

# DELA

2010 Rapport financier annuel 2010



‘Le *futur*  
est défini par  
*le souvenir du passé.*’

Transmettre

1981 1983

Smolek  
1984

1984  
T/M  
1988

1989  
1990  
1991  
1992  
1993  
1994

1982-1983

Les rapports annuels font la part belle aux chiffres. Mais les chiffres cachent des tranches de vie qui forment la base de notre service. Le point commun qui les unit est la transmission de récits de vie, la transmission du souvenir. Les vitrines de DELA arborent fièrement cette devise : « N'oubliez pas de vivre. Vivre, c'est transmettre ».

Transmettre des récits est un important rituel familial. Les générations plus âgées partagent des anecdotes, des événements et des usages avec les plus jeunes. Des aspects encore plus tangibles tels que des recettes, des objets ou des photos passent de générations en générations. Ils constituent la mémoire collective et l'identité familiale.

Le portrait de famille, qui marque l'appartenance de chacun, est également un rituel familial. Cela ne vaut pas seulement pour les familles, mais aussi pour une coopérative telle que DELA, où les hommes et les femmes sont unis par l'intérêt commun. Des hommes et les femmes qui se cachent derrière les chiffres et grâce à qui l'assurance obsèques est transmise de génération en génération. Il en va ainsi dans « notre » famille. Et dans les familles dont nous avons brossé le portrait.



Rapport sur 2010

A présenter à l'Assemblée générale de DELA, coopérative pour l'assurance et l'exécution d'enterrements et de crémations U.A., à Eindhoven, le 28 mai 2011. 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 10 décembre 2007, par un acte dressé par Maître Martin van Olfen, notaire à Amsterdam.

Oude Stadsgracht 1, Eindhoven

2



3

Personnalités

### Conseil des Commissaires

Dr W.M. van den Goorbergh, président  
Prof. M. S.C.J.J. Kortmann  
Dr J.P. de Pender, secrétaire  
F.H.J. Boons  
A.W.M. van de Zande (jusqu'au 5 juin 2010)  
A.C.R.J. van der Burgt-Nijpels (à partir du 5 juin 2010)

### 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  
Dr P.J.Th.M. Loeffen, directeur des investissements  
(jusqu'au 1er janvier 2011)  
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. Mr F.H.J.J. Andriessen  
M. J.H. Blaauw  
J.A.G. Dirks  
Dr J. Kremers  
Dr A.J.M. Lauvenberg (à partir du 16 janvier 2010)  
Dr D. Moll  
A.W.M. van de Zande (à partir du 5 juin 2010)

### Conseil d'entreprise

K. van Dommelen (jusqu'au 11 mai 2010)  
Dr J. Geerts  
F. de Grijs, président  
D. Hekker  
C. den Hertog  
Mme Dr H. de Jonge, président suppléant  
Mme M. van der Laar  
Mme C. Libert  
L. Liebreks  
Mme K. van de Meeren  
J. Mulderij  
R. Mutsaers  
G. Opdenoordt  
J. Schutte  
Mme E. Smolders  
Mme M. Willems, secrétaire officielle


4

5



# Table des matières



8	Chiffres clés	
12	Préambule	
17	Mission	
20	Profil	
24	Conseils des commissaires	
33	Assemblée générale	6
37	Rapport de la Direction	
50	<b>Comptes annuels</b>	
51	Bilan consolidé au 31 décembre 2010 (après affectation du résultat)	7
53	Compte de résultat consolidé 2010	
55	Commentaires sur le bilan et le compte de résultat consolidés	
64	<b>Autres informations</b>	
65	Participation bénéficiaire statutaire	
65	Propositions d'affectation du résultat	
66	A la direction de la Coopérative DELA	
68	Déclaration actuarielle	
70	Colophon	

# Chiffres clés

## Chiffres clés Coopérative DELA

	2010	2009	2008	2007	2006
Effectif	1.293	1.233	1.178	1.103	984
Nombre d'assurés					
Pays-Bas	2.929.338	2.911.386	2.891.517	2.857.722	2.754.276
Belgique	275.233	251.632	237.305	225.763	220.236
Nombre d'obsèques					
Pays-Bas	27.899	26.426	26.432	24.891	23.845
Belgique	11.569	10.861	10.916	10.294	9.585
Nombre de crémations sur site propre					
Pays-Bas	7.933	7.464	7.367	7.126	7.062
Belgique	17.857	17.503	17.248	15.940	15.700
Frais moyens des obsèques en nature aux Pays-Bas par adulte en euros	3.513	3.381	3.265	3.179	3.077

x € millions	2010	2009	2008	2007	2006
Total du bilan *	3.875	3.570	3.145	3.213	3.067
Valeur des placements *	3.392	3.206	2.722	2.856	2.787
Capital assuré	15.262	14.244	12.975	11.876	10.617
Provision technique	2.466	2.276	2.071	1.903	1.786
Fonds propres *	842	754	578	840	792
en % de la prov. technique *	34	33	28	44	44
Primes	244	231	224	202	176
Produits de l'assistance funéraire	189	176	166	151	134
C.A. activités opérationnelles	432	407	390	353	310
Produits directs des placements *	159	144	143	141	126
Résultat d'exploitation	102	96	93	91	90
Produits indirects des placements	34	105	-219	70	76
Répartition bénéficiaire / back-service	80	58	62	60	55
Bénéfice net *	53	122	-149	37	60

\* Pour les années 2006 à 2008 incluse, ces chiffres ne sont pas adaptés à la modification de régime de 2010.

8

9







Voici ma famille : la famille Smolders, du côté de ma mère José (53 ans). Ma famille compte déjà 4 générations. Mammy (77 ans) est la plus âgée, ma filleule Isaiah (2 ans), la plus jeune. Nous habitons à Tilburg et nous nous voyons souvent pour passer de beaux moments ensemble. Cette année, par exemple, j'irai en Turquie avec mes parents, ma sœur Laura (22 ans), mon beau-frère Diego (29 ans), Isaiah et mon ami Jan (27 ans).

L'histoire de notre famille se joue pour l'essentiel sur la glace. Oncle Hans (50 ans) et oncle Paul (43 ans) font, en effet, du hockey sur glace à un niveau élevé. Ils nous ont appris à patiner. Mon papy, Sjef, était mon meilleur ami. Il m'a appris à lire et à écrire alors que j'étais encore en maternelle. Il est décédé en 1992. Je n'avais que 6 ans. Il me manque encore tous les jours, mais il est resté le principal maillon de la famille. Mammy est une grand-mère en or, toujours attentive, mais tellement impliquée pour chacun. Mon beau-frère Diego n'a, hélas, pas pu être là aujourd'hui. Voilà donc ma famille. Et j'en suis très fière !

Claudia Klíjn

IO



II



- 1 Maman José - 53 ans
- 2 Isaiah, ma filleule - 2 ans
- 3 Ma sœur Laura - 22 ans
- 4 Mon ami Jan - 27 ans
- 5 **Claudia** - 25 ans
- 6 Tante Jacqueline - 50 ans
- 7 Tante Angelique - 42 ans
- 8 Oncle Hans - 50 ans
- 9 Oncle Paul - 43 ans

- 10 Mon cousin Robert - 11 ans
- 11 Papa Ber - 57 ans
- 12 Mon cousin Marco - 20 ans
- 13 Ma grand-mère - 77 ans
- 14 Rik, l'ami de ma cousine Linda - 25 ans
- 15 Ma cousine Linda - 22 ans
- 16 Mon cousin Jeffrey - 13 ans
- 17 Charlie, le chien - 1 an

## de beaux chiffres

En 2010, nous avons enregistré un résultat d'exploitation supérieur à 100 millions d'euros pour la première fois. Nos parts de marché ont augmenté et la croissance nette des assurés en Belgique s'est avérée excellente. La réintroduction de notre assurance-vie à capital décès a dépassé nos attentes avec un triplement de la production. De beaux chiffres, certes. Mais les plus beaux sont ceux que nous ont attribués nos clients. Un 9 pour notre service en matière d'obsèques, un 7,8 pour notre service sur le plan des assurances.

