

L'enquête que nous vous livrons ci-dessous offre un aperçu d'un certain nombre de réalisations importantes intervenues en 2023 dans le secteur des assurances. Des femmes et des hommes de haut niveau du secteur ont également été interrogés sur les projets pour 2024. Nous invitons les organisations et les entreprises qui n'ont pas (encore) été incluses dans cet aperçu à nous envoyer tout de même leurs réponses, qui seront publiées dans notre numéro de février.

Voici les questions:

- Quelle a été la principale réalisation de votre entreprise/organisation en 2023?
- Qui tenez-vous à remercier en particulier pour cette réalisation?
- Quel est le projet que votre entreprise/organisation poursuivra/lancera en priorité en 2024?
- Quelle est la première tâche qui figure en tête de votre agenda personnel pour 2024?
- De quelle manière votre entreprise/organisation favorisera-t-elle l'inclusion en 2024?

Les réponses et commentaires à cette enquête peuvent être envoyés à:
anneke.stoffels@wolterskluwer.com



ASSURALIA



Hein Lanny
• CEO

Quelle a été la principale réalisation de votre entreprise/organisation en 2023?

C'est un lieu commun, mais l'année a filé à toute allure et nous avons eu la chance de mener à bien de nombreuses réalisations concrètes. Il y a eu le lancement du tout nouveau site web d'Assuralia, avec l'identité visuelle qui l'accompagne et un logo entièrement remanié, notre "campagne zombie" auprès des jeunes en collaboration avec PensioPlus pour soutenir le deuxième pilier, la réalisation de la plateforme santé AssurMed, l'aménagement et l'installation dans nos nouveaux bureaux à Bruxelles... Sans compter nos nombreuses interventions dans les initiatives législatives européennes et belges, peut-être moins spectaculaires mais certainement tout aussi importantes, qui nous ont permis d'obtenir certaines avancées.

Qui tenez-vous à remercier en particulier pour cette réalisation?

Il m'est impossible de citer une personne

en particulier. Le travail d'équipe est essentiel partout, mais encore plus au sein d'une fédération. Nous sommes plus de 90 collègues à mettre quotidiennement ce plan d'action en œuvre, et j'en suis très fier. D'ailleurs ce n'est pas un hasard si nous avons opté pour une 'structure cellulaire' pour notre nouvelle identité visuelle. Notre mission est d'être constamment en mouvement, en contact avec nos membres et tous les acteurs de la société. Nous ne sommes pas une île coupée du monde mais une entité perpétuellement dynamique dans le secteur.

Quel est le projet que votre entreprise/organisation poursuivra/lancera en priorité en 2024?

Le mot d'ordre en 2023 était 'closing the gap'. Cela restera notre fil rouge cette année, car il y a encore pas mal de pain sur la planche. En ce qui concerne les catastrophes naturelles notamment, nous n'avons malheureusement pas réussi à établir un partenariat avec les autorités régionales et fédérales pour trouver une solution concluante aux futures catastrophes naturelles dans l'intérêt des citoyens. Le risque de telles catastrophes ne va pas en diminuant et le régime juridique actuel reste inadéquat, n'est pas durable et conduira au chaos en cas de prochaine catastrophe majeure. Qui plus est, l'approche 'closing the insurance gap' ne fait que prendre de l'ampleur. En effet, outre les risques climatiques, les assureurs cherchent également à apporter des réponses assurantielles à d'im-

portants risques sociétaux en hausse, tels que les cyberrisques et les risques associés à l'intelligence artificielle. En tant que secteur, nous sommes un acteur de poids dans la recherche de solutions; tel est d'ailleurs le propos de notre memorandum politique.

Quelle est la première tâche qui figure en tête de votre agenda personnel pour 2024?

Comme chaque année, 2024 commencera par quelques bonnes résolutions personnelles. Depuis 2017, je m'abstiens chaque année de boire de l'alcool entre le Nouvel An et Pâques. Non seulement c'est bon pour la santé, mais cela procure également un sentiment d'indépendance, un sens à la vie. Là où j'éprouve plus de difficultés ces





dernières années, c'est dans la mise à profit de cette période pour prendre le temps de bouger davantage, de faire du sport. En 2024, j'ai l'intention de me rendre régulièrement à Bruxelles à vélo. Grâce à la cyclostrade Malines – Bruxelles (26 km), cela constitue un très bel objectif réalisable. Enfin, sur le plan familial, je m'apprête à accueillir mon cinquième petit-enfant. Mes enfants et mes petits-enfants me procurent beaucoup de joie. Ils me permettent de relativiser beaucoup de choses.

De quelle manière votre entreprise/organisation favorisera-t-elle l'inclusion en 2024?

C'est un thème qui nous tient particulièrement à cœur! En collaboration avec différents acteurs actifs dans le domaine de la diversité et de l'inclusion (D&I), nous avons élaboré un programme pour le secteur afin de définir ensemble des ambitions communes. Nous sommes parfaitement conscients que certaines entreprises ont développé une grande expérience en matière de D&I depuis des années alors que d'autres en sont encore à leurs balbutiements. C'est pourquoi nous procédons par

phases en tenant compte de l'état d'avancement de chaque entreprise et en fixant des objectifs progressifs à atteindre.

FEPRABEL



Patrick Cauwert
• CEO

Quelle a été la principale réalisation de votre entreprise/organisation en 2023?

Notre fédération considère que chaque action est un maillon essentiel dans la réalisation de notre vision globale. En adoptant une approche holistique, nous avons consolidé nos efforts pour créer un écosystème où chaque composant interagit de manière synergique pour maximiser notre impact. Cette approche nous a permis de renforcer nos relations avec nos membres,

de favoriser l'innovation et de promouvoir une croissance durable au sein de notre communauté. En résumé, notre principale réussite en 2023 réside dans notre capacité à intégrer cette vision holistique à toutes nos actions, générant ainsi un impact positif et global au sein de la fédération.

Qui tenez-vous à remercier en particulier pour cette réalisation?

En tant que CEO de la Fédération, je tiens à exprimer une profonde gratitude envers chaque individu impliqué au sein de Feprabel. Nos réussites et nos progrès sont le fruit d'un engagement collectif. Je remercie chaleureusement notre équipe dévouée, dont l'effort, l'enthousiasme et le professionnalisme sont des piliers essentiels à notre réussite. J'étends mes remerciements aux membres du CA et du CODI pour leur guidance stratégique précieuse. Les sections, par leur dynamisme et leur engagement, ont également joué un rôle crucial dans notre progression. Enfin, nos membres, par leur soutien et leur participation active, sont le cœur battant de notre organisation. Chacun d'eux contribue à façonner notre réussite collective.

Quel est le projet que votre entreprise/organisation poursuivra/lancera en priorité en 2024?

Notre principal projet pour l'année 2024 est un engagement fort envers la gestion et l'intégration de l'intelligence artificielle dans le quotidien des courtiers. Parallèlement, nous nous engageons à mettre l'accent sur l'emploi dans notre secteur, en favorisant les initiatives qui encouragent la croissance professionnelle, la formation et l'évolution des compétences pour répondre aux défis et aux opportunités de demain. En outre, une priorité essentielle pour nous en 2024 est de lutter contre l'abus de position dominante des banques en matière d'assurances. Nous croyons fermement en des pratiques et en une concurrence saine dans notre industrie. Nous chercherons donc à promouvoir des mesures visant à garantir un terrain de jeu équilibré pour tous les acteurs, à protéger les intérêts des consommateurs et à encourager un environnement concurrentiel qui favorise l'innovation et la diversité des offres. Bref, à éradiquer toute forme de contrainte en assurances pour le client au niveau des banques.

Quelle est la première tâche qui figure en tête de votre agenda personnel pour 2024?

Ma première tâche consistera à maintenir le cap et continuer dans la voie tracée. Il est impossible de déterminer une pre-

mière tâche, tant le travail est important. Nous sommes confrontés à une masse de changements à tous les niveaux, tout est important et tout est dans tout. Disons qu'au-delà des réactions aux sollicitations extérieures ou aux activités à organiser comme le Congrès FEPRABEL de 2024 – qui pour la première fois se tiendra sur deux jours, les 18 et 19 avril (Salle AULA à LLN), à noter dans vos agendas! – l'essentiel va être de peser, j'entends par là de faire passer nos revendications vers le politique, tenant compte de l'espace qui s'ouvre au moment des élections et de la constitution des majorités dans les diverses entités.

De quelle manière votre entreprise/organisation favorisera-t-elle l'inclusion en 2024?

