

Rapport financier annuel 2012

Coopérative DELA U.A.

Eindhoven

[Page 2/80]

DELA est une coopérative qui compte de nombreux membres. Ensemble, nous sommes plus forts : nous bénéficions d'économies d'échelle à l'achat et nous investissons les primes qui nous sont confiées à long terme, dans l'optique d'aligner des rendements avantageux pour nos membres. Les résultats positifs bénéficient aux membres. Ces résultats nous permettent de maintenir les tarifs de nos primes d'assurance et de nos services au plus bas et d'assurer la stabilité de nos assurances à l'avenir.

Le présent rapport annuel retrace, en textes et en images, les principaux jalons de cette année anniversaire. Vous verrez que la Coopérative DELA a fêté son 75^e anniversaire de manière originale, tant avec ses membres qu'avec ses clients.

Rapport sur 2012

A présenter à l'Assemblée générale de DELA, coopérative, à Eindhoven, le 1^{er} juin 2013. Fondée le 11 mars 1937 et constituée sous la forme d'une coopérative par acte du 7 septembre 1942, dressé par Maître H.Ph.M.J. Janssen, alors notaire à Eindhoven.

Les statuts ont été modifiés pour la dernière fois le 15 juin 2011, par un acte dressé par Maître M.A.J. Cremers, notaire à Amsterdam.

OudeStadsgracht 1, Eindhoven

Personnalités

Conseil des Commissaires

Dr W.M. van den Goorbergh, président
Prof. Mr. S.C.J.J. Kortmann (jusqu'au 2 juin 2012)
Dr J.P. de Pender, secrétaire
F.H.J. Boons
Mme Mr. A.C.R.J. van der Burgt-Nijpels
Prof. Mr. C.J.H. Jansen (à partir du 2 juin 2012)

Direction statutaire

Dr E. Doeve MAIA
Ir J.A.M. van der Putten MMO

Direction

Dr E. Doeve MAIA, directeur général
J.L.R. van Dijk RA, directeur financier
J.R.L. Huizinga, directeur assurance obsèques
Dr M.R. de Jong, directeur assurances
Ir J.A.M. van der Putten MMO, directeur DELA Belgique

Secrétaire de direction

Dr R.M.P. Fleuren-Verheijen

Actuaire

Towers Watson Risk Consulting B.V.

Réviseur

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Membres d'honneur

Prof. M. F.H.J.J. Andriessen
M. J.H. Blaauw
J.A.G. Dirks
Prof. M. S.C.J.J. Kortmann
Dr J. Kremers
Dr A.J.M. Lauenberg
Dr D. Moll
A.W.M. van de Zande

[Page 5/80]

Conseil d'entreprise

R. Anthonijsz

S. van Berkel

J. Cornelisse

F. Koekkoek

Mme C. Libert

L. Liebreks

Mme K. van de Meeren

J. Mulderij

R. Mutsaers

G. Opdenoordt, président

P. Picavet

I. Poorters

Mme M. Visser

R. Wielick

Mme M. Willems, secrétaire officielle

Table des matières

Rapport sur 2012	3
Personnalités	4
Table des matières	6
Chiffres clés	7
Préambule	8
Mission	9
Profil	10
Conseil des Commissaires	12
Assemblée générale	16
Rapport de la Direction	17
Gouvernance d'entreprise	25
Comptes annuels	26
Comptes annuels consolidés	27
Comptes abrégés annuels	70
Autres informations	76
Attestation de contrôle du réviseur indépendant	78
Déclaration actuarielle relative aux provisions	80

Chiffres clés

	<u>2012</u>	<u>2011</u>	<u>2010</u>	<u>2009</u>	<u>2008</u>
Effectif	1.687	1.483	1.293	1.233	1.178
Nombre d'assurés					
Pays-Bas	2.954.565	2.949.973	2.929.338	2.911.386	2.891.517
Belgique	705.646	300.008	275.233	251.632	237.305
Total des assurés	3.660.211	3.249.981	3.204.571	3.163.018	3.128.822
Nombre d'obsèques					
Pays-Bas	29.059	28.009	27.899	26.426	26.432
Belgique	12.028	11.403	11.569	10.861	10.916
Total des obsèques	41.087	39.412	39.468	37.287	37.348
Nombre de crémations sur site propre					
Pays-Bas	15.846	14.785	7.933	7.464	7.367
Belgique	17.956	18.151	17.857	17.503	17.248
Total des crémations sur site propre	33.802	32.936	25.790	24.967	24.615
Frais moyens des obsèques en nature aux Pays-Bas par adulte en euros	3.763	3.637	3.513	3.381	3.265
x millions €	<u>2012</u>	<u>2011</u>	<u>2010</u>	<u>2009</u>	<u>2008</u>
Total du bilan*	4.706	4.013	3.875	3.570	3.145
Valeur des placements*	4.213	3.521	3.392	3.206	2.722
Capital assuré	20.469	17.842	15.262	14.244	12.975
Provision technique	3.199	2.663	2.466	2.276	2.071
Fonds propres*	827	768	842	754	578
en % de la provision technique*	26	29	34	33	28
Primes	289	260	244	231	224
Produits de l'assistance funéraire	210	202	189	176	166
C.A. activités opérationnelles	499	463	432	407	390
Produits directs des placements*	170	154	159	144	143
Résultat d'exploitation	111	103	102	96	93
Produits indirects des placements*	61	(119)	34	105	(219)
Répartition bénéficiaire / back-service	81	84	80	58	62
Bénéfice net*	60	(75)	53	122	(149)

* Pour les années 2010, 2009 et 2008, ces chiffres ne sont pas adaptés à la modification de régime de 2010.

Préambule

En cette année anniversaire, nous nous sommes plus que jamais inspirés du passé de la Coopérative DELA. Ce retour sur 75 ans d'histoire nous a incités à façonner l'avenir en nous appuyant sur la force de notre coopérative. L'exercice 2012 a été une bonne année, sur le plan tant financier qu'opérationnel.

Les activités opérationnelles ont progressé de près de 8 % et le bénéfice net s'est élevé à 59,9 millions €. Nous avons, par ailleurs, assuré notre excellente solvabilité sous couvert de la nouvelle législation en matière de solvabilité et avons travaillé intensivement à l'élargissement de DELA. Nous avons investi massivement dans l'informatique, les activités en ligne et les services axés sur les clients. Enfin, nous avons finalisé une reprise de grande ampleur en Belgique, ce qui porte aujourd'hui notre portefeuille à plus de 700.000 assurés dans ce pays. Au total, près de 3,7 millions de personnes étaient assurées en 2012.

Pour eux, pour vous

Fin 2012, nous avons déployé une campagne qui ne mettait pas nos produits ni nos services en avant, mais notre nature et nos valeurs. Elle véhiculait le message suivant : pourquoi attendre pour dire de belles choses alors qu'on peut le faire maintenant ? Elle a suscité énormément de réactions positives. La campagne reflète tout à fait la philosophie à l'origine de la fondation de la coopérative en 1937, à Eindhoven : « porter les fardeaux les uns des autres » (DraagtElkandersLasten). Elle révèle que l'essence de notre coopérative réside dans ce que nous pouvons faire pour les autres et pour la société. Une essence dans laquelle doivent s'inscrire l'essor et l'élargissement de DELA.

Un service d'excellence

Inspirés par les 75 ans d'histoire de DELA, nous nous sommes tournés vers l'avenir. Outre les plans stratégiques pour les années à venir, nous partageons, avec tous les collaborateurs, un objectif ambitieux que nous souhaitons réaliser à l'horizon 2020. La poursuite de cet objectif nous pousse à donner constamment le meilleur de nous-mêmes afin d'atteindre un service d'excellence au sein d'une organisation apprenante. Chez nous, ce principe va de pair avec la conviction que la satisfaction des membres et des clients contribue à celle des collaborateurs, et vice versa. Cela paraît simple, mais nécessite une bonne dose de confiance, de persévérance et de discipline. Nos collègues et nous en sommes pleinement conscients.

Eindhoven, automne 2013

EdzoDoeve
Jack van der Putten

Mission

DELA est une coopérative qui vise la continuité de la vie. Notre ambition consiste à garantir à nos clients de pouvoir se tourner vers le futur sans souci. Nos vastes services financiers et pratiques nous permettent d'être à leurs côtés en conseils et en actes. Nous offrons la certitude, le soin et la continuité.

Notre ambition est fondée sur nos valeurs VIE : véritable, impliqué et entreprenant. La croissance de DELA s'enracine dans ces valeurs. Elles forment aussi le terreau de l'indéfectible solidarité que nous témoignons à nos clients, à nos collaborateurs et à notre environnement.

En nous fondant sur nos origines dans l'assurance obsèques et l'assistance funéraire, nous travaillons chaque jour à une gamme de services plus étendue et à un entrepreneuriat coopératif énergique par et pour nos clients.

Profil

Objectifs

DELA est une coopérative qui se fixe, entre autres, pour objectif de garantir des obsèques dignes à ses membres et co-assurés. DELA concrétise cette promesse en assurant et en exécutant les obsèques et, comme ses fondateurs le dirent un jour, en le « faisant dans de bonnes conditions ». Ils entendaient ainsi lutter contre les abus qui caractérisaient le secteur des obsèques. DELA est le leader des marchés néerlandais et belge, tant sur le plan de l'assurance obsèques que de l'assistance funéraire.

DELA conclut essentiellement des assurances obsèques en nature. De telles assurances n'impliquent pas le versement d'une somme convenue, mais visent l'exécution des obsèques selon les services décrits dans la police, indépendamment de leur coût. Dans la mesure où ces coûts augmentent chaque année en raison de l'inflation, la police obsèques en nature s'accompagne d'un versement indexé. La politique de placement se calque sur ce principe de stabilité de valeur. L'importante clientèle contribue à maintenir les frais d'obsèques au plus bas, pour un service de la plus haute qualité. Cette philosophie se caractérise, entre autres, par une prime relativement faible pour les assurés. Un prix honnête qui convient à une coopérative sans but lucratif. Dans le cas d'une assurance obsèques en nature, l'assuré opte, en principe, pour les services de DELA. Pour pérenniser ce choix, DELA s'efforce de garantir un service dont la qualité excède la moyenne. Cet autre aspect s'inscrit, lui aussi, dans la philosophie d'une coopérative.

Certitude, soin et continuité

Outre les couvertures en nature, nous pouvons également proposer une couverture avec versement d'un capital afin de pouvoir concrétiser des volontés personnelles. L'ampleur de cette couverture en capital peut être définie au gré de chacun. DELA conclut également des assurances-vie qui prévoient le versement d'un capital en cas de décès avant une date stipulée dans la police. Cette assurance prévoit le soutien financier au sens large des proches. DELA a l'intention d'étendre son portefeuille de produits en y adjoignant une assurance-épargne : le CoöperatiespaarPlan.

Toutes les assurances de DELA sont conclues dans la perspective de la certitude, du soin et de la continuité. Outre la certitude d'un soutien financier, nos clients peuvent compter sur le soin de nos prestataires (organismes d'obsèques, conseillers accompagnateurs, etc.) pour aider ceux qui doivent reprendre le fil de la vie dans un moment difficile. En ce sens, DELA est la première entreprise coopérative qui se tourne résolument vers la continuité de la vie.

Au total, 3,7 millions de personnes sont assurées chez DELA, qui compte plus de 1.650 collaborateurs. Le total de bilan est de près de 4,7 milliards d'euros, dont 825 millions d'euros de fonds propres. La coopérative n'a pas de but lucratif, bien que dégager un profit et présenter une situation patrimoniale saine soient deux aspects vitaux pour la continuité.

Les obsèques sont, autant que possible, prises en charge par notre propre service d'assistance funéraire. Là où cela n'est pas possible, DELA a conclu des accords de coopération avec des entrepreneurs de pompes funèbres soigneusement sélectionnés. Aux Pays-Bas, DELA dispose de treize centres de crémation et de quarante-sept centres funéraires. En Belgique, DELA compte quatre centres de crémation et cinquante centres funéraires.

La coopérative et nos valeurs clés

La coopérative a vu le jour dans les années 30 et est née par solidarité avec les besoins de son entourage. « DraagtElkandersLasten » s'efforce toujours de défendre le bien-être social de ses membres « si nécessaire autrement », comme le prévoient les statuts. Au fil du temps, l'implication et l'intégrité sont devenues des valeurs clés pour DELA, étroitement liées à une bonne dose d'entrepreneuriat. Par entrepreneuriat, nous entendons intervenir de manière énergique et inventive pour apporter les bonnes solutions à nos assurés, mais aussi en nous projetant suffisamment dans le futur pour veiller à ce que ces solutions s'inscrivent toujours dans l'air du temps. L'implication, l'intégrité et l'entrepreneuriat constituent le fil rouge par excellence de notre service.

Conseil des Commissaires

Préavis

A l'Assemblée générale de la Coopérative DELA, à Eindhoven :

Le Conseil des Commissaires présente le rapport annuel 2012. Le rapport annuel se compose du rapport de la Direction, des comptes annuels et des autres informations, parmi lesquelles la déclaration d'approbation du réviseur et la déclaration actuarielle. Les comptes annuels ont été établis par la Direction. Nous vous proposons de les arrêter et de les déclarer conformes sur la base des pièces présentées et de donner ainsi décharge à la Direction pour la gestion durant l'année sur laquelle porte le rapport. Nous vous invitons ensuite à donner décharge au Conseil des Commissaires pour la supervision exercée.

Rapport

Développements en 2012

Les objectifs fixés pour 2012 ont été en grande partie réalisés. Seule la croissance escomptée du chiffre d'affaires au niveau de l'assistance funéraire n'a pas été atteinte, en raison de dépenses inférieures par obsèques. Les objectifs relatifs à l'augmentation du montant des primes, à la limitation de la hausse des frais des obsèques et à la croissance des profits ont été réalisés. Les projets stratégiques regroupés dans l'Opération Tremplin ont fait l'objet de toutes les attentions. La plupart des projets ont été finalisés ou sont en cours. Le DELA CoöperatiespaarPlan a été lancé fin 2011. Un parcours d'optimisation a été mis en place pour cette nouvelle assurance-épargne en 2012. Des améliorations ont été apportées au produit et à la distribution. Elles devraient porter leurs fruits dès 2013. Le résultat d'exploitation est légèrement inférieur à l'objectif budgété. Ce résultat s'explique entièrement par des intérêts et des rendements sur dividendes inférieurs. Le résultat d'exploitation devrait continuer à augmenter en 2013 et après. Diverses enquêtes ont fait état d'une estime particulièrement haute de la part des membres et des clients en 2012.

La force financière de DELA ressort de sa solvabilité qui, avec un ratio de fonds propres de 26 % des provisions techniques, peut être considérée comme exceptionnellement forte. Selon la législation européenne en vigueur, cela se traduit par une solvabilité à peu près six fois supérieure à la norme minimale. La nouvelle législation Solvency II détermine la solvabilité de DELA autrement. Cette législation porte un autre regard sur les obligations à particulièrement long terme de DELA. En 2012, DELA a poursuivi l'élaboration du modèle censé faire en sorte que DELA puisse encore appliquer son modèle d'entreprise actuel dans le cadre de la nouvelle législation (cf. ci-après : Protection du modèle d'entreprise de DELA). Le Conseil des Commissaires a suivi la mise au point de ce modèle de près et avec énormément d'intérêt. Lors de l'Assemblée générale extraordinaire du 20 octobre, les membres ont approuvé les mesures formulées dans le cadre de la Protection du modèle d'entreprise DELA. Cette étape clé permet à DELA d'envisager l'avenir en toute confiance.

Dans le cadre de la bonne gestion, 2012 a vu la mise en œuvre des principes de gouvernance de l'Association des assureurs. L'ensemble de l'organisation a donné la priorité à l'intérêt du client. Au premier trimestre, les réunions du Conseil des Commissaires ont fait la part belle à l'introduction de réglementations relatives à la rémunération (variable), après une préparation par le Comité de nomination et de rémunération et la « Commissie Governance Beloningsbeleid ». La Nederlandsche Bank a indiqué que DELA était tout à fait conforme aux réglementations, sauf sur le point relatif à un

outil financier. La Direction s'est penchée sur ce point. Au cours des derniers mois de 2012, une attention particulière a été portée à l'implémentation de la loi modificative portant sur les marchés financiers (Bgfo III).

Réunions du Conseil des Commissaires

Durant l'année sous revue, le Conseil des Commissaires a effectué ses tâches et a exercé un contrôle continu et formulé des avis à l'attention de la Direction. En 2012, le Conseil des Commissaires s'est ainsi réuni régulièrement à six reprises avec la Direction. Outre les réunions régulières, une réunion supplémentaire a été organisée sur l'achat de swaps à des fins de protection contre la faiblesse des taux d'intérêt. Une séance stratégique s'est également tenue en présence du Conseil des Commissaires au complet et de la Direction. Des contacts réguliers ont eu lieu, tout au long de l'année, entre le président du Conseil des Commissaires et le président de la Direction. Le Conseil des Commissaires s'est, en outre, réuni à deux reprises avec la Commission de confiance.

Le Conseil des Commissaires a exercé un contrôle sur la politique générale de DELA et de ses entreprises associées aux Pays-Bas et en Belgique. Les projets stratégiques et leur avancement ont été abordés lors de chaque réunion. Les développements en matière de gestion du risque furent aussi une thématique récurrente. Une attention particulière a été accordée à la mise en place de la « Protection du modèle d'entreprise de DELA », qui a vu le jour le 20 octobre.

Sur proposition du Comité d'audit, le profil de risque et la prise de risque ont été approuvés par le Conseil des Commissaires. Il a été pris connaissance des informations relatives au risque lors de chaque réunion. Le premier OwnRiskSolvencyAssessment (ci-après : ORSA) a été inscrit à l'ordre du jour du Conseil des Commissaires en décembre. Il a été préparé par le Comité d'audit. Le Conseil des Commissaires peut, eu égard aux considérations qui précèdent, conclure que la gestion interne du risque est bien organisée au sein de DELA.

Chaque réunion a, en outre, permis d'aborder les résultats financiers, la politique d'investissement et le rendement des investissements. Le Conseil des Commissaires a suivi de près les développements en la matière. En 2012, le Conseil des Commissaires s'est réuni une fois avec la Commission consultative d'investissement. En cette année, cette réunion fut essentiellement consacrée aux troubles incessants qui agitent les marchés financiers et à la meilleure manière pour DELA d'y jouer son rôle. Le portefeuille immobilier de DELA a également été évoqué.

Comités

Les comités du Conseil des Commissaires ont abordé différentes thématiques, au sujet desquelles ils ont conseillé le Conseil des Commissaires : résultats financiers, prise de risque et gestion du risque, audit interne, politique de rémunération de l'entreprise, performances et rémunération de la Direction et de la Direction statutaire.

Le Comité d'audit s'est réuni à trois reprises pour évoquer les activités du service de réviseurs internes. Le Comité en a conclu à son bon fonctionnement. L'approche et les conclusions de ce département ont également été examinées. Le Comité suit expressément la mise en place du projet Protection du modèle d'entreprise de DELA dans le cadre de Solvency II. La Direction a rendu compte au Comité de l'avancement de la mise en œuvre de la législation Solvency II. En 2012, l'attention s'est aussi portée sur la protection des informations, les comptes annuels et la fourniture récurrente d'informations relatives au risque. Fin novembre, nous nous sommes largement intéressés au premier ORSA créé par DELA dans le cadre de la mise en œuvre de la législation Solvency II. Des concertations ont, en outre, été menées avec le réviseur externe, comme demandé. Elles n'ont mis au jour aucune anomalie.

En 2012, le Comité de rémunération et de nomination a tenu deux réunions ordinaires et deux réunions extraordinaires portant sur l'introduction de la politique de rémunération contrôlée. Le fonctionnement, les performances et la rémunération de la Direction statutaire, de la Direction et de plusieurs cadres supérieurs ont été évoqués. Les possibilités de suivi et de développement au sein du management ont été examinées. L'attention s'est, en outre, portée sur la mesure de l'aptitude des décideurs politiques et du Conseil des Commissaires. L'ordre du jour des réunions extraordinaires comprenait tous les aspects de la mise en œuvre de la politique de rémunération contrôlée (« BeheerstBeloningsbeleid »). La gouvernance complète et les documents afférents en matière de rémunération ont été abordés, de même que la composition du personnel identifié et les propositions quant aux analyses des risques exigées et au fonctionnement d'un outil financier pour DELA. Ces thématiques ont ensuite été soumises au Conseil des Commissaires pour approbation.

Rémunération de l'équipe de Direction

Les principes de gouvernance (ci-après : « le Code ») de l'Association des assureurs et la RegelingBeheerstBeloningsbeleid (ci-après : « RBB ») de la Nederlandsche Bank sont entrés en vigueur le 1^{er} janvier 2011. Ils ont un impact sur le contenu, la forme et la gouvernance de la politique de rémunération. Conformément au Code, la rémunération totale de la Direction statutaire doit rester sous la médiane du marché général (institutions financières et non financières). Afin de se forger un avis fondé sur la question, le Comité de rémunération et de nomination a demandé à un conseiller externe de réévaluer les fonctions de direction sur la base de la méthode Hay pour l'évaluation des postes. Les résultats ont permis de comparer les rémunérations. La principale conclusion indique que la rémunération totale (fixe + variable) de la Direction statutaire se situe sous la médiane de ce marché. Les fonctions de direction ont également été évaluées sur la base de la méthode Hay pour l'évaluation des postes. Les résultats ont permis une comparaison des rémunérations avec le marché des services financiers. La conclusion est identique : la rémunération totale se situe sous la médiane de ce marché. L'évaluation et l'analyse des rémunérations ont donné lieu à des adaptations au niveau de la rémunération de l'équipe de Direction. Des barèmes salariaux ont, en outre, été mis en place pour l'équipe de Direction. Cela s'inscrit dans le fonctionnement de la politique de rémunération de l'ensemble de l'organisation.

