

RAPPORT RELATIF AUX ACTIVITES DU CONSEIL CONSULTATIF AU COURS DE L'ANNEE 2023

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 2023, le conseil consultatif, présidé par monsieur de SCHREVEL, était composé de 18 membres. Trois nouveaux membres ont rejoint le conseil consultatif en 2023. Il s'agit de monsieur N. DEMEESTER, CEO d'Embuild, monsieur J-M. HANIN, Head of Legal, Insurance & Risk du groupe Thomas & Piron, et monsieur D. DE MIL, directeur du département juridique d'Aclagro NV.

Au cours de l'année 2023, le conseil consultatif s'est réuni à deux reprises.

La première réunion s'est tenue le 19 janvier 2023.

Après avoir été informé des résultats des entreprises d'assurance du groupe au 31.12.2022, le conseil consultatif a rendu pour l'exercice 2022 un avis favorable sur les pourcentages de participation bénéficiaire en assurances vie et a confirmé, comme pour l'an dernier, l'abandon des ristournes en non-vie.

Les réalisations de FEDERALE Assurance en matière de durabilité et les actions à mener en 2023 ont été largement explicitées et débattues au cours de cette réunion, les membres faisant part de leur expérience dans ce domaine qui constitue depuis plusieurs années un défi mais aussi une opportunité pour les entreprises. Compte tenu de l'importance de la thématique, les membres conviennent d'un suivi régulier au sein du conseil consultatif.

Le positionnement de FEDERALE Assurance sur le marché de l'assurance non-vie et vie, les qualités des produits proposés ainsi que les ambitions et défis futurs pour répondre au mieux aux attentes des clients ont été exposés aux membres du conseil consultatif. Ces derniers ont insisté pour que la qualité des produits soit davantage vantée auprès du public afin de promouvoir FEDERALE Assurance.

Au cours de cette réunion, les membres ont également longuement échangé sur les possibilités d'améliorer la visibilité de FEDERALE Assurance et ses contacts avec ses (futurs) clients. De nombreuses solutions ont été proposées comme trouver un bon équilibre entre les contacts directs humains et la communication par des canaux digitaux, moderniser la plateforme 'MyFederale', renforcer l'efficacité du site internet, organiser davantage de conférences sur des thématiques spécifiques.

La seconde réunion du conseil consultatif s'est tenue le 7 septembre 2023.

Au cours de cette réunion, les grandes lignes du plan stratégique Shape 25 de FEDERALE Assurance, en ce compris l'aperçu des projets (IT et business) nécessaires pour permettre la réalisation de celui-ci et les résultats du groupe au 30 juin 2023 ont été présentés aux membres du conseil consultatif.

Le nouveau positionnement de FEDERALE Assurance a été dévoilé au cours de cette réunion. La nouvelle approche de l'entreprise en matière de ristournes en non-vie l'oblige en effet à modifier son image d'assureur qui partage ses bénéfices. Le conseil consultatif fut invité à donner son avis notamment sur son nouveau slogan « FEDERALE Assurance : À vos côtés, pro et privé » et son ambition d'être « un compagnon de route au cours de la vie professionnelle et privée de nos clients ». Le nouveau positionnement a été accueilli positivement par les membres du conseil consultatif qui a toutefois formulé quelques suggestions tenant notamment à l'utilisation de certains termes, la détermination des groupes-cibles, ...

Les initiatives proposées dans le cadre du partenariat avec Group S et Embuild sont présentées et largement encouragées par les membres du conseil consultatif. Elles créent en effet un avantage en termes de services (communs) pour les clients, une augmentation de l'encaissement et un bénéfice pour chaque partenaire.

Pour finir, les raisons pour lesquelles les clients sont satisfaits de FEDERALE Assurance ont été exposées via de nombreux exemples et témoignages de clients. Il s'agit principalement des services spécialisés, d'une gestion des sinistres orientée vers les clients et des contacts étroits avec ceux-ci. Le conseil consultatif encourage FEDERALE Assurance à valoriser les informations positives recueillies auprès des clients ; la meilleure publicité étant celle qui vient directement des clients.

L'année 2023 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. Des remerciements tout particuliers sont adressés à madame BAJART, messieurs PORTIER, PLATTEEUW et FAVIER dont le mandat au sein du conseil consultatif prendra fin le 14 mai 2024.

22.04.2024