# Préambule

## Coopérative dans l'âme

DELA est une entreprise coopérative par et pour ses membres. Nous pouvons, à cet égard, nous réjouir de ces excellents chiffres, mais pas les laisser nous aveugler. Plus que tout autre, nous devons identifier ce qui peut et doit être amélioré. Nous devons exploiter le mieux possible la force et la qualité de DELA en tant que coopérative. Nos gènes sont, en effet, dans la coopération, tout comme ils se retrouvent dans des mots tels que véritable, impliqué, entreprenant. La combinaison de ces mots fait qu'un choix ou qu'une activité se distingue par sa typicité « DELA ». Ils constituent le fil rouge de nos activités existantes, mais également la ligne directrice de nos nouvelles activités. Ces dernières ont été lancées, en 2010, notamment sous le vocable d'Opération Tremplin. Elles doivent pérenniser la croissance de DELA et positionner plus fort encore DELA comme une entreprise coopérative. Une entreprise qui propose davantage et veille à assurer un avenir sans souci à ses membres.

## Grande ouverture

La confiance est devenue un thème crucial dans les secteurs où DELA est actif. Pour DELA, cela signifie : une bonne assurance, liée à notre approche personnalisée du service. Il s'agit plus précisément de forger une mentalité selon laquelle nous voulons vraiment que chaque contact avec le client se traduise, pour lui, par une totale satisfaction, même dans des circonstances douloureuses. Cela implique aussi d'oser réfléchir, d'oser être critique. C'est avec une

grande ouverture que nous avons suscité le débat sur les différences de frais d'inhumation et les préjugés qui pèsent encore sur l'assurance obsèques. Nous continuerons à le faire en nous impliquant auprès de nos membres, de nos collaborateurs et de la société, comme on est en droit de l'attendre de nous.

Nous envisageons l'avenir proche avec un certain optimisme. Nous avons lancé l'Opération Tremplin l'année passée et travaillons jour après jour à renforcer encore DELA.

Eindhoven, printemps 2011  
Edzo Doeve  
Jack van der Putten

I2

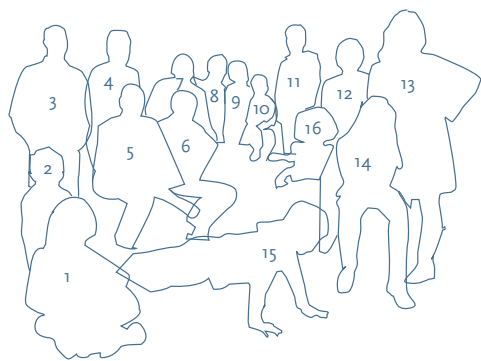


I3

Nous avons pris cette photo de famille aux 70 ans de papy. Toute la famille était là, sauf mes cousins et ma tante qui sont en Espagne. J'ai eu la chance d'aller les voir, à Alicante.

Ma famille est très spéciale. Nous partageons les mêmes choses, nous nous voyons avec plaisir et sommes toujours là, les uns pour les autres. Même en cas de coup dur. Papy est mon meilleur ami et mamy est un vrai amour. Oncle Roger habite avec ma tante et mes cousins à Culemborg. C'est un très bon dessinateur ! Oncle Armand est le petit frère de maman. Nous parlons beaucoup ensemble de la Seconde Guerre mondiale, un sujet qui nous intéresse tous les deux. Avec sa famille et, bien sûr, avec papy et mamy, nous allons chaque automne à Schönberg. Oncle Raymond, mon oncle le plus âgé, habite donc en Espagne et a été toute sa vie gardien de but au football. Heureusement, nous le voyons souvent. Une famille particulière, dont je suis heureux de faire partie !

Björn Groenen, 10 ans



- |                              |                                 |
|------------------------------|---------------------------------|
| 1 Meike, ma cousine - 5 ans  | 9 Tante Nicoline - 35 ans       |
| 2 Sander, mon cousin - 4 ans | 10 Sjoerd, mon cousin - 2 ans   |
| 3 Oncle Roger - 42 ans       | 11 <b>Björn - 10 ans</b>        |
| 4 John, mon papa - 40 ans    | 12 Tante Janneke - 36 ans       |
| 5 Papy - 70 ans              | 13 Véronique, ma maman - 40 ans |
| 6 Mamy - 70 ans              | 14 Sascha, ma sœur - 8 ans      |
| 7 Oncle Raymond - 43 ans     | 15 Boris, mon frère - 6 ans     |
| 8 Oncle Armand - 36 ans      | 16 Floor, ma cousine - 7 ans    |









*'DELA est une entreprise  
coopérative qui vise la  
continuité de la vie .'*

# 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.

16



17







Notre famille : les Dautzenberg.

Tous nés à Landgraaf et Heerlen, personne n'a jamais été plus loin que les environs. Nos parents ont toujours porté haut la convivialité et le fait d'être chacun présent pour les autres. C'est avec beaucoup de plaisir que nous continuons à porter ces valeurs. Nous constituons leur joyeux héritage : trois garçons et trois jeunes filles. Nous suivions tous des cours d'accordéon. Les plus âgés jouent encore activement. Nous nous réunissons avec plaisir pour les anniversaires, une balade à vélo, aller ensemble au marché de Noël et une « journée annuelle des femmes ».

Ce que nous trouvons, bien sûr, le plus agréable ? Nos onze descendants ont repris le flambeau de la tradition.

Léo

18



19



- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| 1 Arno, mon frère - 54 ans               | 9 Iedje, ma sœur - 57 ans          |
| 2 Ger, mon beau-frère - 49 ans           | 10 Beau, mon petit-fils - 5 ans    |
| 3 Jo, mon beau-frère - 56 ans            | 11 Harrie, mon beau-frère - 62 ans |
| 4 Mick, mon petit-fils - 10 ans          | 12 Marijke, ma belle-sœur - 64 ans |
| 5 Joy, ma petite-fille - 8 ans           | 13 Mia, ma sœur - 62 ans           |
| 6 Jolie Chantal, ma petite-fille - 2 ans | 14 Joke, ma sœur - 60 ans          |
| 7 Mike, mon beau-fils - 46 ans           | 15 Herman, mon frère - 65 ans      |
| 8 Pierre, mon beau-frère - 67 ans        | 16 Leo - 64 ans                    |
|  | 17 Carla, mon épouse - 58 ans      |

## 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 du marché néerlandais, tant sur le plan de l'assurance obsèques que de l'assistance funéraire.

## Profil

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. La police obsèques en nature s'accompagne, par conséquent, d'un versement constant. La politique de placement se calque sur cette 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 confirmer continuellement ce choix, DELA s'efforce de garantir un service dont la qualité excède la moyenne. Un autre aspect qui s'inscrit 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. Depuis un an, DELA conclut également des assurances-vie à capital décès, caractérisées par le versement d'un capital au décès. Cette assurance prévoit le soutien financier au sens large des proches. DELA a l'intention d'étendre son portefeuille de produits, dans les années à venir,



en y adjoignant d'autres types d'assurances-vie telles que l'assurance pension et une rente viagère pour les proches.

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 (organisateur 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, 3,2 millions de personnes sont assurées chez DELA qui compte 1.300 collaborateurs. Le total de bilan est de près de 3,9 milliards d'euros, dont 842 millions d'euros de fonds propres. La coopérative n'a pas de but lucratif, bien que dégager un profit et avoir 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 six centres de crémation et de cinquante centres funéraires. En Belgique, DELA compte quatre centres de crémation et quarante-six centres funéraires.

