

RAPPORT RELATIF AUX ACTIVITES DU CONSEIL CONSULTATIF AU COURS DE L'ANNEE 2021

Le conseil consultatif est un organe de consultation non-statutaire qui a été instauré par le conseil d'administration.

Depuis 2015, il conseille le conseil d'administration et le comité de direction sur des sujets touchant notamment aux activités d'assurance, à la stratégie du groupe et à sa politique commerciale.

Sa composition permet à FEDERALE Assurance, en tant qu'assureur mutualiste et coopératif, de maintenir des liens étroits avec ses principaux clients et en particulier, avec ceux issus du secteur de la construction.

Au 31 décembre 2021, le conseil consultatif était composé de 17 membres. Deux nouveaux membres ont été proposés par le conseil d'administration en décembre 2021 et ont rejoint le conseil consultatif en janvier 2022.

Il s'agit de messieurs Dirk D'HONDT, représentant de S.A. Persyn et Marc PEETERS, représentant de la S.A. GSMS (SA Group S Management Services).

Au cours de l'année 2021, le conseil consultatif s'est réuni à deux reprises.

La première réunion s'est tenue le 21 janvier 2021.

Après avoir été informé des résultats des entreprises d'assurance du groupe au 31.12.2020, le conseil consultatif a rendu un avis favorable sur les propositions de ristournes et de participations bénéficiaires formulées par le comité de direction pour l'exercice 2020 lesquelles ont été ensuite confirmées par le conseil d'administration.

La prudence proposée dans la distribution des ristournes et participations bénéficiaires afin de renforcer les fonds propres du groupe et pérenniser sa solvabilité dans un contexte de taux d'intérêt bas et de crise sanitaire a été partagée par les membres du conseil consultatif qui ont toutefois souligné l'importance de communiquer adéquatement vers les clients.

Le nouveau plan stratégique de FEDERALE Assurance, baptisé Shape 25, a été présenté aux membres du conseil consultatif. FEDERALE Assurance vise à atteindre, de façon durable, une satisfaction maximale de ses clients, en ce qui concerne leurs besoins en assurance, d'une manière engagée, et en étroite collaboration avec ses clients.

FEDERALE Assurance veut conserver son approche B2C et B2B et rester l'assureur de référence dans le secteur de la construction. Le réseau propre demeure son canal de distribution de prédilection, tout en développant des partenariats à long terme. Sa volonté est de rester un assureur belge, indépendant, de type mutualiste et coopératif.

Les membres du conseil consultatif ont souligné l'importance pour FEDERALE Assurance de poursuivre son exercice de digitalisation et de développement de nouvelles solutions IT afin répondre aux besoins de la jeune génération, malgré les coûts engendrés par cette transition digitale. Ils ont par ailleurs suggéré qu'une réflexion soit menée sur les nouvelles tendances digitales (Fintech et Assurtech) présentes dans le secteur financier et de l'assurance.

Au cours de cette réunion, une démonstration de l'outil Fedforms Incendie qui permet une souscription digitale du produit d'assurance incendie, risques simples (habitations et appartements), via le site internet de FEDERALE Assurance ou le portail 'My Federale' a été faite au conseil consultatif. Ce dernier a accueilli de manière positive cette nouvelle application digitale. Il s'agit ainsi du second produit d'assurance, après l'assurance RC décennale (Construct-10) qui peut être entièrement souscrit de manière digitale.

La seconde réunion du conseil consultatif s'est tenue le 9 septembre 2021.

Elle a été largement consacrée aux inondations sans précédent survenues au cours de l'été 2021. Les membres du conseil consultatif ont avancé différentes pistes pour aider et prioriser la reconstruction dans les zones sinistrées avec le constat que celles-ci ne peuvent être mises en œuvre sans l'intervention des autorités publiques. Seule une approche coordonnée avec une reconstruction massive à des endroits spécialement prévus à cet effet aurait réellement un sens.

Après que les éléments-clés de la stratégie 2021-2025 aient été rappelés, les membres du conseil consultatif ont été informés de la nouvelle stratégie digitale de FEDERALE Assurance pour les 5 prochaines années. Pour ouvrir de nouveaux canaux digitaux aux clients et soutenir la digitalisation, une simplification des process business et une adaptation de l'infrastructure IT (back-office et middle office) sont nécessaires.

La nouvelle stratégie digitale a été illustrée par 3 exemples concrets :

- Le « Business Process Reengineering Auto » qui vise la simplification et digitalisation des processus en assurances automobiles ;
- Le projet « Zoé » qui vise le renouvellement du back office en assurances vie afin notamment de rendre l'environnement IT 'future proof', d'augmenter l'encaissement et développer un nouveau business en assurances vie branche 44 ;
- Les travaux réalisés en matière de "business intelligence" et d'analyses prédictives.

Les membres du conseil consultatif ont également été amenés à se prononcer sur les modifications apportées au règlement d'ordre intérieur du conseil d'administration et de ses comités spécialisés. Un avis positif a été rendu.

L'année 2021 a été, comme les précédentes, riche en débats constructifs dans divers domaines. Le conseil d'administration remercie vivement les membres du conseil consultatif pour leur avis éclairé ainsi que pour leur implication au cours des réunions.

27.04.2022