Notre engagement en faveur de l'inclusion est ancré depuis bien avant que cela ne devienne 'tendance'. Nous croyons fermement en des valeurs d'équité, de diversité et d'inclusion qui sont au cœur de notre culture organisationnelle depuis de nombreuses années déjà. Il est important de souligner que pour nous, l'inclusion n'est pas une tendance à suivre, mais un pilier fondamental qui guide chacune de nos décisions. Nous continuerons à œuvrer pour créer un environnement où chaque voix est entendue, chaque talent est valorisé, et où la diversité est célébrée.

lors de notre Journée Du Courtier et dans la campagne de presse 'De makelaar in beeld' que nous avons développée en partenariat avec Brocom dans le quotidien *De Tijd*. De nombreuses compagnies se sont ralliées à notre raisonnement commun selon lequel: 'Pour être facilement accessibles, les compagnies doivent s'assurer de l'accessibilité optimale des courtiers à tout moment pour leurs clients.' Un certain nombre de compagnies ont accédé à l'éternelle demande de la FVF d'alléger la charge de travail des courtiers et de privilégier un fonctionnement plus efficace lors de l'élaboration de leurs procédures et de leurs outils.

Qui tenez-vous à remercier en particulier pour cette réalisation?

Les compagnies qui, malgré la guerre des talents et malgré la hausse des coûts, sont sensibles à notre appel. Les compagnies qui ne se contentent pas de dire que le courtier est leur priorité, mais qui agissent concrètement en ce sens.

Quel est le projet que votre entreprise/organisation poursuivra/lancera en priorité en 2024?

Il s'agit du nouveau projet *booster* de la FVF dont l'objectif est d'aider les courtiers à se RENFORCER dans des domaines tels que la numérisation, la gestion des ressources humaines et la compliance, afin de leur permettre de se concentrer pleinement sur le conseil et le service à leur clientèle.

Quelle est la première tâche qui figure en tête de votre agenda personnel pour 2024?

Aider notre équipe interne à poursuivre la mise en œuvre au sein de notre propre organisation de ce qui constitue notre objectif principal, à savoir fournir à nos membres davantage de satisfaction professionnelle, d'efficacité et de notoriété grâce à un service encore plus solide et plus facilement accessible.

De quelle manière votre entreprise/organisation favorisera-t-elle l'inclusion en 2024?

En tant qu'organisation, la FVF encourage

FVF



Erik Weekers
• CEO

Quelle a été la principale réalisation de votre entreprise/organisation en 2023?

Le fait que nous sommes parvenus à lancer différentes initiatives en faveur d'une meilleure accessibilité du courtier, et ce, en collaboration avec de nombreux bureaux de courtage. C'était un thème important



au maximum l'inclusion et se veut être un modèle d'exemplarité pour y sensibiliser ses membres. En mettant ce point en exergue dans nos communications, nous espérons contribuer à ouvrir des portes et à créer des opportunités.



Jo Berghs

• président



Dirk Gysemans

• président sortant

Quelle a été la principale réalisation de votre entreprise/organisation en 2023?

L'avancée que nous avons permis de réaliser concernant la véritable prise d'otage dont sont victimes les consommateurs, en faisant modifier les règles en matière de vente groupée. Désormais, les consommateurs ne doivent plus attendre d'avoir remboursé le dernier euro de leur prêt immobilier pour pouvoir choisir librement leur courtier et leur compagnie d'assurance, par exemple pour leur assurance incendie. Ce délai a été considérablement raccourci et de nombreuses mesures annexes mettent un frein à 'l'obligation' qui existait jusqu'en 2023 concernant les ventes groupées. Pour nos membres, c'est un grand pas en avant.

Qui tenez-vous à remercier en particulier pour cette réalisation?

Les politiciens qui, malgré l'intense *lobby* bancaire, ont fait le maximum pour suivre notre raisonnement et tous les courtiers qui se sont battus sans relâche aux côtés de leur fédération en fournissant des exemples révélateurs de ce dysfonctionnement.

Quel est le projet que votre entreprise/organisation poursuivra/lancera en priorité en 2024?

Notre stratégie consiste à protéger, à promouvoir et à renforcer nos membres. En ce qui concerne le renforcement, il y aura



pas mal de nouveautés. Tout au long de l'année 2024, nous présenterons à nos membres une série de nouvelles initiatives visant à renforcer leur bureau de courtage et leur organisation dans différents domaines.

Quelle est la première tâche qui figure en tête de votre agenda personnel pour 2024?

Dirk mettra un point final à un engagement de 20 ans couronné de succès auprès de la FVF et Jo prendra ses nouvelles fonctions de président pour continuer à soutenir les courtiers avec tout autant de succès.

De quelle manière votre entreprise/organisation favorisera-t-elle l'inclusion en 2024?

L'inclusion fait partie de notre ADN. Chaque courtier est différent et nous respectons l'approche, la stratégie et la vision de chacun. C'est notre nature. Il en va de même pour notre organisation interne. Nous sommes ouverts à des méthodes de travail et à des profils divers et variés: ce qui compte, c'est de voir le meilleur en chaque personne. Et c'est ce que nous soulignons implicitement dans notre politique de communication au moyen de messages et d'images. Nous continuerons à donner l'exemple.

BZB-FEDAFIN



Albert Verlinden

• président

Quelle a été la principale réalisation de votre entreprise/organisation en 2023?

Il m'est difficile de citer une seule réalisation sur une année entière. Chaque année, nous tentons de défendre au mieux les intérêts de nos membres. Cette année encore, nous avons fait de notre mieux pour faire pression et accompagner personnellement les intermédiaires indépendants dans un certain nombre de dossiers importants. Nous avons essayé de soutenir au mieux les agents bancaires de Crelan et d'AXA lors du rachat d'AXA Banque par Crelan. Et ce dossier est loin d'être clôturé. D'ailleurs, nous avons régulièrement des réunions avec la banque pour discuter des prochaines étapes.

L'une des réalisations que je préfère concerne notre nouveau partenariat avec Climate Neutral Group (CNG), un organisme

qui aide les entreprises à réduire leur empreinte carbone. Un calculateur de CO₂ a été développé spécialement pour nos membres, leur permettant de calculer l'empreinte de leur entreprise et de la compenser en versant une contribution financière à l'un des projets climatiques. Ils prennent ainsi davantage conscience de leurs propres émissions et contribuent à un monde plus durable.

Par ailleurs, nous avons développé un mini-cours en assurance pour accéder à la profession en tant que personne en contact avec le public (PCP en assurances). Ce cours sera également proposé sur la plateforme du VDAB en 2024 afin de permettre aux demandeurs d'emploi de se préparer à passer les tests nécessaires pour accéder à la profession. Nous espérons ainsi susciter l'intérêt d'un plus grand nombre de personnes pour le secteur et pourvoir aux nombreux postes vacants. A cet égard, nous avons préparé un dossier d'information numérique pour le secteur financier en collaboration avec le VDAB. La profession d'intermédiaire indépendant y est expliquée de manière simple aux demandeurs d'emploi afin de les convaincre d'opter pour ce secteur.

Qui tenez-vous à remercier en particulier pour cette réalisation?

Bien évidemment nos membres, qui ont fait le choix de renouveler leur adhésion en 2023. Cette confiance dans notre association professionnelle nous encourage chaque année à nous donner à 100%.

Quel est le projet que votre entreprise/organisation poursuivra/lancera en priorité en 2024?

En 2024, BZB-Fedafin soufflera ses 25 bougies. Un événement que toute l'équipe attend avec impatience. Nous célébrerons dignement cet anniversaire avec nos membres et toutes les parties intéressées lors de notre congrès des 16 et 17 octobre. Oui, vous avez bien lu, en 2024, ce sera un congrès de deux jours, qui se composera d'une journée Banque & Finance et d'une journée Assurance & Crédits. Comme d'habitude, nos membres auront la possibilité d'obtenir des points de recyclage, d'écouter des conférenciers

intéressants et de participer à des ateliers passionnants. En outre, le projet Offres d'emploi que nous avons lancé fin 2022 pour soutenir nos membres va passer à la vitesse supérieure. En 2023, nous avons déjà créé une page d'offres d'emploi sur le site web de BZB-Fedafin et plusieurs collaborations ont été mises en place. En 2024, nous prévoyons d'ajouter de nombreuses fonctionnalités supplémentaires sur le site web et d'étendre ces collaborations. Nous espérons ainsi fournir à nos membres le soutien nécessaire dans leur recherche de candidats adéquats.

Quelle est la première tâche qui figure en tête de votre agenda personnel pour 2024?

Le dernier trimestre 2023 a été extrêmement chargé, et je n'ai pas eu le temps de faire du sport. J'ai à peine eu le temps de me préparer pour les 10 Miles de Gand et j'ai complètement manqué le rendez-vous du semi-marathon d'Anvers. J'espère pouvoir chausser à nouveau mes baskets dès les premiers jours de janvier...

De quelle manière votre entreprise/organisation favorisera-t-elle l'inclusion en 2024?

En tant qu'association professionnelle, nous nous efforçons de convaincre nos membres que si les demandeurs d'emploi d'aujourd'hui ne sont pas toujours titulaires d'un baccalauréat ou d'un master, ils n'en sont pas pour autant moins qualifiés pour effectuer le travail. C'est pourquoi,

en collaboration avec Edfin, nous avons développé le mini-cours en assurance et l'avons mis à disposition sur la plateforme du VDAB. Le cours sur la banque suivra normalement en 2024. Il faut savoir que nous travaillons dans un secteur où les exigences sont nombreuses: pour pouvoir exercer la profession, il faut obtenir des certificats ou passer des examens. Il est désormais facile de s'y préparer grâce à ces cours. Le fait de les proposer par l'intermédiaire du VDAB nous permet de toucher un public beaucoup plus large; nous voulons ainsi atteindre des personnes auxquelles on ne pense peut-être pas spontanément.