### La coopérative et nos valeurs clés

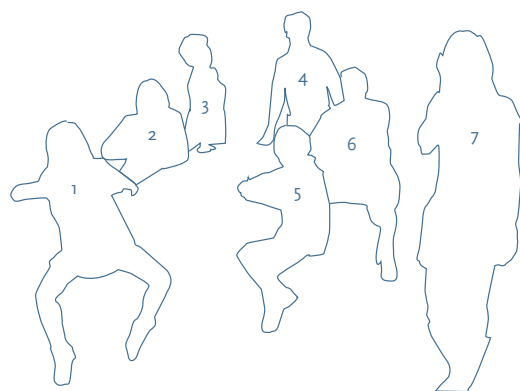
La coopérative a vu le jour dans les années 30 et est née par solidarité avec les besoins de son entourage. « Draagt Elkanders Lasten » s'efforce toujours de défendre le bien-être social de ses membres « si nécessaire autrement », comme le prévoient les statuts. Au fil du temps, l'implication et l'intégrité 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.



Voici ma drôle de famille, les Ruiters. Chez nous, on fait la part belle à la musique et à la convivialité. Papy et mamy sont ravis que nous soyons venus habiter plus près d'eux, dans le Limbourg. Nous pouvons ainsi nous voir plus souvent. Nous avons souvent des invités, car nous avons un « bed & breakfast », « Bij ons thuis ».

Nous devons alors un peu nous calmer sur la batterie, le piano, le trombone, la guitare et le chant ! Sur la photo, vous voyez encore les décorations de carnaval. Au carnaval, nous mangeons tous les matins ensemble du lard et des œufs. Et nous faisons la fête !

Fabienne



- 1 Fabienne - 12 ans
- 2 Tonnie, ma maman - 43 ans
- 3 Mamy Sissy - 71 ans
- 4 Charles, mon papa - 44 ans
- 5 Papy Theo - 76 ans
- 6 Ramon, mon frère - 10 ans
- 7 Amy, ma sœur - 13 ans







## préavis **Conseil des Commissaires**

A l'Assemblée générale de DELA, coopération pour l'assurance et l'exécution d'enterrements et de crémations, U.A., à Eindhoven.

Le Conseil des Commissaires présente le rapport annuel 2010. Le rapport annuel se compose du rapport de la Direction, des comptes annuels et des autres rapports parmi lesquels 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.

### Développement

Le chiffre d'affaires, le résultat d'exploitation et le bénéfice net ont évolué favorablement en 2010. Nous pouvons constater avec plaisir que les projets stratégiques ont été abordés avec beaucoup d'énergie et avec une grande unanimité. Ils forment ainsi une base solide pour la poursuite de la croissance. L'appréciation dont les membres et les clients font état mérite également d'être mentionnée.

La force financière de DELA ressort de sa solvabilité qui, avec un ratio de fonds propres de 34 % des provisions techniques, peut être considérée comme exceptionnellement forte. Selon la législation européenne en vigueur, cela se traduit par une solvabilité à peu près sept fois supérieure à la norme minimale. DELA se prépare également activement à la nouvelle législation Solvency II, qui entrera en vigueur en 2013. Cette législation porte un autre regard sur les obligations à particulièrement long terme de DELA. La

solvabilité restera toutefois très forte sous Solvency II.

Dans le cadre de la bonne gestion, 2010 a vu la mise en œuvre des principes de gouvernance de l'Association des assureurs. L'implémentation de la « Beleidsregel deskundigheid » a également commencé et DELA se conforme, en outre, à la réglementation qui régit la politique de rémunération.

Nous nous sommes séparés, début 2010, de M. A.J.M. Lauenberg en qualité de directeur statutaire de la Coopérative DELA. L'Assemblée générale a souligné son apport particulier en le nommant membre d'honneur. M. J.A.M. van der Putten lui a succédé au poste de directeur statutaire.

Le Conseil des Commissaires remercie la Direction et les collaborateurs de DELA pour leur contribution et leur implication aux intérêts des membres, des assurés, des clients et des autres parties prenantes de DELA.

### **réunions et activités du Conseil des Commissaires**

Durant l'année sur laquelle porte le rapport, le Conseil des Commissaires a effectué ses tâches conformément à la législation et à la réglementation en vigueur et aux statuts de DELA Coöperatie. Il a exercé un contrôle de base continu et formulé des avis à l'attention de la Direction. En 2010, le Conseil des Commissaires s'est ainsi réuni régulièrement à six reprises avec la Direction. Outre les réunions

régulières, une réunion additionnelle a été organisée sur les projets de changements statutaires de DELA Coöperatie. 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 afin de préparer les réunions du Conseil des Commissaires. Ce dernier a exercé une supervision constante sur la politique générale de DELA et de ses filiales aux Pays-Bas et en Belgique, plus particulièrement sur les filiales d'assurance. Les projets stratégiques regroupés dans l'Opération Tremplin, parmi lesquels tirer parti de la force et de la qualité de la coopérative et développer de nouveaux produits, ont occupé une place centrale. Les développements en matière de gouvernance - parmi lesquels les exigences de fonctionnement du Conseil des Commissaires et de l'organe de gestion, mais aussi les rémunérations (variables) – et la gestion du risque furent des thématiques récurrentes. Chaque réunion a, en outre, permis de mettre à l'ordre du jour les thèmes de l'évolution des résultats financiers, de la politique d'investissement et ses résultats et des projets innovants sur le plan de l'informatique. Le Conseil des Commissaires s'est, en outre, réuni à trois reprises avec la Commission de confiance.

La Commission consultative d'investissement a également vu le jour en 2010, avec deux experts externes. Les membres de la Commission sont nommés par le Conseil des Commissaires, sur proposition de la Direction. Le Conseil des Commissaires se réunit une fois par an avec la

24

25









Voici un des nombreux anniversaires chez la famille Masters. En l'occurrence, celui de mon fils et de ma fille. Et ils sont loin d'être les seuls, car ma fille est le 20e petit-enfant de ma maman et chacun est invité à tous les anniversaires. Si nous le pouvons, nous venons aussi. Mais la seule qui est toujours là est ma maman. Elle est la reine de la famille, son pivot et nous l'appelons tous « Mamy ».

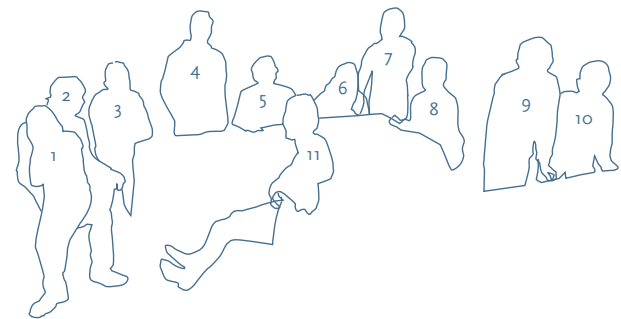
Maman habite elle-même dans une grande maison, à Maastricht, où il fait toujours bon aller. Nous fêtons aussi le carnaval chez elle. Ceux qui n'habitent pas Maastricht restent dormir chez elle. Nous avons aussi tous les ans un week-end en famille durant lequel nous allons tous camper. Une équipée de 40 personnes ! Ma maman est bien dans son époque. Elle chatte même régulièrement avec ses petits-enfants ! « Tchatcher »... comme elle le dit d'ailleurs si bien !

Monica

26



27



- 1 Timna, ma fille - 9 ans
- 2 Michiel, mon mari - 51 ans
- 3 Rolf, mon frère - 51 ans
- 4 **Monica - 49 ans**
- 5 Truus, maman - 87 ans
- 6 Milou, ma nièce - 21 ans
- 7 Floris, mon fils - 12 ans
- 8 Miriam, ma sœur - 55 ans
- 9 Felix, mon neveu - 13 ans

- 10 Mathieu, mon neveu - 11 ans
- 11 Floor, ma sœur - 58 ans





*« La solvabilité reste  
exceptionnellement forte. »*

Commission consultative d'investissement. Cette année, cette réunion s'est essentiellement penchée sur la répartition des obligations d'Etat européennes, l'évolution des taux et les préparatifs d'une nouvelle étude ALM.

### Comités

Les comités du Conseil des Commissaires se sont réunis séparément en 2010. Ils ont informé et conseillé le Conseil des Commissaires sur les thématiques traitées.

