

Notre impact

AG a l'ambition d'être une entreprise durable. Pour ce faire, elle agit dans quatre domaines spécifiques.

- **En tant qu'assureur**, nous développons des produits et services qui soutiennent nos clients dans la transition vers un monde plus durable et plus inclusif.
- **En tant qu'investisseur**, nous privilégions des actifs contribuant à des thématiques environnementales et sociales.
- **En tant qu'employeur**, nous construisons une Great Place to Grow for All et nous intégrons la diversité, l'équité et l'inclusion dans toutes nos pratiques quotidiennes.
- **En tant qu'entreprise responsable**, nous agissons avec intégrité, dans le respect de l'environnement et de la société. En termes d'émissions de CO₂, nous sommes alignés sur l'ambition européenne de neutralité climatique (Green Deal) d'ici 2050.



Qui dit durabilité, dit aussi critères ESG **(Environnement, Social, Gouvernance)**. Un enjeu transversal auquel chaque équipe contribue à son niveau par le biais de nombreux projets et objectifs. De nombreux projets et objectifs intègrent ainsi un ou plusieurs de ces critères ESG, comme détaillé plus loin.

Découvrez nos histoires

- Et si une des plus belles preuves d'amour était de penser à la sécurité financière de ses proches ?
- Mobilité électrique, énergie renouvelable : le rôle d'AG dans la transition
- Au-delà de la protection : une approche à 360° pour les malades de longue durée
- Investir, c'est aussi dialoguer pour construire l'avenir
- Collaboration et connexion dans un environnement hybride
- Mieux vaut prévenir que guérir : AG met l'accent sur la prévention
- L'assurabilité, un défi à long terme qui se relève dès aujourd'hui
- Une expérience client plus simple, plus rapide, plus humaine
- Être aux côtés des jeunes pour leur permettre de grandir, de trouver leur place et de s'épanouir

Notre impact

Et si une des plus belles preuves d'amour était de penser à la sécurité financière de ses proches ?

La vie est précieuse... mais, malheureusement, personne n'est immortel. Le décès soudain d'un être cher s'accompagne toujours d'un choc émotionnel pour celles et ceux qui restent. Cependant, on sous-estime souvent l'impact financier d'un décès : frais de scolarité des enfants, crédits à rembourser, charges quotidiennes, etc. Une enquête d'AG démontre que près de **7 personnes sur 10 en Belgique** n'ont pris aucune disposition financière en vue de leur décès. Plus de 60 % d'entre elles n'ont aucune forme d'assurance décès.

Pour les aider à faire face aux aléas de la vie, AG protège au mieux ses clients. Grâce à nos assurances décès telles que **Future Life Protection**, les proches reçoivent un montant prédéterminé qui leur permettra de poursuivre leur vie sans soucis financiers.



Sensibilisation du grand public

En mettant en scène des situations auxquelles on peut s'identifier, notre campagne « L'amour est immortel » rappelle avec émotion **l'importance de l'assurance-décès**. Parce que nous constatons que la mort reste un sujet tabou pour de nombreuses personnes.

En sensibilisant les gens à l'impact d'un décès, nous voulons briser ce tabou. Nous leur offrons la possibilité de s'assurer un avenir financier serein et de ne pas devoir faire de sacrifices en cas d'imprévu. Penser à la sécurité de ses proches est bel et bien une des plus belles preuves d'amour.

Mobilité électrique, énergie renouvelable : le rôle d'AG dans la transition

La transition vers une mobilité plus durable ? Un enjeu majeur pour notre société qui passe par l'électrification des transports. Cependant, cette évolution pose aussi des défis concrets, comme la facilité d'accès aux bornes de recharge, un coût d'achat plus élevé des voitures électriques ou l'autonomie des batteries.

Pour accompagner cette transition, AG propose un **écosystème complet dédié aux véhicules électriques**. Grâce à une app et une carte de recharge de Mobiflow, les clients localisent facilement des bornes de recharge en Belgique et partout en Europe et obtiennent des informations claires sur les coûts et les temps de recharge. Par ailleurs, AG facilite l'installation de bornes de recharge à domicile via sa filiale SoSimply.



En cas de souci sur la route, les équipes mobiles de Touring, filiale d'AG, interviennent avec des boosters capables de recharger rapidement une batterie vide. Dans de nombreux cas, cela évite le recours à une dépanneuse et permet de reprendre la route l'esprit serein.

