



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Informations réglementées • Informations privilégiées • Bruxelles, le 23 septembre 2024 – 8h15 (CET)

Ageas annonce son nouveau plan stratégique triennal : Elevate27

Aujourd'hui, Ageas a annoncé son prochain plan stratégique triennal, Elevate27, portant sur la période 2025-2027. Comme son nom l'indique, ce plan consiste à faire passer les excellentes performances du Groupe au niveau supérieur en s'appuyant sur le profil de croissance unique d'Ageas, sa solide trajectoire à long terme ainsi que sur l'expérience acquise au fil des années. **Elevate27** est le prochain chapitre de l'histoire d'Ageas. Il prévoit une **croissance rentable et durable** et des **progrès accélérés dans les domaines clés qui répondent aux besoins d'une population vieillissante et des PME**, avec l'ambition d'étendre le **leadership du Groupe en matière d'assurance technique et d'excellence opérationnelle** tout en **assurant la pérennité des capacités de distribution et en enrichissant l'expérience de ses clients**.



« Alors que le monde continue à évoluer rapidement, nous devons rester agiles et vigilants. C'est pourquoi nous nous concentrons sur l'avenir, ce qui implique de se demander en permanence comment nous pouvons faire mieux, ou plus. Et c'est précisément ce qui nous enthousiasme dans Elevate27. Il nous invite à améliorer encore nos performances en tant que Groupe en nous appuyant sur nos points forts et en adoptant les avancées technologiques qui apportent une valeur ajoutée afin de répondre aux attentes en constante évolution de nos parties prenantes et à leurs espoirs et rêves pour l'avenir. Nous avons tenu nos engagements avec succès dans le passé, et nous sommes prêts à continuer dans cette voie. »

Hans De Cuyper, CEO Ageas

ELEVATE27 – NOS ENGAGEMENTS	
EN TANT QU'ENTREPRISE ET ENVERS LES INVESTISSEURS	Objectif fin 2027
Croissance moyenne du bénéfice par action	6% à 8%
Holding Free Cash Flow	EUR 2,2+ milliards
Rémunération des actionnaires	EUR 1,9+ milliards (dividende progressif par action)
ENVERS NOS CLIENTS	
Offrir la meilleure expérience client	Score NPS quartile supérieur sur tous nos marchés
ENVERS NOS EMPLOYÉS	
NPS salariés	Quartile supérieur
Les femmes occupant des postes de cadres moyens ou supérieurs	40%
ENVERS LA SOCIÉTÉ	
Produits	35% des primes brutes souscrites provenant de produits stimulant la transition vers un monde plus durable et plus inclusif.
Notations ESG	Quartile supérieur avec 3 agences de notation sur 6 avec lesquelles nous collaborons activement

CONTACT MÉDIAS

+32 (0)2 557 57 36

AGEAS

Avenue du Boulevard 21
1210 Bruxelles – Belgique

[suivez-nous sur X](#)
 [suivez-nous sur Instagram](#)

EURONEXT BRUSSELS

Ticker: AGS
ISIN: BE0974264930

QUICK LINKS

[À propos d'Ageas](#)
[Stratégie](#)
[Durabilité \(EN\)](#)
[Rapport annuel \(EN\)](#)

RELATIONS INVESTISSEURS

+32 (0)2 557 57 32

Au cours des trois dernières années, nous avons exécuté avec succès notre stratégie de croissance **Impact24**, en atteignant la plupart des objectifs que nous nous étions fixés. Nous y sommes parvenus grâce à de solides progrès commerciaux et à d'excellentes performances opérationnelles, ce qui nous a permis de respecter nos engagements envers les investisseurs en matière de croissance du bénéfice par action et des dividendes, tout en respectant les prévisions de résultat opérationnel net. Outre nos réalisations opérationnelles et financières, nous sommes de plus en plus reconnus pour notre engagement envers des objectifs non financiers, comme en témoignent l'amélioration des scores des agences de notation ESG avec lesquelles nous travaillons et les diverses reconnaissances que nous avons reçues, telles que TOP Employer et le label Platinum ECOVADIS (AG Insurance). Nous avons également bien progressé dans nos engagements envers nos clients et nos employés, comme en témoignent nos scores NPS et NPS salariés élevés. Alors que nous approchons de la fin de notre plan stratégique triennal, nous sommes convaincus que nous réussirons à concrétiser Impact24, fournissant ainsi une base solide pour lancer Elevate27.

Elevate27 s'appuie sur trois axes stratégiques : favoriser une croissance rentable, être leader en matière d'assurance technique et d'excellence opérationnelle pour maintenir et améliorer les marges, renforcer les capacités de distribution et enrichir l'expérience de nos clients.

En nous concentrant sur ces **trois leviers stratégiques**, nous visons à tirer parti des atouts du Groupe pour améliorer nos performances dans les années à venir. Elevate27 suivra **une double dynamique** : **poursuivre** nos efforts dans les domaines où nous excellons déjà et les **accélérer** là où nous décelons un nouveau potentiel de valeur ajoutée pour nos parties prenantes. Au cœur de cette stratégie, nous mettrons davantage l'accent sur nos collaborateurs, la technologie, les données et l'IA, ce qui nous permettra de réaliser nos ambitions.