DKV



Ruth Verstraete

• CEO

Quelle a été la principale réalisation de votre entreprise/organisation en 2023?

Nous innovons en permanence pour faire face aux changements dans le secteur de la santé et répondre aux besoins sous-jacents de nos assurés en lançant de nouveaux produits. Auparavant, DKV était principalement connu pour son assurance



hospitalisation, mais nous sommes aujourd'hui le seul assureur à proposer une gamme aussi large d'assurances de santé. En mars 2022, nous avons lancé une nouvelle gamme d'assurances dentaires et fin 2022, une nouvelle gamme d'assurances soins ambulatoires. Aujourd'hui, notre offre de produits pour les particuliers s'articule autour de trois catégories, ce qui permet aux clients de choisir ce qui leur convient le mieux. Mais cette année, nous avons également franchi des étapes importantes et développé notre stratégie dans le domaine des clients *corporate*, avec de très bons résultats et de très bons chiffres de croissance à la clé. Par ailleurs, nos efforts en matière de numérisation et d'utilisation de l'intelligence artificielle se sont poursuivis en 2023 et se poursuivront à l'avenir. Par exemple, nous avons implémenté dans nos processus et sous-processus un certain nombre de *bots* qui effectuent des tâches répétitives de manière automatisée et permettent ainsi à nos collaborateurs de se concentrer sur les tâches à plus forte valeur ajoutée.

Qui tenez-vous à remercier en particulier pour cette réalisation?

Les résultats d'une entreprise ne peuvent évidemment pas être attribués à une personne ou à un service en particulier. Ce que nous avons réalisé l'année dernière au sein de DKV est le résultat d'un travail d'équipe, d'une collaboration et d'une réflexion communes, de la définition d'objectifs communs et de leur réalisation commune. Donc je remercie sincèrement tout le monde!

Quel est le projet que votre entreprise/organisation poursuivra/lancera en priorité en 2024?

En 2024, nous prévoyons de lancer notre nouveau produit d'hospitalisation. Le renouvellement de notre offre pour l'hospitalisation combiné aux produits précédemment renouvelés pour les soins dentaires et les soins ambulatoires complétera notre offre.

Quelle est la première tâche qui figure en tête de votre agenda personnel pour 2024?

L'une des premières tâches dans mon agenda personnel consistera à souhaiter à tout le

monde de démarrer 2024 du bon pied et en bonne santé! Je souhaite également maintenir le lien avec les activités quotidiennes et le renforcer si nécessaire. Mon programme prévoit donc un certain nombre de réunions d'équipe et d'activités similaires.

De quelle manière votre entreprise/organisation favorisera-t-elle l'inclusion en 2024?

Depuis 2022, DKV dispose d'un plan de diversité biennal comportant des points d'action sur lesquels nous avons travaillé ces deux dernières années (notamment des campagnes de sensibilisation, des formations sur le *leadership* inclusif et sur la communication interne). L'année 2024 sera donc plutôt une année d'évaluation et de réflexion sur la manière dont nous pouvons intégrer davantage l'inclusion dans notre façon de travailler et de collaborer.

MS AMLIN



Herbert Baeten

• *Chief Underwriting Officer*

Quelle a été la principale réalisation de votre entreprise/organisation en 2023?

La croissance exceptionnelle que nous avons réalisée cette année encore. Pour la première fois, nous avons atteint la barre des 200 millions d'euros de chiffre d'affaires en Belgique et au Luxembourg.

Qui tenez-vous à remercier en particulier pour cette réalisation?

Cette réussite est le fruit des efforts conjoints de toutes nos équipes et de tous nos collaborateurs. Depuis un certain temps, nous nous positionnons en tant qu'acteur de niche qui se distingue par son expertise, son service et sa continuité. Ces caractéristiques sont très appréciées par nos courtiers et nos clients, et nous permettent de continuer à croître au sein de ces niches spécifiques.



Quel est le projet que votre entreprise/organisation poursuivra/lancera en priorité en 2024?

L'ESG sera une priorité en 2024. Les bases ont déjà été posées en 2023, mais l'année prochaine, nous prendrons des mesures plus concrètes dans ce domaine. L'attention que nous portons à l'ESG s'étend à la fois à notre portefeuille d'investissement et à notre portefeuille de souscription. En tant qu'entreprise, nous nous efforçons également d'opérer de manière durable et nous impliquons nos collaborateurs dans des projets socialement pertinents.

Quelle est la première tâche qui figure en tête de votre agenda personnel pour 2024?

Sur le plan personnel: retrouver ma condition physique à vélo. Quelques défis corsés m'attendent en 2024. Sur le plan professionnel: au cours de la deuxième semaine de janvier, notre équipe de direction se réunira pour définir les priorités de 2024.

De quelle manière votre entreprise/organisation favorisera-t-elle l'inclusion en 2024?

Cela fait partie intégrante de notre approche ESG globale. L'inclusion et la diversité occupent déjà une place importante dans notre programme, et nous avons déjà pris des mesures significatives pour les promouvoir. En 2024, nous poursuivrons avec détermination dans cette voie.

DAS



Erika Van Dyck
• CEO

Quelle a été la principale réalisation de votre entreprise/organisation en 2023?

Je suis très heureuse que la DAS soit restée la référence en matière de protection juridique sur le marché et que nous ayons pu aider plus de 65.000 assurés à résoudre leurs problèmes juridiques en 2023. Nous avons lancé deux nouveaux produits dans notre 'Legal Risk Calculator' et avons reçu la confirmation de la Cour d'appel de Bruxelles qu'une assistance juridique indépendante est primordiale pour écarter les risques de conflits d'intérêts. Cette reconnaissance nous touche particulièrement, car il en va de notre raison d'être et du fondement même de la promesse que nous faisons à nos assurés. Enfin, notre séminaire d'entreprise annuel auquel ont participé une centaine de courtiers a rencontré un franc succès. Tous ces éléments démontrent que nous sommes et restons le pionnier de la protection juridique, et j'en suis particulièrement fière.



Qui tenez-vous à remercier en particulier pour cette réalisation?

Au risque d'enfoncer une porte ouverte... je tiens tout d'abord à remercier nos clients, qui nous font confiance pour défendre leurs droits. Nous remercions également nos courtiers partenaires pour la bonne collaboration que nous entretenons avec eux. Et *last but not least*, les piliers de l'entreprise évidemment: tous nos collaborateurs et l'ensemble de l'équipe de direction. Sans eux, rien de tout cela ne serait possible.

Quel est le projet que votre entreprise/organisation poursuivra/lancera en priorité en 2024?

Connexion & compréhension mutuelle seront les principes directeurs pour 2024. Le développement et le renforcement du contact avec les courtiers seront au cœur de notre action. Les courtiers curieux de savoir ce qui les attend peuvent contacter leur *Area Manager* pour en savoir plus. À côté de cela, la DAS continuera d'innover et de faire œuvre de pionnier. Nos outils numériques seront dotés de nouvelles fonctionnalités. Et nous continuerons de prêter attention au *feed-back* des courtiers.

Quelle est la première tâche qui figure en tête de votre agenda personnel pour 2024?

Pour les premières semaines de l'année, mon agenda prévoit déjà de nombreuses réunions techniques pour clôturer 2023. Donc le premier jour de 2024, je jetterai un regard critique à mon agenda en me demandant: 'Comment faire pour prévoir suffisamment de temps pour conserver des interactions de qualité avec mes collègues et avec les courtiers au cours des semaines à venir?'

De quelle manière votre entreprise/organisation favorisera-t-elle l'inclusion en 2024?

C'est une question difficile que nous nous efforçons, à la DAS, d'aborder à notre façon sous l'angle de notre mission et de notre vision, basées sur la 'compréhension mutuelle'. Au sein de notre organisation, l'égalité et le respect de l'individualité de chacun – les conditions de base de l'inclu-

sion – sont des principes directeurs que nous appliquons dans toutes nos relations avec nos collaborateurs, nos courtiers, nos clients et tous nos autres partenaires. Dans le cadre du recrutement des nouveaux collaborateurs, nous appliquons en outre le principe 'Hire for mindset, train for skills'. Nous recherchons des collaborateurs qui font preuve d'authenticité et d'ouverture dans la vie et qui adhèrent pleinement à nos valeurs. C'est plus important pour nous qu'un CV impressionnant et cela permet à tous les candidats de tenter leur chance. Je suis convaincue que nous favorisons ainsi une collaboration plus inclusive et je suis curieuse de connaître les initiatives que prendront nos équipes en 2024 pour donner concrètement forme à notre mission et à notre vision.