Le Code stipule, par ailleurs, que la rémunération variable de la Direction statutaire ne peut pas dépasser 100 % du revenu fixe. Avec une rémunération variable maximale s'élevant à 35 % pour la Direction statutaire, DELA satisfait largement aux prescriptions du Code sur ce point. Les Directeurs perçoivent une rémunération variable maximale de 30 %. La rémunération variable de l'équipe de Direction est fixée via des accords financiers et non financiers orientés résultats (ci-après : « AOR »). Ceux-ci tiennent compte de la stratégie à long terme, de la prise de risque, des objectifs pluriannuels et du plan annuel de DELA. 40 % des AOR concernent les critères de performances à l'échelle du groupe DELA et 60 % des critères de performance individuels. La rémunération variable maximale n'est attribuée que si tous les AOR sont respectés à 100 %.

Sur la base des performances 2012 de l'équipe de Direction, le Comité de rémunération et de nomination a proposé au Conseil des Commissaires d'attribuer une rémunération variable. A cet égard, il a bénéficié de l'avis de la « CommissieGovernanceBeloningsbeleid ». Sur la base de l'analyse des risques ex ante II par rapport à l'analyse des risques ex ante I pour 2012, cette Commission n'a vu aucune raison de réduire la rémunération variable. La Commission a également examiné les éventuelles anomalies au niveau du fonctionnement de l'équipe de Direction. Aucune anomalie n'a été constatée. Le Conseil des Commissaires a adopté les propositions du Comité de rémunération et de nomination. Le rapport de rémunération 2012 est disponible sur www.dela.nl.

Evaluation du Conseil des Commissaires

Fin 2011, un conseiller indépendant a évalué le fonctionnement du Conseil des Commissaires et de la Direction statutaire. Les résultats ont été présentés et examinés en 2012. Les thématiques suivantes ont été abordées : « collaboration au sein du Conseil », « rôle du président », « fonctionnement de la structure de contrôle », « composition du Conseil », « relation entre le Conseil des Commissaires et la Direction statutaire », « organisation de la formation continue », « performances individuelles des commissaires » et « DELA en tant qu'organisation ». L'évaluation a révélé que le Conseil des Commissaires et la Direction statutaire fonctionnaient correctement. La collaboration est bonne, chacun a voix au chapitre et les sujets pertinents sont abordés en détail. La structure de contrôle fonctionne à la perfection, une attention suffisante est accordée à la gouvernance et la fourniture

d'informations au Conseil des Commissaires est adéquate. La relation entre le Conseil des Commissaires et la Direction statutaire se caractérise par une confiance mutuelle. La principale recommandation issue de l'évaluation concernait la taille du Conseil des Commissaires. Pour une organisation ayant l'envergure et la complexité de DELA, le Conseil des Commissaires devrait compter six membres. Cette recommandation a été adoptée et la procédure de recrutement et de sélection d'un sixième commissaire a débuté fin 2012. Le sixième commissaire devrait, en principe, être une femme, et ce, en conformité avec la loi néerlandaise sur la gestion et la supervision en matière de parité hommes/femmes au sein des commissaires et des membres de la direction.

Composition du Conseil des Commissaires

Le Conseil des Commissaires souscrit au principe selon lequel sa composition doit permettre à ses membres de porter un regard critique et d'intervenir indépendamment les uns par rapport aux autres, par rapport à la Direction et par rapport à d'éventuels intérêts particuliers. En 2012, le Conseil des Commissaires se composait des membres suivants :

Dr W.M. van den Goorbergh, président
Prof. M. S.C.J.J. Kortmann, président suppléant (a démissionné le 2 juin 2012)
F.H.J. Boons, président suppléant (depuis le 2 juin 2012)
Dr J.P. de Pender (secrétaire)
Mme Mr. A.C.R.J. van der Burgt-Nijpels
Prof. Mr. C.J.H. Jansen (nommé le 2 juin 2012)

Formation continue

Les membres du Conseil des Commissaires ont suivi un programme de formation en 2012. Le président veille à la présence d'un programme de formation continue pour le Conseil des Commissaires. Le programme a pour objet le maintien et, le cas échéant, le renforcement des compétences. En 2012, la formation était axée sur les évolutions intéressantes dans le secteur financier et de la coopération, la gouvernance d'entreprise, la gestion du risque, la prévenance à l'égard du client et le placement de l'intérêt du client au centre des préoccupations. Un programme d'e-learning sur Solvency II a également été organisé. Chaque membre du Conseil des Commissaires a participé à l'intégralité du programme, à l'exception des commissaires démissionnaires. Deux membres ont, par ailleurs, suivi une formation individuelle destinée à étoffer leurs connaissances dans un domaine particulier.

Conclusion

Le Conseil des Commissaires remercie la Direction statutaire, la Direction et les collaborateurs de la Coopérative DELA pour leur dévouement et leur engagement en faveur des intérêts des membres, des assurés, des clients et des autres parties prenantes de DELA.

Eindhoven, le 12 avril 2013
Le Conseil des Commissaires

Assemblée générale

DELA est une coopérative de plus de trois millions de membres, fondée il y a un peu plus de 75 ans afin d'offrir des obsèques dignes à tous, et ce, grâce à l'union des forces des membres. Les membres de DELA déterminent ensemble le cap à prendre. Les titulaires d'une police et les co-assurés d'un DELA UitvaartPlan, d'un DELA LeefdoorPlan et/ou d'un DELA CoöperatiespaarPlan sont automatiquement membres.

Tous les membres de DELA sont répartis en 36 départements. Chaque département est représenté par un membre et un membre suppléant. Ceux-ci constituent l'Assemblée générale. Les membres - éventuellement leurs suppléants - se réunissent à plusieurs reprises tous les ans pour traiter les principaux thèmes qui concernent DELA et formuler un avis ou statuer à leur égard.

Le 1^{er} janvier 2012, les sièges vacants au sein de l'Assemblée générale ont été pourvus par de nouveaux membres enthousiastes de DELA.

Le budget 2012 a été présenté et débattu lors de la réunion du 14 janvier 2012. L'accent a également été mis sur la poursuite de la stratégie et du projet Protection du modèle d'entreprise de DELA dans le cadre de la législation Solvency II.

L'Assemblée a arrêté les comptes annuels de 2011 lors de la réunion du 2 juin 2012 et a donné décharge à la Direction pour sa gestion et au Conseil des Commissaires pour la supervision exercée. L'ordre du jour comprenait également l'adaptation du DELA UitvaartPlan. L'Assemblée générale a approuvé la nouvelle terminologie relative à l'assurance en services (« *dienstenverzekering* ») et à l'assurance financière (« *geldverzekering* »). L'élection de la Commission de confiance a également eu lieu lors de cette Assemblée. En vertu des nouveaux statuts de la coopérative, quatre membres ont été élus pour une période de quatre ans et un calendrier de départ a été établi.

Dans la mesure où l'implémentation et les effets des mesures dans le cadre du projet Protection du modèle d'entreprise de DELA ont nécessité plus de temps, une Assemblée générale extraordinaire s'est tenue le 20 octobre 2012. Les membres ont approuvé la mesure proposée en ce qui concerne la prime et la reformulation de la règle de politique pour l'attribution d'une participation aux bénéficiaires. L'Assemblée générale a, en outre, approuvé l'adaptation de 3,09 % de la prime au 1^{er} janvier 2013 et l'augmentation de la valeur de l'assurance financière, à hauteur du même pourcentage. L'Assemblée générale extraordinaire s'est également penchée sur les conséquences pour DELA de l'introduction de la réglementation « *Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen III* », entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2013.

Le Prof. Mr. S.C.J.J. Kortmann a démissionné de son poste de commissaire de DELA en juin 2012. Il avait atteint la durée de mandat maximale de 12 ans. L'Assemblée générale a élu son successeur : le Prof. Mr. C.J.H. Jansen. M. Kortmann a, dans le même temps, été nommé membre d'honneur de DELA pour ses bons et loyaux services.

Rapport de la Direction

Les chiffres

Croissance

Le chiffre d'affaires des activités opérationnelles (assurances et assistance funéraire) a augmenté de près de 8 % pour passer à 499 millions €. Ce résultat supérieur aux prévisions est dû à la reprise du portefeuille Lilas du groupe AXA en Belgique. Le revenu généré par les primes liées à ce portefeuille au cours des quatre derniers mois de 2012 a été comptabilisé dans les chiffres. Sans cette reprise, la croissance aurait été légèrement inférieure aux prévisions, tant au niveau des assurances que de l'assistance funéraire. Aux Pays-Bas, le marché a continué de se contracter pour les nouvelles assurances obsèques. Nous y étions préparés, mais nous travaillons activement à une orientation plus efficace de notre marketing dans le domaine des assurances obsèques. Par conséquent, nous vendons moins et nous dépensons également considérablement moins pour acquérir de nouvelles polices. La vente d'assurances obsèques en Belgique présente de bons résultats, malgré une croissance moins fulgurante que l'année précédente. Les ventes de nos assurances-vie à capital-décès ont été excellentes en 2012, ce qui a presque permis d'atteindre les recettes totales estimées au niveau des primes. En ce qui concerne l'activité funéraire, le nombre total d'obsèques organisées a augmenté pour atteindre plus de 41.000. Le nombre de crémations a lui aussi augmenté. La hausse du chiffre d'affaires a, néanmoins, été limitée, car les dépenses consacrées aux souhaits personnels par obsèques ont été moindres, aux Pays-Bas comme en Belgique. La seule cause invoquée dans les deux pays est la crise économique.

Evolution du résultat

Le résultat d'exploitation a augmenté pour passer à 111 millions € en 2012. Un résultat inférieur aux prévisions et dû aux rendements plus faibles générés notamment par les intérêts et, dans une moindre mesure, les actions. Sans ces déconvenues, le résultat d'exploitation aurait été plus élevé de 5 millions € et aurait dépassé l'objectif fixé, à savoir 112 millions €. Le chiffre d'affaires légèrement inférieur a, en effet, été largement compensé par une bonne gestion des coûts au sein de l'organisation, et ce, malgré les investissements massifs consentis dans les systèmes informatiques et les activités en ligne.

Placements : beau rendement sur la base du portefeuille d'actions

Le rendement net total de nos placements s'est élevé à 6,65 % en 2012 (2011 : 0,90 %). Le portefeuille d'actions a généré un excellent résultat de 143 millions €. Il a également été question d'une surperformance de 0,50 %. Le portefeuille d'obligations a affiché une sous-performance de 0,87 %. C'est la conséquence de la décision, prise en 2009, d'opter pour les pays « sûrs » de la zone euro. Cette approche s'était avérée payante l'année précédente, mais la sous-pondération des obligations d'Etat italiennes et espagnoles a généré une sous-performance en 2012.

Bien que notre portefeuille immobilier se compose majoritairement d'immobilier commercial de catégorie A, nous avons dû procéder à des dépréciations pour un montant total de 39 millions €, soit 2,9 % du portefeuille total. Ces dépréciations sont en partie dues à la crise de l'immobilier aux Pays-Bas. Cette crise est avant tout dominée par la situation difficile sur le marché des bureaux. En ce qui concerne le marché de l'immobilier dans son ensemble, il existe une aversion au risque qui se traduit par des indemnités supérieures pour le risque à courir. Ce phénomène est également la conséquence

de la crise économique et de l'augmentation des ventes en ligne, qui met le commerce de détail sous pression. Nous pensons que la position de notre portefeuille immobilier nous permet de prévoir une évolution favorable du rendement à long terme. A court terme, nous envisageons la possibilité de devoir procéder à d'autres dépréciations. Nous envisageons, en outre, d'autres possibilités d'investir dans des logements. Une énorme pénurie se profile, essentiellement dans le segment des locations haut de gamme. Au niveau de notre actif, nous essayons de maintenir une part de 40 % pour l'immobilier, avec une marge adéquate vers le haut et vers le bas. Nous sommes actuellement en dessous de ces 40 % et il en ira de même l'an prochain. Nous espérons améliorer le profil de risque en conservant le rendement potentiel grâce à une meilleure répartition géographique de notre portefeuille d'actions et d'obligations.

Participation bénéficiaire et bénéfice net

La majeure partie de notre portefeuille d'assurances se compose d'assurances obsèques en nature. Afin de préserver la valeur de ces polices, la valeur des versements doit être adaptée annuellement à l'inflation des frais d'obsèques. Cela conduit certes à des augmentations de primes annuelles, mais DELA prend, en principe, à sa charge les coûts liés à la stabilité de valeur des années sous-jacentes. Ce « back-service » est, pour autant que possible, prélevé sur le résultat des placements qui font office de couverture de la provision technique. En 2012, malgré les dépréciations sur notre parc immobilier, le rendement de nos placements l'a permis. A noter également l'inflation de 3,09 % pour les frais d'obsèques ; un chiffre inférieur à celui de l'année précédente (2011 : 3,69 %). La participation bénéficiaire s'est donc élevée à 81 millions € (2011 : 84 millions €). Le bénéfice net s'est élevé à 60 millions € ; un chiffre supérieur aux prévisions et une belle reprise après une perte considérable de 74 millions € en 2011.

Solvabilité et gestion du risque

La solvabilité de DELA est, depuis des années déjà, parmi les plus élevées du marché. Dans le cadre de la législation en vigueur, notre modèle d'entreprise consistait à suivre l'inflation des frais d'obsèques et à maintenir, au fil du temps, une diversification d'actifs susceptible de générer des rendements d'environ 7 %. Cela nécessite un nombre relativement élevé d'investissements à valeur constante. D'où le choix d'une diversification d'actifs composée à 40 % d'immobilier, à 30 % d'actions et à 30 % de titres à revenu fixe. Cela nécessite aussi, toutes proportions gardées, un niveau de fonds propres élevé afin de faire face aux aléas. Pendant des décennies, DELA a mené une politique cohérente consistant à accumuler des réserves les années favorables et à entamer les réserves les années défavorables. Grâce à cette politique, la solvabilité de DELA a toujours été 4 fois supérieure à la norme minimale et a, la plupart du temps, été supérieure compte non tenu des plus-values au niveau des prévisions dans ce calcul.

Avec l'entrée en vigueur des nouvelles directives européennes en matière de solvabilité, sous le vocable Solvency II, il semblait difficile de conserver notre modèle d'entreprise. Au départ, Solvency II devait entrer en vigueur en 2013, mais la date sera vraisemblablement reportée à 2016. Après maintes réflexions, nous avons réussi et nous pouvons affirmer que nous sommes fin prêts pour le nouvel univers de Solvency II.

Qu'avons-nous fait ? Sous Solvency II, les fonds propres dont il faut disposer dépendent des actifs dans lesquels on investit et des divers risques encourus au niveau de la gestion de l'entreprise. Un nombre relativement élevé d'investissements immobiliers et en actions nécessitent un niveau d'actifs exigés plus élevés (le Solvency Capital Requirement, ou SCR). Ce principe cadre tout à fait avec notre philosophie et confirme que des amortisseurs solides se justifient en présence d'actifs plus volatiles. Solvency II stipule, en outre, que l'actif et le passif doivent être considérés à la valeur du marché. Vu l'horizon particulièrement long de nos obligations ainsi que les maigres possibilités de les aligner sans suivre le risque d'inflation de manière adéquate, les obligations peuvent fluctuer énormément pour DELA. Une courbe de rendement très basse ne laisse plus de marge pour une participation bénéficiaire, ce qui met à mal le fondement même de notre modèle d'entreprise.

Dans un premier temps, nous pensions qu'à l'instar de nombreux autres assureurs et fonds de pension, nous ne pourrions pas échapper à des swaps de taux d'intérêt afin de nous prémunir contre le risque de faibles taux. Il s'agit d'instruments financiers difficiles à manipuler et à administrer, qui s'accompagnent de nouveaux risques difficiles à sonder. Mais à la lumière d'une certaine expérience,

il s'avère qu'ils ne conviennent pas tout à fait à DELA. Les complications techniques liées aux rapports étaient, selon nous, difficiles à expliquer à nos membres. C'est pourquoi nous avons opté, en concertation avec notre Assemblée générale, pour des solutions reflétant pleinement le pouvoir de DELA en tant que coopérative. Il a été décidé que, pour autant que le taux moyen soit inférieur à 2 % au cours des 12 mois précédant l'Assemblée générale à organiser annuellement en mai ou en juin, une prime supplémentaire à l'avenant sera réclamée aux membres. Pour un taux égal à 1,5 %, la hausse de la prime s'élève à 0,5 %. Si le taux moyen se situe entre 2 % et 2,75 % (intérêts prévisionnels) au cours de cette même période, la Direction soumettra à l'Assemblée générale une proposition d'augmentation de la prime à la lumière de la situation financière générale de DELA. Ces mesures ont été approuvées par l'Assemblée générale du 20 octobre 2012 et peuvent être reprises dans le calcul des obligations selon la législation SolvencyII. Ce faisant, DELA s'est en grande partie prémuni contre le risque d'un faible taux et a protégé le fondement de son modèle d'entreprise.

La solution trouvée en interne est d'une étonnante simplicité. Elle présente toutefois un bémol : la charge des obligations supplémentaires risque de se répercuter sur les participants, sur les membres de la coopérative. Ce n'est pas exclu, mais il ne faut pas que cela menace la pérennité de l'entreprise et nécessite des interventions douloureuses. Dans le pire des cas, la prime peut augmenter de 2,75 % une année donnée. La solution choisie cadre avec le principe d'une coopérative, mais ne lui est pas réservée. Il faut en être conscient et comprendre que de bons rendements pour les assureurs et les fonds de pension et, dans le même temps, des primes abordables ne sont possibles que moyennant l'idée de garanties de très haute qualité. Toute personne qui veut de solides garanties aujourd'hui devra payer le prix fort à terme.

Nous avons transposé les éléments formels de SolvencyII, notamment un OwnRisk and SolvencyAssesment. La gestion du risque, les rapports de risque, les tableaux de bord des risques et la comparaison mensuelle de la solvabilité réelle à la solvabilité exigée font partie des mesures prises. Par mesure de clarté, nous avons regroupé toutes les assurances des Pays-Bas chez un seul assureur, DELA Natura- en levensverzekeringenNV, et toutes les assurances de Belgique chez DELA VerzekeringenNV. Cette simplification a bénéficié de la bienveillance de notre superviseur, De Nederlandsche Bank. Nous entendons, du reste, autonomiser nos activités belges. Le contrôle prudentiel de ces activités d'assurances reviendrait alors à la Banque Nationale de Belgique.

Evolutions générales

Anniversaire et positionnement

Le 11 mars 2012, DELA a fêté ses 75 ans. Cet anniversaire a été célébré en grande pompe, avec en point d'orgue la comédie musicale montée par les collaborateurs de DELA. Cette comédie musicale retraçait l'histoire de DELA sous la forme d'une histoire d'amour sur fond de différences de classes. Au final, tout est bien qui finit bien. Tout le monde a chanté à tue-tête pour illustrer notre philosophie : nous prenons soin les uns des autres. Peu importe qui vous fréquentez : ce qui compte, c'est qui vous êtes. L'histoire de la Coopérative DELA, soit 75 ans d'expansion contre vents et marées, en changeant parfois de cap, mais en restant fidèle aux racines et aux fondements de la coopérative, a également été consignée par écrit et publiée sous la forme d'un livre. Il s'agit, pour nous, d'un récit dynamique. C'est donc avec plaisir et fierté que nous racontons, chaque mois, la genèse de la coopérative à de nouveaux collaborateurs. Nous leur expliquons comment un petit groupe d'habitants d'Eindhoven a fondé l'entreprise de pompes funèbres DraagtElkandersLasten en 1937, contre la volonté de leurs chefs spirituels, afin de lutter contre les différences de classes sociales.

Notre personnalité et vos valeurs sont à la base de la campagne que nous avons lancée à l'automne 2012. Dans le cadre de témoignages authentiques, des intervenants remerciaient d'autres personnes pour ce qu'elles leur apportent. Le tout à la surprise des personnes concernées et de leur entourage. Le message était le suivant : « Nous prônons des obsèques dignes pour tous, mais nous avons avant tout foi en chacun d'entre nous. Pourquoi attendre pour dire de belles choses alors qu'on peut le faire maintenant ? » Nous ne vendons pas de produit ou de service. Nous façonnons notre personnalité et nos valeurs, dans le respect des objectifs des fondateurs de DELA. Nous sommes là pour chacun, nous croyons que nous devons être importants pour les autres, nous avons foi dans la solidarité.