Nos actions sont guidées et influencées par un engagement en faveur de la durabilité, une réflexion à long terme et notre esprit de partenariat.

Favoriser une croissance rentable

En nous appuyant sur notre solide implantation **en Vie et en Non-Vie en Europe et en Asie**, ainsi que sur le lancement réussi d'une branche de **réassurance** à part entière qui constitue une importante source de liquidités et de diversification, nous continuerons à nous concentrer sur les segments de marché qui correspondent à nos compétences de base, et qui ouvrent de nouvelles possibilités de générer et d'accélérer une croissance rentable à l'avenir. Nous allons encore accélérer le développement de notre offre aux **PME**, qui constituent déjà une part importante de notre portefeuille et dont le marché offre un vaste potentiel. Nous allons également accélérer notre offre de solutions destinées à une **population vieillissante** — une opportunité présente sur tous les marchés où Ageas est actif — en capitalisant sur notre forte présence sur le marché Vie et notre expérience dans le segment des clients de plus de 50 ans.

Leadership en matière d'assurance technique et d'excellence opérationnelle

Ageas dispose d'une solide expérience en termes d'assurance technique et d'excellence opérationnelle et souhaite saisir l'opportunité de maintenir et d'élever son leadership dans ce domaine. Prendre une longueur d'avance dans ces domaines, notamment en exploitant les nouvelles opportunités offertes par la technologie, les données et l'IA, garantira **des marges attrayantes pour l'entreprise** tout en offrant aux clients **un service efficace et fluide**.

Pour atteindre ce leadership en matière d'assurance technique et d'excellence opérationnelle, nous continuerons à investir dans **nos systèmes et nos processus** tout en soutenant nos partenaires dans leur propre parcours (de transformation) numérique. Nous souhaitons que l'aspect opérationnel de la prestation soit invisible pour le client, notre bénéficiaire final, et qu'il apporte une valeur ajoutée à nos employés. Nous voulons conserver notre discipline financière et notre forte culture de maîtrise du risque qui nous permet de maintenir et d'améliorer nos marges. Et nous souhaitons intensifier les **synergies au sein du Groupe** en tirant parti des actifs et de l'expertise de toutes les entités, démontrant ainsi notre puissance collective dans ce domaine spécifique.

Et enfin, nous disposons d'une forte expertise en matière de données et d'IA. Nous entendons mettre ces technologies à notre service en apportant une valeur ajoutée, mais avec une approche disciplinée et contrôlée afin de mieux servir nos clients et de rendre l'assurance plus accessible et plus inclusive.

Créer une distribution résiliente et enrichir l'expérience des clients

Dans la distribution, univers en constante évolution, nous restons déterminés à travailler avec tous les canaux qui nous permettent, avec un maximum d'efficacité, d'atteindre nos clients au mieux et d'accéder à de nouveaux types de clients.

En nous appuyant sur notre solide modèle de partenariat et sur les nouvelles possibilités qu'offre l'IA, nous allons développer **des propositions et des services innovants pour nos clients** en combinant les connaissances en matière de données et l'expertise d'Ageas et de ses partenaires. Forts de notre entière confiance dans nos **partenaires de distribution traditionnels** — banques, agents et courtiers —, nous serons particulièrement attentifs à l'amélioration conjointe de nos capacités numériques. Dans le même temps, et dans le cadre de notre diversification continue, nous accélérerons encore notre engagement auprès des **plateformes de vente numériques B2B2C**.

Au sein d'Impact24, nous avons développé un programme d'initiatives à l'échelle du Groupe visant à assurer la meilleure expérience possible à nos clients en mettant l'accent sur la culture CX, la gestion du parcours client, la technologie et les données, ce qui donne au Groupe les moyens de **développer une expérience client de premier plan en ligne et hors ligne, tout en favorisant une plus grande efficacité**. Cela restera bien entendu notre objectif principal. Cependant, nous souhaitons aller encore plus loin en réinventant la manière dont nous interagissons avec nos clients sur différents canaux et plateformes, en innovant notre modèle d'interaction avec notre clientèle, en donnant la priorité aux **solutions en libre-service** et à l'**assistance client automatisée**, mais aussi en investissant dans des **services hyper-personnalisés**.

Une double dynamique pour concrétiser notre plan : nos collaborateurs, d'une part et la technologie, les données et l'IA de l'autre

Grâce à Elevate27, nous confirmerons à nouveau l'engagement que nous avons pris envers nos collaborateurs d'**offrir « a Great place to Grow »**, aujourd'hui comme demain, et nous tirerons le meilleur parti possible des opportunités qu'offrent la technologie, les données et l'intelligence artificielle pour réaliser nos ambitions. Nous avons mis en place une gestion des données de haute qualité et établi un pipeline de plus de 300 initiatives d'IA à l'échelle du Groupe qui seront entièrement déployées dans Elevate27.