ALLIANZ BENELUX



Kathleen Van den Eynde
• CEO

Quelle a été la principale réalisation de votre entreprise/organisation en 2023?

En 2023, nous avons bien progressé dans de nombreux domaines. Si je devais n'en citer qu'un, je pense que les progrès que nous réalisons en matière de durabilité méritent vraiment d'être soulignés. Ils ont d'ailleurs été récemment récompensés par un trophée Decavi. En interne, nous travaillons depuis des années à réduire notre empreinte écologique. C'est d'ailleurs la démarche qui a présidé à la conception de nos nouveaux bureaux. Cette année, nous avons fait de grands progrès en réduisant et en écolisant davantage nos déplacements. La part des voitures électriques dans notre flotte est en forte augmentation et atteindra 100% avant la fin de cette décennie. Et je m'en voudrais de ne pas mentionner l'objectif d'Allianz d'atteindre zéro émission dans le monde d'ici 2050 dans le cadre des

investissements que nous réalisons avec les primes de nos assurés. Une première échéance de mesure est prévue en 2030, année pour laquelle Allianz devra avoir réduit ses émissions de 50% par rapport à 2019. Cette année, nous en étions déjà à 36% de réduction. Nous sommes donc en très bonne voie pour atteindre cet objectif. Nos courtiers et nos clients demandent eux aussi des solutions durables. Et nous avons de quoi répondre à leurs attentes, tant en Vie qu'en Non-vie. Avec des fonds verts et une bonne couverture d'assurance pour les panneaux solaires. Je suis fier que notre entreprise considère le développement durable comme une priorité absolue au niveau local et international.

Qui tenez-vous à remercier en particulier pour cette réalisation?

J'adresse un grand merci à nos collaborateurs qui, jour après jour, améliorent nos services pour et avec nos courtiers partenaires et qui incarnent le visage de notre entreprise sur le marché belge.

Quel est le projet que votre entreprise/organisation poursuivra/lancera en priorité en 2024?

Ces dernières années, nous n'avons pas ménagé nos efforts pour améliorer notre service à nos courtiers et à nos clients. Les mesures que nous réalisons annuellement nous confirment que nous avons bien progressé dans ce domaine. Et nous poursuivrons sur notre lancée en 2024. Nous continuerons d'investir dans la relation avec nos courtiers et nous réaliserons les développements requis en matière de numérisation. Vous n'avez pas fini d'entendre parler en 2024.

Quelle est la première tâche qui figure en tête de votre agenda personnel pour 2024?

J'attends avec impatience l'assemblée du personnel. Traditionnellement, nous entamons l'année avec tous les collègues, d'une part pour faire le point sur les réalisations de l'année écoulée, mais surtout pour tracer les grandes lignes de l'année à venir. Nous terminons ensuite l'après-midi par une réception de Nouvel An. De quoi débiter 2024 du bon pied!

De quelle manière votre entreprise/organisation favorisera-t-elle l'inclusion en 2024?

Depuis 2021, Allianz est le partenaire de l'athlétisme en Belgique. Nous avons récemment renouvelé ce partenariat jusqu'en 2028, dans le cadre duquel nous soutenons à la fois le sport récréatif et le sport de haut niveau en athlétisme et para-athlétisme. Nous sommes également partenaire du Comité paralympique belge et du Mémorial Marieke Vervoort afin de promouvoir l'inclusion dans le sport. J'attends déjà avec impatience les Jeux paralympiques, pour lesquels deux de nos ambassadeurs, Peter Genyn et Lea Bayekula, nourrissent de grands espoirs. Ils font régulièrement part de leurs expériences à nos collègues et constituent de ce fait une grande source d'inspiration.

FEDERALE ASSURANCE



Tom De Troch
• CEO

Quelle a été la principale réalisation de votre entreprise/organisation en 2023?

2023 a été une année passionnante et pleine de défis, une année au cours de laquelle nous nous sommes concentrés sur la numérisation, sans toutefois perdre de vue notre service personnalisé. L'une des réalisations les plus remarquables et dont nous pouvons être très fiers est le projet DriFe, qui nous permet de répondre beaucoup plus rapidement aux demandes des clients concernant l'assurance de leur voiture. De l'offre à la signature: si le client le souhaite, tout peut se faire au moment même. Une simplification non seulement pour le client, mais aussi pour nos collaborateurs. L'administration est réduite au strict minimum. Une autre réalisation menée à bien concerne le projet Lina, un nouvel outil de gestion de nos contrats d'assurance Vie

qui nous permet de répondre plus rapidement aux questions des clients, de réduire fortement la charge administrative, mais aussi de proposer plus rapidement de nouvelles solutions d'épargne et d'investissement afin de répondre encore mieux aux demandes des clients. Et en même temps, nous prenons les mesures nécessaires pour devenir une entreprise plus durable. D'une part, en électrifiant notre flotte de véhicules, et d'autre part en mettant en place le cadre adéquat pour que nos collaborateurs se sentent bien dans leur travail, que ce soit au bureau ou à domicile.

Qui tenez-vous à remercier en particulier pour cette réalisation?

Le CEO n'est qu'un rouage dans une entreprise, et une entreprise ne vaut que par ses employés. Donc je tiens à remercier tous les collaborateurs de Fédérale Assurance pour leur travail acharné et les nombreux succès qu'ils ont remportés en relevant tous les défis.

Quel est le projet que votre entreprise/organisation poursuivra/lancera en priorité en 2024?

Les cyberrisques sont en augmentation constante ces dernières années et la tendance ne devrait pas s'inverser dans les années à venir. C'est pourquoi nous accordons la priorité à la sécurité et à l'optimisation de notre système informatique. Les systèmes obsolètes n'ont plus leur place



dans notre environnement informatique et seules les personnes compétentes ont accès aux données pertinentes pour leur travail. Parallèlement, nous mettons l'accent sur la formation du personnel. Nos collaborateurs constituent notre première ligne de défense. S'ils reçoivent un *e-mail* de *phishing* ou sont victimes de toute autre tentative de piratage, il faut qu'ils puissent signaler facilement ces dangers, mais aussi qu'ils sachent ce qu'ils doivent et ne peuvent pas faire. Nous misons donc sur la sensibilisation et nous veillons à ce qu'ils disposent des bons outils pour réduire, voire supprimer tout risque. C'est un projet transversal dans l'ensemble de l'entreprise qui concerne tous les services et tous les collègues. Tout le monde contribue à sécuriser l'environnement informatique.

Quelle est la première tâche qui figure en tête de votre agenda personnel pour 2024?

La rédaction de mon discours de Nouvel An est l'une des premières choses qui figure à mon agenda professionnel! Le *drink* de Nouvel An est un événement que nous attendons tous avec impatience. C'est un moment très convivial où nous faisons le bilan de l'année écoulée, mais qui marque aussi le début d'une nouvelle année pleine de bonnes résolutions et d'idées neuves.

De quelle manière votre entreprise/organisation favorisera-t-elle l'inclusion en 2024?

Le secteur de l'assurance attache de plus en plus d'importance à son engagement sociétal, notamment en veillant à ce que les compagnies d'assurance reflètent fidèlement la diversité de notre société. Nous aussi, nous souscrivons volontiers à cet engagement. Par notre implication auprès d'Assuralia, nous souhaitons développer des propositions concrètes pour renforcer davantage la diversité au sein de Fédérale Assurance. Nous participons déjà activement au groupe de travail 'Diversité et Inclusion' (D&I), composé de spécialistes en la matière parmi les membres d'Assuralia. Et nous prévoyons d'autres actions, comme des rencontres avec Wo.Men in Finance et avec la cellule Diversité d'Actiris. L'objectif est de parvenir à des actions concrètes

dans le cadre d'un plan D&I par le biais d'engagements et d'un accompagnement personnalisé. Les départements RH et ESG travaillent main dans la main à cet effet.

PROTECT



Rebecca Ramboer

• CEO

Quelle a été la principale réalisation de votre entreprise/organisation en 2023?

La poursuite du développement de notre plateforme numérique 'MyProtect' a certainement été notre principale réalisation. L'objectif de cet outil est de faciliter la vie de nos clients pour leur permettre de se concentrer au maximum sur leur cœur de métier. Notre slogan 'MyProtect vous permet de consacrer plus de temps à l'Architecture' en est une belle illustration.

Qui tenez-vous à remercier en particulier pour cette réalisation?

Toute notre équipe de collaborateurs et plus particulièrement nos courtiers partenaires, qui sont les ambassadeurs de cet outil. Grâce aux contacts qu'ils entretiennent avec les assurés – et que nous

encourageons fortement avec PROTECT –, nous pouvons nous faire une très bonne idée de leurs besoins spécifiques.

Quel est le projet que votre entreprise/organisation poursuivra/lancera en priorité en 2024?

Nous continuerons d'œuvrer en faveur d'une simplification de la gestion des assurances, même si le législateur ne nous facilite pas la tâche.

Quelle est la première tâche qui figure en tête de votre agenda personnel pour 2024?