Pour encourager l'**adoption de solutions durables**, AG propose un EcoBonus : les conducteurs de voitures électriques bénéficient grâce à une action commerciale d'une réduction de leur prime d'assurance. En plus, AG offre une carte de recharge de Mobiflow gratuite, avec un budget de 25€ y compris, si le conducteur opte pour l'option d'assistance.

AG adapte également ses produits d'assurance aux nouvelles réalités de la mobilité électrique. L'assurance Top Omnium offre une couverture spécifique pour les risques liés à l'électrification : un câble de recharge volé, une batterie qui prend feu ou qui est endommagée lors d'un accident, etc. Par ailleurs, AG renforce la couverture des batteries domestiques et mise davantage sur la prévention. L'accent est mis sur l'utilisation sûre des systèmes de charge et des batteries, grâce à des recommandations de sécurité, des contrôles réglementaires et des inspections thermographiques.

Enfin, AG investit directement dans des **infrastructures durables**. L'entreprise soutient le développement du plus grand parc de batteries de Wallonie, un projet porté par Luminus et le fonds d'infrastructure belge I4B, et participe, via AG Real Estate, au financement des stations de recharge au sein des dépôts de De Lijn. Ces investissements contribuent concrètement à la réduction des émissions de CO₂ et accélèrent la transition énergétique.

Au-delà de la protection : une approche à 360° pour les malades de longue durée

Chez AG, nous croyons fermement qu'une assurance doit offrir bien plus qu'une simple protection financière. C'est notamment le cas avec l'assurance Revenu garanti, qui offre aux affiliés un filet de sécurité en cas de maladie ou d'invalidité. Ces dernières années, nous l'avons transformée en une solution à 360°, **de la prévention à la réintégration**.

En 2017, nous avons lancé Return to Work, une initiative visant à aider les affiliés malades de longue durée à reprendre le travail.

Le résultat ?

- Plus de 12.000 propositions de trajets de réintégration dans près de 900 entreprises et groupes.
- 70 % des personnes ayant participé à ces trajets ont effectivement repris le travail après 6 mois.
- 90 % des travailleurs réintégrés n'ont pas rechuté dans les 6 mois suivants.



Grâce à notre système de génération de rapports sur l'absentéisme, les employeurs disposent d'une meilleure vue d'ensemble et peuvent, sur cette base, améliorer leurs initiatives et leur politique en la matière.

Et aujourd'hui nous allons encore plus loin en y ajoutant la prévention et le bien-être. Grâce à My Well RI, une enquête « bien-être » dont les fondements sont validés scientifiquement par notre filiale Waldon, les employeurs peuvent identifier les risques psychosociaux dans leur organisation. Ils disposent ainsi d'outils concrets pour prévenir **le stress et le burn-out**.

Enfin, nous offrons à tous les collaborateurs assurés l'accès à My Mind, un service numérique proposant des outils et conseils afin de **soutenir la santé mentale**. Avec l'aide de Waldon, nous aidons les entreprises à élaborer et à mettre en œuvre une stratégie de bien-être mûrement réfléchi.

Notre impact

Investir, c'est aussi dialoguer pour construire l'avenir

Aujourd'hui, investir ne se résume plus à apporter des fonds. Pour AG, c'est avant tout un moyen d'agir concrètement pour un avenir plus durable. En tant qu'investisseur responsable, AG dialogue activement avec des entreprises dans lesquelles elle investit. Ce dialogue est essentiel pour faire évoluer les pratiques et renforcer les performances à long terme tout en ayant **un impact positif sur la société**.

L'objectif est clair : soutenir des entreprises capables d'anticiper les défis de demain. Cela passe par une stratégie climatique crédible, le respect des droits humains, la promotion de la diversité et une gouvernance transparente. Ces enjeux ne sont pas accessoires : ils sont déterminants pour la stabilité financière et la confiance sur le long terme. Une entreprise bien préparée est une entreprise plus résiliente.

AG privilégie le dialogue à la confrontation. Les équipes en charge de l'engagement rencontrent les dirigeants, posent des questions exigeantes et encouragent les améliorations concrètes. Si nécessaire, AG agit aux côtés d'autres investisseurs afin de renforcer l'impact collectif. Cette approche permet d'obtenir des avancées tangibles, comme la définition d'objectifs climatiques, une meilleure transparence ESG ou des politiques sociales plus solides.



Ce dialogue est suivi de près. Les progrès sont mesurés et évalués. Et lorsque les avancées ne sont pas au rendez-vous, AG intensifie son action : échanges plus approfondis, exercice du droit de vote, voire réexamen de l'investissement. L'engagement n'est jamais symbolique : il vise des résultats réels.