L'évolution rapide dans ces domaines nous impose à agir vite à l'échelle du Groupe pour conserver notre position de leader. En exploitant la **force collective du Groupe**, nous pouvons offrir à nos entités et à nos partenaires un **accès à des ressources et à des compétences essentielles**, générer des **économies d'échelle**, accélérer notre mise sur le marché et adopter les approches et les méthodologies les plus efficaces, au bénéfice de tous.

Au préalable à la réalisation des objectifs d'Elevate27, nous continuerons à investir dans nos **capacités technologiques**, notamment en veillant à ce que notre architecture informatique soit ouverte et modulable afin de faciliter l'intégration avec nos partenaires et d'accélérer la mise sur le marché. En outre, nous **accélérerons l'adoption de nouvelles solutions de données et d'IA (généraliste) là où elles apportent une valeur ajoutée**, car leur intégration dans la tarification, la souscription, le développement de produits, les processus d'indemnisation, la gestion de la fraude et les parcours client, entre autres, deviendra encore plus cruciale à l'avenir.

La durabilité et la réflexion à long terme comme fil conducteur

En tant que véritable supporter de la vie de toutes nos parties prenantes, notre engagement en faveur de la durabilité et l'adoption d'une perspective à long terme continueront à étayer nos actions. En nous appuyant sur **200 ans d'expérience** dans le métier et sur les récents succès et enseignements d'Impact24, nous renforcerons encore nos efforts à l'échelle du Groupe dans le domaine du développement durable et de la réflexion à long terme.

Une performance ciblée

En tant qu'entreprise véritablement tournée vers ses parties prenantes, nous nous engageons à tenir nos promesses d'ici à 2027. Cela se traduit par la définition d'objectifs financiers et non financiers clairs qui nous permettront de mesurer nos progrès au fil du temps.

Pour les **investisseurs et en tant qu'entreprise**, nous avons défini une série d'objectifs qui démontrent la solidité de notre bilan, nos performances financières, notre capacité à générer une croissance rentable et des rendements attrayants, donnant ainsi confiance dans la durabilité de notre stratégie d'investissement à long terme.

Notre engagement à créer de la valeur se traduit par trois objectifs financiers :

- Croissance moyenne du bénéfice par action : 6 % à 8 %
- Holding Free Cash Flow: EUR 2,2 + milliards
- Rémunération des actionnaires : EUR 1,9 + milliards (dividende progressif par action)

Concernant nos **clients**, nous visons à être reconnus pour notre excellence lors de chaque interaction. Pour souligner notre engagement à leur offrir la meilleure expérience qui soit, nous nous efforcerons d'atteindre des scores NPS du premier quartile sur l'ensemble de nos marchés.

Pour nos **partenaires**, nous souhaitons être le premier choix, tant pour nos partenaires traditionnels que pour les nouveaux types de partenariats. Nous surveillerons de près les retours sur notre collaboration au niveau local et y travaillerons activement.

Pour nos **collaborateurs**, nous voulons être reconnus comme « a Great place to Grow ». Cet engagement se traduit par deux objectifs spécifiques :

- NPS salariés : quartile supérieur
- Les femmes occupant des postes de cadres moyens ou supérieurs : 40 %

Pour la **collectivité**, nous continuons de placer le développement durable au cœur de nos activités, en travaillant sur les décisions relatives aux produits, aux investissements et aux émissions, avec une reconnaissance externe de nos initiatives ESG.

- Produits : 35+ % des primes brutes souscrites provenant de produits qui stimulent la transition vers un monde plus durable et inclusif.
- Notations ESG : premier quartile auprès de 3 des 6 agences de notation avec lesquelles nous travaillons activement.

JOURNÉE INVESTISSEURS - CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE

23 septembre 2024 – 17h00 CET (16h00 au Royaume-Uni)

Audio webcast via <https://ageaspresents.com/aid2024/live>

Ageas est un groupe d'assurance international coté en bourse, riche de quelque 200 années d'expérience et de savoir-faire. Il propose à ses clients particuliers et professionnels des produits d'assurance Vie et Non-vie conçus pour répondre à leurs besoins spécifiques, aujourd'hui comme demain, et exerce également des activités de réassurance. Classé parmi les plus grands groupes d'assurance européens, Ageas concentre ses activités sur l'Europe et l'Asie, qui représentent ensemble la majeure partie du marché mondial de l'assurance. Ageas gère avec succès des activités d'assurances en Belgique, au Royaume-Uni, au Portugal, en Türkiye en Chine, en Malaisie, en Inde, en Thaïlande, au Vietnam, au Laos, au Cambodge, à Singapour et aux Philippines via une combinaison de filiales détenues à 100 % et de partenariats à long terme avec des institutions financières solides et des distributeurs de renom. Ageas figure parmi les leaders du marché dans les pays où il est actif. Il emploie au total environ 50 000 salariés et a réalisé un encaissement annuel de plus d'EUR 17,1 milliards en 2023.