
inépuisable, nous  
l'utilisons aujourd'hui  
et devrions toujours  
en bénéficier demain !

# Mobilité

## Notre Plan de Mobilité fête ses douze ans !

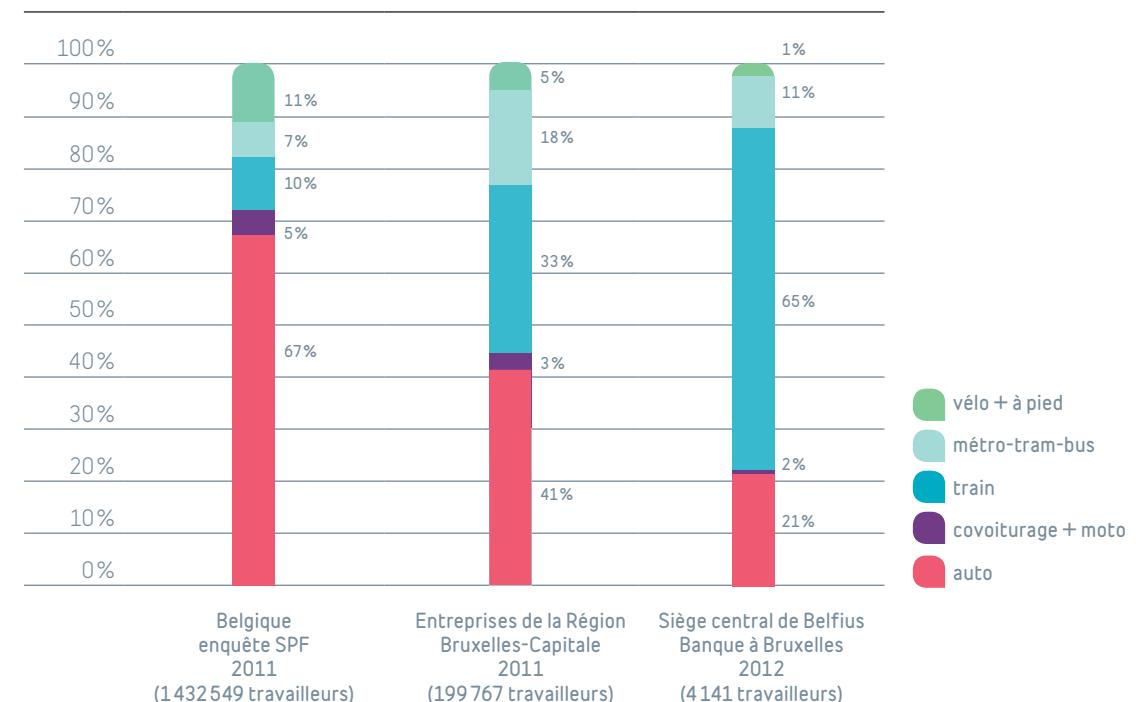
Objectif : réduire nos émissions de gaz polluants

Avec 7 113 collaborateurs Belfius répartis sur de nombreux sites en Belgique, nous avons conscience de notre empreinte écologique et de l'impact économique de la congestion engendrée par tous les déplacements liés à notre activité. Les initiatives réalisées dès la fin 2000 ont déjà montré des résultats plus que prometteurs.

Pour 2013, nous maintenons nos efforts de sensibilisation des employés par des actions variées les encourageant à essayer soit le vélo, soit le covoiturage ou l'autopartage, soit les transports en commun à différents moments de l'année (Bike to Work, Bike Experience, Semaine de la mobilité...), et par des mesures qui continuent à engranger d'énormes économies de CO<sub>2</sub>.

C'est en décembre 2000 déjà que Belfius Banque a approuvé son premier « Plan de mobilité durable » pour les déplacements domicile-travail de ses collaborateurs. Celui-ci a pris la forme d'une convention collective de travail encourageant les modes de déplacement durables tout en décourageant la voiture en solo. Entré en vigueur en avril 2001, ce plan comprend de nombreuses mesures, soit d'encouragement des modes durables (gratuité des transports en commun via une formule de tiers payant, encouragement financier du covoiturage et du vélo), soit de découragement (paiement du parking pour les autosolistes à Bruxelles). En 2003, une nouvelle convention collective a ajouté une intervention dans le trajet domicile-gare et un remboursement du parking à la gare. En 2004, le télétravail a été encouragé par une nouvelle convention collective. En 2012, 8,75 % des collaborateurs pratiquaient le télétravail de manière structurelle, au moins deux ou trois jours par semaine, alors que 18,14 % du personnel pratiquait aussi le télétravail, mais de manière plus occasionnelle. Résultat : à Bruxelles, environ 79 % du personnel se rend chaque jour au travail autrement que seul dans sa voiture. En douze ans, ces mesures volontaristes - coût pour l'entreprise : EUR 21,6 millions - ont permis d'éviter l'émission d'environ 30 000 tonnes de CO<sub>2</sub>.

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



Si le coût du plan de mobilité de Belfius Banque semble élevé (environ 1 000 euros par travailleur par an), c'est principalement à cause, d'une part, de la distance domicile-lieu de travail parcourue chaque jour par nos collaborateurs (environ 42 km, soit le double de la moyenne belge) et, d'autre part, de l'intervention patronale obligatoire pour le secteur financier dans les frais de déplacement domicile-lieu de travail des automobilistes.



79 % du personnel de la banque se rend au travail à Bruxelles autrement que seul dans sa voiture.