Passer en revue avec mon équipe de chargés de clientèle les courtiers et les assurés que je rencontrerai personnellement au cours de l'année 2024. Pas pour une visite de courtoisie. Ces visites sont pour moi l'occasion de prendre au plus près le pouls de la situation auprès des concepteurs dans le secteur de la construction. Je me fais ainsi une idée précise de leurs préoccupations, et toute l'équipe s'efforce ensuite de trouver des réponses à leurs questions.

De quelle manière votre entreprise/organisation favorisera-t-elle l'inclusion en 2024?

En tant que femme, je suis moi-même CEO de PROTECT et présidente de l'ACAM/VMVM, une association belge qui regroupe 40 compagnies d'assurance spécialisées et moyennes. Et ce, dans un secteur où ce sont principalement des hommes qui occupent des fonctions dirigeantes. En tant que diri-



geante, je soutiens de toutes mes forces la charte d'Assuralia plaçant pour un renforcement de la diversité des genres. Cependant, au sein d'une organisation ou d'un organisme gouvernemental, le principe 'la bonne personne – homme ou femme – à la bonne place' doit toujours prévaloir. Selon moi, c'est un principe auquel on ne peut en aucun cas déroger, même sous prétexte de respect d'un quota. Les organisations qui se focalisent exclusivement sur ce quota risquent d'en subir les conséquences négatives au niveau de leur structure.

BALOISE



Christophe Hamal
• CEO

Quelle a été la principale réalisation de votre entreprise/organisation en 2023?

C'est une question à laquelle il n'est pas évident de répondre, car nous avons franchi plusieurs étapes au cours de l'année écoulée. Mais si je dois n'en retenir qu'une, c'est la finalisation de l'intégration des portefeuilles de Fidea et d'Athora. Ces dernières années, Baloise a connu une forte croissance, d'une part, une croissance organique grâce à la collaboration fructueuse avec les courtiers et, d'autre part, une croissance externe grâce au rachat de Fidea et du portefeuille Non-vie d'Athora. Nous avons pu finaliser l'intégration juste avant l'été 2023. Tous les contrats concernés – aussi bien les polices que les dossiers sinistres – sont à présent intégrés dans nos systèmes. Nous pouvons maintenant entamer un nouveau chapitre de notre histoire. Celui-ci s'inscrit dans la continuité du précédent, mais avec de nouveaux accents.

Qui tenez-vous à remercier en particulier pour cette réalisation?

Je tiens tout d'abord à remercier tous nos collaborateurs – non seulement pour leur

dévouement et leur coopération, mais aussi pour leur patience. L'intégration a pris beaucoup de temps et n'a pas toujours été évidente sur le lieu de travail, mais ensemble, nous avons bien progressé. Ensuite, je tiens bien entendu à remercier les courtiers pour leur confiance. J'ai hâte de poursuivre ce travail en 2024.

Quel est le projet que votre entreprise/organisation poursuivra/lancera en priorité en 2024?

Nous voulons offrir une expérience Baloise unique aux courtiers. Nous allons à nouveau investir dans la simplification des échanges entre les courtiers et Baloise: des processus plus fluides et des systèmes conviviaux, une numérisation qui favorise un contact personnalisé entre le courtier, en tant qu'expert indépendant, et les clients. Nous croyons au succès partagé de ce partenariat. Les nouvelles technologies sont au service d'un contact humain authentique auquel nous et nos clients accordons tant d'importance. Ce lien intime avec les courtiers reste essentiel pour nous.

Quelle est la première tâche qui figure en tête de votre agenda personnel pour 2024?

Cette année, tout comme l'année dernière, Baloise sponsorise les 10 Miles. J'y prendrai part en avril, aux côtés de nombreux autres collaborateurs. Cela nécessite évidemment un minimum de préparation. Donc la tâche qui figure en tête de mon agenda personnel pour 2024, c'est un entraînement intensif de course à pied pour pouvoir réaliser une performance raisonnable.

De quelle manière votre entreprise/organisation favorisera-t-elle l'inclusion en 2024?

Chez Baloise, nous nous efforçons de favoriser l'inclusion au quotidien. Ce n'est donc pas une chose que nous considérons comme un projet distinct. En 2024, nous voulons surtout poursuivre dans cette dynamique, où l'inclusion continue de faire partie intégrante de tous nos processus de travail et de notre culture d'entreprise, depuis le recrutement jusqu'à la formation en passant par le développement.



HDI GLOBAL SE, BRANCH FOR BELGIUM



Chris Staes
• Managing Director

Quelle a été la principale réalisation de votre entreprise/organisation en 2023?

En 2023, nous avons de nouveau réussi à augmenter notre part de marché dans le segment des assurances d'entreprises en Belgique et au Luxembourg. En outre, les solutions d'assurance que nous proposons pour les *captives* et les *Alternative Risk Transfers* ont également rencontré un vif succès.

Qui tenez-vous à remercier en particulier pour cette réalisation?

Je tiens à remercier tous les collaborateurs de HDI Belgique, ainsi que nos partenaires et nos assurés, pour la confiance qu'ils nous accordent. C'est l'engagement de nos collaborateurs et la confiance de nos partenaires qui nous permettent de concrétiser notre ambition de nouer des relations à long terme.

Quel est le projet que votre entreprise/organisation poursuivra/lancera en priorité en 2024?

En tant que 'partenaire de la transformation', nous continuerons à soutenir nos clients dans la transition vers une économie plus verte. Cette transition s'accompagne de la nécessité non seulement d'assurer de nombreux projets, mais également de trouver des solutions pour couvrir de nouveaux risques liés aux nouvelles technologies. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos clients pour développer des solutions d'assurance pour ces nouveaux risques.

En outre, nous souhaitons poursuivre nos efforts afin de proposer nos services et nos solutions, par l'intermédiaire de notre réseau de courtiers spécialisés, à un éventail de plus en plus large d'entreprises. Cela fait longtemps que HDI Global n'est plus seulement le partenaire des grandes industries. Nous nous attachons également à proposer des solutions pour les programmes internationaux et sommes soutenus en cela de manière efficace par notre propre réseau de filiales et de *fronting partners*.

Quelle est la première tâche qui figure en tête de votre agenda personnel pour 2024?

Comme au début de chaque nouvelle année, nous commencerons par évaluer le résultat final de 2023. Traditionnellement, nous organisons aussi un atelier stratégique avec la direction afin de peaufiner les plans pour 2024 et de les ajuster si nécessaire.

De quelle manière votre entreprise/organisation favorisera-t-elle l'inclusion en 2024?

Chez HDI Global, nous prêtons attention depuis longtemps à la diversité au sein de notre organisation. Et nous appréhendons la diversité au sens large du terme. Si l'on veut évoluer vers une organisation diversifiée et inclusive, il est important d'aborder le sujet à intervalles réguliers afin d'y sensibiliser les collaborateurs. En 2024, nous continuerons à soutenir des initiatives en ce sens.

ATHORA



Yves Poulet
• CEO

Quelle a été la principale réalisation de votre entreprise/organisation en 2023?

Athora a réussi à commercialiser un nouveau produit Branche 21 en très peu de temps. En effet, en raison de la hausse des taux d'intérêt, de plus en plus de clients s'intéressent à nouveau à la Branche 21. Le lancement de notre Serenity II Prime fin septembre a rencontré un franc succès.

Qui tenez-vous à remercier en particulier pour cette réalisation?

L'équipe pluridisciplinaire composée de collègues des départements *Risk*, *Asset Management*, *Marketing*, *Compliance*, *IT* et d'autres experts qui a réalisé cet exploit. Sans oublier bien sûr nos courtiers qui ont contribué à ce succès.

Quel est le projet que votre entreprise/organisation poursuivra/lancera en priorité en 2024?

L'intégration du portefeuille d'assurance que nous avons racheté à NN reste une priorité. Sa mise en œuvre atteindra sa vitesse de croisière en 2024.

Quelle est la première tâche qui figure en tête de votre agenda personnel pour 2024?

Une nouvelle prise de fonction en tant que CEO est inévitablement une période assez intense. Grâce à l'équipe solide qui m'entoure, j'espère trouver un meilleur équilibre avec mes activités privées après le Nouvel An.

De quelle manière votre entreprise/organisation favorisera-t-elle l'inclusion en 2024?

Je souhaite avant tout appréhender l'inclu-

sion plus largement qu'en termes d'équilibre homme/femme ou de nationalités. Nous devons veiller à ce que chacun puisse être lui-même et se sente à l'aise dans notre entreprise.

GROUPE P&V



Hilde Vernailen
• CEO

Quelle a été la principale réalisation de votre entreprise/organisation en 2023?