Le Comité d'audit s'est réuni à trois reprises. Une attention particulière a été consacrée aux développements informatiques en général et à la maîtrise de l'infrastructure en particulier. Comme exigé, la concertation a également été organisée avec le réviseur externe.

Le Comité de rémunération et de nomination s'est réuni à deux reprises. La rémunération de la Direction fut le thème central des débats. Les possibilités de suivi et de développement au sein du management de DELA ont également été examinées.

### 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.

Le Conseil des Commissaires s'est assuré que sa composition satisfait à cette exigence. Une auto-évaluation du fonctionnement du Conseil des Commissaires a eu lieu en 2010.

Le Conseil des Commissaires compte cinq membres, dont deux sont issus de l'Assemblée générale. En 2010, Monsieur A.W.M. van de Zande a démissionné après avoir atteint la durée de mandat maximale. Pour sa longue contribution pour DELA, en qualité non seulement de commissaire, mais aussi en tant que membre de l'Assemblée générale et de la Commission de confiance, Monsieur Van de Zande a été élevé au rang de membre d'honneur par l'Assemblée générale. Madame A.C.R.J van der Burgt-Nijpels, également issue de l'Assemblée générale, lui a succédé au Conseil des Commissaires.

Eindhoven, le 15 avril 2011  
Le Conseil des Commissaires

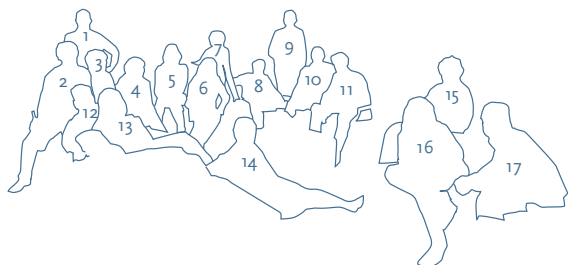


Voici une petite partie de ma famille. Mon fils et ma fille ne figurent pas sur la photo, car ils habitent très loin. Mais ma sœur et ses fils et leurs familles habitent dans le même village.

Nous nous voyons donc certainement plusieurs fois par semaine. Mes sœurs prennent ainsi leur petit-déjeuner chez moi 2 fois par semaine. Nous sommes tous maraîchers et pouvons avoir des discussions sans fin sur ce sujet.

Chez les Luytjes, l'ambiance est toujours animée. A tel point qu'on ne peut parfois plus entendre sonner ! D'autant plus quand nous tapons la carte. Pendant la partie, c'est parfois la guerre ici. Mais tout se termine toujours bien !

Mieke



- |  |   |
|--|---|
| 1 Henk, mon mari - 64 ans                | 10 Pieter, mon neveu - 57 ans               |
| 2 Hanry, petit-fils de Cor - 25 ans      | 11 Harrie, mon neveu - 56 ans               |
| 3 Carien, la belle-fille de Cor - 57 ans | 12 Sebastiaan, le copain de Sharon - 27 ans |
| 4 Nellie, ma sœur - 71 ans               | 13 Sharon, petite-fille de Cor - 35 ans     |
| 5 Els, belle-fille de Cor - 51 ans       | 14 Jet, belle-fille de Cor - 54 ans         |
| 6 Steffie, belle-fille de Cor - 53 ans   | 15 Cor, ma sœur - 82 ans                    |
| <b>7 Mieke - 68 ans</b>                  | 16 Jetje, petite-fille de Cor - 25 ans      |
| 8 Nelis, mon neveu - 58 ans              | 17 Maikel, le mari de Jetje - 36 ans        |
| 9 Ad, mon neveu - 54 ans                 |   |









*« Pour la première fois de notre histoire, le résultat d'exploitation s'élève à plus de 100 millions d'euros. »*

# Assemblée générale

DELA compte 36 départements qui élisent périodiquement en leurs rangs 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 budget 2010 a été présenté et débattu lors de la réunion du 16 janvier 2010. L'accent a également été mis sur l'enrichissement de la stratégie et des projets pour les années 2010 à 2014 incluse. Lors de la réunion du 5 juin 2010, l'Assemblée a arrêté les comptes annuels de 2009 et a donné décharge à la Direction pour sa gestion et au Conseil des Commissaires pour la supervision exercée. Une adaptation de 3,48 % de la prime à compter du 1er janvier 2011 a également été approuvée. Une présentation sur la manière dont DELA tirera parti de la force et de la qualité de la coopérative dans les années à venir a été donnée à l'occasion de cette réunion.

Monsieur Van de Zande a démissionné, en juin 2010, de sa fonction de commissaire chez DELA. L'Assemblée générale a nommé en ses rangs Madame A.C.R.J. van der Burgt-Nijpels pour lui succéder. Monsieur Van de Zande a été élevé au rang de membre d'honneur par l'Assemblée générale pour services rendus à DELA.

Le 1er janvier 2010, les membres et membres suppléants de l'Assemblée générale ont été nommés pour une nouvelle période de quatre ans et certains postes vacants ont été pourvus par de nouveaux membres DELA.

32



33









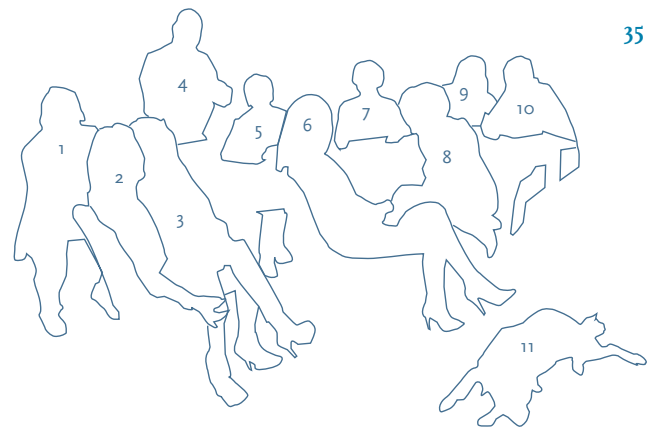
Voici notre famille : les Sedelaartjes. Nous sommes une famille très soudée et nous nous voyons régulièrement. Nous habitons à Voorhout et les enfants habitent tous les trois dans un rayon de 5 km de chez nous. Ma sœur habite Amsterdam et est la tante idéale pour nos enfants. Elle a aussi été d'un grand soutien pour Max et moi pendant les moments plus difficiles. Au fond, elle fait partie intégrante de notre famille.

Nous mangeons régulièrement ensemble. Belle loge parfois chez nous et elle est folle de notre petit chien, que nous avons ramené d'Espagne. Mes parents, qui n'apparaissent malheureusement pas sur la photo, vivent encore, mais sont en mauvaise santé. Max a vendu son affaire, il y a deux ans, et profite désormais de la douceur de chaque journée, de son jardin, de sa maison et d'être simplement ensemble. Nous nous baladons avec plaisir avec Jochie dans les dunes et sur la plage. Cette photo rend bien le plaisir que nous avons à nous retrouver, ce qui me rend plus qu'heureuse.

Anna.

34

35



- 1 Arjan, conjoint de Jolijn - 29 ans
- 2 Lottie, ma fille - 32 ans
- 3 Belle, ma petite-fille - 7 ans
- 4 Marco, conjoint de Lottie - 40 ans
- 5 Mattie, ma sœur - 57 ans
- 6 Jolijn, ma fille - 32 ans

- 7 Max, mon mari - 60 ans
- 8 Anna - 59 ans
- 9 Joan, conjointe de Joost - 25 ans
- 10 Joost, mon fils - 30 ans
- 11 Jochie, mon chien - presque 1 an







## Rapport de la Direction

### Toutes les composantes contribuent à un beau résultat.

Le bénéfice net de 2010 s'élève à 53 millions d'euros, déduction faite d'une participation bénéficiaire historiquement haute de 80 millions d'euros. Tout comme en 2009, le bénéfice a été favorablement influencé par un produit d'impôt en Belgique et au Luxembourg. Le bénéfice net est supérieur au budget, mais est inférieur à l'explosion bénéficiaire de 2009, exercice soldé sur un bénéfice net de 122 millions d'euros. Nous avons alors pu profiter d'une forte reprise des marchés boursiers après la crise de 2008.