DELA CoöperatiespaarPlan

La campagne automnale est avant tout une campagne d'image de marque, mais elle prépare également le terrain pour notre produit d'épargne : le DELA CoöperatiespaarPlan. Après la commercialisation de ce produit à très petite échelle fin 2011, il a été perfectionné et renforcé à l'aide des processus en ligne adéquats en 2012. Ces processus devaient être suffisamment robustes pour justifier un lancement à grande échelle, mais la question se posait également de savoir comment expliquer qu'on pouvait désormais aussi épargner chez DELA, sous la forme d'une assurance-épargne. Après tout, DELA est une entreprise de pompes funèbres. Or, l'épargne passe par une banque et plus vraiment par une assurance.

Selon nous, le DELA CoöperatiespaarPlan s'inscrit dans le cadre de notre stratégie et est conforme au principe de la coopérative. Nous avons besoin de piliers supplémentaires pour poursuivre notre expansion. Les pionniers de DELA y avaient déjà pensé dans les années 1940, mais maintenant que le marché néerlandais de l'assurance obsèques a atteint un plafond depuis plusieurs années en termes de nombre d'assurés, l'idée se justifie d'autant plus. Grâce à notre produit d'épargne, nous montrons à nos membres qu'en tant que coopérative, nous pouvons encore en faire plus pour eux tout en restant fidèles à nos fondements. De la même manière que nous avons lancé une assurance obsèques pour tous à l'époque, nous commercialisons aujourd'hui un produit d'épargne pour tous, peu importe que vous ayez 1 € ou 100 € par mois à placer. Chaque euro est investi à 100 % et chaque euro rapporte un intérêt fixe de 2,75 %. Sans compter que les membres de la coopérative participent aux résultats de la Coopérative DELA.

Le DELA CoöperatiespaarPlan n'a pas été conçu comme une « tirelire » à utiliser à tout moment. Il s'agit d'une réserve pour plus tard, pour vous, mais surtout pour vos enfants ou petits-enfants. De quoi leur donner un coup de pouce à des moments clés de leur vie. Ce principe de transmission et de lien entre les générations cadre, lui aussi, pleinement avec l'histoire de DELA. Avec le DELA CoöperatiespaarPlan, nous sommes convaincus de proposer, à un large public, un excellent produit qui nous correspond. Véhiculer cette conviction va nous coûter cher, nous en avons bien conscience. Cela nécessitera une bonne dose de discipline et de persévérance. Mais nous espérons que notre campagne automnale aura permis de promouvoir l'image de la Coopérative DELA et nous prenons exemple sur nos fondateurs, qui ont, eux aussi, dû nager à contre-courant et faire preuve de patience avant de fêter leurs premiers succès.

De tremplin à pilier : un objectif ambitieux

En 2010, nous avons lancé l'Opération Tremplin : une série de projets destinés à soutenir notre croissance. Dans notre zone de confort, mais aussi via de nouvelles initiatives. Le nom « tremplin » a été choisi pour transmettre l'idée que nous devons oser intervenir au-delà de notre zone de sécurité, à savoir les assurances obsèques et l'organisation des obsèques. Outre une assurance obsèques, nos membres peuvent désormais aussi se tourner vers nous pour souscrire une assurance-vie à capital-décès et une assurance-épargne. Ces assurances permettent de devenir membres de la coopérative. Les membres peuvent compter sur des conseils en matière de tutelle, de donations et de testaments. Après un décès, il faut penser aux formalités après funérailles et organiser des veillées. Le décès et les adieux sont placés dans un contexte bien plus large. Nous tenons notre promesse de certitude, de soin et de continuité. Le slogan inscrit sur nos fenêtres prend tout son sens : « N'oubliez pas de vivre. Vivre, c'est transmettre. »

Bien qu'il reste beaucoup de travail (tant au niveau de l'élargissement de nos services que de la prise en charge de ces services par des systèmes informatiques robustes), les projets phares de l'Opération Tremplin ont été finalisés et des progrès réels ont été réalisés. Dans le cadre de « Samen Op wegnaareen Lerende Organisatie » (SOLO), relatif à l'organisation apprenante, nous avons constaté qu'il fallait finaliser l'Opération Tremplin et apprendre à aller de l'avant pour puiser le meilleur de nous-mêmes. Notre organisation se caractérise avant tout par un degré d'engagement élevé. Mais pour convertir cet engagement en résultats brillants, nous devons sortir de notre zone de confort. Au sein d'une organisation apprenante, il faut oser chercher constamment les améliorations. Nous le faisons sur la base d'un feed-back précis quant aux points forts et perfectibles. Un objectif séduisant à terme s'avère utile à cet effet. Un objectif ambitieux qui unit tout le monde et duquel découleront tous les sous-objectifs des années à venir. Notre objectif ambitieux se présente comme suit : « A l'horizon 2020, DELA entend être la coopérative la plus engagée. Une coopérative qui donne un sens à la vie. » Un magnifique objectif à poursuivre en interne. Un objectif qui n'est pas fait pour attirer des membres ou des clients, mais pour orienter nos activités. En 2013, en vue de la réalisation de cet objectif, nous mettrons l'accent sur la commercialisation de notre nouveau produit d'épargne à grande échelle, sur la promotion de nos activités en tant que coopérative et sur la mesure dans laquelle notre service est perçu comme abordable et accessible à un large public.

Interdiction d'octroyer une commission et priorité à l'intérêt du client

Les politiques et les superviseurs ne cessent d'insister sur la nécessité de mettre l'intérêt du client au centre de toutes les priorités. Pour la Coopérative DELA, c'est une évidence, mais ce n'est malheureusement pas le cas de tout le monde. Nous travaillons à une politique durable et axée sur le client, que nous évaluons chaque semestre. Nous confrontons d'abord nos services à nos objectifs, puis aux quatre atouts qui façonnent notre coopérative.

Le caractère coopératif de l'entreprise doit avant tout être préservé. Quatre principes sont essentiels. Premièrement, la devise « pour eux, pour vous » et la solidarité (choisir ensemble, partager ensemble, être plus forts ensemble). Deuxièmement, le côté « accessible à tous » et le fait d'apporter quelque chose à chacun (large public, service abordable, accessible). Troisièmement, l'aspect « en conseils et en actes » : il ne suffit pas de donner de l'argent. Enfin, il importe de satisfaire à nos exigences de « fiabilité » : autrement dit, il faut bien expliquer notre nouvelle initiative. Nous appliquons les mêmes conditions à tous les clients. Elles sont suffisamment honnêtes et durables pour se maintenir dans le temps (honnête, clair et durable). Ces atouts nous permettent d'orienter toutes nos activités de sorte que celles-ci servent clairement l'intérêt du client aux yeux des superviseurs. Nous les confrontons, en outre, aux directives et aux modèles des superviseurs, même si le point de départ reste le modèle interne. Celui-ci est de mieux en mieux compris, même si la pensée coopérative nécessite des explications. Les membres de DELA ont réellement voix au chapitre. Ils sont les bénéficiaires des provisions techniques, mais aussi les propriétaires des fonds propres.

L'interdiction d'octroyer des commissions prévue par la nouvelle mouture de la réglementation « *Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen* » (Bgfo III) comporte le risque de voir les plus démunis, qui ont justement besoin de conseils, incapables de souscrire une assurance. Nous y avons préalablement réfléchi avec l'AFM. Nous espérons que la solution finale fonctionnera aussi suffisamment bien pour le marché des assurances obsèques. Cette solution repose sur une information optimale du client de sorte qu'il puisse prendre lui-même une décision et décider s'il pense avoir besoin de conseils personnalisés ou pas. Concrètement, l'assistance en ligne gagne en importance, tant dans la phase d'orientation que dans la phase de conclusion.

Belgique

En 2012, la croissance autonome du portefeuille d'assurances (environ 20.000 assurés) a de nouveau été bonne. En raison de la crise financière, la croissance a toutefois été moins forte que prévu. Cette production est le fruit de la vente de deux produits d'assurances obsèques, à savoir le Plan de Prévoyance obsèques et le Plan de Prévoyance obsèques PLUS. Une enquête menée auprès des clients a révélé que l'offre de ces deux produits d'assurances n'apportait aucune valeur ajoutée aux yeux de nos clients. Nous avons donc entamé le développement d'un produit unique. Parallèlement à la conception de ce produit, nous avons commencé à mettre au point une application d'assurances propre, sous le vocable POLO (Pension Office Life Office). POLO devrait être lancée début 2013.

La reprise possible d'un portefeuille d'assurances obsèques, évoquée dans le rapport annuel de 2011, s'est concrétisée en 2012. Il s'agit du portefeuille d'assurances obsèques d'AXA Belgique, dénommé Lilas. La reprise du numéro deux de Belgique nous a permis de renforcer considérablement notre position sur le marché. Nous disposons à présent d'un bureau en Wallonie, d'où nous servons les clients wallons. Pour le faire de manière optimale, nous devons encore intégrer complètement les collaborateurs et les produits repris dans notre organisation.

Outre la reprise de ce portefeuille d'assurances obsèques, nous sommes également parvenus, en 2012, à reprendre le numéro deux de l'organisation des obsèques et, dès lors, à renforcer considérablement notre position dans ce domaine. Il s'agit du groupe Bemelmans, actif dans la région de Liège. Il représente un peu plus de 2.000 obsèques. En Belgique, il n'existe pas de label équivalent au « *KeurmerkUitvaartzorg* » néerlandais. De plus, vu le faible niveau d'organisation du secteur des obsèques en Belgique, il ne devrait pas y en avoir dans un avenir proche. C'est pourquoi nous avons décidé de mettre en place notre propre label. Un projet a été déployé sous la devise « *Q is good for you* » afin de développer ce label interne avec nos propres collaborateurs. Ce label sera lancé en 2013.

IT

En 2012, le service informatique s'est employé à consolider les systèmes et les processus informatiques. Dans ce cadre, DELA a choisi de sous-traiter son infrastructure à un nouveau partenaire : Simac. En un week-end, tous les ordinateurs et tous les systèmes ont été transférés au centre de données de Simac. Nos membres et nos collaborateurs ne devaient subir aucun désagrément. Nous y sommes parvenus : nous pouvons donc parler de succès.

D'autres efforts ont été consentis pour moderniser les postes de travail en 2013. Ils devraient permettre d'accéder aux applications partout et à tout moment, quel que soit le matériel utilisé. C'est ce que l'on appelle le « *Bringyourowndevise* ».

La législation en vigueur aux Pays-Bas et en Europe évolue constamment. En 2012, nos applications et nos systèmes ont dû être adaptés à Solvency II, Bgfo III et SEPA. Outre ces adaptations obligatoires, le service informatique a mis un gros coup de collier pour concevoir une nouvelle application pour le DELA CoöperatiespaarPlan. La nouvelle assurance-épargne a été lancée en février 2013. Grâce au programme axé sur une plus grande orientation client, nos collaborateurs peuvent travailler avec les données client les plus récentes et les plus complètes. Ce programme doit permettre de mettre en place tous les équipements nécessaires pour générer ces données client. Il demandera encore beaucoup de temps et d'énergie au cours des prochaines années.

DELA goededoelenfonds

En plantant 750.000 bulbes à la Floriade en mémoire de tous les défunts dont DELA a organisé les obsèques ces 75 dernières années, le DELA goededoelenfonds a posé un geste original et particulièrement bien accueilli par les membres. Créée il y a cinq ans, la Fondation DELA Fonds a déjà financé plus de 500 projets très divers. Le fonds commence donc à gagner en popularité et toutes sortes d'organisations se tournent vers lui. Nous aimerions néanmoins encore augmenter la notoriété de notre fonds et nous entendons le promouvoir autant que possible parmi les collaborateurs et les membres. La Fondation a été rebaptisée DELA goededoelenfonds.

Personnel et organisation

Coopérative DELA U.A., Eindhoven

Version du 12 avril 2013 pour dépôt

12 avril 2013

Les acquisitions et l'internalisation des activités ont conduit à une nouvelle augmentation de l'effectif en 2012. Pour le reste, l'augmentation de l'effectif a été pratiquement nulle et plus faible que prévu. Malgré la hausse du nombre de collaborateurs et de sites, il convient de noter que DELA est de plus en plus perçue comme une entreprise unique, tant aux Pays-Bas qu'en Belgique. En 2012, plus de 1.200 collaborateurs néerlandais ont apporté leur contribution à l'enquête de motivation annuelle. Nous avons enregistré un taux de participation record de 95 %. L'indice global est passé de 81 % à 84 %. Quelque 91 % des collaborateurs recommanderaient DELA en le qualifiant de bon employeur. Un pourcentage en hausse par rapport aux années précédentes !

En 2012, une attention particulière a été accordée au choix du cap à prendre dans le cadre de notre programme axé sur l'organisation apprenante : SOLO (Samen Op weg in een Lerende Organisatie). D'où l'objectif ambitieux, mentionné précédemment. Tous les dirigeants ont suivi une formation pour apprendre à traduire l'histoire du voyage à destination de l'objectif ambitieux. Cette histoire est celle de notre évolution. En effet, là où tout le monde parle de changement, nous préférons parler de mise à profit des talents individuels, d'évolution constante pour atteindre nos objectifs ensemble. Tout le monde veut changer, mais personne ne veut qu'on le change.

Le soutien apporté à DELA par le département « Personnel et organisation » a été renforcé en 2012. Le département joue un rôle clé dans l'organisation apprenante et l'élaboration de divers aspects de la politique du personnel. Force est de constater, toutefois, que le soutien de base en matière d'administration du personnel et des salaires est à la traîne et devra gagner en qualité dans les années à venir. De même, nous devons, dans l'ensemble, optimiser nos processus de manière cohérente pour que tous les collaborateurs sentent que les moyens mis à leur disposition leur apportent une aide complète et précise dans le cadre de la prestation de services à nos membres et nos clients.

Le projet FLIP portant sur l'affectation flexible des organisateurs obsèques dans nos districts a été finalisé avec succès en 2012. Ce projet se fonde sur une approche ascendante qui repose sur le travail d'équipe tout en laissant de la place aux choix individuels. Bien que le projet soit terminé, il y a encore beaucoup à faire. L'éternel dilemme de la disponibilité du personnel et de l'offre d'obsèques ne disparaîtra jamais complètement. Dans le cadre de l'organisation des obsèques aux Pays-Bas, d'autres modifications organisationnelles ont été réalisées en toute discrétion. Les districts et les filiales ont été classés en deux régions, chacune dotée d'une responsabilité. Les crématoriums ont été regroupés. Dans les deux cas, il s'agissait de réduire l'étendue des responsabilités. Nous nous sommes également demandé comment apprendre les uns des autres. Ce n'est pas la forme organisationnelle qui doit être déterminante. Il s'agit d'identifier les disciplines et les processus qui font notre particularité ainsi que les compétences qui en découlent. Ce point fera l'objet de toutes nos attentions dans les années à venir. Il s'inscrit, lui aussi, dans notre souci d'un service orienté client.

Conseil d'entreprise

Outre les réunions régulières, le Conseil d'entreprise a tenu une réunion supplémentaire en 2012. Il a accordé une attention particulière aux nouvelles conditions de travail et exigences de formation des conseillers en assurances, aux possibilités de mise en place d'une CCT DELA unique, au lancement du projet FLIP, aux nouvelles exigences liées à la fonction d'account manager de chez DELA Intermediair et aux développements en matière d'organisation apprenante. Les véritables points de débat ont été peu nombreux, et ce en raison de la préparation minutieuse effectuée dans le cadre de chaque parcours de conseil important. Le Conseil d'entreprise a, en effet, pu dialoguer préalablement avec toutes les personnes impliquées. Nous apprécions l'ouverture et la discrétion avec lesquelles le Conseil d'entreprise a mené le dialogue dans le but de trouver un soutien maximal.

Perspectives

Alors que, l'an dernier, nous nous montrions modérément optimistes et parlions de relance économique après 2012, nous sommes aujourd'hui un peu plus pessimistes quant aux perspectives à

court terme. Nous nous apprêtons à connaître une année difficile aux Pays-Bas et la relance sera également plus lente que prévu ailleurs en Europe.

Nous prévoyons une nouvelle contraction du marché néerlandais des assurances obsèques. Nous pensons pouvoir la compenser en grande partie grâce au renforcement de notre part de marché sur la base de notre bon positionnement et de la nouvelle assurance obsèques. Le marché belge des assurances obsèques connaîtra encore une croissance, due, essentiellement, au renforcement de l'organisation des ventes après l'acquisition du portefeuille Lilas. Les dépenses moyennes consenties dans le cadre des obsèques aux Pays-Bas et en Belgique resteront limitées, mais nous ne prévoyons pas de baisse par rapport à 2012. Les ventes d'assurances-vie à capital-décès seront encore nombreuses jusqu'au 1^{er} avril vu la possibilité de convertir les hypothèques à terme fixe sans remboursement en produits d'épargne de manière fiscalement avantageuse jusqu'à cette date. La croissance devrait rapidement s'arrêter après cette date. Nous devons frapper un grand coup avec notre assurance-épargne en 2013, même s'il est encore question de produits de prime modestes, soit environ 4 millions €. En somme, nous prévoyons tout de même une croissance honorable de 8 % de nos activités opérationnelles, notamment parce que c'est en 2013 que nous consoliderons entièrement le portefeuille Lilas pour la première fois.

La hausse du résultat d'exploitation suivra difficilement celle du chiffre d'affaires vu les faibles résultats des produits de placement directs. Cette situation est la conséquence d'intérêts inférieurs et de revenus locatifs moindres dus à une plus grande inoccupation.

Vu l'incertitude internationale et le fait que les résultats financiers reflètent de plus en plus les valeurs de marché volatiles, il est impossible d'évaluer le résultat financier total de manière rationnelle. Nous pensons néanmoins jouir d'une solide position de départ pour un avenir proche. Notre chiffre d'affaires augmente suffisamment et le volume de l'emploi est en hausse. Nous devons certes tenir compte de produits de placement inférieurs sur une plus longue période, mais notre solvabilité est telle que nous avons les reins solides. Nous avons encore des ressources pour dompter l'inflation qui touche le secteur des obsèques.

Le niveau élevé de satisfaction de la clientèle est très encourageant. Mais nous devons prendre les mesures qui s'imposent pour renforcer la crédibilité de notre coopérative et affiner nos services de manière à faire de nos clients nos ambassadeurs. Nous nous y attellerons ensemble avec beaucoup de plaisir, de détermination et de dévouement.

Eindhoven, le 12 avril 2013

La Direction

Gouvernance d'entreprise

Une bonne gouvernance d'entreprise repose sur une administration efficace, un contrôle adéquat et une responsabilité transparente. Dans ce cadre, il importe de trouver un bon équilibre entre l'esprit d'entreprise et la gestion des contrôles et du risque. Chez DELA, nous organisons nos activités dans une optique axée sur les intérêts à long terme de nos membres. Les risques afférents sont surveillés de près. La force de DELA réside dans son esprit d'entreprise, sa force d'exécution et sa flexibilité. Cette force repose sur une culture d'entreprise solide et sur une gestion intègre et de qualité.

La gouvernance d'entreprise de DELA découle de la culture de notre organisation, mais elle est aussi dictée par et soumise à une réglementation. La gouvernance d'entreprise est soumise aux principes de gouvernance de l'Association des assureurs (ci-après : « le Code »). La manière dont DELA applique le Code en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2011 figure sur www.dela.nl. Il s'agit d'informations relatives à la Direction et à la Direction statutaire, au Conseil des Commissaires, à la gestion du risque, à l'audit et à la politique salariale de DELA. Elles servent, avec la publication « De implementatiedoor DELA van de Code » (également disponible sur www.dela.nl), de déclaration de gouvernance d'entreprise.

En 2012, les développements en matière de gouvernance d'entreprise concernaient notamment la gestion du risque, la procédure d'approbation des produits et la politique salariale. Il s'agissait essentiellement de développements matériels. Pratiquement aucun changement n'a été apporté au niveau de la gouvernance en ce qui concerne ces sujets.