#### Évolution 2000-2012 des déplacements domicile-lieu de travail en Région bruxelloise et en Belgique : Belfius/entreprises

Mode principal (domicile-travail)	Belfius Banque en Région bruxelloise en 2000	Belfius Banque en Région bruxelloise en 2012 <sup>1</sup>	Les entreprises en Région bruxelloise (PDE 2011) <sup>2,3</sup>	Groupe Belfius en Belgique en 2012	Les entreprises en Belgique en 2011 <sup>2</sup>
Voiture	55,3 %	21,1 %	40,9 %	40,6 %	67,3 %
Moto et carpooling	0,5 %	1,7 %	3,2 %	1,1 %	4,9 %
Transports en commun	43,9 %	75,8 %	50,8 %	55,2 %	16,1 %
Transp. coll. employeur	0,0 %	0,0 %	0,5 %	0,0 %	0,7 %
Piétons et cyclistes	0,3 %	1,4 %	4,6 %	3,1 %	11,0 %

(1) 56,3 % du groupe.

(2) Données tirées de l'enquête nationale (2011) sur les déplacements domicile-travail dans les entreprises de plus de 100 personnes.

(3) PDE : plan de déplacement d'entreprise.

## Transport écologique

Objectif : encourager activement l'usage de modes de transport alternatifs

### À vélo au travail !

Dans le cadre de son plan de mobilité lancé en 2001, Belfius encourage activement ses collaborateurs à prendre leur vélo pour se rendre au travail en leur accordant une indemnité kilométrique. La banque s'est depuis lors toujours adaptée au montant maximum déductible fiscalement, soit EUR 0,21 par km en 2012 et EUR 0,22 par km depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013.

Si on le compare à la voiture, aux transports en commun et à la marche, c'est le moyen de transport le plus rapide en ville. Pas de correspondance, ni de temps



mort, de porte à porte, c'est le plus direct. Le vélo évite les files et se gare facilement. L'employé arrive donc à l'heure et bien réveillé au travail !

Au siège central à Bruxelles, les cyclistes bénéficient d'infrastructures idéales :

- parking vélo couvert sécurisé, équipé d'une pompe à pied, d'une carte murale des itinéraires bruxellois, d'un miroir, de prises de courant pour les vélos électriques ;
- kit de réparation disponible dans les accueils ;
- vestiaires avec casiers personnels et douches ;
- gilet fluo aux couleurs de l'entreprise et carte des itinéraires cyclables remis à chaque cycliste ;
- formations à la conduite du vélo en ville, accompagnées parfois d'un coaching des nouveaux cyclistes par des collègues plus expérimentés ;
- petit déjeuner offert chaque vendredi pendant les heures de travail aux collègues cyclistes (Friday Bikeday) de début avril à fin septembre. En 2012, 177 cyclistes ont consommé 1 400 petits déjeuners.

La banque participe également à de nombreuses campagnes de promotion du vélo comme la *Bike Experience* ou le *Bike to Work*

#### → Bike Experience

Chaque année au printemps, Bike Experience revient ! Objectif : inciter les Bruxellois à se rendre au boulot à vélo. Et pour ceux qui ne sont pas encore habitués à rouler en ville, les *bikers* reçoivent l'aide d'un(e) coach qui les accompagne et leur donne de bons conseils pendant trois jours.

En 2012, 30 collègues ont participé à la Bike Experience, 19 comme *bikers* (automobilistes testant le vélo) et 11 comme coaches (cyclistes expérimentés).

#### → Bike to Work



Bike to Work est un programme national de soutien permanent visant à inciter un maximum de citoyens à prendre le vélo pour aller travailler, éventuellement en complément d'un autre moyen de transport (train/bus/voiture).

En quatre ans, ce sont plus de 750 collaborateurs inscrits au programme qui ont déjà parcouru plus de 2 millions de km à vélo.

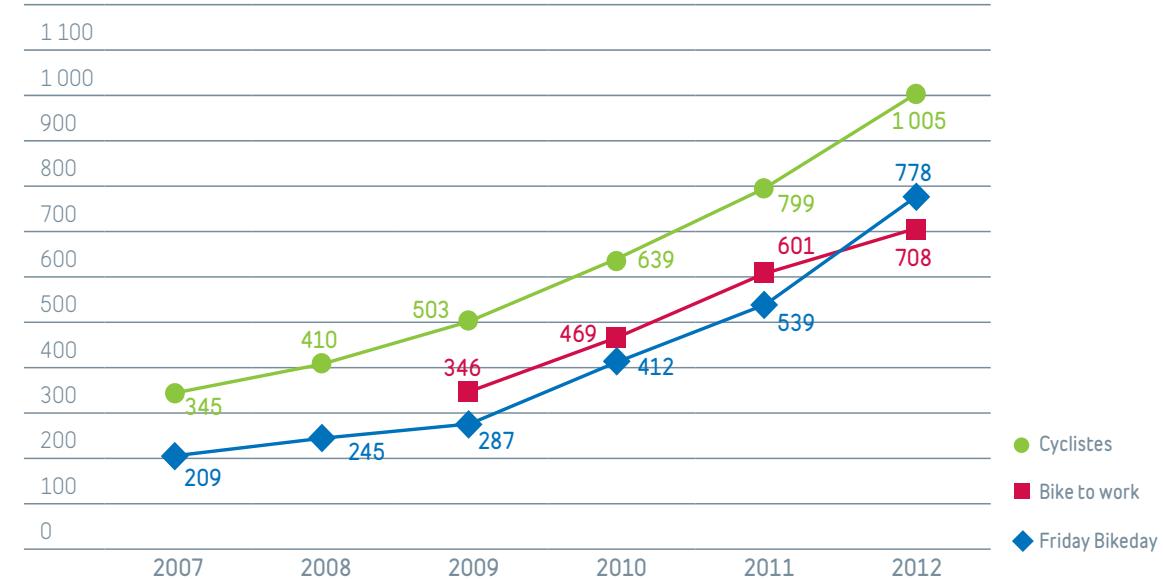
En 2012, 292 cyclistes Belfius (73 équipes) ont participé au **concours national d'été par équipe**, avec un taux vélo moyen de 80,6 %. Sur 73 équipes, 68 ont réussi leur défi. 56 équipes ont effectué plus de 75 % de leurs trajets à vélo, et 13 plus de 50 %. 109 inscrits ont roulé tous les jours malgré la pluie, 186 à plus de 80 % et 259 à plus de 50 %.