Les énormes fluctuations de nos résultats de placement expliquent que le bénéfice net sur base annuelle n'est pas le meilleur indicateur des progrès de DELA. Nous utilisons, pour ce faire, le résultat d'exploitation : le résultat avant les plus-values, participation bénéficiaire et autres produits et charges. Ce résultat opérationnel s'est élevé, en 2010, à 102 millions d'euros (contre 96 millions d'euros en 2009) et a dépassé pour la première fois de notre histoire le cap des 100 millions d'euros. Toutes les composantes ont contribué à ce bon résultat. Des investissements supplémentaires ont été nécessaires en informatique, mais les frais généraux et les frais commerciaux et de marketing ont particulièrement bien évolué par rapport au chiffre d'affaires.

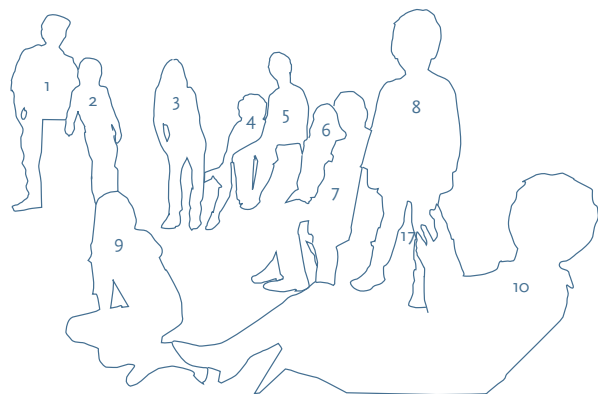
36



37

voici la famille Spoel, réunie dans la maison de mon frère. Une scène finalement classique, car nous nous voyons régulièrement, chez les Spoel. Nous fêtons pratiquement tous les anniversaires et toutes les fêtes ensemble. Nous le faisons le plus souvent à Nijken, où habitent mon frère et ma mère. Il y a toujours (trop) à manger, une délicieuse habitude que nous avons héritée de ma grand-mère d'origine indienne. Lorsqu'elle est décédée, ma maman est devenue le pivot de la famille. Depuis, les liens se sont encore renforcés entre nous, d'autant plus depuis le décès soudain de papa, il y a six ans. Il avait vraiment la famille dans le sang. En souvenir de lui, le clan organise tous les ans une chouette activité. L'an passé, ma maman, mon frère et moi sommes allés dans la Frise, pour son anniversaire. Nous y avons vécu un énorme moment de plaisir !

Jurriaan

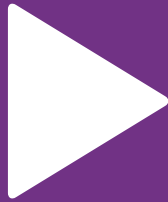


- |                                   |                                  |
|-----------------------------------|----------------------------------|
| 1 Ivar, mon neveu - 12 ans        | 6 Marjolijn, mon épouse - 37 ans |
| 2 Tijmen, mon fils - 6 ans        | 7 <b>Jurriaan - 38 ans</b>       |
| 3 Myrthe, ma nièce - 14 ans       | 8 Lieke, ma fille - 3 ans        |
| 4 Chantal, ma belle-sœur - 40 ans | 9 Imre, ma nièce - 9 ans         |
| 5 Patrick, mon frère - 41 ans     | 10 Gonda, maman                  |









*« La participation bénéficiaire pour 2010 s'est élevée à 80 millions d'euros. Il s'agit de la participation bénéficiaire la plus élevée de l'histoire de DELA »*

### Parts de marché en hausse

Le chiffre d'affaires des activités opérationnelles – assurances et assistance funéraire – a augmenté de près de 6 % à 432 millions d'euros, soit un résultat conforme aux attentes formulées dans le rapport 2009. Nous sommes particulièrement ravis de la croissance des assurances en Belgique. Il est agréable de voir de quelle manière DELA Belgique s'efforce d'aller de l'avant, sait attirer l'attention et croître comme nul autre. Au niveau des assurances aux Pays-Bas, l'augmentation de la production est essentiellement due à la réintroduction de notre produit d'assurance-vie à capital décès. Ce nouveau produit permet à DELA de toucher tous les segments du marché, également lorsqu'il est question de lier cette assurance au financement d'une habitation. La part de marché des assurances-vie à capital décès est encore restreinte en 2010 (4,2 %), mais une part de marché de plus de 7 % ces derniers mois nous permet d'être confiants dans l'avenir.

La croissance fut très modeste, en 2010, pour ce qui concerne les assurances obsèques aux Pays-Bas. Par rapport au marché, nous obtenons cependant de très bons résultats. La part de marché de DELA dans les assurances obsèques pondérée selon la production brute a nettement augmenté de 20,4 % en 2009 à 24,5 % en 2010. Après quelques années d'âpre lutte commerciale, ce segment semble retrouver le calme. Le nombre d'assurés a augmenté de plus de 40.000 pour atteindre un total de plus de 3,2 millions d'assurés en Belgique et aux Pays-Bas. Le capital

assuré total s'élève désormais à plus de 15 milliards d'euros.

Sur le plan de l'assistance funéraire, une augmentation des parts de marché était également à l'ordre du jour, mais celle-ci s'est révélée modeste et est essentiellement le fruit de notre politique d'acquisition constante en Belgique et aux Pays-Bas. Aux Pays-Bas, notre part de marché, pondérée en fonction du nombre d'obsèques assurées, s'élève à un peu plus de 20 %.

### Pôle investissements : bonnes performances

Le rendement total net de nos placements s'élève à 7,2 % en 2010 (2009 : 9,6 %). Il se situe à peu près au niveau souhaité de 7 % pour notre portefeuille diversifié à long terme composé de 40 % d'immobilier, 30 % d'actions et 30 % de titres à revenu fixe. Nous avons délibérément dérogé à cette pondération stratégique, l'année passée : les actions ont été légèrement surpondérées et les valeurs à revenu fixe ont été légèrement sous-pondérées. Ce choix s'est traduit par un rendement additionnel de 0,2 %. Par rapport aux référentiels les plus pertinents, nous avons atteint des performances relativement bonnes sur tous les fronts : nous avons (légèrement) surperformé le marché dans l'immobilier, dans les actions et dans les titres à revenu fixe. Au total, nous arrivons à une outperformance pondérée de 0,7 %. C'est essentiellement le choix opéré en 2009 d'opter pour des obligations d'Etat de pays « sûrs » dans la zone euro qui se révèle aujourd'hui bénéfique.

40



41

### La participation bénéficiaire la plus élevée de notre histoire

La stabilité de valeur des assurances obsèques en nature est un thème important chez DELA. L'immense majorité du portefeuille se compose de telles polices. Pour en préserver la valeur, la valeur des paiements assurés doit être adaptée annuellement. 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, payé sur le résultat des placements qui font office de couverture de la provision technique. Mais les résultats de placement sur le patrimoine libre peuvent également y être affectés. Dans les faits, il s'agit d'un système de participation bénéficiaire sous la forme d'une répartition bénéficiaire sociale.

La participation bénéficiaire de 2010 se fonde sur une inflation de 3,48 % pour les frais d'obsèques, un chiffre significativement supérieur à l'inflation de 2,83 % en 2009. En ce sens, la participation bénéficiaire s'est élevée à 80 millions d'euros en 2010, contre 58 millions d'euros en 2009. Il s'agit de la plus importante participation bénéficiaire de l'histoire de DELA. Il convient, à cet égard, de noter que la participation bénéficiaire tirée de la sur-rente des autres portefeuilles d'assurances est incluse dans ce montant de 80 millions d'euros. Atteignant un montant de 5 millions d'euros, celle-ci a, entre-temps, pris une certaine importance.