[Page 26/80]

Comptes annuels

[Page 27/80]

Comptes annuels consolidés

Bilan consolidé au 31 décembre 2012 (après affectation du résultat)

X 1.000 €	Réf.	31 décembre 2012	31 décembre 2011
ACTIF			
Immobilisations incorporelles	5	123.653	98.189
Placements	6		
1. Biens immobiliers		1.315.938	1.312.252
2. Participations dans des entreprises liées		9.005	516
3. Autres placements financiers			
Actions et autres titres à revenu variable		1.167.804	1.049.852
Obligations et autres titres à revenu fixe		1.389.888	847.704
Créances de prêts hypothécaires		1.425	1.484
Créances sur autres prêts		143.847	121.848
Placements de trésorerie		24.595	7.715
Autres placements financiers		160.571	179.712
		4.213.072	3.521.083
Créances			
1. Créances d'assurance directe	3		414
2. Autres créances	7	131.053	167.879
		131.056	168.293
Autres éléments d'actif	8		
1. Biens immobiliers en usage propre		122.876	122.724
2. Autres actifs corporels		30.888	28.883
3. Stocks		2.814	2.727
4. Valeurs disponibles		76.353	66.666
		232.930	221.000
Comptes de régularisation	9		
1. Intérêts et loyers acquis non échus		4.341	3.505
2. Autres comptes de régularisation		782	1.130
		5.124	4.635
		4.705.835	4.013.201

X 1.000 €	Réf.	31 décembre 2012	31 décembre 2011
PASSIF			
Capitaux propres du groupe	1-3		
Capitaux propres		827.495	767.593
Intérêts minoritaires	14	1.429	1.538
		828.923	769.131
Provisions techniques	15	3.199.432	2.663.094
Provisions	17	236.963	249.343
Dettes à long terme	18	274.298	195.660
Dettes à court terme et comptes de régularisation	19	166.218	135.973
		4.705.835	4.013.201

Compte de résultat consolidé 2012

X 1.000 €	Réf.	2012	2011
Chiffre d'affaires net	21	632.339	410.061
Coût des ventes		260.390	241.224
Marge brute		371.948	168.837
Coûts d'acquisition	26	39.746	35.218
Charges d'exploitation générales		164.114	150.929
Total des charges		203.860	186.146
Résultat d'exploitation		168.088	(17.310)
Charges d'intérêt et charges similaires	22	8.856	8.194
Résultat avant affectation et impôt		159.232	(25.503)
Participation bénéficiaire	2-15	81.029	84.021
Résultat avant impôt		78.203	(109.524)
Impôts	32	(18.219)	34.803
Résultat intérêts minoritaires		(82)	(47)
Bénéfice net		59.902	(74.768)

Note : le compte de résultat ci-dessus se fonde sur le modèle officiel de compte annuel. Dans la mesure où ce modèle ne donne pas un éclairage suffisant sur les activités « Assureur » et « Assistance funéraire », un compte de résultat opérationnel plus approfondi est présenté en page suivante.

Compte de résultat consolidé 2012

X 1.000 €	Réf.	2012	2011
Assureur			
Produits			
Produits de prime	21	289.009	260.240
Produits des placements	22	159.626	147.159
Autre chiffre d'affaires	21	1.404	945
Total produits		450.039	408.344
Charges			
Charges techniques d'assurance	24	252.971	228.220
Frais de personnel	25	30.621	29.522
Coûts d'acquisition	26	47.534	44.306
Coûts d'acquisition activation par solde	26	(7.790)	(9.089)
Autres charges d'exploitation	27	24.661	18.691
Total charges		347.997	311.651
Résultat d'exploitation assureur		102.042	96.693
Assistance funéraire			
Produits			
Chiffre d'affaires obsèques	21	209.615	202.460
Frais directs d'obsèques		(100.022)	(98.338)
Marge brute		109.593	104.122
Charges			
Frais de personnel	25	62.133	58.249
Autres charges d'exploitation	27	34.661	34.921
Charges financières	22	4.157	4.661
Total charges		100.951	97.830
Résultat d'exploitation assistance funéraire		8.642	6.292
Total résultat d'exploitation		110.685	102.985
Autres produits et charges			
Rendement indirect des placements	22	60.587	(118.942)
Charges et produits exceptionnels		(5.404)	(2.232)
Nouvelle stratégie			0
Don FondationDELA Fonds		(500)	(500)
Amortissement des marques commerciales		(6.135)	(6.814)
Coopérative DELA U.A., Eindhoven			12 avril 2013
Version du 12 avril 2013 pour dépôt			

		48.547	(128.488)
Résultat avant affectation		159.232	(25.503)
Participation bénéficiaire	2-15	81.029	84.021
Résultat avant impôt		78.203	(109.525)
Impôts	32	(18.219)	34.803
Intérêts minoritaires		(82)	(47)
Bénéfice net		59.902	74.768

Etat consolidé des flux de trésorerie 2012

X 1.000 €	2012	2011
Flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles		
Résultat de l'exercice	59.902	(74.768)
Amortissement des immobilisations incorporelles	7.195	6.994
Amortissement des immobilisations corporelles	15.776	12.628
Transfert provision technique ¹	536.338	197.356
Plus ou moins-value sur placements corrigées pour les impôts différés	(104.969)	109.295
Diminution/augmentation sur autres provisions	(12.380)	12.990
Variation de stocks	(87)	(299)
Diminution/augmentation sur créances	36.749	(64.705)
Diminution/augmentation sur dettes à court terme	30.245	7.015
Diminution/augmentation sur immobilisations financières	(38.819)	186.897
Total flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles	529.952	393.403
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement		
<i>Investissements et acquisitions :</i>		
- en immobilisations incorporelles	(32.659)	(48.503)
- en biens immobiliers	(44.149)	(10.907)
- en prêts financiers et titres ¹	(2.189.331)	(1.447.495)
- en immobilisations corporelles	(19.116)	(43.508)
- en autres placements financiers	(8.491)	(446)
	(2.293.746)	(1.550.858)
<i>Désinvestissements et cessions :</i>		
- en immobilisations incorporelles	0	52
- en biens immobiliers	1.939	2.833
- en prêts financiers et titres	1.691.829	1.075.387
- en immobilisations corporelles	1.183	1.496
- en autres placements financiers	2	4.915
	1.694.953	1.084.683
Total flux de trésorerie provenant des activités d'investissement	598.793	466.175
Flux de trésorerie provenant des activités de financement		
Diminution/augmentation sur intérêt minoritaire	(109)	(30)
Diminution/augmentation sur dettes à long terme	78.638	(2.312)
Total flux de trésorerie provenant des activités de financement	78.529	(2.342)

¹Ce montant comprend 323 millions EUR relatifs à la reprise d'un portefeuille belge d'assurances.

Diminution/augmentation des valeurs disponibles	9.688	(75.114)
Valeurs disponibles au 1 ^{er} janvier	66.666	141.780
Valeurs disponibles au 31 décembre	76.353	66.666

Commentaires sur le bilan et le compte de résultat consolidés

1. Commentaire général

1.1. Activités

Les activités de DELA, coopérative pour l'assurance et l'exécution d'enterrements et de crémations U.A., (« Coopérative DELA »), ayant son siège statutaire à Eindhoven, et ses sociétés filiales (« le Groupe ») se composent de l'assurance et de l'exécution d'obsèques. Ces activités se déroulent aux Pays-Bas et en Belgique. Les activités de placement qui découlent de l'assurance obsèques se déroulent aussi au Luxembourg.

Contrats d'assurance

Les contrats d'assurance sont les polices d'assurance qui portent un risque d'assurance significatif. De tels contrats peuvent également comporter un risque financier. La Coopérative DELA émet des contrats d'assurance pour les obsèques, le risque de décès et une assurance-pension.

a. Assurances obsèques

Les assurances obsèques se divisent en assurances obsèques avec paiement périodique de prime ou paiement par le biais d'un montant unique. Avec ces contrats d'assurance, les coûts liés aux obsèques sont assurés durant une période généralement plus longue. Il peut s'agir d'une prestation en nature ou d'un paiement en capital. Le portefeuille d'assurance comprend des contrats d'assurance qui n'ouvrent pas de droit à la participation bénéficiaire, des contrats d'assurance avec participation bénéficiaire et des contrats avec participation bénéficiaire contractuelle. Il peut d'agir de répartitions des excédents et de participations bénéficiaires techniques. Ces participations bénéficiaires sont représentées sous les provisions techniques d'assurance.

b. Assurances risque de décès

Les assurances risques de décès sont des assurances à paiement unique et à aide pratique lorsque l'assuré décède avant la date d'échéance de l'assurance.

c. Assurance-pension

Avec l'assurance-pension du groupe, un capital garanti à long terme est constitué au fil du temps. Le capital garanti peut être majoré d'une participation bénéficiaire. L'accent est mis sur la constitution d'un patrimoine à affecter du vivant de l'assuré. En cas de décès prématuré, la valeur de la police est versée majorée de 10 %. L'apport peut se composer de primes périodiques, de paiements uniques et de paiements supplémentaires pendant la durée du contrat.

1.2. Modifications du régime

A compter du 1^{er} janvier 2012, toutes les mutations de valeur non réalisées sur actions et obligations sont directement valorisées dans le compte de résultat. Avant le 1er janvier 2012, les plus-values non réalisées sur actions et obligations étaient transférées dans une réserve de réévaluation. Elles n'étaient reprises au compte de résultat que lorsque la plus-value était réalisée.

Ce changement de régime a été instauré afin de se conformer aux principes usuels de valorisation des autres placements de la Coopérative DELA. En outre, l'objectif du changement de régime était aussi d'améliorer la compréhension des comptes annuels.

Les chiffres comparatifs sont adaptés et la correspondance entre les chiffres rapportés l'année passée et les nouveaux chiffres est indiquée dans le commentaire, aux postes concernés.

L'impact du changement de régime sur le patrimoine et sur le résultat après impôt se reflète dans la correspondance suivante des capitaux propres du 31 décembre 2011 au 1^{er} janvier 2012 :

Capitaux propres

Capitaux propres au 31 décembre 2011 avant changement de régime	769.131
Impact du changement sur la réserve de réévaluation	-99.503
Impact du changement sur les autres réserves	+ 99.503
Capitaux propres au 31 décembre 2011 après le changement de régime	769.131

Compte de résultat consolidé 2011

Résultat après impôts 2011 avant changement de régime	-71.731
Impact du changement sur le résultat après impôts 2011	-3.036
Résultat après impôts 2011 après le changement de régime	-74.767

1.3. Consolidation

La consolidation intègre les données financières de la Coopérative DELA, de ses filiales et d'autres personnes morales dans lesquelles DELA peut exercer un droit majoritaire ou desquelles elle assume la direction centrale. Les filiales sont des personnes morales dans lesquelles DELA peut exercer, directement ou indirectement, un droit majoritaire dans la mesure où elle dispose de la majorité des droits de vote ou dont DELA peut contrôler, de toute autre manière, les activités financières et opérationnelles. A cet égard, il est également tenu compte des droits de vote potentiels qui peuvent directement être exercés à la date du bilan. Les filiales et autres personnes morales sur lesquelles elle peut exercer un droit majoritaire ou dont elle assume la direction centrale sont intégrées à 100 % dans la consolidation. La part des tiers dans le patrimoine du groupe et dans le résultat du groupe est mentionnée distinctement.

Lorsqu'il est question d'un intérêt dans une co-entreprise, le montant concerné est consolidé de manière proportionnelle. On parle de co-entreprise lorsqu'il résulte d'une convention de partenariat que le contrôle est exercé conjointement par les participants.

Les transactions inter-entreprises, les gains internes et les créances et dettes entre entités du groupe et autres personnes juridiques reprises dans la consolidation sont éliminés. Les pertes non réalisées sur les transactions inter-entreprises sont également éliminées sauf lorsqu'il est question d'une réduction de valeur exceptionnelle. Les principes de valorisation des sociétés du groupe et d'autres personnes juridiques reprises dans la consolidation sont, le cas échéant, modifiés pour correspondre aux principes de valorisation en vigueur pour le groupe.

Dans la mesure où le compte de résultat pour 2012 de la Coopérative DELA est intégré dans les comptes annuels consolidés (et dans les comptes annuels abrégés), la présentation d'un compte de résultat abrégé suffit conformément à l'article 2:402 BW.

Les sociétés reprises dans la consolidation sont :

%	Etablie à	Participation
DELA Holding N.V. 1) 2)	Eindhoven	100
- DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. 1) 2) 4)	Eindhoven	100
- DELA Depositofonds B.V. 1) 2)	Eindhoven	100
- DELA Vastgoedmanagement B.V. 1) 2)	Eindhoven	100
- DELA Vastgoed II B.V. 1) 2)	Eindhoven	100
- DELA Vastgoed B.V. 1) 2)	Eindhoven	100
- Golden Jaffa Holding B.V. 3)	Eindhoven	30
- Jaffa Vastgoed B.V.	Eindhoven	100
- Jaffa Monumenten B.V.	Eindhoven	100
- Jaffa II Vastgoed B.V.	Eindhoven	100
- DELA Rech B.V. 1) 2)	Eindhoven	100
- DELA Investments Luxemburg S.A.R.L.	Luxembourg	100
- DELA Investments Nederland B.V. 2)	Eindhoven	100
- DELA Investments Belgium N.V.	Anvers	100
- DELA Verzekeringen N.V. (avec un siège en Belgique) 1) 2)	Eindhoven	100
- DELA Enterprises N.V.	Anvers	100
- Lilas Insurance N.V.	Liège	100
- DELA Uitvaartverzorging B.V. 1) 2)	Eindhoven	100
- Crematoria Vastgoed B.V. 1) 2)	Eindhoven	100
- Administratiekantoor Best B.V. 1) 2)	Eindhoven	100
- Crematorium 's Hertogenbosch B.V. 1) 2)	Eindhoven	100
- Muirotamerc Holding B.V. 1) 2)	Eindhoven	100
- Crematorium Midden-Limburg B.V. 2)	Eindhoven	100
- Goetzee Uitvaartverzorging B.V. 1) 2)	Rotterdam	100
- Associatie Uitvaartverz. Bakker, Van den Bosch & Kloeg B.V. 1) 2)	Rhoon	100
- In Pace-DELA Uitvaartverzorging B.V. 1) 2)	Oldenzaal	100
- In Pace-DELA / Crematieruimte Oldenzaal B.V. 2)	Oldenzaal	100
- Barbara-DELA Uitvaartverzorging B.V. 1) 2)	Nimègue	100
- De Haan en Van de Kamp DELA B.V. 1) 2)	Amersfoort	100
- Uitvaartcentrum P. Daemen DELA B.V. 1) 2)	Beek-Elst	100
- Myosotis Uitvaartverzorging B.V.	Amstelveen	52
- DELA Boschhuizen B.V.	Venray	95
- Holding De Wit DELA B.V. 1) 2)	Zevenaar	100
- Crematorium Lingewaard B.V. 1) 2)	Lingewaard	100
- DV Uitvaartvervoer B.V.	Eindhoven	65
- Van der Zwaag DELA B.V.	Eindhoven	60
- UNC Holding B.V.	IJmond	50
- DELA Holding Belgium N.V.	Anvers	100
- Crematorium Brugge N.V.	Anvers	100
- Crematorium Hasselt N.V.	Anvers	100
- DELA Funeralsbvba	Anvers	100

Coopérative DELA U.A., Eindhoven

12 avril 2013

Version du 12 avril 2013 pour dépôt

- DelaFuneral Assistance 1 bvba	Anvers	100
- BegrafenisondernemingBarthels Roger N.V.	Anvers	100
- Werbrouck bvba	Anvers	100
- Pompes Funèbres Duvivier sprl	Anvers	100
- Crematorium Vilvoorde N.V.	Anvers	100
- Hainaut Crémation SA	Mons	75

- 1) Ces sociétés du groupe forment ensemble une entité fiscale pour l'impôt des sociétés.
- 2) Pour ces sociétés du groupe, une déclaration 403' est émise par la Coopérative DELA.
- 3) Malgré la participation de 30 %, il est question d'un droit prépondérant.
- 4) En 2012, la société du groupe DELA UitvaartzorgVerzekeringenN.V. a été pleinement intégrée par fusion dans DELA Natura- en levensverzekeringenN.V., (désormais dénommée DELA NaturaUitvaartverzekeringenN.V.)

Entreprises non concernées par la consolidation :

%	Etablie à	Participation
- Bemelmans S.A.	Bonnelles	100
- Group J.M. Bemelmans S.A.	Bonnelles	100
- Pompes Funèbres Liégeoises – Maison Bourgeois S.P.R.L.	Beyne-Heusay	100
- Pompes Funèbres Ardennaises S.A.	Marche-en-Famenne	100
- Heerwegh S.P.R.L.	Marche-en-Famenne	100
- J.M. Bemelmans S.P.R.L.	Bonnelles	100
- Société d'Étude et de Service pour la Crémation N.V.	Charleroi	35

1.4. Parties liées

Toutes les sociétés du groupe, telles que mentionnées au paragraphe 1.3, de même que les participations détaillées au paragraphe 6 sont considérées comme parties liées. Les transactions entre les sociétés du groupe sont éliminées de la consolidation.

1.5. Acquisition et désinvestissements de sociétés du groupe

Les résultats et les actifs et passifs identifiables de l'entreprise reprise sont intégrés dans les comptes annuels consolidés à compter de la date de reprise. La date de reprise correspond au moment où l'autorité prédominante peut être exercée dans l'entreprise concernée.

Le prix d'acquisition se compose du montant financier ou équivalent convenu pour l'acquisition de l'entreprise reprise, majoré des éventuels frais directement attribuables. Si le prix d'acquisition diffère du montant net de la valeur réelle des actifs (y compris les marques commerciales) et passifs identifiables, la différence est imputée positivement ou négativement en tant que goodwill au compte de résultat. Les sociétés concernées par la consolidation restent reprises dans la consolidation jusqu'au moment où elles sont cédées. La déconsolidation survient au moment où l'autorité de décision est transférée et si la société est uniquement maintenue aux fins d'aliénation.

1.6. Commentaires sur l'état des flux de trésorerie

L'état des flux de trésorerie est établi selon la méthode indirecte. Les moyens financiers de l'état des flux de trésorerie se composent des valeurs disponibles et des soldes créditeurs bancaires. Le prix d'acquisition de la société du groupe acquise est repris sous les flux de trésorerie des activités d'investissement, pour autant que le paiement soit survenu en numéraire. Les moyens financiers présents dans la société du groupe reprise sont portés en déduction du prix d'acquisition. Les transactions qui ne donnent lieu à aucun apport ou débours de trésorerie ne sont pas reprises dans l'état des flux de trésorerie.

1.7. Estimations

Pour pouvoir appliquer les principes et les règles d'établissement des comptes annuels, il est nécessaire que l'organe de gestion de la Coopérative DELA se fasse une opinion sur différents aspects

et qu'il élabore des estimations susceptibles d'être essentielles pour les montants repris dans les comptes annuels. Pour autant que nécessaire pour l'aperçu requis par l'article 2:362, alinéa 1 CC, la nature de ces opinions et estimations, y compris les hypothèses afférentes, sont repris dans les commentaires, aux points concernés des comptes annuels. Ces estimations sont établies à la meilleure connaissance par l'organe de gestion, mais les résultats effectifs peuvent finalement diverger de ces estimations.

Les principales estimations ont trait à :

- la valeur actuelle des placements ;
- la valorisation des obligations liées aux contrats d'assurance ;
- les hypothèses actuarielles concernant la valorisation des obligations de retraite ;
- les estimations lors de la reprise de provisions non techniques.

2. Principes de valorisation de l'actif et du passif

2.1. Généralités

Le compte de résultat consolidé est établi conformément aux dispositions légales du Titre 9 Livre 2 CC et aux prononcés des Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving (Directives pour l'établissement des comptes annuels) publiés par le Conseil pour les Comptes annuels. Tous les montants s'entendent en milliers d'euros, sauf stipulation contraire. Les montants indiqués entre parenthèses dans ces comptes annuels sont négatifs.

L'actif et le passif (à l'exception des capitaux propres du groupe) sont en général valorisés à la valeur d'acquisition ou de fabrication ou à la valeur actuelle. Si aucun principe de valorisation n'est mentionné, la valorisation est effectuée à la valeur d'acquisition. Le bilan et le compte de résultat mentionnent des références qui renvoient aux commentaires.

2.2. Comparaison avec l'exercice précédent

Les principes de valorisation et de détermination du résultat utilisés sont inchangés par rapport à l'exercice précédent, à l'exception du changement de régime pour les actions et obligations comme décrit au paragraphe 1.2.

2.3. Devises étrangères

Devises fonctionnelles

Les postes des comptes annuels des sociétés du groupe sont valorisés en tenant compte de la devise de l'environnement économique dans lequel la société du groupe exerce principalement ses activités (la devise fonctionnelle). Les comptes annuels consolidés sont établis en milliers d'euros ; l'euro est la devise fonctionnelle et de présentation de la Coopérative DELA.

Transactions, créances et dettes

Les transactions en devises étrangères effectuées pendant la période sous revue sont converties dans les comptes annuels selon le taux de change prévalant à la date de la transaction.

Les actifs et passifs monétaires en devises étrangères sont convertis selon le taux de change prévalant à la date du bilan. Les différences de cours qui résultent du règlement ou de la conversion sont portées positivement ou négativement au compte de résultat.

Les actifs non monétaires qui, selon le prix d'acquisition, sont valorisés dans une devise étrangère sont convertis selon le taux de change prévalant à la date de la transaction (ou selon le cours de change historique).

2.4. Contrats de réassurance

Les contrats conclus par la Coopérative DELA avec des réassureurs aux termes desquels la Coopérative DELA est indemnisée pour des pertes sur les contrats d'assurance émis sont considérés comme des contrats donnés de réassurance.

Les contrats d'assurance conclus par la Coopérative DELA dont le titulaire de contrat est un autre assureur sont considérés comme des contrats reçus de réassurance et assimilés à un contrat d'assurance.

Les primes de réassurance, les provisions et indemnités, de même que les provisions techniques pour les contrats de réassurance sont considérés de la même manière que les assurances directes pour lesquelles les réassurances sont conclues. La part des réassureurs dans les provisions techniques et les versements auxquels la Coopérative DELA a droit en vertu de ses contrats de réassurance sont portés en déduction des provisions techniques brutes. Les créances à court terme sur les réassureurs sont reprises sous les créances. Ces créances dépendent des revendications et versements attendus qui découlent des contrats d'assurance réassurés afférents.