Lors du **Winter Trophy 2012** de Bike to Work (concours hivernal interentreprises) organisé en novembre-décembre, Belfius s'est classée **2<sup>e</sup> grande entreprise belge** avec 247 participants motivés, loin devant les autres banques belges participantes.

**Des résultats encourageants !** Cette année, Belfius a dépassé la barre des 1 000 cyclistes dans l'entreprise. Le graphique ci-dessous montre clairement cette évolution. **6,8 %** du personnel de Belfius utilise quotidiennement le **vélo** pour se rendre au travail, les 3/4 se rendant à la gare pour y prendre le train.

**En 2012, la barre des 1 000 cyclistes est franchie.**

Évolution du nombre de cyclistes chez Belfius



## Villo! et Cambio

Depuis 2009, Belfius a adopté les vélos partagés **Villo!** pour favoriser les déplacements à vélo des membres du personnel sur de courtes distances dans la capitale. Quant aux déplacements sur de plus longues distances, nous avons été la première grande banque en 2010 à utiliser de manière intensive **Cambio**, le système belge de voitures partagées. Par la création de 3 stations **Cambio** devant nos bâtiments centraux, nous avons pu remplacer 25 % de notre flotte de véhicules de service. En plus d'une diminution d'émissions de CO<sub>2</sub>, nous contribuons, par cette initiative, à réduire l'espace occupé par la voiture en ville, et collaborons à une augmentation de l'offre de véhicules partagés pour les riverains.



## Tests et sessions d'information

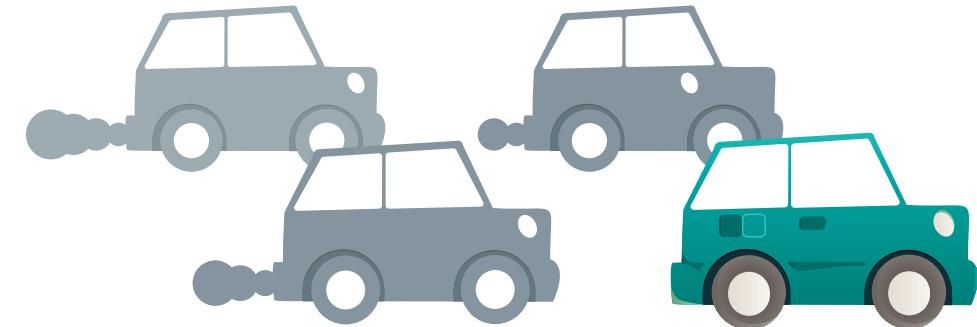
En 2011, nous avons été une des deux entreprises pilotes à avoir testé avec succès le concept « une semaine au travail sans voiture ». Dans ce cadre, la banque a reçu une aide de la Région bruxelloise et des opérateurs de transports en commun pour permettre aux collaborateurs automobilistes de tester les transports publics pendant une semaine (abonnements gratuits).

En 2012, des sessions d'information sur les enjeux de la mobilité, sur les initiatives prises par Belfius, et sur les ambitions de notre Plan de déplacement d'entreprise pour le futur ont par ailleurs été organisées.

## Green Car Policy

### Objectif : développer une flotte de véhicules plus propre

Bien qu'il n'y ait que 11,9 % du personnel Belfius Banque qui bénéficie d'une voiture de société, la banque a mis en place une « Green Car Policy » en 2008 dont le concept est d'établir un plafond annuel dégressif d'émissions théoriques de CO<sub>2</sub> pour les véhicules de leasing. Objectif : atteindre une moyenne du parc de 130 g CO<sub>2</sub>/km en 2013, ce qui semble réalisable puisque nous sommes déjà à 133 g de moyenne en 2012.



Nous avons atteint une moyenne de 133 g CO<sub>2</sub>/km en 2012.

## Politique voyages

Objectif : privilégier les téléconférences et conférences téléphoniques

La politique voyages est un outil à part entière du développement durable de la banque. Une politique voyages a donc été mise en place afin de renforcer l'usage de moyens de transport moins polluants pour les déplacements professionnels. Nous nous attelons également à réduire notre empreinte carbone en recommandant, par exemple, aux collaborateurs de préférer une téléconférence ou une conférence téléphonique à un voyage énergivore.



Nous recommandons  
à nos collaborateurs  
de préférer une  
téléconférence à un  
voyage énergivore.

## Transports de fonds

Objectif : diminuer fortement la demande de transport d'argent

Afin de diminuer les déplacements des transporteurs de fonds, Belfius a équipé toutes ses agences de nouveaux distributeurs automatiques (*recyclers*) capables, lors du dépôt d'argent, de trier les devises pour les redistribuer par la suite. Cette mesure permet de diminuer fortement la demande de transport d'argent, ce qui constitue un plus pour l'environnement et la sécurité.