Je suis extrêmement fière que nous ayons pu accroître notre impact en 2023. Notre part de marché a augmenté globalement, mais plus particulièrement dans les départements PME et *Employee Benefits*, ce qui s'est également accompagné d'une belle évolution de la satisfaction de nos clients. Nos nombreuses années d'investissements dans la transformation informatique continuent de porter leurs fruits. Elles se traduisent non seulement par une meilleure efficacité de notre propre fonctionnement mais aussi de celui des courtiers qui travaillent avec nous et de nos agents. Nous

Assurer, informer: un métier

monde de l'assurance

19 Assurance
30 Santé
33 Économie

Les assurés ont surtout besoin d'être entendus et attendent avant tout une reconnaissance

Wolters Kluwer

avons notamment investi dans la connexion de nos propres systèmes avec ceux de partenaires externes: cela constitue un gros atout qui nous permet d'être flexibles et de pouvoir réagir rapidement lorsque l'actualité l'exige.

Qui tenez-vous à remercier en particulier pour cette réalisation?

Nos plus de 1.500 collègues (qui s'emploient chaque jour à réaliser nos objectifs et qui sont là pour nos clients et nos partenaires) méritent d'être remerciés, de même que tous nos agents et courtiers, pour la confiance qu'ils nous accordent au quotidien, à nous et à nos marques P&V et Vivium.

Quel est le projet que votre entreprise/organisation poursuivra/lancera en priorité en 2024?

Notre mission, en collaboration avec nos partenaires, consiste à établir une relation de confiance avec nos clients en rendant notre offre multicanal facilement accessible et compréhensible et en la proposant de manière proactive, efficace et humaine. Dans cette optique, nous mettrons en œuvre plusieurs initiatives en 2024 pour améliorer l'expérience de nos clients et de nos intermédiaires. Avant tout, nous sommes convaincus que l'avenir de notre modèle de distribution sera phygital, un canal physique d'intermédiaires soutenu par des outils numériques qui faciliteront la vie de nos clients, mais aussi celle de nos agents et de nos courtiers partenaires.

Quelle est la première tâche qui figure en tête de votre agenda personnel pour 2024?

En premier lieu, remercier tout le monde pour les magnifiques résultats que nous avons obtenus en 2023 et souhaiter à tous une excellente année 2024! Nous sommes déterminés à protéger encore plus de personnes demain et à accroître ainsi encore davantage notre impact positif sur les clients, les intermédiaires, les collaborateurs et la société.

De quelle manière votre entreprise/organisation favorisera-t-elle l'inclusion en 2024?

L'inclusion, c'est l'essence même de notre



raison d'être: offrir une protection au plus grand nombre en rendant l'assurance accessible et inclusive et en investissant dans la prévention, et ce, de manière durable et grâce à la forte implication et à l'engagement de nos collaborateurs. Notre stratégie et toutes les décisions que nous prenons, jusqu'au développement de nos produits et de nos services, sont dictées par ce principe.

NN



Martijn Hoogeweegen

• CEO

Quelle a été la principale réalisation de votre entreprise/organisation en 2023?

Personnellement, ce dont je suis le plus fier c'est le lancement de nos *NN Wellbeing Services* à l'intention des indépendants. Il s'agit de services préventifs complémentaires, inclus dans notre solution d'invalidité, destinés à protéger le bien-être mental des indépendants et de leur famille. Nous investissons ainsi dans la prévention de la santé mentale en faveur des indépendants: une belle illustration de la façon dont, en

tant qu'assureur-vie, nous concrétisons notre devise 'votre bonheur, toute votre vie'. Car qu'y a-t-il de plus important dans la vie que d'être soi-même et de savoir ses proches en bonne santé? En collaboration avec nos partenaires, nous encourageons activement ce groupe cible vulnérable à prendre des mesures préventives pour son propre bien-être. Des chiffres récents révèlent en effet que 1) c'est chez les indépendants que le nombre de *burn-out* et de dépressions a le plus augmenté (selon les chiffres de l'INAMI) et 2) le *burn-out* est encore tabou chez les indépendants (selon notre Baromètre NN de la Sérénité Financière). Tout au long de l'année, nous avons fait campagne sur l'importance de la prévention en matière de santé mentale et nos posts ont été vus pas moins de 74 millions de fois.

Qui tenez-vous à remercier en particulier pour cette réalisation?

Je tiens à remercier Decavi (l'organisateur des trophées de l'assurance) de nous avoir récompensés pour le caractère innovant de ces services. Cette reconnaissance nous tient à cœur car nous sommes les seuls sur le marché à combiner prévention de la santé mentale, protection de la santé mentale et réintégration pour le groupe cible spécifique des indépendants. Merci aussi aux courtiers pour la confiance et le soutien qu'ils nous témoignent en promouvant ce type de solution pertinente auprès de nos clients.

Quel est le projet que votre entreprise/organisation poursuivra/lancera en priorité en 2024?

La numérisation et les données figurent en tête de notre liste de priorités. En 2023, nous avons déjà pris de nombreuses mesures pour mettre en place les fondements et simplifier nos systèmes et nos processus. En 2024, nous voulons renforcer ces mesures et mettre encore davantage l'accent sur les nouvelles technologies et l'échange de données avec nos clients et nos partenaires.

Quelle est la première tâche qui figure en tête de votre agenda personnel pour 2024?

Je souhaite affiner nos objectifs à long terme et notre planification afin de progresser dans la réalisation de nos ambitions en matière de numérisation et d'innovation. Ces réalisations permettront à nos partenaires de distribution de soutenir encore mieux nos clients dans leur quête du bonheur perpétuel grâce à nos solutions et à nos services.

De quelle manière votre entreprise/organisation favorisera-t-elle l'inclusion en 2024?

La diversité et l'inclusion sont un thème sur lequel NN s'engage activement, tant en Belgique qu'au niveau du groupe, et ce, depuis longtemps. Notre approche est simple: il s'agit de construire ensemble une culture d'entreprise et une société au sens large où chacun est le bienvenu, se sent valorisé et respecté. En effet, en tant qu'être humain, nous sommes tous égaux, mais pas tous pareils. Nous pensons que nos différences nous rendent meilleurs ensemble. Nous rendons compte de nos efforts dans ce domaine, tout comme nous le faisons pour nos objectifs financiers auprès des investisseurs. Nous démontrons ainsi nos progrès en faveur d'une population de collaborateurs, d'une culture et d'une société plus équitables et plus inclusives. Nous allons examiner avec nos 'communautés D&I' internes et thématiques ce que nous pouvons encore faire de plus dans ce domaine en 2024. Avec nos ambassadeurs D&I, nous prendrons le temps d'organiser des initiatives sur ce thème. Nous nous efforçons de créer un environnement de travail inclusif, où chacun est encouragé à

être lui-même. Nous misons sur une expérience client inclusive en veillant à ce que la diversité des personnes soit reflétée dans nos communications et nos solutions. Et nous investissons dans des organisations qui contribuent à la diversité et à l'inclusion dans la société. Ensemble, nous nous efforçons de créer un environnement où la diversité est non seulement reconnue, mais célébrée, où l'inclusion est la norme et où l'égalité va de soi.

ARAG



Mireille Urlus
• CEO

Quelle a été la principale réalisation de votre entreprise/organisation en 2023?

La promotion de l'accès à la justice est un objectif permanent dans tout ce qu'ARAG entreprend. La gamme de produits doit également continuer à répondre à ce principe. En 2023, nous avons procédé à un examen approfondi de notre portefeuille existant et avons fait passer tous nos clients aux versions les plus récentes des produits. Il en résulte non seulement

une offre de produits claire, mais surtout la garantie que tous les clients sont assurés de manière optimale et que, par conséquent, leur accès à la justice est garanti de manière optimale.

Qui tenez-vous à remercier en particulier pour cette réalisation?

Je tiens à remercier tout particulièrement nos courtiers partenaires. Ils jouent un rôle crucial dans le positionnement de la protection juridique indépendante. Ils ont vraiment soutenu cette optimisation des produits et se sont joints à nous pour placer l'intérêt du client au premier plan. Je tiens également à remercier les différentes associations et fédérations de courtiers pour leur conviction de l'importance de la protection juridique indépendante et pour la confiance qu'ils accordent à ARAG par le biais de partenariats.

Quel est le projet que votre entreprise/organisation poursuivra/lancera en priorité en 2024?

Depuis des mois, ARAG travaille intensément dans les coulisses sur un projet révolutionnaire qui façonnera l'avenir de notre entreprise. Nous pouvons certainement parler d'une transplantation du cœur, des reins, du foie et des poumons en une seule fois! Cette transformation de l'entreprise permettra non seulement d'optimiser l'efficacité interne, mais aussi de porter le service à la clientèle et la coopération avec les courtiers à de nou-





veaux sommets. Grâce à cette percée, 2024 sera une nouvelle année particulière pour ARAG.

Quelle est la première tâche qui figure en tête de votre agenda personnel pour 2024?

Je commencerai 2024 par quelques jours de vacances et par conséquent, ma première tâche gratifiante sera une tâche dans la sphère privée, à savoir gâter mes enfants et mes petits-enfants. Après, je continuerai avec beaucoup d'énergie et d'enthousiasme à réaliser les ambitions d'ARAG avec tous les collègues belges.

De quelle manière votre entreprise/organisation favorisera-t-elle l'inclusion en 2024?