En 2025, AG a mené **101 dialogues bilatéraux** avec les entreprises, en mettant l'accent sur la transparence ESG et les objectifs de neutralité carbone, y compris auprès de grands émetteurs. Ces échanges ont déjà porté leurs fruits : nouvelles fonctions dédiées à la durabilité, premiers rapports ESG et cadre pour le financement d'obligations vertes. En parallèle, AG s'engage dans des initiatives internationales comme Climate Action 100+, CDP ou Nature Action 100, pour accélérer la transition vers une économie plus durable.

Le dialogue est un levier puissant. Utilisé avec constance et conviction, il permet de transformer l'investissement en **moteur de changement**.

« AG Insurance nous encourage activement dans le domaine de la durabilité. Cette attitude est particulièrement bénéfique au processus d'apprentissage continu de Gimv dans ce domaine. Gimv et AG Insurance partagent la conviction que la durabilité peut générer de la valeur à long terme, tant pour l'économie que pour la société. La présence d'AG Insurance dans notre actionnariat est donc particulièrement précieuse. »

Vincent Van Bueren, Corporate Communications & Sustainability Manager, Gimv

Collaboration et connexion dans un environnement hybride

Dans un monde où le travail hybride devient la norme, AG a entièrement revu son organisation du travail et **l'infrastructure de ses bureaux**. Notre personnel combine le télétravail avec au moins deux jours de présence au bureau par semaine. Ces journées sont spécifiquement consacrées au travail en équipe et au renforcement de notre culture d'entreprise. L'objectif de cette démarche : encourager la collaboration et renforcer les liens entre collègues tout en maintenant la flexibilité nécessaire.



De nouveaux espaces de travail pour plus d'efficacité et de connexion

Nos nouveaux bureaux – plus de 50.000 m² à Bruxelles, Anvers et Charleroi – ont été pensés pour les trois C : Collaboration, Créativité et Connexion. Les différentes zones sont conçues pour des activités de toutes sortes : zones de concentration pour le travail individuel, zones d'équipe pour la concertation et la co-création, salles de réunion communes pour les séances de brainstorming, les entretiens individuels et les réunions d'équipe, sans oublier les zones dédiées à l'interaction sociale.



S'approprier les espaces

Bureaux ergonomiques, tables panoramiques, bureaux permettant de travailler debout, zones réservées à la concentration... Dans nos bâtiments, nos collègues **choisissent le lieu de travail le plus adapté à leur activité** et leurs besoins. Et à la maison ? Là aussi, il est important de pouvoir travailler. C'est pourquoi notre personnel reçoit tout le matériel informatique nécessaire, une indemnité de télétravail et le remboursement de leur abonnement internet.

Le Campus AG, symbole de notre **organisation d'apprentissage**, a ouvert ses portes en 2021. AG veut en effet devenir une Great Place to Grow for All, une communauté de personnes talentueuses et motivées qui apprennent, collaborent et se développent ensemble. La rénovation de nos espaces de bureaux s'inscrit parfaitement dans cette ambition. En 2025, AG devient Top Employer pour la 14^e fois consécutive et confirme, une fois de plus, toutes ses qualités en tant qu'employeur.

Notre impact

Mieux vaut prévenir que guérir : AG met l'accent sur la prévention

Mieux vaut prévenir que guérir. En tant que supporter de la société belge et assureur responsable, AG accorde une importance toute particulière à la prévention. Nous concluons des partenariats spécifiques et ciblés et organisons des campagnes pour **sensibiliser nos clients et le grand public** à certains risques.

Gare au soleil pendant les camps d'été

Les chiffres de notre enquête sur la protection solaire montrent qu'il est crucial de sensibiliser les jeunes aux dangers liés à l'exposition au soleil : 6 enfants sur 10 ont déjà été victimes d'un coup de soleil lors d'un camp d'été. 1 sur 4 a même eu un coup de soleil grave avec insolation.



Pour y remédier, Chirojeugd Vlaanderen, le Patro et AG ont uni leurs forces dans le cadre **d'une campagne de sensibilisation ciblée**. Tout au long de l'été, nous avons placé des distributeurs de crème solaire gratuite (en collaboration avec Sundo) dans plusieurs camps organisés en Belgique. Nous avons également distribué une brochure d'information, des tatouages UV et des jeux afin de sensibiliser les enfants de manière ludique à l'importance de la protection contre le soleil.