### La solvabilité reste forte

La solvabilité de DELA est, depuis des années déjà, parmi les plus élevées du marché. Exprimés en pourcentage des provisions techniques, les fonds propres ont augmenté pour atteindre 34 % (2009 : 33 %). Il s'agit, sur le marché néerlandais, d'un maximum inédit, qui correspond à environ sept fois la norme minimale fixée par la législation en vigueur. Nous devons, cependant, nous inscrire dans le futur et travaillons, à cet égard, à définir notre solvabilité dans l'optique des nouvelles directives européennes qui entreront en vigueur en 2013, des directives regroupées sous le vocable Solvency II. Dans le cadre Solvency II, les valeurs tant des placements que des obligations seront considérées à la valeur du marché. Pour DELA, deux problèmes spécifiques se posent : comment prendre en considération la participation bénéficiaire sociale élevée et comment faire face à la durée particulièrement longue des obligations ? En toute modestie, nous pensons que ces aspects rendent DELA unique. Comme nous le voyons maintenant, des solutions sont à portée de main pour préserver nos fortes réserves afin de continuer à pouvoir mener une politique de participation bénéficiaire stable à l'avenir.



## Evolutions générales

### BGFO

Depuis le 1er janvier 2010, les assurances obsèques tombent sous le coup de la réglementation « Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen » (bgfo II). A cet égard, il n'est plus possible d'engranger des gains rapides par des commissions d'octroi élevées. Le choix de soumettre les assurances obsèques à la réglementation bgfo II a conduit, sur le marché, à une nette contraction de la commercialisation de telles assurances. Nous nous réjouissons de cette évolution, dans la mesure où nettement moins de fonds y ont ainsi été consacrés, où les portefeuilles existants ont été soumis à moins de dépréciations et où la vente de produits financiers inadaptés aux besoins du public a reculé. D'un autre côté, il convient de rester attentif au maintien du respect sur le marché des obligations envers le client et que l'on continue de proposer des compléments adéquats aux polices existantes.

### Labels

Le secteur travaille également à l'amélioration de son image par le biais du programme « Verzekeraars Vernieuwen ». DELA a activement contribué à ce programme et a établi qu'une bonne image de marque passe par une manière correcte et positive d'agir. Viser la satisfaction client dans le processus primaire constitue, en ce sens, une priorité pour

DELA. C'est avec fierté que DELA s'est vu octroyer le label « Klantgericht Verzekeren » (assurance orientée client). Fierté parce qu'il ressort d'une étude menée auprès des consommateurs par le « Verbond van Verzekeraars » que DELA a réalisé les meilleurs scores sur le plan de la satisfaction client dans la catégorie des assureurs vie. Ce ne fut pas la seule distinction en 2010. C'est des mains du ministre Van de Hoeven, alors en place, que nous avons été l'une des premières organisations aux Pays-Bas à obtenir le « Privacy Waarborg ».

Pour ce qui concerne l'assistance funéraire, tous nos sièges arborent le label « Keurmerk Uitvaartzorg ». Ce label est chaque jour davantage reconnu comme une marque de qualité dans le secteur. La « Stichting Keurmerk Uitvaartzorg », fondation qui l'attribue, a, en 2010, parcouru avec brio la procédure d'examen pour mention sur ConsuWijzer. C'est sur un score de 100 % que le Conseil d'Accréditation de la fondation a plébiscité le label « Keurmerk Uitvaartzorg », le qualifiant de « clair, transparent et fiable ». DELA est ravi de cette évolution. Nous sommes convaincus qu'elle favorisera la qualité dans le secteur des obsèques. On pourra, en outre, désormais pleinement se consacrer au développement du label et à d'autres incitants sur le plan de la qualité. Pour nous y tenir le mieux possible, nous avons organisé, en 2010 et au sein de l'organisation obsèques de DELA, des formations autour de cas concrets, sous l'appellation « Plein feu sur l'excellence ».

42



43



*« Nous devons oser aller plus loin, mais sans faire violence à ce qui fait notre différence. Nous le faisons à travers l'Opération Tremplin. »*

### Transparence : voir aussi le bon côté des choses

L'instauration de labels est importante, tout comme la conformité aux normes des régulateurs. La confiance qui coulait jadis de source est, naturellement, moins évidente de par l'activité dans nos secteurs. Bien expliquer les choses ne suffit plus aujourd'hui et tout s'articule autour de la charge de la preuve, en l'occurrence la nécessité de tout pouvoir démontrer. DELA satisfait, bien sûr, à toutes les normes externes. Nous fixons régulièrement plus haut les exigences auxquelles nous nous soumettons. Les clients l'apprécient nettement, le monde extérieur a plus de mal à la faire. Nous devons donc prendre la transparence au sérieux et expliquer le fonctionnement de nos produits dans les moindres détails pour faire bouger les choses. Notre publication « Hoe het echt zit » (Qu'en est-il vraiment) nous permet, sur la base de calculs objectifs et d'exemples chiffrés concrets, d'expliquer et de montrer que les membres de DELA paient une prime toujours inférieure à l'indemnité qu'ils reçoivent, même les plus âgés. Nous avons envoyé la publication à des confrères, à des politiciens, à des leaders d'opinion, à des journalistes, à des régulateurs et à des détracteurs. Hormis un seul et unique compliment sur cette transparence, issu du secteur, cette publication n'a suscité aucune réaction. Nous avons invité chacun à se montrer critique par rapport à nos calculs. Au vu de l'absence de réactions, nous pouvons déduire que chacun constate qu'ils correspondent à la réalité.

### La force et la qualité de la coopérative

De commun accord avec les membres de notre Assemblée générale, nous avons publié le livret explicatif « Hoe het echt ziet » en 2009. Il constituait, en fait, le précurseur de notre panel coopératif qui s'est réuni pour la première fois en 2010. Nous avons demandé à environ 40 membres de notre coopérative de réagir à différents thèmes tels que les plaintes, la communication et les avantages d'être membre. L'enthousiasme qui a régné durant ces débats avec le panel coopératif a, entre autres, mené à la proposition de créer une commission des litiges. Des situations caractérisées par la difficulté de concilier les points de vue peuvent être présentées à cette commission. Elle est, depuis, en cours de création et n'est actuellement confrontée qu'à un doute : aura-t-elle suffisamment à faire ? Nous travaillons également activement à la modernisation des statuts et à l'élargissement des possibilités de devenir membre. Cet exercice nécessite une grande minutie et aboutira en 2011.

### Opération Tremplin

2010 fut la première année de notre nouveau cycle stratégique de cinq ans. La mission est à nouveau balisée et de nouvelles voies sont tracées pour renforcer la position de DELA par la finalisation d'initiatives entreprises et le lancement de nouvelles activités. En ce sens, nous devons aussi oser intervenir au-delà de notre zone de sécurité que constituent les assurances obsèques et l'assistance funéraire. Nous l'avons fait, non sans hé-



sitation, mais nous devons oser aller plus loin, ce qui nous a amenés à regrouper tous nos nouveaux projets dans le programme Opération Tremplin. En 2010, ce programme a mis l'accent sur la création d'une couverture nationale pour les proches, la réalisation et le lancement d'une assurance-vie à capital décès, mais aussi la préparation d'une assurance-épargne qui sera lancée fin 2011. Pour pouvoir concrétiser notre ambition d'aller plus loin, il nous a également semblé que des investissements supplémentaires dans notre infrastructure informatique s'avéraient nécessaires. Nous les avons entrepris en 2010, mais il faudra certainement attendre la fin 2011 pour que nous arrivions au niveau souhaité.

### Changer, à partir du cœur

Aller plus loin est une chose. Mais sans faire violence à notre cœur, à ce qui fait notre différence. Pour tous ses membres, DELA doit rester identique. Changer n'est, dès lors, envisageable qu'à partir du cœur. Toutes nos nouvelles initiatives sont ainsi évaluées à l'aune de ce que nous appelons nos quatre atouts. Avant tout, le caractère coopératif de l'entreprise doit être appuyé, il convient que l'initiative soit marquée du sceau « les uns pour les autres ». Deuxièmement, il faut qu'elle soit effectivement ouverte à tous, suffisamment accessible pour signifier quelque chose pour chacun. Troisièmement, un élément « conseil et action » est primordial : payer pour le fait de payer ne suffit pas. Quatrièmement, l'initiative doit satisfaire à nos exigences de fiabilité, doit être intelligible, doit se caractériser par les mêmes conditions pour tous les clients et être suffisamment

solide et durable pour résister à l'épreuve du temps. Si toutes ces conditions sont réunies, nous pouvons aller de l'avant, dans un cadre renouvelé, mais familier, et même oser aller à contre-courant. Nous osons, par exemple, proposer une assurance-épargne, alors que le marché, y compris les assureurs-vie, s'oriente de plus en plus clairement vers l'épargne bancaire.