La valorisation des montants dus par les réassureurs et aux réassureurs est effectuée conformément aux conditions des contrats de réassurance. Les obligations issues de la réassurance concernent essentiellement les primes à payer pour les contrats de réassurance. Ces primes sont comptabilisées comme charges dans la période pendant laquelle elles sont dues.

Les créances du chef des contrats de réassurance font l'objet d'une évaluation, à la date du bilan, quant à d'éventuelles réductions de valeur exceptionnelles.

2.5. Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles sont valorisées au prix d'acquisition, déduction faite des amortissements. Il est tenu compte des réductions de valeur durables attendues à la date du bilan ; c'est le cas lorsque la valeur comptable de l'actif (ou de l'entité génératrice de flux de trésorerie à laquelle il appartient) est supérieure à sa valeur réalisable.

Pour déterminer s'il est question d'une réduction de valeur exceptionnelle sur une immobilisation incorporelle, nous renvoyons le lecteur au paragraphe 2.9.

Goodwill

Le goodwill, soit la différence entre le prix d'une acquisition (y compris les dettes reprises) et la part de la Coopérative DELA dans la valeur réelle de l'actif acquis et des fonds externes obtenus à la date d'acquisition est portée en charge au résultat.

Logiciel informatique

Les licences logicielles acquises sont activées au prix d'acquisition et amorties sur la durée de vie économique estimée. Les dépenses engagées pour la production de produits logiciels identifiables et uniques du groupe sont activées. De telles immobilisations incorporelles fabriquées en interne sont activées s'il est probable que les avantages économiques seront atteints et que les coûts peuvent être déterminés avec fiabilité. Les dépenses relatives à la maintenance des logiciels informatiques et les dépenses de recherche sont imputées au compte de résultat.

Concessions et autorisations

Les coûts des immobilisations incorporelles autres que l'actif généré en interne, dont les licences, sont valorisés au prix d'acquisition et amortis de manière linéaire sur la durée d'utilisation future prévue, avec un maximum de 20 ans.

Marques commerciales et portefeuilles d'assurance repris

Les marques commerciales obtenues par acquisitions et les flux de trésorerie futurs des portefeuilles d'assurance repris sont valorisés à la valeur réelle définie au moment de leur obtention. Cette valeur est déterminée sur la base du montant qui devrait être payé entre parties indépendantes bien informées en la matière et prêtes à concrétiser la transaction. Ce montant fait l'objet d'un amortissement sur la durée d'utilisation future prévue, sur la base d'un pourcentage fixe de 5 %, 10 % ou 20 % par an.

2.6.Placements

Biens immobiliers

Les biens immobiliers sont valorisés à leur valeur actuelle à la date du bilan. Les placements visent la réalisation de revenus locatifs et de plus-values. Ils ne font pas l'objet d'amortissements. La valorisation est, entre autres, fondée sur les informations de marché disponibles. Annuellement, la valeur est déterminée par des experts externes indépendants, sur la base de la valeur de revente sous-jacente à l'état locatif. En ce sens, un tiers du portefeuille est entièrement expertisé et deux tiers sont actualisés par le biais d'une mise à jour technico-commerciale. De cette manière, chaque bâtiment est intégralement expertisé tous les trois ans. Les cessions et les mutations de valeur relatives à des biens immobiliers valorisés à la valeur de marché sont imputées au compte de résultat. Via l'affectation du résultat, ces mutations de valeur sont ajoutées à la réserve de revalorisation, ce qui explique qu'il soit tenu compte d'impôts différés.

Participations

Les participations permettant d'exercer une influence significative sont valorisées selon la méthode de l'actif net réévalué. On part du principe qu'une influence significative peut être exercée quand 20 % ou plus des droits de vote peuvent être exercés.

L'actif net réévalué est calculé selon les principes qui prévalent pour ces comptes annuels. Pour les participations pour lesquelles les informations sont insuffisantes pour appliquer ces principes, on part des principes de valorisation de la participation concernée.

Une participation est valorisée à zéro lorsque sa valorisation selon la méthode de l'actif net réévalué s'avère négative. Une provision est constituée si et pour autant que la Coopérative DELA garantisse dans cette situation, en tout ou en partie, les dettes de cette participation ou ait la ferme résolution de permettre à la participation d'honorer ses dettes.

La première valorisation des participations acquises se fonde sur la valeur réelle des actifs et passifs identifiables au moment de l'acquisition. Les principes qui prévalent pour les présents comptes annuels s'appliquent pour la valorisation ultérieure, fondée sur les valeurs de la valorisation initiale.

Les participations dans lesquelles aucune influence significative ne peut être exercée sont valorisées au prix d'acquisition. En cas de diminution de valeur durable, la valorisation est effectuée à cette valeur inférieure. La réduction de valeur est alors portée en charges au compte de résultat.

Provisions sur participations

Les créances reprises en immobilisations financières sont valorisées à la valeur réelle du montant fourni, usuellement la valeur nominale, après déduction des provisions estimées nécessaires.

Actions et autres titres sans revenus fixes

Les actions et les obligations convertibles sont valorisées à leur valeur réelle. Les actions cotées sur un marché réglementé sont valorisées au cours de bourse à la date du bilan. Pour les actions non cotées, la valeur actuelle est estimée à l'aide de techniques et de modèles de valorisation généralement admis.

Les bénéfices et pertes réalisés et non réalisés à la suite de cessions et de mutations de valeur d'actions sont imputés au compte de résultat.

Obligations et autres titres à revenu fixe, créances de prêts hypothécaires et créances sur autres prêts
Les obligations sont valorisées à leur valeur réelle. Les bénéfices et pertes réalisés et non réalisés à la suite de cessions et de mutations de valeur d'obligations sont imputés au compte de résultat.

Les autres titres à revenu fixe, les créances de prêts hypothécaires et les créances sur autres prêts sont valorisés à leur valeur de remboursement, moyennant déduction d'une provision pour impossibilité de recouvrement. La différence entre le prix d'acquisition et la valeur de remboursement est répartie au résultat pendant la durée des placements. La partie non encore amortie des agios ou déports payés ou reçus à l'achat est imputée à ce poste de placements. Si les placements sont cédés avant terme, les résultats sont imputés au compte de résultat.

Autres placements financiers

Les autres placements financiers repris dans les placements sont valorisés aux valeurs de marché.

2.7. Instruments financiers dérivés

Les instruments financiers dérivés, parmi lesquels les swaps de taux d'intérêt et les contrats à terme sur devise, sont valorisés à leur valeur réelle au début du contrat. La valeur réelle des dérivés négociables publiquement se fonde sur les cours des actifs retenus ou des obligations à émettre et des cours vendeurs cotés pour les actifs à acquérir ou les obligations retenues. La valeur réelle des dérivés négociés hors marché réglementé dépend du type d'instrument et est basée sur un modèle de flux de trésorerie actualisés ou sur un modèle au prix des options.

Les bénéfices et les pertes réalisés et non réalisés à la suite de cessions et de mutations de valeur d'instruments financiers dérivés sont imputés au compte de résultat, hormis pour les swaps de taux d'intérêt pour lesquels la comptabilité de couverture au prix de revient est appliquée.

Instruments financiers dérivés pour lesquels la comptabilité de couverture au prix de revient est appliquée

La Coopérative DELA applique la comptabilité de couverture au prix de revient pour les swaps de taux d'intérêt grâce auxquels certaines dettes à revenu fixe sont converties en prêts à rendement variable. La part inefficace de la mutation de valeur des swaps de taux d'intérêt est portée au compte de résultat, en produits et charges financiers.

Pour l'application de la comptabilité de couverture au prix de revient, la première valorisation et le principe de traitement dans le bilan et dans la détermination du résultat de l'instrument de couverture dépendent du poste couvert. Cela signifie que si un poste couvert est traité au prix de revient dans le bilan, le dérivé est également valorisé au prix de revient. La part inefficace de la relation de couverture est directement imputée au compte de résultat.

2.8. Biens d'exploitation fixes

Biens immobiliers en usage propre

La valorisation de ces biens immobiliers, essentiellement des crématoriums et des centres funéraires, s'effectue à la valeur d'acquisition minorée des amortissements, compte tenu d'une éventuelle réduction de valeur sur la base d'une valeur de réalisation indirecte plus faible. Les amortissements s'effectuent sur la base d'un pourcentage fixe de la valeur d'acquisition de 3 % par an. Les terrains ne sont pas amortis.

Autres biens d'exploitation fixes

Les autres biens d'exploitation fixes, inventaires et voitures sont repris à la valeur d'acquisition minorée d'amortissements sur la base d'un pourcentage fixe de la valeur d'acquisition. Les pourcentages d'amortissement varient de 10 % à 50 %.

2.9. Réductions de valeur exceptionnelles sur actifs immobilisés

A chaque date de bilan, le groupe évalue si un actif immobilisé peut faire l'objet d'une réduction de valeur exceptionnelle. S'il existe des indications allant dans ce sens, la valeur réalisable de l'actif est déterminée. S'il n'est pas possible de définir la valeur réalisable pour l'actif particulier, on détermine la valeur réalisable de l'entité génératrice de flux de trésorerie à laquelle appartient l'actif. Il est question d'une réduction de valeur exceptionnelle quand la valeur comptable d'un actif est supérieure à la valeur réalisable, cette dernière étant la valeur la plus élevée entre la valeur de réalisation et la valeur d'exploitation.

S'il est constaté qu'une réduction de valeur exceptionnelle imputée dans le passé n'existe plus ou a diminué, la valeur comptable augmentée de l'actif concerné n'est pas fixée plus haut que la valeur comptable qui serait définie si aucune réduction de valeur n'avait été imputée pour l'actif.

Pour les instruments financiers aussi, le groupe évalue à chaque date de bilan s'il existe des indications objectives de réductions de valeur exceptionnelles d'un actif financier ou d'un groupe d'actifs financiers. En présence d'indications objectives de réductions de valeur exceptionnelles, l'ampleur de la perte liée aux réductions de valeur exceptionnelles est déterminée et directement imputée au compte de résultat.

Dans le cas d'actifs financiers valorisés à la valeur de remboursement, l'ampleur de la réduction de valeur exceptionnelle est définie comme étant la différence entre la valeur comptable de l'actif et la meilleure estimation possible des flux de trésorerie futurs, actualisés au taux d'intérêt effectif de l'actif financier tel qu'il est déterminé à la première imputation de l'instrument. La perte liée à la réduction de valeur qui avait été reprise à cet égard doit être reprise si la diminution de la réduction de valeur a trait à un événement objectif après retrait. La reprise est limitée au maximum au montant nécessaire pour valoriser l'actif au prix de revient amorti au moment de la reprise, comme s'il n'était pas question d'une réduction de valeur exceptionnelle. La reprise de perte est portée au compte de résultat.

2.10. Stocks

Les stocks d'articles funéraires et de détail sont valorisés au prix d'acquisition ou au prix de réalisation le plus bas. Le prix d'acquisition comprend toutes les charges afférentes à l'obtention, mais aussi tous les coûts nécessaires pour amener les stocks à leur endroit de stockage actuel et dans leur état actuel. La valeur de réalisation est le prix de vente estimé, déduction faite des coûts directement attribuables aux ventes. La détermination de la valeur de réalisation tient compte de l'obsolescence des stocks.

2.11. *Créances*

Les créances sont valorisées à la valeur réelle. Si l'encaissement d'une créance est différé sur la base d'une prolongation convenue du délai de paiement, la valeur réelle est déterminée à l'aide de la valeur actualisée des encaissements attendus, déduction faite d'une éventuelle provision pour créance douteuse. Les actifs d'impôts différés sont repris pour différences temporelles entre la valeur de l'actif et du passif selon les prescriptions fiscales, d'une part, et les principes de valorisation suivis dans les présents comptes annuels, d'autre part. Le calcul des actifs d'impôts différés s'effectue aux taux d'imposition en vigueur à la fin de l'exercice sous revue ou aux taux en vigueur dans les années à venir s'ils sont déjà fixés par la loi.

2.12. *Valeurs disponibles*

Les valeurs disponibles se composent de tous les soldes créditeurs bancaires et des espèces. Les dettes en compte courant auprès des banques sont reprises sous les dettes vis-à-vis des établissements de crédit, dans les dettes à moins d'un an.

2.13. *Intérêts minoritaires*

Les intérêts minoritaires en tant qu'élément des actifs du groupe sont valorisés au montant de l'intérêt net dans les sociétés du groupe afférentes.

Pour autant que la société du groupe concerné présente une valeur d'actif nette négative, la valeur négative de même que les autres pertes éventuelles ne sont pas imputées aux intérêts minoritaires, à la condition que les tiers actionnaires aient une obligation de fait et soient en mesure de prendre les pertes à leur charge. Dès que la valeur d'actif nette de la société du groupe redevient positive, les résultats sont imputés aux intérêts minoritaires.

2.14. *Participation bénéficiaire discrétionnaire*

La participation bénéficiaire est calculée de manière actuarielle et a un caractère conditionnel. Le traitement de la participation bénéficiaire passe par le poste « autres provisions techniques ». L'attribution du montant que la Coopérative DELA a provisionné sous les autres provisions techniques pour participation bénéficiaire discrétionnaire s'effectue par prélèvement sur le résultat.

2.15. *Provisions techniques*

Contrats d'assurance

La définition des provisions techniques d'assurance est un processus entouré par essence d'incertitudes. Le versement effectif des indemnités dépend de facteurs tels que les tendances sociales, économiques et démographiques, l'inflation, le rendement des placements, le comportement des preneurs d'assurance et les hypothèses relatives à l'évolution de la mortalité. Le recours à d'autres hypothèses pour ces facteurs que les principes tarifaires actuellement utilisés dans les comptes annuels pourrait avoir un effet matériel sur les provisions techniques d'assurance et sur les charges techniques d'assurance (voir aussi Test de contrainte).

Assurances obsèques pour risque et compte propres

Les versements du chef de polices d'assurance dont il est attendu qu'ils seront réalisés dans le futur sont repris comme obligation dès l'entrée en vigueur de la police. Les obligations pour les assurances obsèques pour risque et compte propres se composent de la valeur escomptée (avec intérêt) des versements futurs attendus (y compris les dividendes déjà attribués) aux titulaires de police ou autres bénéficiaires, déduction faite des primes futures. La provision technique d'assurance pour les assurances obsèques pour risque et compte propres est calculée selon la méthode nette pure à 2,75 % d'intérêt et sur la base du tableau d'espérance de vie GBMV 1995-2000, dont il est fait usage des principes en matière de mortalité, d'intérêt et d'échéance de police.

Les primes comprennent une majoration pour couverture des frais. Lorsque les primes sont encaissées ou devenues irrécouvrables, les majorations sont libérées et disponibles pour la couverture des coûts effectifs, y compris les coûts continus et les coûts d'acquisition. Des principes dérogatoires sont appliqués eu égard à certaines provisions techniques plus petites. Les coûts d'acquisition activés sont portés en déduction de la provision.

2.16. Test de contrainte

Le test de contrainte vise à démontrer que les provisions portées au bilan suffisent avec une grande mesure de certitude à satisfaire les obligations en faveur des titulaires de police. Le test consiste en une comparaison de la provision portée au bilan avec une provision tenant compte des estimations actualisées de tous les flux de trésorerie contractuels afférents et des évolutions futures. La participation bénéficiaire est incluse dans ces flux de trésorerie. Comme le préconise la loi sur la supervision financière, cette estimation est majorée d'une marge d'incertitude et il est tenu compte de la valeur de rachat des contrats d'assurance.

Si cette provision actualisée s'avère inférieure à la provision technique constituée, il peut être constaté que la provision portée au bilan suffit à satisfaire les obligations en faveur des titulaires de police.

Ce test de contrainte est effectué annuellement sur le portefeuille total des obligations d'assurance. Une éventuelle insuffisance est immédiatement portée au compte de résultat, d'abord par prélèvement sur les marges bénéficiaires futures des portefeuilles repris, ensuite éventuellement par une dépréciation des coûts d'acquisition activés et enfin, pour autant que nécessaire, par la constitution d'une provision additionnelle. Les retraits sur coûts d'acquisition activés ou sur les marges bénéficiaires futures dans les portefeuilles repris effectués à la suite de ce test ne sont pas repris durant les exercices ultérieurs.

Dans le cadre du test de contrainte au 31 décembre 2012, les hypothèses actualisées suivantes sont prises en considération :

Taux d'actualisation	Basé sur la courbe des taux publiée par la DNB, en tenant compte du « UltimateForward Rate » (UFR) au 31 décembre 2012
Attribution bénéficiaire	Si la valeur de marché des placements est supérieure à 200 % de la valeur de marché des obligations déjà attribuées
Mesure de prime	Si le taux à 20 ans est inférieur à 2 %, une majoration de prime est demandée
Mortalité attendue	La table de mortalité la plus récente de la Société actuarielle pour les Pays-Bas et le Bureau fédéral du Plan en Belgique
Chute	Risques historiques sur la base du portefeuille propre
Garanties	Valeur réelle

2.17. Provisions

Généralités

Des provisions sont constituées pour les obligations exécutoires en droit ou de fait qui existent à la date du bilan dont il est probable qu'elles nécessitent un flux sortant de trésorerie et dont l'ampleur est évaluable avec fiabilité.

Les provisions sont valorisées à la meilleure estimation des montants nécessaires pour satisfaire aux obligations à la date du bilan. Les provisions sont valorisées à la valeur nominale des débours dont il est attendu qu'ils seront nécessaires pour couvrir les obligations, sauf mention contraire. Les provisions sont à nouveau évaluées à la date du bilan.

Lorsqu'il est attendu qu'un tiers couvre les obligations et quand il est probable que cette compensation soit obtenue au règlement de l'obligation, cette compensation est reprise au bilan comme un actif.

Provision de pension

Le groupe a certains régimes de retraite, parmi lesquels une série de régimes de retraite à prestations définies. Par régime de retraite à prestations définies est entendu un régime par lequel une retraite est attribuée aux travailleurs dont l'ampleur dépend de l'âge, du salaire et de l'ancienneté.

Les provisions de pension reprises au bilan le sont en valeur actualisée des engagements de retraite découlant du régime de retraite à prestations définies, déduction faite de la valeur réelle des placements en fonds. En ce sens, les gains et les pertes actuariels non imputés sont comptabilisés, de même que les coûts de pension non repris pour le temps de service passé. Cette provision de pension est calculée annuellement par des actuaires indépendants sur la base de la méthode actuarielle intitulée « Project Unit Credit ». La valeur constante de l'obligation est calculée par l'actualisation des flux de trésorerie futurs estimés. On se fonde, pour ce faire, sur les taux en vigueur pour les obligations d'entreprise de haute qualité, ayant une maturité similaire à celle de l'obligation de pension concernée. Le chiffre annuel de 3,7 % (2011 : 4,3 %) est retenu pour le rendement à long terme de l'investissement, celui de 1,5 % (2011 : 2,0 %) l'est pour l'indexation salariale générale. Le tableau prévisionnel AG 2012-2062 et les chiffres historiques WIA/IVA sont appliqués. Il est également tenu compte de l'augmentation de carrière. L'obligation ainsi calculée est actualisée à 3,7 % à la fin 2012 (5,1 % à la fin 2011).

Les gains et pertes actuariels consécutifs aux changements des hypothèses actuarielles sont, pour autant qu'ils s'établissent au-delà de 10 % du plus haut droit de pension et de la valeur réelle des placements en fonds, portés au début de l'exercice comptable au compte de résultat pendant la durée moyenne attendue de service des travailleurs concernés. Les charges de pension non encore imputées pour le service passé sont directement imputées au compte de résultat, sauf si les changements dans le régime de retraite dépendent du maintien en service pour une période donnée (la période d'attente). Dans ce cas, les charges relatives au service passé sont linéairement imputées sur la période d'attente.

Provision anniversaire

La provision anniversaire est constituée pour les charges attendues pendant le contrat de travail. La méthode actuarielle appliquée est celle du « Project Unit Credit ». A cet égard, on tient compte des augmentations salariales futures, des risques de décès et d'incapacité de travail et d'autres facteurs similaires. Le chiffre annuel de 3,7 % (2011 : 4,3 %) est retenu pour le rendement à long terme de l'investissement, celui de 1,3 % (2011 : 2,0 %) l'est pour l'indexation salariale générale.

Le tableau prévisionnel AG 2012-2062 et les chiffres historiques WIA/IVA sont appliqués. Il est également tenu compte de l'augmentation de carrière. L'obligation ainsi calculée est actualisée à 3,7 % à la fin 2012 (5,1 % à la fin 2011).

Grosses réparations

Une provision est constituée pour les frais futurs de grosses réparations aux biens immobiliers en usage propre. L'apport à la provision est déterminé sur la base du montant estimé de l'entretien et de la période qui s'écoule entre les activités de grand entretien.

Obligations fiscales différées

Les obligations fiscales différées sont reprises comme différences temporelles entre la valeur de l'actif et du passif selon les prescriptions fiscales, d'une part, et les principes de valorisation suivis dans les présents comptes annuels, d'autre part. Elles ont essentiellement trait à la valorisation divergente sur le plan fiscal des biens immobiliers, des prêts financiers et des titres, de même qu'à la provision pour égalisation fiscale. Le calcul des obligations fiscales différées s'effectue aux taux d'imposition en vigueur à la fin de l'exercice sous revue ou aux taux en vigueur dans les années à venir s'ils sont déjà fixés par la loi. La provision aux Pays-Bas est calculée sur la base du taux nominal 2012 (25,0 %). En Belgique, le taux nominal de 33,99 % est appliqué et le taux nominal de 28,80 % est appliqué au Luxembourg.