Belfius a équipé toutes ses agences de *recyclers* capables de trier les devises.

# Déchets

## Papier

**Objectif : réduire au maximum notre consommation de papier par la dématérialisation**

La dématérialisation consiste à transformer tout type de documents physiques en fichiers numériques ou à les créer directement sous forme numérique. Outre le gain de temps et d'espace, cette démarche diminue la pression exercée par notre mode de consommation sur les ressources naturelles et sur la qualité de notre environnement.



Le papier est le premier consommable de la banque. Réduire la quantité de ces déchets constitue donc une priorité. Les achats de papier du groupe sont passés de 1 924 186 kg en 2008 à 1 589 765 kg en 2012, soit une diminution de 334 421 kg ou 17,38 %. Cette baisse est due principalement à un effort de dématérialisation qui se poursuit au sein du groupe.

De plus, **94,34 % du papier acheté** par Belfius en 2012 **est certifié FSC** (Forest Stewardship Council).

Il est bon de noter, néanmoins, qu'en l'absence de données pour les années antérieures à 2012, ces quantités de papier achetées ne tiennent pas compte :

- des brochures commerciales à destination de la clientèle (28 %, soit 620 tonnes) ;
- des cartes de visite et des cartes de vœux (684 kg). Les cartes de vœux électroniques sont privilégiées depuis 2006 et la version papier ne représente plus que 23 700 exemplaires, soit seulement 26 % des 89 981 cartes envoyées en 2012.

Si, en 2010 et en 2011, le siège central a connu d'importants déménagements internes et l'implémentation du concept Mobile Work - impliquant une diminution du nombre d'armoires et donc la nécessité d'éliminer une quantité non négligeable de déchets papier -, et si, 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, **la production annuelle de déchets papier devrait 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 pour diminuer notre consommation de papier, citons notamment :

- le bureau sans papier de notre filiale Belfius Insurance (numérisation de tous les documents relatifs aux polices) ;
- l'initiative Paperless du département des Ressources humaines (fiches salariales, fiscales et compte individuel annuel au format électronique) ;
- le portail électronique (gestion des congés et du temps de travail, mise à jour des données biographiques, évaluations, formations, notes de frais, etc.) ;
- le paramétrage de l'impression recto verso par défaut pour les imprimantes ;
- le procédé Locked Print permettant de diminuer la quantité de papier imprimé oublié sur les imprimantes.

Nos clients contribuent eux aussi à cette réduction de la consommation de papier.

- **Via Belfius Direct Net Only** - Ce service permet aux clients particuliers de recevoir leurs extraits de compte au format électronique (aujourd'hui 1,2 million de comptes, soit 31 % de plus qu'en 2011) ;
- **Via PaPyRuS** - Ce service offre aux clients du secteur public - traditionnellement grands consommateurs de papier, avec un nombre élevé de comptes, d'opérations et donc d'extraits de compte - un système de numérisation sécurisé des documents de reporting bancaire. Aujourd'hui, plus de 75 % des extraits de compte ne sont plus imprimés (66 % fin 2012), ce qui représente un gain de plus de 9 millions de pages par an.



**Notre consommation de papier a diminué de 17 % depuis 2008.**

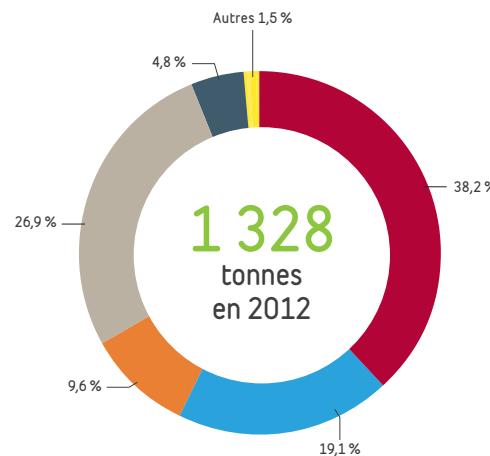
## Autres déchets

### Objectif : limiter notre production de déchets

Plusieurs actions sont menées afin de limiter notre production de déchets. En guise d'illustration, citons le recyclage et le retraitement des biens informatiques, la mise en place de corbeilles de tri aux postes de travail et des actions de sensibilisation au tri auprès des collaborateurs.

Pour la quantité de déchets générés par Belfius en 2012, nous n'avons des données précises que pour les bâtiments du siège central, ainsi que le papier confidentiel pour les agences du réseau salarié. Sur cette base, en 2012, ce périmètre de Belfius a produit 1 328 tonnes de déchets, contre 1 554 tonnes en 2009. Vous trouverez ci-dessous une répartition par catégorie de déchets.

L'augmentation du poids de certaines catégories de déchets en 2012 est fortement liée au changement de nom du groupe et, pour une moindre mesure, à la poursuite de la mise en place de la rationalisation des surfaces de travail (Mobile Work), ce qui a engendré l'élimination de grandes quantités de papier accumulées au cours des années précédentes.



C'est ainsi qu'environ 93 tonnes de déchets de « papier confidentiel » ont été récupérées auprès des agences salariées de Belfius en 2012 (contre environ 82 tonnes en 2011).

De plus, les sièges centraux ont généré 64 tonnes de déchets alimentaires (provenant de la restauration d'entreprise) en 2012. Il est important de noter que ces déchets sont broyés et transformés en biogaz après leur évacuation du site.