Et ce n'est pas tout. Nous avons également installé des **distributeurs de crème solaire** dans 18 parcs d'attraction, 42 festivals et à 26 endroits à la côte belge. Au total, 765.000 doses de crème solaire ont été distribuées en 2025.



Voir et être vu dans la rue : Run & Rave

En 2025, AG a organisé sa première Run & Rave à Bruxelles. L'objectif ? Sensibiliser les jeunes à **l'importance de la visibilité** dans la circulation. Une centaine de sportifs et quelques influenceurs ont revêtu un gilet fluorescent AG avant de se lancer dans un jogging de 5 kilomètres dans les rues de la capitale. Après l'effort, le réconfort, avec du café et des croissants et un DJ set dans un café-bar.

Grâce à cette initiative, nous encourageons non seulement le mouvement et la connexion, mais nous faisons également **transmettre un message social important** qui parle aux jeunes. Enfin, nous répondons ainsi à une nouvelle tendance : les jeunes participent de plus en plus à des événements sportifs sans alcool.

L'assurabilité, un défi à long terme qui se relève dès aujourd'hui

Les changements climatiques représentent un risque croissant pour l'économie mondiale et le système financier. AG doit comprendre et anticiper ce risque, non seulement en tant qu'assureur, mais aussi en tant qu'investisseur sur le long terme. C'est pourquoi la compagnie intègre résolument les enjeux climatiques dans sa stratégie d'investissement.

Comment AG évalue ces risques ? En réalisant **des tests de résilience climatique**. Ces tests mettent à l'épreuve la solidité du modèle économique d'AG sous différents scénarios futurs par rapport au changement climatique. Elles prennent en compte deux types de risques : les risques physiques et de transition.

Les risques physiques (inondations, tempêtes, sécheresses prolongées) peuvent entraîner une augmentation du nombre de sinistres et de leur gravité et ainsi peser sur la stabilité économique de la compagnie.

Les risques de transition, quant à eux, découlent de l'évolution vers une société décarbonée : nouvelles réglementations, changements technologiques ou évolution des marchés pouvant affecter la valeur de certains actifs ou augmenter les charges opérationnelles.



Les effets du changement climatique se manifestent sur le long terme. AG ne se limite donc pas aux données du passé. Elle s'appuie sur divers scénarios du **Network for Greening the Financial System (NGFS)**, du plus optimiste (transition rapide vers une société décarbonée) au plus pessimiste (réchauffement climatique sévère).

Que nous révèle cet exercice ?

Globalement, le portefeuille d'investissements d'AG est résilient face aux risques de transition, même dans les scénarios les plus extrêmes, et ce, notamment grâce à une **politique d'investissement responsable**. Certains risques physiques pourraient certes s'intensifier à long terme, voire devenir inassurables si nous ne parvenons pas à freiner le réchauffement climatique, mais des mécanismes comme la diversification, l'adaptation régulière des produits, la réassurance, permettent de garantir la solidité future d'AG (même si ce dernier mécanisme peut subir lui-même les impacts du changement climatique).

En pensant au-delà des horizons budgétaires classiques, AG affirme une ambition claire : investir de manière intelligente dans un monde en transition, accompagner la transition durable et continuer à jouer pleinement son rôle au sein de la société, aujourd'hui et demain.

Notre impact

Une expérience client plus simple, plus rapide, plus humaine

Chez AG, **l'expérience client évolue au rythme des attentes** d'une société toujours plus connectée. Elle fait d'ailleurs pleinement partie de la stratégie Elevate27, avec un objectif clair : faciliter la vie des clients, à chaque interaction. Ils veulent des réponses rapides, des démarches simples et un service accessible à tout moment.

Un pilier central : My AG

L'espace client réunit, en un seul endroit, tous les services essentiels. Aujourd'hui, 450.000 clients utilisent déjà My AG.



Sur My AG, tout est pensé pour **l'autonomie**. Les clients peuvent consulter à tout moment leurs assurances et leurs documents, et suivre un sinistre, vérifier leurs paiements ou gérer leurs préférences de communication. Besoin d'aide ? Ils peuvent poser leurs questions au chatbot. Grâce à cette **approche en libre-service**, les clients ont toutes les informations sur leurs contrats d'assurance à portée de main.



Un levier supplémentaire : l'intelligence artificielle

Pour aller encore plus loin, AG compte également s'appuyer sur l'intelligence artificielle. L'IA peut analyser les demandes, accélérer les processus et permettra de personnaliser les interactions. En combinant données, automatisation et IA générative, AG sera en mesure de proposer **des solutions adaptées** plus rapidement. Résultat : une assistance plus efficace, davantage d'autonomie pour les clients et plus de temps pour les dossiers complexes à forte valeur ajoutée.