L'inclusion sur le lieu de travail n'est pas un nouveau concept pour ARAG, il fait partie de notre ADN. En 2024, ARAG mettra donc davantage l'accent sur la promotion de l'inclusion sociétale. En effet, ARAG représente l'aspect humain de la protection juridique. Deux exemples concrets de la liste des initiatives pour 2024 pour promouvoir cette inclusion sociétale chez les jeunes. En collaboration avec KRC Genk, nous soutenons l'*Online Fairplay Cup*. Il s'agit d'un projet dans le cadre duquel des enfants issus de l'aide spéciale à la jeunesse et de quelques quartiers défavorisés s'affrontent sur un terrain de football virtuel tous les mercredis après-midi pendant une saison entière. Le tournoi est

axé sur le *fair-play* et la sensibilisation aux problèmes en ligne, tels que la cyberintimidation, l'hameçonnage et le piratage. Nous renforcerons également le partenariat avec Child Focus en 2024 avec diverses initiatives en plus du projet *Internet Safe and Fun* où les employés d'ARAG se sont rendus volontairement dans des écoles primaires pour donner des ateliers sur une utilisation saine d'Internet. Ainsi, en plus d'être un assureur et un employeur, ARAG, fidèle à son ADN, souhaite également renforcer son impact social.

BROCOM



Annie Courbet

• *Managing & Marketing Director*

Quelle a été la principale réalisation de votre entreprise/organisation en 2023?

Nous avons publié un dossier très élaboré dans la presse (y compris digitale) sur la valeur ajoutée des courtiers au niveau économique, technologique, sociétal, mais aussi pour le service de proximité et la protection juridique. Ce dossier a retenu toute l'attention des lecteurs. En plus, nous avons complété l'information par une série de *podcasts* sur la pension, le *risk management*, la protection juridique et l'assurance groupe. Notre objectif est d'informer au mieux sur les services des assurances, parfois perçus comme complexes et d'aider les clients en expliquant le rôle du courtier. Et finalement au dernier trimestre, nous avons décrit sous forme de webinaire la relation 'phygitale' des courtiers avec leurs clients, ce qui montre sans aucun doute l'adaptabilité du courtier aux nouvelles technologies.

Qui tenez-vous à remercier en particulier pour cette réalisation?

Ce travail ne peut s'accomplir que grâce à l'engagement des fédérations FVF et Feprabel et de nos 17 partenaires, des

compagnies d'assurance qui investissent dans la promotion et le développement du courtage. Bien entendu, chaque courtier apporte sa pierre à l'édifice grâce à son dynamisme local.

Quel est le projet que votre entreprise/organisation poursuivra/lancera en priorité en 2024?

Nous continuerons à souligner la valeur ajoutée du courtier dans des dossiers de presse et dans les médias comme la TV, la radio et le digital. Et surtout, nous continuerons à accompagner le courtier dans sa transformation digitale tout en mettant l'accent sur sa relation de proximité et durable, qui reste l'essentiel.

Quelle est la première tâche dans votre agenda personnel pour 2024?

Bien informer les courtiers des projets porteurs pour l'année 2024. Développer notre activité digitale par le biais de notre plateforme 'courtierenassurances.be' qui attire aujourd'hui près de 300.000 visiteurs et 40 à 50.000 recherches de courtiers par an. Un *business* potentiel à exploiter.

De quelle manière votre entreprise/organisation compte-t-elle promouvoir davantage l'inclusion en 2024?

Dans le cadre de la durabilité, nous avons une attention toute particulière pour l'humain. Le courtier est avant tout humain dans son approche; l'inclusion fera encore plus partie de sa réflexion et ses décisions.

BELFIUS



Frédéric Van der Schueren

• *CEO*

Quelle a été la principale réalisation de votre entreprise/organisation en 2023?

Dans le segment Non-vie, l'intégration de notre assureur direct Corona Direct au sein

de Belfius Insurance, laquelle a conduit à la création de Belfius Direct Assurances. Nous nous distinguons ainsi sur le marché des assurances avec une nouvelle marque qui répond encore mieux aux besoins actuels des clients. Cela se traduit par une offre innovante dans trois domaines: la mobilité (assurance au Kilomètre), le logement (assurance Locataire) et la famille (assurance Familiale, assurance Animaux de compagnie et assurance Funérailles).

Après avoir été les premiers à relever les taux dans le segment Vie fin 2022, tant sur les produits de pension que d'investissement, nous avons lancé en 2023, le *Belfius Invest Capital Safe* (un produit de la Branche 21) qui nous a permis de nous positionner en tant que *leader* sur le marché.

Qui tenez-vous à remercier en particulier pour cette/ces réalisation(s)?

Les réalisations de 2023, et plus particulièrement l'intégration de notre assureur direct, n'auraient pas été possibles sans l'engagement de l'ensemble des collaborateurs de Belfius. Tout d'abord, les collaborateurs de Belfius Insurance et Belfius Direct Assurances mais également les collègues de Belfius Banque. La fusion fut un projet transversal auquel des centaines de collaborateurs ont contribué. Et indépendamment de cela, je tiens bien entendu également à remercier nos clients pour leur confiance au quotidien, qu'ils soient clients via Belfius Banque, DVV assurances ou Belfius Direct Assurances.

Quel est le projet que votre entreprise/organisation poursuivra/lancera en priorité en 2024?

Nous souhaitons avant tout continuer à investir dans l'«excellence opérationnelle» pour nos clients. Le Love pour nos clients implique en effet d'examiner en permanence comment nous pouvons leur faciliter la vie. Sans frictions, sans procédures interminables. Plus largement, nous souhaitons évidemment continuer à répondre aux besoins et attentes de notre clientèle, qu'ils s'agissent de clients d'une agence Belfius, chez DVV ou auprès de notre nouveau canal direct. Notre objectif ultime est bien entendu de poursuivre notre crois-

sance en tant qu'assureur sur le marché belge. Un objectif que nous avons déjà réalisé en partie puisque nous sommes passés de la 6^e à la 5^e place l'an dernier.

Quelle est la première tâche dans votre agenda personnel pour 2024?

Communiquer au sujet de nos réalisations afin de partager notre fierté en la matière. Car nous, les Belges, restons très modestes, trop modestes, je trouve. Lorsque nous réalisons de bons résultats, nous trouvons cela normal. A cet égard, Belfius ne fait pas figure d'exception et j'entends donc travailler sur cette fierté. D'autant que nous avons réalisé un parcours exceptionnel en 2023. Nous avons donc le droit et toutes les raisons d'être très fiers.

De quelle manière votre entreprise/organisation compte-t-elle promouvoir davantage l'inclusion en 2024?

En matière de diversité, plus de 40% de nos dirigeants sont des femmes et nous continuons de progresser lentement mais sûrement dans ce domaine. Nous poursuivons également nos efforts en ce qui concerne l'inclusion en travaillant avec des groupes de collaborateurs volontaires et motivés qui ont choisi de soutenir des thèmes spécifiques liés à l'inclusion, qu'il s'agisse de l'origine ethnique, de l'identité de genre, du soutien aux personnes en situation de handicap, etc.

DELA BELGIQUE



Geert Deschoolmeester

• CEO (à partir du 1^{er} janvier)

Quelle a été la principale réalisation de votre entreprise/organisation en 2023?

Pour moi, c'est la confirmation de la grande satisfaction de nos collaborateurs qui arrive largement en tête. Nous sommes à nouveau une *World Class Workplace*.

Qui tenez-vous à remercier en particulier pour cette réalisation?

Tous ceux qui s'investissent corps et âme au quotidien pour notre entreprise.

Quel est le projet que votre entreprise/organisation poursuivra/lancera en priorité en 2024?

J'attends avec impatience le lancement de notre nouveau système CRM.

Quelle est la première tâche qui figure en tête de votre agenda personnel pour 2024?

En janvier, je prendrai mes fonctions de CEO de DELA Belgique. Outre la branche assurances, je dirigerai donc aussi la branche obsèques et les services centraux.

Assurer, informer: un métier

N°09 Octobre 2023

monde de l'assurance

16 19 35

L'impact des risques géopolitiques sur la (ré)assurance

"Nous sommes face à un changement d'ère."

Wolters Kluwer

Assurer, informer: un métier

N°10 Novembre 2023

monde de l'assurance

14 19 27

Les assureurs tiennent-ils suffisamment compte des attentes de la population vieillissante?

Wolters Kluwer

De quelle manière votre entreprise/organisation favorisera-t-elle l'inclusion en 2024?

En nous efforçant d'offrir autant d'opportunités que possible à tous ceux qui recherchent un emploi chez DELA.

AG INSURANCE



Heidi Delobelle
• CEO

Quelle a été la principale réalisation de votre entreprise/organisation en 2023?