**Les déchets alimentaires sont transformés en biogaz après leur évacuation du site.**

Évolution de la quantité de déchets par catégorie (en kg)

	2009	2010	2011	2012	Évolution 2009-2012
Résiduels	602 000	521 200	499 200	507 200	-15,7 %
PMT	222 150	245 650	244 450	253 980	14,3 %
Carton	120 500	120 125	80 150	127 300	5,6 %
Papier confid.	511 160	461 582	466 396	356 890	-30,2 %
Broyeur alim.	65 420	69 420	59 230	63 790	-2,5 %
Dégrasseur	13 812	13 724	6 984	3 480	-74,8 %
Huile friteuse	4 426	3 720	4 749	3 080	-30,4 %
Lampe	304	88	28	200	-34,2 %
Verre	7 420	6 510	5 950	7 560	1,9 %
PDD	825	350	619	1 644	99,3 %
Classe II	5 850	4 800	2 700	3 352	-42,7 %
	1 553 867	1 447 169	1 370 456	1 328 476	-14,5 %

# Bilan carbone : en forte réduction

## Objectif : maîtriser nos émissions, directes ou indirectes, de CO<sub>2</sub>

Bien que cette méthode ne soit pas complète à cause de l'indisponibilité de certaines données, notre bilan carbone permet d'avoir une bonne estimation des émissions, directes ou indirectes, de CO<sub>2</sub> des activités du groupe Belfius. En hiérarchisant les différents postes en fonction de leur importance, elle facilite l'élaboration d'actions prioritaires de réduction des émissions de gaz à effet de serre. Et comme nous bâtissons notre réussite environnementale sur le principe d'amélioration perpétuelle de nos systèmes, nous nous attachons à mettre en place dès aujourd'hui des dispositifs permettant de récupérer les données actuellement manquantes pour notre prochain rapport.

Bilan carbone 2012	Consommation provoquant les émissions	Émissions en tonnes de CO <sub>2</sub>	Ventilation des émissions
<b>Scope 1</b>			
Gaz (chauffage bâtiments)	23 091 942 m <sup>3</sup>	54 728	74,1 %
Mazout (chauffage bâtiments)	307 585 litres	818	1,1 %
Véhicules possédés (carburant véhicules de service et de société)	32 182 626 km	4 280	5,8 %
<b>Scope 2</b>			
Électricité consommée (exclusivement verte)	20,3 GWh	0	0,0 %
<b>Scope 3</b>			
Consommables (papier)	2 210,499 tonnes	4 421	6,0 %
Déplacements domicile-travail des travailleurs	109 036 588 km parcourus	9 184	12,4 %
Déplacements professionnels en voiture privée	3 159 014 km parcourus	470	0,6 %
Électricité consommée pour Belfius dans les data centers de notre fournisseur informatique (DTS Luxembourg), exclusivement verte	8,76 GWh	0	0,0 %
<b>TOTAL</b>	<b>73 901</b>	<b>100,0 %</b>	

Les émissions indirectes du groupe liées à la consommation de gaz, de mazout et d'électricité s'élèvent à 55 546 tonnes de CO<sub>2</sub> en 2012 (en tenant compte du fait que le facteur d'émission pour l'électricité est de 0 kg CO<sub>2</sub>/kWh puisque 100 % de l'électricité consommée par Belfius est certifiée verte) (scope 2).

Nos véhicules (véhicules de service et voitures de société) ont rejeté en 2012 un total de 4 280 tonnes de CO<sub>2</sub> (scope 1), pour 946 véhicules, émettant en moyenne 133 g CO<sub>2</sub>/km, et ayant parcouru 32 millions de km. Au cours des cinq dernières années, ces émissions de CO<sub>2</sub> ont diminué de 12 %, soit 580 tonnes.

Avec sa consommation de papier, le groupe a indirectement émis 4 421 tonnes de CO<sub>2</sub> en 2012. De plus, lors de leurs déplacements professionnels avec leur voiture privée, les collaborateurs de Belfius ont rejeté 470 tonnes de CO<sub>2</sub> en 2012.

Finalement, pour ce qui concerne les déplacements domicile-travail en 2012, les collaborateurs de Belfius ont parcouru un total de 109 millions de km et émis 9 184 tonnes de CO<sub>2</sub> (scope 3). Ces émissions émises lors des déplacements domicile-travail correspondent à 44,1 % des 20 815 tonnes de CO<sub>2</sub> qui auraient été émises si tous les travailleurs étaient venus seuls en voiture. Fort heureusement, de plus en plus de collaborateurs Belfius utilisent d'autres moyens de transport, plus durables, que leur voiture.

Notons que si nous nous limitons au périmètre de base (scope 1 et 2), nous observons que les émissions annuelles de CO<sub>2</sub> ont été réduites de 36,3 %, soit 34 131 tonnes, au cours des cinq dernières années.

Les éléments suivants manquent encore dans notre bilan carbone :

- déplacements professionnels en avion et en train ;
- transport de courrier et de valeurs vers notre réseau d'agences ;
- kilomètres parcourus par nos autres fournisseurs ;
- kilomètres parcourus par nos clients ;
- catering (restauration d'entreprise) ;
- impact de nos déchets ;
- achats de services...