### Réfléchir

La nouvelle mission, l'Opération Tremplin et les quatre atouts ont tous été débattus lors de nos réunions Table Ronde, que nous avons organisées avec tous les collaborateurs de DELA aux Pays-Bas. Accompagné par la musique de Charlie Dée, notamment connu pour avoir signé la partition de notre publicité, et dans le cadre d'un dîner-surprise préparé par deux artistes de la gastronomie, les collaborateurs de DELA ont été étroitement associés aux évolutions transversales de notre organisation. Chacun a été invité à apporter sa pierre à l'édifice en regardant régulièrement dans le miroir. Avant tout, dans le miroir que nous tend notre client. A cet effet, nous avons présenté un film mettant en scène les proches qui expliquent de quelle manière ils vivent l'assistance funéraire de DELA. Cet exercice nous a permis de passer en revue des plaintes et des compliments. Nous avons ensuite animé de passionnants débats, rassemblant des participants internes et externes, autour de la réflexion et de concepts tels que se tendre un miroir ou le tendre aux autres. Le concept est beau, la pratique est réfractaire. Nous sommes résolus à aller de l'avant avec la réflexion, en tant qu'élément clé d'une organisation



en apprentissage et à la recherche d'améliorations continues à la qualité.

### Sensibiliser le marché en Belgique

Le degré de pénétration des assurances obsèques en Belgique est faible, autour des 10 %, maximum 12 %. Il doit augmenter, ce qui nous amène à mettre nettement l'accent, en Belgique, sur la croissance du nombre des assurés. Nous avons accéléré le tempo, mais devons désormais préserver cette cadence. En ce sens, le marché doit continuer à être sensibilisé. Un défi que nous relevons avec force et auquel nous souhaiterions voir d'autres parties associées. Cette ambition suscite encore une certaine hésitation. Mais dès que d'autres assureurs tireront un trait sur leurs hésitations, il sera plus simple de maintenir le rythme de croissance.

En Belgique, l'assistance funéraire est plus encore orientée vers les communautés locales qu'aux Pays-Bas. Cela n'enlève rien au fait que les collaborateurs de l'assistance funéraire, qui fait partie de DELA depuis 2005, se sentent toujours plus concernés par DELA. « Ensemble, pour tous » sont également des mots qui comptent, en Belgique. Cette approche rend notre proposition plus forte et crédible. Le fait que la réputation de DELA se forge au jour le jour, avec beaucoup de dévouement et de patience, compte aussi beaucoup.

### Oeuvres caritatives

Aux Pays-Bas et en Belgique, la Fondation DELA Fonds finance de petits projets de nature très diverse.

Il s'agit, parfois, de plus grands projets tels que le soutien à la Fondation Make a Memory. Cette dernière réalise, pour la famille, des photos de bébés et d'enfants jusqu'à 16 ans en phase terminale de maladie, mourants ou décédés. La photographie est réalisée dans les hôpitaux, dans les maisons de soins ou à domicile. Elle est gratuite pour les parents. Les photographes professionnels travaillent tous bénévolement. Le don a pour but d'étendre les activités de la Fondation à d'autres régions des Pays-Bas. L'implication de nos collaborateurs s'est manifestée lors du « DELA Doegoeddag ». Cette année a vu l'organisation d'une balade cycliste et pédestre parrainée dans le parc national de Hoge Veluwe. Les fonds obtenus du parrainage ont été versés à la Fondation Make a Memory.



## Personnel et organisation

Les acquisitions, les nouvelles activités et l'internalisation des activités ont conduit à une augmentation importante de l'effectif. Tous ces nouveaux collaborateurs bénéficient d'un programme d'immersion. Ils savent ainsi rapidement ce qu'ils peuvent attendre de DELA, mais, plus important encore, ont le sentiment d'être les bienvenus chez DELA et que chacun contribue effectivement à les accueillir. Vous commencez en confiance, une confiance que vous ressentez dès le premier jour. C'est ce qui s'appelle accueillir. La croissance de l'effectif, la diversité des régimes après les reprises et les restructurations mettent beaucoup de pression sur les modalités de travail des départements. Nous avons donc entamé une révision des processus et une simplification des régimes qui se concrétiseront en 2011.

La Table Ronde fut un point d'orgue pour toute l'organisation. Nous en avons tiré énormément et avons pu, en passant, parler au sein de toute l'organisation de la direction dans laquelle nous voulons aller. L'unanimité est grande quant à notre mission, quant au cap que nous voulons prendre. De nombreuses questions subsistent, bien sûr, sur la manière et le moment où nous y arriverons. Grâce à la réflexion, élément clé d'une organisation en apprentissage, chacun peut apporter sa pierre à l'édifice. Il est également clair, au vu de l'importance

croissante qu'attachent les labels et la régulation externe aux processus et à la documentation de qualité, que nous devons privilégier plus que tout le soin que nous leur apportons.

En 2010, nous avons pu dépasser le score déjà excellent de l'enquête de motivation de l'année précédente. L'indice général s'est élevé à 81, contre 80 en 2009. Le pourcentage de collaborateurs mentionnant DELA comme un bon employeur a également augmenté et s'élève désormais à 88 %.

### Conseil d'entreprise

Outre les réunions régulières, le Conseil d'entreprise a tenu deux réunions supplémentaires en 2010. Il a consacré une attention particulière à la couverture nationale des proches, à la création d'un transport funéraire en compte propre et à l'extension des heures d'ouverture de la centrale d'alarme. Ces changements font l'objet d'un suivi minutieux, entre autres grâce à l'apport du Conseil d'entreprise. Le Conseil a également débattu de thématiques importantes pour le développement de DELA. En travaillant davantage avec les commissions, le Conseil a veillé à être associé à toutes les évolutions importantes. Nous sommes reconnaissants au Conseil d'entreprise pour le dialogue ouvert, pour la mention opportune de signaux de doute des collaborateurs face aux processus de changement et pour le travail commun à la recherche de solutions grâce auxquelles les modifications organisationnelles peuvent toujours être effectuées dans la sérénité, mais avec l'impact nécessaire.

## perspectives

Bien que la reprise économique semble se préciser, la période reste incertaine. La crise de l'euro n'est pas encore résolue. L'agitation dans le monde arabe a suscité l'espoir, mais s'est également traduite par une envolée des prix du pétrole. Ces révoltes ont d'ailleurs essentiellement vu le jour dans un contexte de discordance quant à l'évolution des prix des matières premières et des denrées alimentaires. L'inflation semble refaire surface. Face à une conjoncture incertaine, nous restons modérément optimistes.

Sur le plan opérationnel, nous pensons pouvoir préserver la tendance haussière en 2011. Grâce à la reprise de centres de crémation, nous pourrions réaliser un complément de croissance en assistance funéraire. La croissance du résultat d'exploitation sera très modérée, notamment à la suite de frais supplémentaires à engager dans le cadre de notre stratégie d'extension et à la suite des investissements informatiques nécessaires pour renforcer la robustesse et la pérennité de tous les systèmes. Nous nous attendons au moins à pouvoir préserver nos parts de marché sur nos marchés de référence. Nous devons travailler dur pour pouvoir préserver la croissance positive du portefeuille nature aux Pays-Bas, à des coûts de marketing inférieurs. Nous entendons stimuler la tendance haussière en Belgique. Un budget supplémentaire a été libéré

à cet égard. Nous pensons pouvoir maintenir, en 2011, le niveau élevé de la vente d'assurances-vie à capital décès du dernier trimestre de 2010. Un important rendez-vous pour DELA sera le lancement de l'assurance-épargne, à l'automne. DELA effectuera ainsi un grand pas au-delà de son domaine d'activité habituel.