Les impôts différés sont imputés pour différences temporelles eu égard aux sociétés du groupe, aux participations et aux co-entreprises, sauf si la Coopérative DELA est en mesure de déterminer le moment de fin de la différence temporelle et qu'il n'est pas probable que la différence temporelle échoira dans un futur prévisible. Les provisions pour impôts différés sont valorisées à la valeur nominale.

Autres provisions

Les autres provisions sont reprises à la valeur nominale.

Leasing

Leasing opérationnel

Au sein du groupe peuvent exister des contrats de leasing à travers lesquels l'essentiel des avantages et inconvénients liés à la propriété n'échoit pas au groupe. Ces contrats de leasing sont imputés comme leasing opérationnel. Les obligations liées au leasing opérationnel sont imputées de manière linéaire au compte de résultat sur la durée du contrat, compte tenu des indemnités reçues du loueur.

3. Principes de détermination du résultat

3.1. Généralités

Le résultat est défini par la différence entre le chiffre d'affaires, composé des primes, des produits de placement et des produits d'assistance funéraire, et des versements, coûts et autres charges de l'exercice. Les produits et charges sont imputés à l'exercice auxquels ils ont trait. Les pertes peuvent déjà être réalisées dès qu'elles sont prévisibles.

3.2. Imputation des produits

Primes

Les primes brutes se composent des primes dont les titulaires de police sont redevables au groupe pour des contrats d'assurance souscrits.

Les primes brutes hors impôts et autres taxes relatives aux contrats d'assurance sont reprises comme produits quand elles sont dues par le titulaire de police. Pour les contrats en capital et les assurances à prime limitée, la prime est reprise comme bénéfice quand elle est due, les éventuels coûts et couvertures de risque étant différés et repris au résultat proportionnellement à l'assurance en cours. Les réductions tarifaires sont imputées à la souscription du contrat et reprises pour un montant proportionnel sous les charges techniques sur les contrats d'assurance.

Primes de réassurance

Les primes de réassurance comprennent les primes sur les contrats de réassurance donnés. Elles sont reprises en charges au compte de résultat proportionnellement à la durée du contrat.

Produits d'assistance funéraire

Les produits liés à l'assistance funéraire sont repris au moment du décès.

3.3. Différences de change

Les différences de change constatées à la réalisation des postes monétaires sont imputées au compte de résultat dans la période où elles surviennent, sauf si la comptabilité de couverture est appliquée.

3.4. Produits nets des placements

Par produits des placements sont entendus :

- les loyers tirés des placements en biens immobiliers ;
- les frais de gestion des placements en biens immobiliers ;
- les dividendes des participations valorisées au prix d'acquisition ;
- les frais de garde et de gestion des actions et obligations ;
- l'intérêt sur les placements en valeurs à revenu fixe ;
- (l'amortissement des) agios/dépôts sur placements à revenu fixe ;
- les résultats réalisés sur la cession des placements ;
- les résultats non réalisés à la suite de mutations de valeur des placements ;
- les charges d'intérêt.

Les charges d'intérêt sont imputées *pro rata temporis*, compte tenu du taux d'intérêt effectif du passif concerné. Lors de l'imputation des charges d'intérêt, il est tenu compte des frais de transaction actés sur les prêts reçus.

3.5. Résultats réalisés et non réalisés sur les placements

Ces postes comprennent les résultats réalisés et non réalisés sur placements. Les résultats non réalisés proviennent essentiellement des mutations de valeur des titres et biens immobiliers.

3.6. Frais d'acquisition

Les frais d'acquisition sont les frais directement ou indirectement liés à la souscription d'assurances, qui dépendent ou ont trait à l'acquisition de nouveaux contrats d'assurance ou au prolongement de contrats d'assurance existants. Les frais d'acquisition comprennent les provisions, les frais publicitaires et les autres frais commerciaux. Les frais d'acquisition (en l'occurrence les provisions

payées à des tiers) en matière de produits d'assurance susceptibles d'être réclamés au canal commercial pendant une période supérieure à trois ans sont activés. Les frais d'acquisition activés sont portés en déduction des provisions techniques et amortis en 10 ans par prélèvement sur le résultat. Le montant à activer annuellement est soldé par les provisions de retour réclamées pendant l'année.

Les frais d'acquisition sont activés pour autant qu'ils puissent être récupérés du résultat brut attendu de la nouvelle production sous-jacente de l'année concernée. La période d'amortissement est évaluée périodiquement. Le cas échéant, la charge d'amortissement est adaptée à la période d'amortissement plus courte. Une évaluation des réductions de valeur exceptionnelles est effectuée tous les ans sur les frais d'acquisition, dans le cadre du test de contrainte. Il est alors déterminé si le montant futur issu des produits d'assurance est suffisant pour couvrir les frais activés.

3.7. Charges d'exploitation

Les charges d'exploitation se composent des frais de l'activité funéraire propre, y compris les coûts d'exploitation des crématoriums et des centres funéraires et les frais de gestion.

3.8. Amortissements des biens d'exploitation

Amortissements sur immobilisations corporelles et incorporelles

Les immobilisations incorporelles, y compris le goodwill et les biens d'exploitation immobilisés, sont amorties à compter de leur mise en service et pendant la durée d'utilisation future attendue de l'actif. Les terrains et les placements en immobilier ne sont pas amortis. Les amortissements futurs sont adaptés en cas de changement d'estimation de la durée de vie économique.

3.9. Rémunération du personnel

Rémunérations payables périodiquement

Les salaires, appointements et charges sociales liés aux conditions de travail sont imputés au compte de résultat pour autant qu'ils soient dus aux travailleurs.

Pensions

Le groupe a différents régimes de pension. La plupart des régimes concernent les régimes de retraite à prestations définies.

Dans le cadre des régimes de retraite à prestations définies, le groupe paie des primes à des fonds de pension et à des compagnies d'assurance sur une base obligatoire, contractuelle ou volontaire. Hormis le paiement des primes, le groupe n'a pas d'autres obligations du chef de ces régimes de pension. Les primes sont imputées comme frais de personnel quand elles sont dues. Les primes payées d'avance sont reprises en comptes de régularisation si elles se traduisent par un remboursement ou par une diminution des paiements futurs.

Le groupe a aussi une série de régimes de retraite de type « plans but à atteindre ». A cet égard, une pension est attribuée au personnel à l'âge d'accès à la retraite, en fonction de l'âge, du salaire et du nombre d'années de service.

3.10. Autres produits et charges

Les autres produits comprennent les produits issus d'autres activités que l'assurance. Ils concernent entre autres les produits tirés des activités d'intermédiaire. Les charges directement liées à ces activités sont imputées aux autres charges.

3.11. Subsidies publics

Les subsides d'exploitation sont imputés comme produits au compte de résultat de l'année durant lesquels les frais subventionnés ou les produits sont encourus ou lorsqu'un déficit d'exploitation subventionné est survenu. Les produits sont imputés s'il est probable qu'ils seront reçus et que la Coopérative DELA peut démontrer qu'elle satisfait aux conditions d'obtention.

Les subsides liés à des investissements en immobilisations corporelles sont portés en déduction de l'actif concerné et imputés comme partie des amortissements du compte de résultat.

3.12. Mutations de valeur des outils financiers valorisés à la valeur de marché

Les mutations de valeur réalisées et non réalisées des outils financiers valorisés à la valeur de marché sont imputées au compte de résultat.

3.13. Impôts

L'impôt sur le résultat est calculé sur le résultat avant impôts au compte de résultat, compte tenu des pertes fiscalement imputables (pour autant qu'elles ne soient pas reprises dans les créances fiscales différées), des bénéficiaires exonérés et après imputation des charges non déductibles. Il est également tenu compte des changements intervenus dans les créances et les dettes fiscales différées du chef de changements du taux d'imposition à appliquer.

4. Instruments financiers et gestion du risque

Le groupe maîtrise les positions à risque signalées à l'aide d'études périodiques Asset&Liability Management (ALM), dans le but de générer des résultats de placement à long terme qui excèdent les obligations associées aux contrats d'assurance et de placement. Le principal objectif de placement dans le secteur assurances consiste à maximiser le rendement attendu sur l'actif dans les limites de risque autorisé.

La pondération stratégique de placement se compose de 30 à 50 % d'immobilier, de 20 % à 40 % d'actions et de 20 % à 40 % de titres à revenu fixe.

4.1. Risque de matching/d'intérêt

Risque d'intérêt

Le risque d'intérêt est un élément important du profil de risque du groupe. Le risque d'intérêt survient lorsque les actifs et passifs à revenu fixe ne coïncident pas complètement sur le plan de l'ampleur et/ou de la durée. Faire concorder les placements et les obligations est complexe et rendu nécessaire par les obligations longues, dotées d'une certaine forme de garantie. La maturité des obligations à la fin 2012 est inférieure à celle constatée à la fin 2011. Le changement de maturité est, entre autres, provoqué par le développement du fichier, la reprise du portefeuille Lilas et la croissance de l'assurance décès. Le changement de la courbe des taux et d'autres hypothèses appliquées pour la constitution de la provision technique (par exemple, les risques de chute appliqués) influencent également l'ampleur de la maturité. Le risque d'intérêt du groupe est, en grande mesure, mitigé par la possibilité d'appliquer une mesure de prime en cas de problèmes, comme l'a approuvé l'Assemblée générale d'octobre 2012.

Maturité

	2012	2011
	années	années
Maturité des placements	5,0	5,6
Coopérative DELA U.A., Eindhoven		12 avril 2013

Maturité des obligations d'assurance	45,0	57,0
--------------------------------------	------	------

4.2. Risque de marché

Le groupe s'expose à des risques quant à la valorisation des titres (actions et valeurs à revenu fixe) et de l'immobilier.

Le risque de marché sur les titres est maîtrisé par la diversification du portefeuille, réalisée par le recours à plusieurs gestionnaires de patrimoine externes, et par la fixation de limites.

Pour ce qui concerne l'immobilier, DELA a choisi de se forger une grande expertise dans une niche spécifique, en l'occurrence les magasins sur des sites A1, ce qui limite les risques. Comme le montrent les performances historiques, le portefeuille immobilier présente une faible vacance et un développement en valeur relativement stable. Environ 3,6 % des placements de DELA concernent les pays suivants : Chypre, Grèce, Irlande, Italie, Portugal et Espagne.

4.3. Risque de change

Le risque de change est essentiellement lié aux positions investies en dollar américain, en livre sterling, en franc suisse et en d'autres devises. A la fin 2012, DELA avait les positions non couvertes en devises suivantes :

Actif	2012 Millions €	2011 Millions €
Dollar américain	298,7	24,0
Livre sterling	219,2	327,3
Franc suisse	105,2	140,0
Couronne suédoise	27,7	38,4
Dollar taïwanais	23,7	10,5
Won coréen	50,7	19,6
Dollar hongkongais	51,8	20,3
Rand sud-africain	41,0	6,1
Autres	290,0	50,1
	1.108,1	636,3

Tous les actifs s'entendent en euros.

4.4. Risque de crédit/concentration/débiteurs

Le groupe a des créances tant sur des titulaires de police que sur des intermédiaires. Aucune concentration significative de risque de crédit n'est notée dans les créances sur titulaires de police. Pour les ventes qui interviennent via le canal des courtiers, le contrôle du risque de crédit s'effectue par la mise en place de limites aux soldes de compte courant et au financement additionnel. Un test a fréquemment lieu pour tester les soldes effectivement ouverts par rapport aux limites fixées. Si les soldes effectivement ouverts se situent dans une zone définie proche de la limite, des garanties additionnelles peuvent être demandées. Les valeurs disponibles sont déposées auprès de banques disposant d'une notation au moins égale à BBB. Le groupe a également fourni un nombre limité de prêts hypothécaires.

Risque de crédit dans le portefeuille de placements à revenu fixe

Le risque de crédit dans le portefeuille de placements à revenu fixe du groupe est le risque que l'émetteur d'une obligation ou que les débiteurs d'un prêt (sous seing privé) ne puissent plus satisfaire à leurs obligations. L'ampleur stratégique des risques maximaux par émetteur est reprise dans la politique d'investissement et ces maximums sont fixés dans les mandats des gestionnaires de patrimoine. Le respect de ces limites maximales est fréquemment vérifié.

Le portefeuille de placements à revenu fixe se caractérise par une diversification mondiale. Aucune position auprès d'un débiteur en particulier ne représente plus de 5 % du total du bilan.

Répartition sectorielle du portefeuille de placements à revenu fixe

	2012		2011	
	Millions €	%	Millions €	%
Etat – national	242,6	15,8	190,0	19,6
Etat – international	705,0	45,9	441,2	45,4
Institutions financières	208,4	13,6	219,8	22,6
Commerce, industrie et autres prestataires de services	370,6	24,1	117,5	12,1
Autres	8,6	0,6	2,5	0,3
	1.535,2	100,0	971,0	100,0

Répartition du portefeuille de placements à revenu fixe selon la notation

	2012		2011	
	Millions €	%	Millions €	%
AAA	467,3	30,4	520,4	53,6
AA	195,4	12,7	110,4	11,4
A	346,0	22,6	186,9	19,2
BBB	250,4	16,3	115,4	11,9
< BBB	256,4	16,7	0,7	0,1
Autres	19,7	1,3	37,2	3,8
	1.535,2	100,0	971,0	100,0

La répartition ci-dessus se fonde d'abord sur les notations réalisées par S&P. Si celles-ci ne sont pas disponibles, il est fait usage des notations de Moody's ou de Fitch. Le poste « Autres » reprend des obligations et des prêts à concurrence de 19,7 millions € (2011 : 37,2 millions €) qu'il n'est pas possible de répartir.

Risque de crédit et réassureurs

Pour la réassurance, il est fait appel à un nombre limité de réassureurs européens, pour lesquels une notation minimale de A+ est requise.

4.5. Risque de liquidité

Les assureurs au sein du groupe doivent disposer de liquidités suffisantes pour pouvoir faire face aux obligations à payer découlant des contrats d'assurance souscrits. Le groupe a recours à plusieurs banques pour pouvoir disposer de facilités de crédit multiples. Pour autant que nécessaire, des assurances plus précises sont fournies à la banque pour les facilités de crédit disponibles.

4.6. Inflation

Le groupe fait face aux risques usuels d'inflation, bien que les activités dans le domaine de l'assistance funéraire se soient caractérisées, cette dernière décennie, par une inflation des coûts supérieure à l'inflation générale. Pour ce qui concerne les assurances obsèques, le groupe entend limiter au minimum le risque d'inflation des coûts d'obsèques pour ses titulaires de police par le biais de la participation bénéficiaire.

4.7. Risque technique d'assurance

Le risque technique d'assurance est le risque que l'ampleur et le moment des flux de trésorerie sortants liés aux risques matériels ne coïncident pas avec les prévisions.

Le portefeuille d'assurance connaît un profil de risque faible grâce à la forte diversification du portefeuille en Belgique et aux Pays-Bas.

La solvabilité effective des assureurs au sein du groupe est fréquemment comparée avec la solvabilité requise par la loi. Si nécessaire, les fonds propres sont renforcés par un versement additionnel de capital des actionnaires. A cet égard, il est fait usage d'un modèle de capital économique développé en interne qui se fonde sur des scénarios développés en externe. Ce modèle est également appliqué pour déterminer si des augmentations additionnelles de prime sont nécessaires. Il convient, cependant, de nuancer en rappelant que tous les risques ne sont pas modélisables ou prévisibles.

Principes de détermination du risque d'assurance

Les prévisions pour le risque de vie sont, en principe, basées sur des principes tarifaires pour lesquels on tient compte d'hypothèses spécifiques au marché et du niveau de coût de l'assureur. Le tableau ci-dessous synthétise l'ampleur des différentes catégories d'assurances-vie pour les principales entités financières :

31-12-2012	Etat des primes	Capital assuré	Solde constitué	Provision pour obligations d'assurance
Assurance obsèques	301.927	16.608.080		3.252.353
Assurance décès	9.382	3.860.537		6.320
Assurance pension	663		857	880
Réassurance				(11.238)
Total	311.972	20.468.618	857	3.248.315
31-12-2011	Etat des primes	Capital assuré	Solde constitué	Provision pour obligations d'assurance
Assurance obsèques	256.480	15.470.112		2.716.430
Assurance décès	6.239	2.372.162		3.134
Assurance pension	0			0
Réassurance				(10.985)
Total	262.719	17.842.274	0	2.708.579

Risques techniques d'assurance du portefeuille

Une assurance obsèques ouvre le droit à une indemnisation en nature ou en capital au décès de l'assuré.

- Le risque caractéristique de cette assurance est le risque de mort, avec un impact sur la durée et le moment de versement des flux de trésorerie assurés.
- L'indemnisation au décès est assurée : le risque de mort est constitué par le risque qu'un assuré décède prématurément par rapport au calcul préétabli (risque de vie courte).
- On note, en outre, des risques liés au comportement d'assurance du titulaire de la police, comme la chute (le preneur d'assurance met un terme à la police avant la date de fin de

l'assurance) et la réduction (l'assuré met un terme au paiement périodique de la prime avant la date de fin de l'assurance).

Maîtrise des risques du portefeuille d'assurance-vie

- Les risques sont maîtrisés par la politique du risque, par le suivi des facteurs afférents et par le test.
- Les développements dans les risques techniques d'assurance mort et chute sont examinés chaque année.
- Les résultats de cet examen sont utilisés pour déterminer la tarification des nouvelles assurances.
- Les divergences liées au développement tendanciel des risques techniques d'assurance (entre autres, les courbes de mortalité) sont limitées le plus possible.
- Politique de réassurance : éviter les incertitudes par une bonne gestion des processus et de bonnes procédures de suivi, mais aussi par une définition claire des risques couverts dans les contrats.

Politique de risque

- Limitation du risque d'assurance grâce à un système de procédures et de critères pour le développement, l'acceptation et la réservation de produit. Pour les assureurs au sein du groupe, le développement fait l'objet d'un suivi sur le plan des coûts, de l'intérêt et du chiffre d'affaires.
- Des rapports de management mensuels sont fournis à la Direction. Ces rapports présentent le développement des coûts, le chiffre d'affaires et l'évolution du portefeuille (état des primes et quantités).
- Une procédure d'approbation du produit intègre la gestion du risque avant le lancement d'un nouveau produit.

4.8. Risques opérationnels

Les risques opérationnels sont décrits comme les pertes encourues à la suite de dysfonctionnements de systèmes, l'absence ou le non-fonctionnement de mesures internes de contrôle ou de supervision ou par le comportement humain.

Au sein du groupe, les risques opérationnels sont maîtrisés dans tous les processus techniques d'assurance (y compris les placements) et les processus funéraires à l'aide de contrôles-clés définis. Les processus d'entreprise sont décrits, les contrôles-clés sont plus précisément définis et le test des contrôles-clés est prévu. Un aspect de cette approche est le cycle annuel de « Control Self Assessments » par l'équipe de direction. Cet exercice permet de déterminer et d'évaluer les risques et les mesures de prévention du risque. En outre, le service interne d'expertise-comptable réalise des enquêtes qui donnent lieu à des rapports périodiques.

4.9. Risque de continuité et de performance TIC

Le département TIC est transversal au groupe. Cette centralisation de la connaissance et des compétences TIC apporte des garanties supplémentaires sur le plan des risques de continuité et de performance. Il est toujours fait appel aux mêmes prestataires professionnels externes pour le service.

4.10. Risque d'externalisation

Les activités non essentielles sont externalisées là où cela s'avère possible, bien que la responsabilité finale reste au sein du groupe. Les contrats, *service level agreements* (SLA), informations de direction et possibilités de contrôle sont d'importants piliers pour pouvoir assumer cette responsabilité. Au niveau central, les départements du personnel surveillent l'exécution des contrats. Le groupe reçoit des certificats ISAE 3402 de la plupart des fournisseurs et se réserve le droit de pouvoir procéder à des contrôles chez le fournisseur.

4.11. Intégrité et risque de conformité

Le groupe vise l'entrepreneuriat socialement responsable, dans la conviction que cette approche assure aux clients les meilleures garanties pour un avenir sûr, à long terme aussi. Le respect des lois et des règles en est une condition. Des plans stratégiques et annuels de conformité sont établis et un Compliance Officer a été désigné. Le code propre de gouvernance d'entreprise est un outil. Une auto-

évaluation a lieu périodiquement afin de contrôler la sensibilisation à l'intégrité des collaborateurs. Il en ressort qu'agir de manière intègre est important.

Au niveau du groupe, une politique de prévention de la fraude et de surveillance a été déployée pour maîtriser les fraudes aux assurances et les autres formes de fraudes. Cette politique vise à signaler les cas de fraude potentiels, ce qui permet de développer continuellement la sensibilisation des collaborateurs et des clients (potentiels) à cette problématique.