**Le groupe Belfius a réduit ses émissions de CO<sub>2</sub> de 36 % entre 2007 et 2012.**

# Prix et récompenses

## Label « Entreprise écodynamique »

Objectif : mettre en avant la qualité de notre management environnemental

La Région de Bruxelles-Capitale attribue le label « Entreprise écodynamique » à des entreprises en fonction de la qualité du management environnemental de leurs bâtiments ou sites bruxellois. Ce label les récompense pour leur dynamisme environnemental et leurs progrès en matière, notamment, de gestion des déchets, d'utilisation rationnelle de l'énergie et de la gestion de la mobilité des travailleurs. Ces labels doivent être renouvelés tous les trois ans. Deux bâtiments du siège central ont été réévalués en 2012 : le site Pachéco/Ommegang (1 étoile en 2008) ainsi que le Galilée (2 étoiles en 2008). Le bâtiment Galilée a été le 20<sup>e</sup> bâtiment de la Région à se voir décerner le maximum de 3 étoiles et le site Pachéco/Ommegang a pour sa part reçu 2 étoiles, manquant les 3 étoiles de quelques points.

Les principaux éléments suivants ont joué en notre faveur pour l'obtention de ces labels.

- La réduction de la consommation d'énergie (et de la production de CO<sub>2</sub> liée) : les audits énergétiques et la mise en œuvre de la majorité de leurs recommandations ainsi que le concept Mobile Work et le gain de 25 % des surfaces de bureaux qui en a résulté a permis à Belfius 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 : 79 % du personnel de Belfius Banque travaillant à Bruxelles se rend au travail autrement que seul dans sa voiture. Depuis douze ans, ce chiffre évolue positivement. Cela a permis à notre entreprise d'économiser environ 30 000 tonnes de CO<sub>2</sub>. Les possibilités de télétravail, le nombre de cyclistes et les nombreuses initiatives originales de Belfius (Semaine au travail sans voiture, Journée au travail sans voiture, Cambio, Villol, Bike to Work, 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 du CPPT (Comité pour la prévention et la protection au travail) de Belfius, le réseau de 60 éco-coaches, les efforts pour réduire la consommation de papier, le label FSC pour notre papier et l'A4 75 g, le nouveau système de nettoyage sans produits détergents, etc.

Le bâtiment Galilée a été le 20<sup>e</sup> bâtiment de la Région de Bruxelles-Capitale à se voir décerner le maximum de 3 étoiles.



## Certification BREEAM

Objectif : évaluer et améliorer la performance environnementale des bâtiments

Lancé en 1990 au Royaume-Uni, BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment) est le premier référentiel pour évaluer et améliorer la performance environnementale des bâtiments dans le monde, avec plus de 250 000 bâtiments certifiés et plus d'un million en cours de certification.

Parmi ceux-ci, nos bâtiments Tour Rogier et Galilée ont été audités et récompensés par un certificat « BREEAM-in-use ».



**GALILÉE**  
Asset rating :  
★★★★★ (très bon)  
Building management :  
★★★★★ (bon)

BREEAM évalue les bâtiments dans les domaines suivants : énergie, gestion, santé et bien-être, transports, eau, matériaux utilisés, déchets, utilisation du sol, écologie et pollution.

**TOUR ROGIER**  
Asset rating :  
★★★★★ (très bon)  
Building management :  
★★★★★ (très bon)

# Tableau de concordance

# Tableau de concordance

	Page	GRI	ISO 26000	Principes du Global Compact	Plan fédéral <sup>7</sup> : Annexe 1 <sup>8</sup> (objectifs à long terme)
Message du président	1	1.1; 2.1; 2.9; 3.11			
Profil de Belfius	2	2.6			
<i>Notre mission</i>	2	2.5			
Nos activités	3	2.2; 2.3; 2.7			
Retail and Commercial Banking	3				
Public and Wholesale Banking	3				
Assurances	3				
La gestion responsable des ressources humaines	4	LA2; LA13	6.4.3	1 et 2	
Structure de gouvernance du groupe	5	4.1; 4.2	6.2		
Chiffres clés	6	2.4; 2.8			
Stratégie Développement durable : Belfius s'investit dans l'avenir	7	4.8; 2.7; FS1; 2.1		8	15
L'efficacité énergétique: une thématique d'action prioritaire en 2012	8	EN5	6.5.3		
Plan UE 2011 pour l'efficacité énergétique	8				
Priorité 2012 pour Belfius : des bâtiments peu énergivores	8				

## Notre engagement économique

### Situation et perspectives économiques

*Belfius renoue avec les bénéfices en 2012*

*La Commission européenne valide notre plan stratégique*

*Importante amélioration du profil de liquidité*

*Une banque 100 % belge*

*Le client au cœur de la relation bancaire*

### Politique d'investissement socialement responsable

*Portfolio21*

*Fonds d'investissement socialement responsables (ISR)*

*Financements pour la collectivité*

*Partenaire financier des secteurs public et social*

*Partenaire financier des PME*

*Partenaire financier des starters*

*Partenaire financier des particuliers*

	Page	GRI	ISO 26000	Principes du Global Compact	Plan fédéral <sup>7</sup> : Annexe 1 <sup>8</sup> (objectifs à long terme)
<b>Notre engagement économique</b>	9				
<b>Situation et perspectives économiques</b>	11				
<i>Belfius renoue avec les bénéfices en 2012</i>	11		6.8.7		
<i>La Commission européenne valide notre plan stratégique</i>	11				
<i>Importante amélioration du profil de liquidité</i>	11				
<i>Une banque 100 % belge</i>	12				
<i>Le client au cœur de la relation bancaire</i>	13		6.7.3		
<b>Politique d'investissement socialement responsable</b>	14	EC8; EC1	6.8.9		
<i>Portfolio21</i>	14				
<i>Fonds d'investissement socialement responsables (ISR)</i>	14				
<i>Financements pour la collectivité</i>	16				
<i>Partenaire financier des secteurs public et social</i>	16	S01			3 ; 20 <sup>3</sup>
<i>Partenaire financier des PME</i>	18	S01			3
<i>Partenaire financier des starters</i>	18	S01			3
<i>Partenaire financier des particuliers</i>	19	S01			3