Par exemple, AG a mis en place un outil d'analyse des appels téléphoniques alimenté par l'intelligence artificielle. Cet outil examine les conversations téléphoniques avec les clients, met en lumière les thèmes essentiels et fournit des informations utiles qui permettent d'améliorer la qualité des services.

Cette transformation est bien entendue mûrement réfléchie. AG développe son expertise interne pour mieux comprendre l'IA, partager les connaissances et fixer des limites claires. **La transparence, le respect de la vie privée et l'intervention humaine** restent essentiels. La cybersécurité est également une priorité absolue pour protéger les données et préserver la confiance.

En intégrant l'IA de manière responsable et en développant des services comme My AG, AG simplifie et améliore l'expérience client sans perdre de vue son aspect humain.

Être aux côtés des jeunes pour leur permettre de grandir, de trouver leur place et de s'épanouir

@Home 18-24 : donner aux jeunes une nouvelle perspective, avec le soutien d'AG Solidarity

AG Solidarity soutient la maison d'accueil bruxelloise @Home 18-24 des Petits Riens depuis 2021. L'organisation offre un foyer sûr à des jeunes hommes adultes âgés de 18 à 24 ans qui se trouvent dans une situation particulièrement vulnérable. Cette maison d'accueil leur apporte temporairement un environnement où le calme, la structure et l'encadrement sont essentiels.

La vie quotidienne est délibérément menée de manière familiale : ils y mangent ensemble et contribuent à la vie des lieux. Neuf personnes – dont des travailleurs sociaux et une psychologue – encadrent et soutiennent intensivement les jeunes pendant leur séjour. Ensemble, ils travaillent sur **un trajet personnel** qui les guide vers l'éducation, l'emploi et une vie indépendante.



AG Solidarity soutient @Home 18-24 de plusieurs manières. Le soutien financier a permis de meubler les chambres et de rénover les salles de bains. De plus, AG a fait don d'ordinateurs portables et de vêtements de sport. Le service de traduction d'AG fournit régulièrement des traductions de documents et de matériel de communication. Des excursions et des activités, comme la visite de Pairi Daiza, sont également au programme.

« Nos ressources sont limitées », affirme le directeur Corentin Letocart. « Le soutien d'AG nous a permis de réaliser des investissements qui ont un impact direct sur le bien-être de nos jeunes au quotidien. Un cadre de vie agréable et des activités communes les aident à reprendre confiance en eux. »

Pour R. [20], cela fait toute la différence. « Quand je suis arrivé ici, je traversais une période difficile. Ici, je peux compter sur une structure et des conseils. Et ça m'aide à regarder de nouveau vers l'avenir. Je rêve de faire des études, de trouver du travail et, à terme, d'avoir mon propre chez-moi. »



Digital for Youth et AG, main dans la main pour un avenir numérique

L'éducation numérique est un atout de plus en plus important sur le marché du travail. Malheureusement, nous constatons que beaucoup de jeunes en Belgique n'ont pas accès aux technologies numériques.

Pour combler ce **fossé numérique** et construire ensemble l'avenir de ces jeunes, AG s'associe à Digital for Youth, une organisation qui lutte contre l'exclusion numérique en Belgique chez les enfants et les jeunes de 6 à 25 ans.

Comment ? AG s'engage à donner chaque année des centaines d'ordinateurs portables remis à neuf et d'autres équipements informatiques. Par exemple, nous aidons des ASBL spécialisées à fournir aux jeunes **un soutien numérique supplémentaire** pour qu'ils trouvent leur place sur le marché du travail et dans la société.

Notre impact

Onbeperkt Jobstudent et AG, un tandem gagnant

Chez AG, nous continuons, jour après jour, à bâtir une Great Place To Grow For All. Nous créons un lieu de travail où tout le monde se sent le bienvenu, peut être soi-même et a toutes les opportunités de se développer.

Dans ce cadre, nous collaborons aussi avec Onbeperkt Jobstudent, une organisation qui offre aux étudiants souffrant d'un handicap ou d'une maladie chronique la possibilité d'acquérir une **expérience professionnelle précieuse** par le biais d'un job étudiant.

Tout le monde y gagne : les étudiants jobistes acquièrent une première expérience professionnelle réelle dans une grande entreprise, et AG peut compter sur des jeunes talentueux et motivés.