5. Immobilisations incorporelles

L'évolution se présente comme suit :

	2012	2011
	'000 €	'000 €
Situation au 1er janvier		
Prix d'acquisition ou de fabrication	136.022	87.572
Cumul des réductions de valeurs et amortissements	(37.833)	(30.839)
Valeurs comptables	98.189	56.733
Mutations:		
Investissements	3.818	1.788
Désinvestissements	0	(52)
Acquisition à la suite d'acquisitions	28.840	46.714
Amortissements	(7.195)	(6.994)
Solde	25.463	41.456
Prix d'acquisition ou de fabrication	168.681	136.022
Cumul des réductions de valeurs et amortissements	(45.028)	(37.833)
Situation à la fin de la période sous revue	123.653	98.189
Pourcentages d'amortissement	5 %	5 %

En 2012, le portefeuille d'assurances d'Uitvaartvereniging Oisterwijk en Omstreken a été repris.

6. Investissements

Biens immobiliers

L'évolution se présente comme suit :

	2012	2011
Valeur comptable au 1er janvier		
Investissements	44.149	10.907
Réduction de valeur et réévaluation	(38.524)	(8.666)
Désinvestissements	(1.939)	(2.833)
Valeur comptable à la fin de la période sous revue	1.315.938	1.312.252
Valeur d'acquisition	792.189	749.978

Coopérative DELA U.A., Eindhoven

Version du 12 avril 2013 pour dépôt

12 avril 2013

Cumul des réductions de valeur et réévaluations	523.750	562.274
Valeur comptable à la fin de la période sous revue	1.315.938	1.312.252

Les investissements en biens immobiliers se composent, principalement, de commerces sur des sites A1 et de centres commerciaux répartis sur tous les Pays-Bas.

Les montants suivants sont traités eu égard aux biens immobiliers dans le compte de résultat :

	2012	2011
Revenus locatifs	85.388	83.731
Frais d'exploitation pour les immobilisations qui ont généré des revenus locatifs	11.068	9.792

[Page 54/80]

A la date du bilan, le Groupe a les obligations contractuelles suivantes eu égard aux biens immobiliers :

	31-12-2012	31-12-2011
Pour l'achat, la construction ou le développement	6.027	14.261

Participations

La spécification des participations se présente comme suit :

Nom, lieu du site	Part en capital placé	Evaluation au 31-12-2012	Evaluation au 31-12-2011
	en %		
Bemelmans S.A.	100	8.463	0
Société d'Étude et de Service pour la Crémation N.V.	35	542	514
WLFR N.V.	100	0	2
		9.005	516

L'évolution des participations peut être précisée comme suit :

	2012	2011
Situation au 1er janvier	516	4.806
Acquisition à la suite d'acquisitions	8.463	4.111
Résultat des participations	28	(3.486)
Désinvestissements	(2)	(4.915)
Situation au 31 décembre	9.005	516

Les désinvestissements concernent, principalement, des participations dont les chiffres au début de l'exercice comptable sont consolidés.

Autres investissements financiers

Aperçu de l'évolution

	Situation au 31 décembre 2011	Achats ¹	Ventes	Amortisse ments	Réévaluati on et autres mutations	Situation au 31 décembre 2012
Actions	1.049.852	640.735	(631.872)	0	109.088	1.167.804
Obligations	847.704	1.548.386	(1.059.79 4)	(1.221)	54.813	1.389.888
Créances de prêts hypothécaires	1.484	0	0	(59)	0	1.425
Créances d'autres prêts	121.848	140.082	(74.500)	(40.983)	(2.600)	143.847
Placements de trésorerie	7.716	0	0	0	16.879	24.595
Autres investissements financiers	179.712	210	(163)	0	(19.187)	160.571
Total	2.208.316	2.329.413	(1.766.32 9)	(42.263)	158.992	2.888.129

¹ Ces montants comprennent 323 millions € relatifs à la reprise d'un portefeuille d'assurances belge.

	Situation au 31 décembre 2010	Achats	Ventes	Amortisse ments	Réévaluati on et autres mutations	Situation au 31 décembre 2011
Actions	893.501	576.806	(295.436)	0	(125.019)	1.049.852
Obligations	728.400	867.668	(787.285)	0	38.921	847.704
Créances de prêts hypothécaires	1.583	0	0	(99)	0	1.484
Créances d'autres prêts	118.684	15.527	0	(12.363)	0	121.848
Placements de trésorerie	225.323	0	0	0	(217.608)	7.716
Autres investissements financiers	176.128	3.021	(70)	0	633	179.712
Total	2.143.620	1.463.022	(1.082.79 1)	(12.463)	(303.073)	2.208.316

Les placements de trésorerie concernent des valeurs disponibles, des créances et des dettes qui ont directement trait aux investissements.

Autres évaluations

	31-12-2012			31-12-2011		
	Valeur de bilan	Prix de revient	Valeur du marché	Valeur du bilan	Prix de revient	Valeur du marché
Actions	1.167.804	1.100.137	1.167.804	1.049.852	1.089.721	1.049.852
Obligations	1.389.888	1.283.056	1.389.888	847.704	804.603	847.704
Créances de prêts hypothécaires	1.425	1.425	1.425	1.484	1.484	1.484
Créances d'autres prêts	143.847	143.847	144.535	121.848	121.848	128.195
Placements de trésorerie	24.595	24.595	24.595	7.716	7.716	7.716
Autres investissements financiers	160.571	162.083	160.571	179.712	163.287	179.712
Total	2.888.129	2.715.143	2.888.817	2.208.316	2.188.659	2.214.662

Cotations des actions et obligations

Coopérative DELA U.A., Eindhoven

12 avril 2013

Version du 12 avril 2013 pour dépôt

	31-12-2012	31-12-2011
Actions		
Cotées sur un marché réglementé	1.159.166	1.042.763
Non cotées sur un marché réglementé	8.638	7.089
	1.167.804	1.049.852
	31-12-2012	31-12-2011
Obligations		
Cotées sur un marché réglementé	1.389.888	847.704
Non cotées sur un marché réglementé	0	0
	1.389.888	847.704

Autres investissements financiers

Les montants repris sous les autres investissements financiers concernent des intérêts dans des sociétés de participation et des entreprises immobilières non cotées en bourse.

7. Créances

Créances issues des assurances directes

En raison de l'ampleur et de la diversification des activités professionnelles de la Coopérative DELA, le risque de crédit lié aux créances issues des assurances directes n'est concentré que dans une mesure limitée. Hormis les provisions habituelles pour les créances douteuses sur des intermédiaires, aucune provision complémentaire pour risque de crédit n'a donc été constituée.

Créances issues des réassurances

Elles concernent des positions de comptes courants avec des réassureurs qui sont exigibles directement.

Autres créances

La spécification se présente comme suit :

	31-12-2012	31-12-2011
Créances d'impôts différés	25.315	24.509
Impôts des sociétés	54.158	95.779
Impôts et primes d'assurances sociales	8.347	5.212
Prêts biens immobiliers direction	250	250
Autres créances	42.984	42.129
	131.053	167.879

Créances d'impôts différés

Les créances d'impôts différés concernent notamment la différence entre la valorisation fiscale des obligations, telles qu'elles découlent des régimes de pension à prestations définies, et les obligations telles qu'imputées dans les comptes annuels (7 032 €), ainsi que l'activation des premiers frais (79 320 €).

Impôts des sociétés

Ces créances concernent principalement la compensation des pertes de 2008 et la compensation des pertes de 2011.

Prêts en faveur de la direction

Les prêts hypothécaires définis à l'article 2 :383 alinéa 2 CC octroyés aux administrateurs et aux anciens administrateurs s'élèvent à 250 € (2011 : 250 €).

Parmi les prêts aux administrateurs, 250 € (2011 : 250 €) sont octroyés à 3 %. Ces prêts doivent être remboursés par l'administrateur concerné dans l'année au cours de laquelle il quitte sa fonction. Aucun remboursement n'a eu lieu au cours de l'exercice comptable.

8. Autres immobilisations

Biens immobiliers en usage propre

L'évolution se présente comme suit :

	2012	2011
Valeur comptable au 1er janvier	122.724	100.263
Investissements	7.786	11.898
Acquisition à la suite d'acquisitions	0	17.081
Désinvestissements	(921)	(374)
Amortissements	(6.714)	(6.118)
Réductions de valeur	0	(25)
Valeur comptable au 31 décembre	122.876	122.724
Valeur d'acquisition	182.209	175.343
Réductions de valeur	(1.250)	(1.250)
Amortissements cumulatifs	(58.084)	(51.370)

Valeur comptable au 31 décembre

122.876 **122.724**

Autres valeurs d'exploitation fixes

L'évolution se présente comme suit :

	2012	2011
Valeur comptable au 1er janvier	28.883	21.960
Investissements	11.330	12.633
Acquisition à la suite d'acquisitions	0	1.896
Désinvestissements	(262)	(1.096)
Amortissements	(9.062)	(6.510)
Valeur comptable au 31 décembre	30.888	28.883
Valeur d'acquisition	94.085	83.018
Amortissements cumulatifs	(63.197)	(54.135)

Valeur comptable au 31 décembre

30.888 **28.883**

Valeurs disponibles

Les valeurs disponibles ne comprennent aucun dépôt à terme.

9. Comptes de régularisation

La spécification se présente comme suit :

	31-12-2012	31-12-2011
Coopérative DELA U.A., Eindhoven		12 avril 2013
Version du 12 avril 2013 pour dépôt		

Intérêt et location en cours	4.341	3.505
Comptes de régularisation	782	1.130
	5.124	4.635

10. Commentaire sur l'état du flux de trésorerie

Aucune nouvelle entreprise n'est consolidée à compter de 2012.

11. Fonds propres du groupe

Les fonds propres propres seront abordés de plus près dans le commentaire relatif au bilan dans les comptes annuels abrégés.

12. Solvabilité

D'un point de vue opérationnel, les fonds propres sont exprimés en pourcentage des provisions techniques, un important indicateur de solvabilité. En 2012, ce pourcentage est passé de 28,8 % à 25,9 % à la suite de l'acquisition d'un portefeuille d'assurances belge. Pour les états financiers tels qu'imposés par la loi sur la supervision financière (*Wet op het financieel toezicht*), la solvabilité est calculée d'une autre manière, selon laquelle les obligations d'assurance doivent être valorisées à la valeur actuelle. Il convient, à cet égard, de signaler que la courbe de rendement exempte de risque publiée par DNB fin 2012 pour des périodes inférieures à 33 ans a diminué par rapport à celle de fin 2011 et a augmenté pour des périodes supérieures à 32 ans.

	31-12-2012	
	Solvabilité effective	Solvabilité exigée
DELA Natura- en levensverzekeringen N.V.	1.067.475	159.360
DELA Verzekeringen N.V.	193.365	21.379
Marge totale de solvabilité	1.080.101	

La solvabilité requise est définie en tenant compte des risques d'assurances stipulés au paragraphe 4.

13. Résultat total

Le résultat total consolidé, y compris les mutations de valeur directes dans les capitaux propres, est établi comme suit :

	2012	2011
Résultat après impôts	59.902	(74.768)
Réévaluation des autres investissements financiers	0	0
Total du résultat consolidé de l'exercice comptable	59.902	(74.768)

14. Intérêt minoritaire

L'évolution de l'intérêt minoritaire se présente comme suit :

	2012	2011
Situation au 1er janvier	1.538	1.568
Acquisition à la suite d'acquisitions	64	17
Résultat de l'exercice comptable	(82)	(47)
Coopérative DELA U.A., Eindhoven		12 avril 2013
Version du 12 avril 2013 pour dépôt		

Dividende	(92)	0
Situation au 31 décembre	1.429	1.538

[Page 59/80]

15. Provisions techniques

La spécification se présente comme suit :

	31-12-2012	31-12-2011
Provision technique de DELA Natura- en levensverzekeringenN.V.		
- Brute	2.834.926	2.504.512
- Part de réassurance	(11.238)	0
Provision technique DELA VerzekeringenN.V.		
- Brute	551.462	327.591
- Part de réassurance	(126.834)	(123.519)
Participation bénéficiaire et réduction	4.392	(6)
Sous-total	3.252.707	2.708.579
Frais d'acquisition activés	(53.275)	(45.485)
Situation au 31 décembre	3.199.432	2.663.094

L'évolution des provisions techniques se présente comme suit :

	2012	2011
Situation au 1er janvier	2.663.094	2.465.737
Dotations à la charge du compte de résultat de DELA Natura- en levensverzekeringenN.V.		
- En prime	100.961	84.989
- Part de réassurance	14.169	12.584
- Participation bénéficiaire	80.146	85.108
- Frais d'acquisition activés	(5.157)	0
- Acquisition à la suite d'acquisitions	9.085	0
Dotations à la charge du compte de résultat de DELA VerzekeringenN.V.		
- En prime	29.828	37.697
- Participation bénéficiaire	880	(1.087)
- Part de réassurance	(14.422)	(12.845)
- Frais d'acquisition activés	(2.634)	(9.089)
Acquisition à la suite d'acquisitions	323.482	0
Situation au 31 décembre	3.199.432	2.663.094

Dans la provision technique totale, un montant d'environ 3,20 milliards € (31 décembre 2011 : 2,66 milliards €) doit être considéré comme étant à long terme.

Frais d'acquisition activés

L'évolution des frais d'acquisition post-activés se présente comme suit :

	2012	2011
Situation au 1er janvier	(45.485)	(36.396)
Accordés	(12.358)	(12.712)
Amortis	4.568	3.623
Situation au 31 décembre	(53.275)	(45.485)

16. Test de contrainte

Le total des provisions techniques de l'assurance-vie affiche un excédent de 480 millions € (2011 : 149 millions €) lors des tests de contrainte effectués sur la valeur de marché. Nous renvoyons aussi, à cet égard, au paragraphe 13 relatif à la solvabilité. Les résultats du test de contrainte sont exécutés au niveau de DELA Natura- en leversverzekeringenN.V. et DELA VerzekeringenN.V. Les principes appliqués sont stipulés au paragraphe 2.16.

17. Provisions

L'évolution des prévisions se présente comme suit :

	Situation au 31 décembre 2011	Dotation	Prélevé	Acquisitions	Autres mutations	Libération dans le résultat	Situation au 31 décembre 2012
Impôts différés	239.473	4.619	(37.105)	0	0	0	206.987
Pensions	7.229	722	(946)	0	0	(5)	7.000
Médaille du travail	488	193	0	0	0	0	681
Grosses réparations	2.153	220	(232)	0	0	0	2.141
Réorganisation	0	23.121	(2.967)	0	0	0	20.154
Total	249.343	28.875	(41.250)	0	0	(5)	236.963

	Situation au 31 décembre 2010	Dotation	Prélevé	Acquisitions	Autres mutations	Libération dans le résultat	Situation au 31 décembre 2011
Impôts différés	226.849	19.011	(7.567)	1.104	1.252	(1.176)	239.473
Pensions	7.321	1.103	(1.195)	0	0	0	7.229
Médaille du travail	419	69	0	0	0	0	488
Grosses réparations	1.764	461	(49)	0	(22)	0	2.153
Réorganisation							
Total	236.353	20.644	(8.812)	1.104	1.230	(1.176)	249.343

La provision pour les pensions concerne les obligations qui découlent des régimes de pension à prestations définies. Ces obligations se composent principalement de la valeur actualisée des droits à la pension sous déduction de la valeur réelle des investissements en fonds.

La provision « grosses réparations » concerne les frais liés à l'entretien périodique.

Pensions

Les obligations de pension se composent comme suit :

	31-12-2012	31-12-2011
Obligation relative à la préretraite à prestations définies et au régime de prépension	3.369	3.475
Droits à la pension relatifs au régime de pension à prestations définies	3.631	3.749
	7.000	7.224
Droits à la pension relatifs aux régimes de cotisations à prestations définies	0	5
	7.000	7.229

Les mutations dans la provision de pension dans le chef des régimes de pension à prestations définies se présentent comme suit :

	31-12-2012	31-12-2011
Situation au 1er janvier	7.224	7.311
Charges de pension imputées dans le chef des régimes de pension à prestations définies	5.395	4.389
Primes de pension payées	(5.619)	(4.476)
Situation au 31 décembre	7.000	7.224

Les droits de pension se composent comme suit :

	31-12-2012	31-12-2011
Valeur actualisée des droits de pension imputés sur lesquels des investissements sont retenus	111.196	89.194
Valeur réelle des fonds de placement	(93.947)	(76.115)
Valeur actualisée des droits de pension imputés sur lesquels aucun investissement n'est retenu	17.249	13.079
Résultats actuariels non encore imputés au résultat	(10.249)	(5.855)
Droits à la pension nets	7.000	7.224

La composition des charges de pension dans le compte de résultat se présente comme suit :

	2012	2011
Droits à la pension obtenus lors de l'exercice comptable	4.343	3.309
Intérêts imputés	4.476	4.018
Revenus escomptés des investissements en fonds	(3.327)	(2.938)
Reprise de la modification du plan de pension	(97)	

Charges de pension sur la base du régime de pension à prestations définies	5.395	4.389
Charges de pension sur la base du régime de cotisations à prestations définies	949	1.635
	6.344	6.024

Les principaux principes actuariels sont :

	2012	2011
	%	%
Taux d'escompte	3,7	5,1
Rendement escompté sur les placements en fonds	3,7	4,3
Augmentations salariales escomptées	1,5	2,0
Indexations des pensions escomptées	1,0	2,0

Le régime de pension prévoit actuellement que les pensions déjà en cours sont indexées sur la base de l'inflation.

18. Dettes à long terme

	31-12-2012	31-12-2011
Obligations réassurées	10.993	10.897
Fonds de dépôt	80.919	73.450
Dettes envers les établissements de crédit	182.386	111.314
	0 0	
	274.298	195.660

Dettes issues d'opérations de réassurance

Les dettes mentionnées ci-dessus avec les assureurs sont des dettes à court terme. Les assureurs sont tenus de déposer aux assureurs du Groupe la participation réassurée en espèces. Le dépôt fait l'objet d'un taux d'intérêt annuel de 4,5 %.

Dettes issues des fonds de dépôt

Cela concerne les dépôts des clients pour la prise en charge future des funérailles. Ces dépôts ne sont pas exigibles entre-temps.

L'évolution se présente comme suit :

	2012	2011
Situation au 1er janvier	73.450	66.180
Intérêts crédités	2.128	2.019
Dépôts reçus	9.285	7.885
Acquisition à la suite d'acquisitions	991	821
	85.853	76.905
Affecté à l'assistance funéraire	(4.934)	(3.455)
Situation au 31 décembre	80.919	73.450

Dettes envers les établissements de crédit

Il s'agit des emprunts effectués par les filiales auprès des établissements de crédit.

Les échéances varient de 5 à 30 ans. Les taux d'intérêt applicables varient de 1,54 % à 5,5 %. DELA Uitvaartverzorging B.V. se porte garant des filiales à concurrence de 2.804 € (2011 : 3.652 €).

Deux garanties sont notamment fournies :

- prêt hypothécaire de 65 millions € sur les biens immobiliers spécifiques à Hoofddorp, Eindhoven et Maastricht ;
- nantissement de valeurs mobilières d'une valeur minimale de 54,7 millions €.

19. Dettes à court terme

La spécification se présente comme suit :

	31-12-2012	31-12-2010
Comptes créditeurs	6.707	6.956
Impôts sur les sociétés	11.964	2.309
Autres impôts et primes d'assurances sociales	(572)	6.244
Frais de funérailles et montant des indemnités d'assurance à percevoir	23.967	20.170
Loyers prépayés	8.566	5.554
Don Fondation DELA Fonds	500	500
Part à court terme des dettes à long terme	10.135	9.762
Prime prépayée	49.211	48.312
Instruments financiers dérivés	14.742	0
Autres dettes et comptes de régularisation	40.998	36.165
	166.218	135.973

Instruments financiers dérivés

Les instruments financiers dérivés comprennent des contrats à terme sur devise pour 1,9 million € (256 millions € de valeurs couvertes) et des swaps de taux d'intérêt pour 12,8 millions € (205 millions € de valeurs nominales). L'échéance des contrats à terme sur devise est inférieure à un an.

Pour acquérir un portefeuille immobilier important, le Groupe a contracté des swaps de taux d'intérêt pour lesquels un taux variable est perçu et un taux fixe est payé. Ces swaps sont utilisés pour couvrir le risque d'intérêt sur les prêts à taux variables. Ils constituent donc une couverture de risques parfaite afin que le Groupe applique la comptabilité de couverture au prix de revient dont la valeur de marché n'est pas comptabilisée dans le bilan. A la date du bilan, la valeur de marché de ces swaps de taux d'intérêt était en négatif de 1,3 million € (2011 : 3,7 millions € en négatif). La valeur nominale sous-jacente à laquelle sont liés les swaps de taux d'intérêt s'élève à 73 millions € (2001 : 102,5 millions €).

Pour couvrir partiellement le risque d'intérêt des provisions techniques, le Groupe a contracté des swaps de taux d'intérêt dans lesquels un taux fixe est perçu et un taux variable est payé. A la date du bilan, la valeur de marché de ces swaps de taux d'intérêt était en négatif de 10,7 millions € (2011 : 0 million € en négatif). La valeur nominale sous-jacente à laquelle sont liés les swaps de taux d'intérêt s'élève à 205 millions € (2001 : 0 million €). Ces swaps de taux d'intérêt sont évalués à leur valeur de marché.