	Page	GRI	ISO 26000	Principes du Global Compact	Plan fédéral <sup>7</sup> : Annexe 1 <sup>8</sup> (objectifs à long terme)
<b>Notre engagement en matière de bonne gouvernance</b>	20				40 <sup>5</sup>
<b>Gouvernement d'entreprise</b>	22				
<i>Nouvelles règles plus solides concernant la gestion des risques</i>	22	4.11			
Gouvernance	23				
Comités Risk	23				
Appétit de risque	24				
<b>Le Pacte mondial des Nations unies (The Global Compact)</b>	25	4.12		1 et 2	
<b>Charte Compliance</b>	26	4.8 ; FS1	6.6.6	1 et 2	
<i>Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme</i>	26				48
<i>Abus de marché et transactions personnelles</i>	26	FS2			48
<i>Intégrité et devoir de diligence</i>	26		6.3.3		48
<i>Protection des données et secret professionnel</i>	27		6.7.7		
<b>Conflits d'intérêts</b>	27	4.6	6.4.3	3	
<b>Mandats externes</b>	27				
<b>Indépendance des commissaires aux comptes</b>	27				

	Page	GRI	ISO 26000	Principes du Global Compact	Plan fédéral <sup>7</sup> : Annexe 1 <sup>8</sup> (objectifs à long terme)
<i>Whistleblowing</i>	27	FS3			
<b>Relation-client responsable</b>	28				
<i>Portraits d'investisseur</i>	28		6.7.3 ; 6.7.4		
<i>Rémunération de nos conseillers</i>	28				
<i>Responsible lending</i>	29	PR3	6.7.6		
<b>Relation-fournisseur responsable</b>	30	HR2 ; EC6	6.3.3 ; 6.6.6 ; 6.8.5 ; 6.8.7	1 et 2	
<b>Notre engagement social</b>	31				12
<b>Soutien à la communauté</b>	33				
<i>Local Team Spirit</i>	33		6.8.3		
<i>Sur le plan local</i>	33				
<i>Sur le plan national</i>	33				
<i>Generation United</i>	34	FS1	6.8.3		
<i>Quelques exemples</i>	34				
<i>Belfius Financial Academy</i>	34	FS16	6.7.9		
<i>Green Days</i>	35				

	Page	GRI	ISO 26000	Principes du Global Compact	Plan fédéral <sup>7</sup> : Annexe 1 <sup>8</sup> (objectifs à long terme)
<i>L'accès à nos services bancaires pour tous</i>	35		6.7.8		
<i>Lutte contre l'exclusion bancaire</i>	35	FS1;FS14	6.7.8		2
<i>Flex-i-Trans</i>	36	FS1	6.7.8		
<i>Profil sociodémographique, études MAHA, MARA et autres</i>	37		6.8.9		
<i>Profil sociodémographique des communes</i>	37	FS4			
<i>Etudes MAHA, MARA et autres à destination des pouvoirs publics</i>	37				
<i>Community Services Center</i>	37	S01	6.8.9		
<i>Exemple : Special Olympics European Summer Games d'Anvers 2014</i>	37				
<i>Exemple : médiation de dette</i>	38				
<b>Mécénat</b>	39		6.8.3		
<i>Financement et aide d'organisations</i>	39				
<i>Microcrédit</i>	39	FS14			3
<i>Helping Hands</i>	40	FS4			3
<i>Colour Your Hospital</i>	40	FS1; EC8			
<i>Culture pour tous</i>	41	EC8	6.8.4 ; 6.8.9		

	Page	GRI	ISO 26000	Principes du Global Compact	Plan fédéral <sup>7</sup> : Annexe 1 <sup>8</sup> (objectifs à long terme)
Belfius Classics	41				
Belfius Art	42				
<b>Nos collaborateurs</b>	43	LA11			
<i>Information, dialogue et accompagnement de nos collaborateurs</i>	43	LA11	6.4.7		11
Communication interne	43	4.4	6.4.3		
Dialogue social	43		6.4.5	3	
Télétravail	43		6.4.4		
Prévention des situations de stress	44	LA8	6.4		
Formation continue	44				
<i>Lutte contre les discriminations et valorisation des différences</i>	44		6.3.7	6	
Partenariat avec Passwerk	44	S01			8
Jobs étudiants	45				8
Projet éco-coaches	45		6.8.3	8	
Commission environnement	45		6.8.3	8	
Collectes de sang	46		6.8.3 ; 6.8.8		

	Page	GRI	ISO 26000	Principes du Global Compact	Plan fédéral <sup>7</sup> : Annexe 1 <sup>8</sup> (objectifs à long terme)
Journée mondiale du refus de la misère	46		6.8.3		
<b>Notre engagement passe aussi par nos clients</b>	47	EC8 ; EC9	6.8.9		
Impact environnemental pour nos clients particuliers	49	EN26		8 et 9	
Éco-crédit	49				13 <sup>1</sup> ; 18 <sup>2</sup>
Assurances	49				13 <sup>1</sup> ; 18 <sup>2</sup> ; 22 <sup>4</sup>
Impact environnemental pour nos clients publics et entreprises	50	EN26		8 et 9	
Gestion efficace de l'énergie	50		6.6.6 ; 6.5		18 <sup>22</sup>
Green Fleet	50				12 ; 22
Green IT	50				12
Panneaux solaires photovoltaïques et cogénération	51				13 <sup>1</sup> ; 18 <sup>22</sup>
Green Building Solutions	51				18 <sup>2</sup>
Garantie verte	52				12
Impact social pour nos clients particuliers	53			1	
New Family Plan	53		6.8.9		
Produits et services pour lutter contre le surendettement et l'exclusion bancaire	53	FS14	6.7.8 ; 6.8.9		