Il y en a eu tellement, c'est très compliqué de n'en citer qu'une cette année. De manière globale, tous les *business* ont tous extrêmement bien performé en 2023. Dans un contexte économique, social, légal et géopolitique en constante évolution et de plus en plus complexe, cela rend ces performances encore plus belles. Si je devais en retenir quelques-unes, ce serait notre nouvelle place de *leader* en assurances Non-vie, avec plus de 4 millions de contrats. Nous avons aussi repoussé nos limites en matière de durabilité. Avec la médaille d'or Eco-Vadis, nous sommes dans les 5% d'entreprises les plus performantes au niveau mondial en matière de durabilité. Quant à nos investissements, alors qu'on s'était fixé l'objectif d'atteindre 10 milliards d'euros d'investissements durables d'ici fin 2024, on a déjà atteint ce cap avec plus d'un an d'avance! Et puis bien sûr, en juillet, nous avons finalisé l'acquisition de Touring. Une nouvelle étape dans un partenariat de longue date. 2023 a été une année charnière, pendant laquelle AG s'est résolument engagée en faveur de solutions de mobilité personnalisées et d'une transition plus rapide vers une mobilité plus verte.

Qui tenez-vous à remercier en particulier pour cette réalisation?

Toutes ces réalisations, je les dois aux 4.300 personnes qui travaillent au quoti-

dien chez AG. Je suis particulièrement bien entourée d'experts et de spécialistes, tous à la pointe dans leur métier. Je dis souvent que depuis que je suis CEO d'AG (octobre 2020), j'ai enchaîné les crises (le Covid-19, les inondations de juillet 2021, la guerre en Ukraine et son impact sur le monde économique...), mais j'ai eu le sentiment, en 2023, que notre résilience et notre flexibilité dans ces moments compliqués avaient porté leurs fruits.

Quel est le projet que votre entreprise/organisation poursuivra/lancera en priorité en 2024?

Ce n'est pas vraiment un projet qui me vient à l'esprit, mais un anniversaire. 2024 est une année très particulière pour AG, exceptionnelle dirais-je même! En effet, ce sera une année pleine de défis mais aussi une année de célébration, car nous fêterons nos 200 ans d'existence! Nous avons mis en place un programme interne d'ambassadeurs fort; il y aura 200 challenges réalisés tout au long de l'année et ouverts à nos collègues, leur famille et/ou nos partenaires de distribution, ainsi que des actions destinées à nos clients et non-clients.

Quelle est la première tâche qui figure en tête de votre agenda personnel pour 2024?

Si je peux me permettre, deux tâches sont à mon agenda en ce début d'année: ce sont deux priorités pour AG. Tout d'abord, il s'agira de maintenir l'efficacité, et même d'améliorer l'accessibilité de nos services, pour les partenaires de distribution et pour les clients, en s'engageant encore plus dans la digitalisation, notamment en développant les fonctionnalités de notre plateforme digitale My AG. Et deuxième priorité: dès le début de l'année, il faudra faire preuve d'agilité dans un environnement de marchés financiers encore très volatils.

De quelle manière votre entreprise/organisation favorisera-t-elle l'inclusion en 2024?

Cela fait déjà un certain temps qu'on ne ménage pas nos efforts pour rendre notre entreprise plus inclusive et plus diversifiée. Nous avons notamment organisé une 'DEI week' pour tous nos collaborateurs en 2023. Notre ambition est clairement expri-

mée, nous voulons être une *Great Place to Grow for All*. Entre autres initiatives, un *e-learning* va être proposé à tous nos collaborateurs en 2024. Il clarifie différents concepts liés au monde de la diversité, de l'équité et de l'inclusion et aidera nos collaborateurs à mieux comprendre pourquoi ces concepts sont essentiels pour l'avenir de notre société, et comment chacun peut faire la différence, indépendamment de sa fonction ou de son niveau hiérarchique.

PORTIMA



Jan Peeters
• CEO

Quelle a été la principale réalisation de votre entreprise/organisation en 2023?

En tant que fournisseur de logiciels, nous avons toujours joué la carte du progrès technologique avec Brio. Je suis particulièrement fier d'avoir pu finaliser la migration vers le *cloud* pour les courtiers qui utilisent Brio. Nous disposons à présent d'une plateforme prête pour l'avenir, sur laquelle nous pouvons construire des solutions innovantes et sûres. Une première amélioration visible est l'ouverture de Brio. Grâce au projet Brio Open API, il est possible d'échanger des données avec des applications externes.

Qui tenez-vous à remercier en particulier pour cette réalisation?

Nos collaborateurs, qui ont soutenu ce projet corps et âme depuis le début des préparatifs en 2020. Je tiens également à remercier les courtiers pour leur confiance et leur patience lors de la phase de transition en 2023.

Quel est le projet que votre entreprise/organisation poursuivra/lancera en priorité en 2024?

En tant qu'opérateur du réseau Portima Connect, je suis particulièrement enthous-

siasmé par le projet *Broker Entrypoint*. Le 'Portima Connect Explorer', grâce auquel les courtiers peuvent naviguer vers les applications des compagnies, va être renouvelé. Nous allons également renouveler l'échange contextuel. Il s'agit du projet *Broker Bridge*. Il offrira de nouvelles possibilités en termes d'échange de données entre le système de gestion et les modules des compagnies. Pour certains actes de gestion, il ne sera même plus nécessaire d'utiliser l'application de la compagnie, le courtier pourra effectuer l'acte de gestion directement dans son BMS et les données seront envoyées à la société via des API.

Quelle est la première tâche qui figure en tête de votre agenda personnel pour 2024?

Je vais me lancer en mars 2024 dans des travaux de rénovation de ma maison, afin d'améliorer l'efficacité énergétique et d'installer des panneaux solaires. Ce sera ma contribution à la lutte contre le changement climatique.

De quelle manière votre entreprise/organisation favorisera-t-elle l'inclusion en 2024?

Chez Portima, nous nous engageons résolument en faveur d'une population de salariés diversifiée, dans laquelle différentes origines sont représentées. Nous attachons une grande importance au respect des valeurs et des cultures à tous les niveaux, aussi bien dans nos activités

quotidiennes que dans notre processus de recrutement et de sélection. En outre, nous offrons à nos collaborateurs, que nous appelons les Portimates, un environnement de travail flexible avec la possibilité de télétravailler et des horaires de travail modulables. En 2024, nous avons aussi l'intention de faciliter leurs possibilités d'évolution en misant au maximum sur les formations.

UPCA/BVVM



Jean-Jacques Surny

- Secrétaire Général

Valérie Nolens

- CEO

Quelle a été la principale réalisation de votre entreprise/organisation en 2023?

Jean-Jacques Surny: Outre le suivi 'habituel' des dossiers et les défis connus de 2023, nous devons également mobiliser à temps les ressources nécessaires pour notre 'plan de succession'. Notre (petite) organisation va changer de direction cette année et nous recherchons la 'perle' compétente et surtout disposée à assurer le rayonnement et l'énergie de notre organisation et du secteur. Quelqu'un qui nous permette de redémarrer avec force à chaque fois en nous réinventant constamment dans un monde où la seule constante est le besoin de changement! Cette perle, nous l'avons trouvée. C'est donc elle qui répond aux questions suivantes.

Qui tenez-vous à remercier en particulier pour cette réalisation?

Valérie Nolens: Nous tenons à remercier tous ceux qui se sont impliqués dans ce processus. Notre gratitude va en particulier à Jean-Jacques Surny qui, après de nombreuses années à la tête de notre organisation, laisse derrière lui un héritage particulier et continue d'œuvrer à la préparation de sa succession dans un contexte extrêmement constructif.

Quel est le projet que votre entreprise/organisation poursuivra/lancera en priorité en 2024?

En 2024, nous nous concentrerons sur des thèmes tels que l'ESG, les risques naturels et les aspects cybernétiques. Nous souhaitons participer activement au débat avec le secteur public et les autres parties prenantes et travailler ensemble pour créer un environnement bien réglementé. Celui-ci doit non seulement soutenir la croissance de l'économie de notre pays, mais aussi promouvoir une gestion responsable des risques et offrir une protection maximale. En outre, nous nous efforcerons d'attirer et de fidéliser de nouveaux talents dans le secteur du courtage.

Quelle est la première tâche qui figure en tête de votre agenda personnel pour 2024?

Ma première tâche consistera à déterminer les intérêts et les besoins de nos membres, ainsi que de nos partenaires stratégiques (dont les pouvoirs publics). La compréhension de ces intérêts constitue la base pour déterminer notre stratégie à long terme. En outre, la mise en place d'une équipe professionnelle constitue une étape cruciale dans la réalisation de ces ambitions.

De quelle manière votre entreprise/organisation favorisera-t-elle l'inclusion en 2024?

Nous sommes convaincus que la diversité et l'inclusion sont des valeurs essentielles qui non seulement enrichissent notre culture d'entreprise, mais contribuent également à l'innovation et au succès à long terme. En plus de créer une culture inclusive et d'offrir des conditions de travail flexibles, nous nous attacherons à renforcer notre processus de recrutement en utilisant différents canaux et en standardisant les critères de sélection. Pour atteindre nos objectifs, nous concluons des partenariats stratégiques.

(Voir également notre section Personalia à la page 33 pour une biographie succincte de Valérie Nolens et des explications supplémentaires sur les projets de l'UPCA/BVVM en 2024.)