20. Actifs et obligations non repris dans le bilan

Biens immobiliers

Des obligations sont émises pour environ 6 millions € (2011: 14 millions €) pour les investissements dans l'immobilier.

Autres titres

Aucune obligation n'est émise sur les investissements dans d'autres titres (2011: aucune).

Swaps de taux d'intérêt

A la date du bilan, la valeur de marché des swaps de taux d'intérêt, pour laquelle la compatibilité de couverture au prix de revient est appliquée, est en négatif de 1,3 million€ (2011 : 3,7 millions € en négatif).

Responsabilité

La Coopérative DELA est responsable de la plupart des filiales concernées par la consolidation en vertu de l'article 2:403 CC. Les filiales concernées sont indiquées dans les autres informations.

La Coopérative DELA forme, avec la plupart de ses filiales, une unité fiscale pour l'impôt sur les sociétés. En vertu de la Loi sur la perception des impôts, la coopérative et les filiales détenues sont conjointement et solidairement responsables du total de l'impôt dû. Les filiales concernées sont indiquées dans les autres informations.

Pertes reportables

Pour les filiales étrangères, il existe des pertes reportables d'un montant de 4,4 millions €. Par mesure de sécurité, aucune provision pour impôts différés n'est reprise.

Obligations financières (sur plusieurs années)

	Echéance dans l'année	Echéance après un et avant cinq ans	Echéance après cinq ans
Location	1.923	6.520	5.706
Obligations de leasing	2.694	5.834	0

21. Chiffre d'affaires

La répartition géographique du chiffre d'affaires se présente comme suit :

	2012	2011
Primes Pays-Bas	231.006	218.699
Produits assistance funéraire Pays-Bas	156.526	151.091
Total Pays-Bas	387.532	369.791
Primes Belgique	58.003	41.540
Produits assistance funéraire Belgique	53.089	51.368
Total Belgique	111.092	92.909
Total des primes et des produits assistance funéraire	498.624	462.699
Produits bruts des placements	229.394	35.174
Charges d'investissement autres que les charges d'intérêt	(4.482)	(3.424)
Chiffre d'affaires inter-entreprises assistance funéraire	(92.602)	(85.333)
Autre chiffre d'affaires Assureur	1.404	945
Total	632.339	410.061

22. Produits des placements

Les produits des placements comprennent :

	2012	2011
Produits des placements de l'assureur	159.626	147.159
Rendement indirect des placements	60.587	(118.942)
	220.213	28.217
Moins : charges financières de l'assistance funéraire	(4.157)	(4.661)
	216.056	23.556

Ces produits peuvent aussi être précisés comme suit :

	2012	2011
Produits bruts des placements		
Biens immobiliers (indirects)	(38.681)	(8.701)
Biens immobiliers (directs)	75.890	74.456
Actions (indirectes)	108.094	(130.753)
Actions (directes)	34.825	36.696
Obligations (indirectes)	45.197	18.116
Obligations (directes)	50.351	30.105
Dérivés (directs)	431	0
Dérivés (indirects)	(34.855)	0
Créances de prêts hypothécaires	70	70
Créances sur autres prêts	4.764	4.861
Autres intérêts	773	2.716
Autres placements financiers (indirects)	(19.169)	2.392
Autres placements financiers (directs)	1.705	5.216
	229.394	35.174
Charges d'investissement		
Frais des grosses réparations	3.714	2.781
Autres coûts	768	643
Autres intérêts	8.856	8.194
	13.338	11.618
Produits nets d'investissement	216.056	23.556

23. Plus-value réalisée et non réalisée sur les placements

Les résultats réalisés et non réalisés sur les placements par catégorie d'actifs sont les suivants :

	2012		2011	
	Résultats	Résultats	Résultats	Résultats
réalisés	non réalisés	réalisés	non réalisés	
Biens immobiliers	75.733	(38.524)	74.421	(8.666)
Actions	32.880	110.039	31.913	(125.970)
Valeurs à revenu fixe	77.987	17.561	24.834	23.387
Dérivés	(19.682)	(14.742)	0	0
Autres placements financiers	(5.690)	(19.505)	2.146	1.491
	161.228	54.828	133.314	(109.758)

24. Charges techniques d'assurance

Ces charges comprennent :

	2012	2011
Allocation de décès	4.172	3.177
Frais funéraires variables	61.627	57.247
Frais funéraires fixes	19.584	15.394
Expiration	1.101	12
Versements des assurances pension	14	233
Versements du capital	22.106	19.660
Rachats	13.832	10.070
Dotations provisions techniques	130.535	122.428
	252.971	228.220

25. Frais de personnel

Les frais de personnel de l'assureur et de l'assistance funéraire comprennent :

	2012	2011
Salaires et appointements	39.997	35.257
Charges sociales	10.701	9.527
Charges de pension	5.971	5.376
Autres frais de personnel	36.085	37.612
	92.754	87.771

26. Coûts d'acquisition

Les frais suivants sont compris dans les coûts d'acquisition de l'assureur :

	2012	2011
Frais de personnel	14.704	11.344
Provisions des tiers	12.358	12.712
Autres coûts d'acquisition	20.472	20.250
Coûts d'acquisition activés	(7.790)	(9.089)
	39.743	35.217

27. Autres charges d'exploitation

Parmi les autres charges d'exploitation de l'assureur et de l'assistance funéraire sont inclus :

	2012	2011
Inventaire des bâtiments	21.467	21.003
Frais de voitures	7.823	7.206
Frais d'automatisation	12.086	8.631
Frais des Conseillers	5.204	3.615
Frais administratifs	7.322	7.055
Autres frais	5.422	6.102
	59.323	53.612

Rémunération des administrateurs

La rémunération des administrateurs comporte une partie fixe et une partie variable. La Direction ne reçoit aucune indemnité de représentation ni action ou option. La rémunération des administrateurs et des anciens administrateurs durant l'exercice comprend une rémunération fixe de 477 € (2011 : 472 €), une rémunération variable de 98 € (2011 : 52 €) et une cotisation pension de 165 € (2011 : 150 €). La rémunération des Commissaires pour l'exercice est de 160 € (2011 : 158 €).

28. Honoraires du réviseur

Pour l'exercice et l'exercice précédent, les montants suivants d'honoraires du réviseur sont comptabilisés dans le compte de résultat :

	PwCNL	2012 PwC Etranger	PwC total
Vérification des comptes annuels	280	265	545
Autres vérifications des activités	34	10	44
Conseil fiscal	140	64	204
Autres services non liés à la vérification	47	0	47
	501	339	840
		2011 PwC	PwC total
Vérification des comptes annuels	233	232	465
Autres vérifications des activités	132	0	132
Conseil fiscal	85	0	85
Autres services non liés à la vérification	0	0	0
	450	232	682

Les honoraires ci-dessus concernent les activités menées dans la société et les entreprises concernées par la consolidation par les organisations de réviseurs et les réviseurs externes en vertu de l'art. 1, alinéa 1 de la Loi sur la supervision des organisations de réviseurs et les honoraires facturés pour l'ensemble du réseau auquel appartient l'organisation de réviseurs.

29. Parties liées

Identifications des parties liées

Dans la mesure où DELA peut contrôler directement ou indirectement toutes les entités juridiques du Groupe, celles-ci sont définies comme « parties liées » par la Coopérative DELA. Les administrateurs et les membres de leur famille sont aussi considérés comme « parties liées ».

Pour ce qui concerne les décès annoncés à DELA Natura-en levensverzekeringenN.V., l'exécution est assurée par DELA UitvaartverzorgingB.V. et ses filiales. DELA VerzekeringenN.V., siège belge, a en partie réassuré son portefeuille d'assurances chez DELA Natura- en levensverzekeringenN.V.

30. Effectif moyen

Pendant l'année 2012, le Groupe comptait en moyenne 1.585 (2011 : 1.388) collaborateurs, dont 375 (2011 : 305) en Belgique. Parmi eux, 26 collaborateurs (2011 : 23) sont actifs dans le secteur des placements dont les frais de personnel tombent sous les résultats de placement.

31. Revendications

Aucune revendication matérielle n'a été introduite par le Groupe ou auprès du Groupe.

32. Impôts sur le résultat d'exploitation

L'impôt sur le résultat avant impôt d'un montant de 78.203 € peut être expliqué comme suit :

	2012	2011
A recevoir/impôt (dû) sur les bénéficiaires:		
- Exercice sous revue	(23.196)	31.784
- Corrections des années précédentes	(1.570)	358
Impôts différés :		
- Survivance et soldes des différences temporelles	6.547	2.661
- Réévaluation des actifs liée aux variations du taux d'imposition	0	0
Total	(18.219)	34.803

Le taux d'imposition applicable est basé sur la proportion relative de la contribution des sociétés du groupe au résultat et sur le taux d'imposition applicable dans les pays concernés.

[Page 69/80]

	2012	2011
Résultat d'exploitation avant impôt	78.203	(109.524)
Taux nominal d'imposition	25,0 %	25,0 %
Montant nominal d'imposition	(19.551)	27.381
Effet de l'exonération de participation	(4.475)	1.339
Réévaluation des latences pour variations du taux d'imposition	0	0
Corrections des années précédentes	(1.570)	358
Autres facilités fiscales	7.377	5.725
Total	(18.219)	34.803
Taux effectif d'imposition	23,3 %	31,8 %

Le taux effectif d'imposition diffère nettement du taux d'imposition applicable en raison des facilités fiscales favorables à l'étranger. Elles concernent principalement les revenus de placement non imposables en Belgique et au Luxembourg. En Belgique, il est, en outre, question de compensation des pertes fiscales des années précédentes s'élevant à 4,4 mio € (2011 : 3,0 mio €)

[Page 70/80]

Comptes abrégés annuels

[Page 71/80]

Bilan abrégé au 31 décembre 2012

x 1.000 €	Réf.	31 décembre 2012	31 décembre 2011
Actif			
Immobilisations			
Participations	34	839.941	775.571
Actif à court terme			
Créances sur les entreprises liées	35	1.940	4.347
Valeurs disponibles	36	10	8.679
Autres créances		10.609	10.832
		852.499	799.429
Passif			
Capitaux propres			
Réserve de réévaluation	37	392.903	431.398
Autres réserves	38	434.592	336.196
		827.495	767.593
Dettes à court terme			
Dettes envers les entreprises liées		15.159	21.992
Autres dettes		9.845	9.844
		852.499	799.429

[Page 72/80]

Compte de résultat abrégé 2012

x 1.000 €	Réf.	2012	2011
Résultat des participations après imposition	34	64.370	(70.737)
Résultat social après impôt		(4.468)	(4.031)
Résultat après impôt		59.902	(74.768)

Commentaires sur les comptes annuels abrégés

33. Généralités

Les comptes abrégés annuels sont établis conformément aux dispositions légales du Titre 9 Livre 2 CCet aux prononcés des Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving (Directives pour l'établissement des comptes annuels) publiés par le Conseil pour les Comptes annuels.

Les principes de valorisation et de détermination des résultats pour les comptes annuels abrégés et les comptes annuels consolidés sont identiques. Dans la mesure où le compte de résultat 2012 de la Coopérative DELA est repris dans les comptes annuels consolidés, il est suffisant pour afficher le résumé du compte de résultat abrégé conformément à l'article 2:402 du Code civil. Les participations dans des sociétés du groupe sont évaluées suivant la valeur nette de l'actif conformément au paragraphe 2.6 du compte annuel consolidé.

Pour les principes de valorisation de l'actif et du passif et pour la détermination des résultats, il est utile de se référer aux commentaires des pages 32 à 42 sur le bilan consolidé et le compte de résultat.

34. Participations

La participation porte sur une participation 100 % dans DELA Holding N.V.
Le développement de la participation peut être spécifié comme suit :

	2012	2011
Situation au 1er janvier	775.571	849.370
Résultat des participations	64.370	(70.737)
Autres mutations en réserves		(3.063)
Situation au 31 décembre	839.941	775.571
Valeur d'acquisition	93.056	93.056
Cumul des mutations	746.885	682.515
Situation au 31 décembre	839.941	775.571

35. Créances

Créances sur les entreprises liées

	31-12-2012	31-12-2011
DELA Holding N.V.	1.789	801
DELA Uitvaartverzorging B.V.	80	0
DELA Holding Belgium N.V.	53	27
DELA Verzekeringen N.V.	18	3.518

Coopérative DELA U.A., Eindhoven

12 avril 2013

Version du 12 avril 2013 pour dépôt

1.940

4.347

En ce qui concerne le solde moyennes relations en compte courant, 3 % (à court terme) et 5 % (à long terme) de taux d'intérêt sont calculés.

Il n'y a aucune réglementation en ce qui concerne l'amortissement et les garanties.

36. Valeurs disponibles

La spécification se présente comme suit :

	31-12-2012	31-12-2011
Deutsche Bank N.V.	10	8.679
	10	8.679

Les valeurs disponibles ne sont pas librement disponibles jusqu'à un montant de 0 €.

37. Réserves de réévaluation

L'évolution se présente comme suit :

	2012	2011
Situation au 1er janvier	431.398	436.262
Autres réserves sur la mutation de valeur des biens immobiliers (23.768)	(3.790)	
Mutation de valeur des actions	0	0
Mutation de valeur des autres titres	(14.422)	1.351
Autres mutations de valeur	(305)	(2.425)
Situation au 31 décembre	392.903	431.398

38. Autres réserves

L'évolution se présente comme suit :

	2012	2011
Situation au 1er janvier	336.196	406.126
Affectation du résultat de l'exercice	59.902	(74.768)
De la réserve de réévaluation sur la mutation de valeur des biens immobiliers	23.768	3.790
Mutation de valeur des autres titres	14.422	(1.351)
Autres mutations de valeur	305	2.399
Situation au 31 décembre	434.592	336.196

La réserve d'égalisation fiscale, faisant partie des fonds propres, mais étant « piégée », s'élève au 31 décembre 2012 à 7.114 € (2011 : 4.687 €).

39. Aperçu des mutations des capitaux propres

Les mutations dans les capitaux propres se présentent comme suit :

	2012	2011
Coopérative DELA U.A., Eindhoven		12 avril 2013
Version du 12 avril 2013 pour dépôt		

Situation au 1er janvier	767.593	842.388
Résultat net consolidé	59.902	(74.768)
Mutation de valeur des placements	0	1.351
Autres mutations de valeur	0	(1.378)
Situation au 31 décembre	827.495	767.593

[Page 75/80]

Eindhoven, le 12 avril 2013
La Coopérative DELA

La Direction

Dr E. Doeve

Ir. J.A.M. van der Putten

Le Conseil des Commissaires

Dr W.M. van den Goorbergh

F.H.J. Boons

Dr J.P. de Pender

Mme Mr. A.C.R.J. van der Burgt-Nijpels

Prof.

Mr.

C.J.H.

Jansen

[Pages 76/80]

Autres informations

[Pages 77/80]

Participation bénéficiaire statutaire

Selon l'article 30 des statuts, l'organe de gestion établit les comptes annuels de l'exercice précédent, y compris la proposition d'affectation du résultat.

Proposition d'affectation du bénéfice

Il est proposé de transférer le résultat net après impôts de 59.902 € aux autres réserves.

Préalablement à la décision de l'Assemblée générale, cette affectation du résultat est déjà intégrée dans les comptes annuels.

Attestation de contrôle du réviseur indépendant

Aux membres de l'assemblée générale de la Coopérative DELA U.A.

Déclaration sur les comptes annuels

Dans ce rapport, nous avons contrôlé les comptes annuels 2012 de la Coopérative DELA U.A. à Eindhoven. Ces comptes annuels sont composés du bilan abrégé consolidé au 31 décembre 2012 et du compte de résultat abrégé consolidé pour 2012 et les commentaires afférents comprenant les principes comptables des rapports financiers et d'autres commentaires explicatifs.

Responsabilité de la Direction

La direction de la coopérative est responsable de l'établissement des comptes annuels dont les fonds et le résultat doivent donner une image fidèle, et de la rédaction du rapport annuel conformément au Titre 9 Livre 2 du Code civil (CC) d'application aux Pays-Bas. La direction est également responsable du contrôle interne qu'elle estime nécessaire pour permettre l'établissement des comptes annuels sans anomalies significatives, qu'elles résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité du réviseur

Notre responsabilité consiste à donner un avis sur les comptes annuels sur la base de nos activités, exécutées conformément au droit néerlandais, y compris les normes néerlandaises de contrôle. Cela exige que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de telle sorte qu'il en ressorte une certaine assurance que les comptes annuels ne contiennent pas d'anomalies significatives.

Un audit consiste à contrôler les activités pour obtenir des éléments probants sur les montants et les commentaires figurant dans les comptes annuels. La sélection des activités relève de l'appréciation du réviseur, en ce compris l'évaluation des risques que les comptes annuels contiennent des anomalies significatives, qu'elles résultent de fraudes ou d'erreurs.

En procédant aux évaluations de risques, le réviseur prend en considération le contrôle interne pertinent à l'établissement des comptes annuels et de leur image fidèle en vue de concevoir des activités de contrôle adaptées aux circonstances. Ces évaluations de risques ne sont pas destinées à exprimer un avis sur l'efficacité du contrôle interne de la coopérative. Un audit comprend aussi l'appréciation de l'adéquation des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations faites par la direction de la coopérative, ainsi qu'une appréciation de l'image globale des comptes annuels.

Nous estimons que les éléments probants rassemblés par nos soins sont suffisants et appropriés à la justification de notre avis.

Avis

A notre estime, les comptes annuels donnent une image fidèle de la taille et de la composition du capital de la Coopérative DELA U.A. au 31 décembre 2012 et de son résultat pour l'année 2012 conformément au Titre 9 Livre 2 du Code civil(CC) d'application aux Pays-Bas.

[Page 79/80]

Déclaration sur d'autres exigences imposées par ou en vertu de la loi

En application de l'obligation légale stipulée à l'article 2:393 alinéa 5 parties e et f du Code civil néerlandais, nous n'avons, dans les limites de nos compétences, décelé aucune irrégularité et pouvons établir que l'enquête ou le rapport annuel est conforme au Titre 9 Livre 2 de ce Code civil et que les informations requises à l'article 2:392 alinéa 1 parties b à h ont bien été annexées. Nous avons constaté que le rapport annuel, pour autant que nous puissions l'évaluer, est conforme aux comptes annuels comme l'exige l'article 2:391 alinéa 4 du Code civil.

Rotterdam, le 12 avril 2013

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Signé initialement par S.A. van Kempen RA

Déclaration actuarielle relative aux provisions

Mission

La Coopérative DELA, à Eindhoven, a confié à Towers Watson Risk Consulting B.V. la mission d'établir la déclaration actuarielle, telle que visée par la loi sur la supervision financière, sur l'exercice 2012 pour les sociétés d'assurances DELA NaturaLevensverzekeringenN.V. et DELA VerzekeringenN.V.

Données

Les informations sur lesquelles repose mon examen sont fondées, fournies et ont été établies sous la responsabilité de la direction de l'assureur. Conformément à la directive « Collaboration entre le réviseur et l'actuaire en matière de contrôle des responsabilités des institutions d'assurance », le réviseur de l'assureur m'a informé de ses conclusions quant à la fiabilité et à l'exhaustivité des informations administratives de base et des autres sources importantes pour la formulation de mon avis.

Activités

Dans l'exercice de ma mission, j'ai, conformément à l'article 3:73 de la loi sur la supervision financière, examiné si les provisions reprises dans le Rapport actuariel sont adéquatement déterminées.

Les informations administratives de base fournies par l'assureur sont telles que j'ai accepté ces informations comme point de départ des calculs évalués par mes soins.

Dans le cadre des activités de ma mission, j'ai, entre autres, évalué les principes, les fondements et les méthodes appliqués lors du calcul des provisions et dans le cadre des tests effectués par l'assureur pour ce qui concerne l'adéquation des provisions. J'ai également inclus à mon examen le filtre prudentiel sur la base de l'article 98, alinéa 3 de l'Arrêté sur les règles prudentielles de la loi sur la supervision financière.

J'ai effectué mon examen de telle sorte qu'il en ressort une certaine assurance quant au fait que les provisions et le test d'adéquation ne présentent aucune erreur d'importance. Les activités décrites et leur exécution se conforment aux normes et usages en vigueur au sein de l'Actuarieel Genootschap (Association des Actuaires) et constituent, à mon estime, un fondement fiable pour mon avis.

Avis

Provisions

Compte tenu de ce qui précède, je suis convaincu que les provisions citées dans le Rapport actuariel, considérées dans leur intégralité, arrêtées à la date de clôture de l'exercice sont adéquatement établies.

Plus-value provisions techniques et actif

Les plus-values relatives à la sous-valorisation de l'actif et de la provision technique, qui sont intégrées à la marge de solvabilité conformément à l'article 97, alinéa 1, de l'Arrêté sur les règles prudentielles de la loi sur la supervision financière, sont adéquatement établies.

Filtres prudentiels

Les filtres prudentiels, conformément aux articles 66, alinéa 2 et 98, alinéa 3 de l'Arrêté sur les règles prudentielles de la loi sur la supervision financière, sont adéquatement établis.

Amstelveen, le 12 avril 2013

G.C. Pater AAG

associé à Towers Watson Risk Consulting B.V.