	Page	GRI	ISO 26000	Principes du Global Compact	Plan fédéral <sup>7</sup> : Annexe 1 <sup>8</sup> (objectifs à long terme)
Service bancaire de base	53				
MasterCard Prepaid	53				
<i>Fonds d'investissement durable</i>	54		6.8.9		14
<i>Philanthropie</i>	54				
<b>Impact social pour nos clients publics</b>	55				
Les produits sociaux	55		6.7.8 ; 6.8.3	1	2 ; 44 <sup>6</sup>
Des solutions dédiées au vieillissement de la population	56				
<b>Notre engagement environnemental</b>	57				12
<b>Énergie</b>	59		6.5.3 ; 6.5.4	7-9	
Efficacité énergétique	59				
Siège central et régionaux	59				
Audits énergétiques	60	EN6 ; EN5			
Optimisation de l'usage des surfaces	60	EN6			
Sensibilisation du personnel	60	FS4 ; EN5			
Quels sont les résultats à la fin 2012 ?	60	EN8 ; EN3			

	Page	GRI	ISO 26000	Principes du Global Compact	Plan fédéral <sup>7</sup> : Annexe 1 <sup>8</sup> (objectifs à long terme)
Agences basse énergie et passive	61	EN5 ; EN6 ; FS1			
Électricité 100 % verte	61				16 ; 17
<b>Mobilité</b>	62	EN7	6.5.4 ; 6.8.8	8	
<i>Notre Plan de Mobilité fête ses douze ans !</i>	62	EN16 ; EN18			23
Transport écologique	63				
À vélo au travail !	63				22
Villo! et Cambio	65				22
Tests et sessions d'information	65				22
<i>Green Car Policy</i>	65				
Politique voyages	66				
<i>Transports de fonds</i>	66				
<b>Déchets</b>	67	EN22	6.5.3	7 et 8	
Papier	67	EN1			34
Autres déchets	68	EN1 ; EN22			28
<b>Bilan carbone : en forte réduction</b>	69	EN16			16 ; 31

	Page	GRI	ISO 26000	Principes du Global Compact	Plan fédéral <sup>7</sup> : Annexe 1 <sup>8</sup> (objectifs à long terme)
<b>Prix et récompenses</b>	70	2.10 ; 4.12			
<i>Label « Entreprise écodynamique »</i>	70				
<i>Certification BREEAM</i>	71				

(1) Par l'offre de ces produits à prix attractif, les clients de Belfius ont la possibilité de choisir des comportements ayant un impact plus faible sur l'environnement.

(2) Nous considérons qu'à travers ces produits, Belfius participe à encourager la production de produits plus efficaces énergétiquement.

(3) Cofinancement du projet éolien « Northwind ».

(4) Éco-crédit auto.

(5) Belfius, à son niveau, suit cet exemple et prône une bonne gouvernance.

(6) Profil sociodémographique des communes.

(7) Concordance avec le plan fédéral belge de développement durable pour 2050 :

Belfius ne prétend pas répondre déjà à tous les objectifs à long terme repris dans le plan fédéral pour le développement durable, mais tente de se positionner par rapport à ceux-ci (dans quels cas elle apporte ou peut apporter sa contribution). Cette initiative vise dans un premier temps une prise de conscience pour, dans un deuxième temps, tenter d'intégrer ces objectifs à long terme dans la vie interne de Belfius pour contribuer à faire de la Belgique une société durable d'ici 2050.

Nous avons choisi de faire référence aux objectifs à long terme (annexe 1)<sup>8</sup> plutôt qu'aux indicateurs (annexe 2)<sup>9</sup>. Ce choix a été guidé par le fait que le plan fédéral a été établi pour une nation toute entière et non spécifiquement pour une entreprise. Les indicateurs étaient donc moins appropriés à Belfius. De plus, l'approche beaucoup plus large des objectifs à long terme permet à Belfius d'identifier de quelle manière elle peut répondre au mieux aux objectifs fédéraux.

(8) Annexe 1 à l'arrêté royal portant fixation de la vision stratégique à long terme de développement durable.

(9) Annexe 2 à l'arrêté royal portant fixation de la vision stratégique à long terme de développement durable.

## Contact

Vous souhaitez plus d'informations sur Belfius Banque & Assurances ?

Surfez sur [www.belfius.be](http://www.belfius.be).

Vous souhaitez poser une question sur le présent rapport ?

Contact presse : [press@belfius.be](mailto:press@belfius.be) ou + 32 2 222 02 50

Vous avez d'autres questions ? Vous pouvez nous joindre au +32 2 222 12 01

Vous pouvez bien entendu nous suivre sur les réseaux sociaux :

 [facebook.com/Belfius](https://facebook.com/Belfius)

 [twitter.com/Belfius](https://twitter.com/Belfius)

 [LinkedIn.com/company/Belfius](https://LinkedIn.com/company/Belfius)

 [YouTube.com/BelfiusBe](https://YouTube.com/BelfiusBe)