En 2011, nous devons maintenir la satisfaction client au niveau élevé atteint ces dernières années. La gestion ciblée des plaintes nous permettra d'encore augmenter cette satisfaction.

De par les grandes incertitudes internationales, il est impossible d'établir une estimation fiable du résultat financier total. Pourtant, comme déjà indiqué et renforcé par les qualités et l'implication de nos collaborateurs, nous restons modérément optimistes sur les évolutions à court terme. Cela n'enlève rien au fait que nous portons cependant notre regard à long terme.

Eindhoven, le 15 avril 2011

La Direction

48



49

Comptes annuels



## Bilan consolidé au 31 décembre 2010 (après affectation du résultat)

x € 1.000	Réf.	31 decembre 2010	31 decembre 2009
<b>ACTIF</b>			
<b>Immobilisations incorporelles</b>		<b>56.733</b>	<b>57.211</b>
<b>Placements</b>			
1. Biens immobiliers	1.312.844	1.211.914	
2. Participations dans des entreprises liées	4.806	5.364	
3. Autres placements financiers			
- Actions et autres titres à revenu variable	893.501	914.998	
- Obligations et autres titres à revenu fixe	723.366	492.004	
- Intérêts dans des pools d'investissement	-	246.310	
- Créances sur prêts hypothécaires	1.583	1.641	
- Créances sur autres prêts	116.355	150.371	
- Placements de trésorerie	163.038	-	
- Autres placement financiers	176.128	182.914	
		<b>3.391.621</b>	<b>3.205.516</b>
<b>Créances</b>			
1. Créances d'assurance directe	142	158	
2. Autres créances	149.636	140.488	
		<b>149.778</b>	<b>140.646</b>
<b>Autres éléments d'actif</b>			
1. Autres éléments d'actif	100.262	87.402	
2. Autres actifs corporels	21.960	19.313	
3. Stocks	2.428	2.198	
4. Valeurs disponibles	141.780	49.863	
		<b>266.430</b>	<b>158.776</b>
<b>Comptes de régularisation</b>			
1. Intérêts et loyers acquis non échus	7.131	6.674	
2. Autres comptes de régularisation	2.841	834	
		<b>9.972</b>	<b>7.508</b>
		<b>3.874.534</b>	<b>3.569.657</b>

Suite page suivante >

50



51

Bilan consolidé au 31 décembre 2010 (après affectation du résultat)  
*Suite*

x € 1.000	Réf.	31 decembre 2010	31 decembre 2009
PASSIF			
<b>Capitaux propres du groupe</b>			
Capitaux propres	1, 5, 6	842.387	754.057
Part tiers		<u>1.568</u>	<u>1.573</u>
		<b>843.955</b>	<b>755.630</b>
<b>Provisions techniques</b>	7	<b>2.465.737</b>	<b>2.276.235</b>
<b>Provisions</b>		<b>236.353</b>	<b>237.062</b>
<b>Dettes à long terme</b>		<b>197.973</b>	<b>183.336</b>
<b>Dettes à court terme et comptes de régularisation</b>		<b>130.516</b>	<b>117.394</b>
		<u><b>3.874.534</b></u>	<u><b>3.569.657</b></u>

## Compte de résultat consolidé 2010

x € 1.000	Réf.	2010	2009
<b>ASSUREUR</b>			
<b>Produits</b>			
Produits de prime	9	243.612	230.751
Produits des placements		138.760	127.072
Autre chiffre d'affaires		641	1.498
Total produits		383.013	359.321
<b>Charges</b>			
Charges techniques d'assurance		214.717	201.363
Frais de personnel		23.483	21.050
Coûts d'acquisition		38.794	36.573
Coûts d'acquisition activation par solde		-6.153	-4.878
Autres charges d'exploitation		16.076	15.760
Total charges		286.917	269.868
<b>Résultat d'exploitation assureur</b>		<b>96.096</b>	<b>89.453</b>

52



53

Suite page suivante >

# Compte de résultat consolidé 2010

Suite

x € 1.000	Réf.	2010	2009
ASSISTANCE FUNERAIRE			
<b>Produits</b>			
Chiffres d'affaires obsèques	9	188.510	176.601
Frais directs d'obsèques		-98.342	-96.009
Marge brute		90.168	80.592
<b>Charges</b>			
Frais de personnel		50.933	42.970
Autres charges d'exploitation		29.931	28.217
Charges financières		3.403	2.791
Total charges		84.267	73.978
<b>Résultat d'exploitation assistance funéraire</b>		<b>5.901</b>	<b>6.614</b>
<b>Total résultat d'exploitation</b>		<b>101.997</b>	<b>96.067</b>
<b>Total résultat d'exploitation</b>			
Rendement indirect des placements		33.532	104.904
Charges et produits exceptionnels		-3.312	-1.699
Nouvelle stratégie		-2.022	0
Don Fondation DELA Fonds		-500	-500
Amortissement marques commerciales		-3.835	-7.633
		23.862	95.072
<b>Résultat avant affectation</b>		<b>125.860</b>	<b>191.139</b>
Participation bénéficiaire	7	80.289	57.529
<b>Résultat avant impôt</b>		<b>45.571</b>	<b>133.610</b>
Impôts		7.718	-10.861
Intérêts de tiers		-130	-673
<b>Bénéfice net</b>		<b>53.159</b>	<b>122.076</b>



# 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.

### 1.2 Modifications de régime

A compter du 1er janvier 2010, DELA valorise ses titres à revenu fixe à la valeur du marché plutôt qu'à la valeur amortie du prix d'acquisition. Ce changement de régime a été instauré afin de se conformer aux principes usuels de valorisation dans le secteur. L'adaptation de valeur au 1er janvier 2010 est directement transférée à la réserve de réévaluation, déduction faite d'un impôt différé. L'impact de cette modification de régime sur la valorisation des titres à revenu fixe est positif à concurrence de 12,2 millions d'euros. L'impact sur la réserve de réévaluation est positif à concurrence de 8,4 millions d'euros. L'impact sur l'impôt différé est positif à concurrence de 3,6 millions d'euros.

L'impact du changement de régime sur le patrimoine se reflète dans la correspondance suivante des capitaux propres du 31 décembre 2009 au 1er janvier 2010 :

Capitaux propres	
Bilan au 31 décembre 2009 (avant changement)	745.485
Impact du changement sur la réserve de réévaluation	8.360
Impact du changement sur le résultat	212
Bilan au 31 décembre 2009 (avant changement)	<b>754.057</b>

Les chiffres comparatifs sont adaptés.

### 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.

54



55

## 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 des 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 valorisations et de détermination du résultat utilisés sont inchangés par rapport à l'exercice précédent, hormis la valorisation et la définition du résultat pour les valeurs à revenu fixe, comme décrit au paragraphe 1.2.

### 2.3 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 Coopération DELA a provisionné sous les autres provisions techniques pour participation bénéficiaire discrétionnaire s'effectue par prélèvement sur le résultat.

### 2.4 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.

#### 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 versements attendus se fondent sur les principes du tarif, tels que fixés à la conclusion de la police.

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.

56



57

### 3 Principes de détermination du résultat

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.

### 4 Outils 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 réaliser 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 le cadre de risque autorisé.

La pondération stratégique de placement se compose de 40 à 50 % d'immobilier, de 25 % à 35 % d'actions et de 25 % à 35 % de titres à revenu fixe.



## 5 Aperçu des mutations des capitaux propres

Les mutations dans les capitaux propres sont :

	2010	2009
Situation au 1er janvier	754.057	577.681
Résultat net consolidé	53.159	122.076
Mutation de valeur des placements	35.171	54.300
<b>Situation au 31 décembre</b>	<b>842.387</b>	<b>754.057</b>

## 6 Solvabilité

D'un point de vue opérationnel, les fonds propres sont exprimés en pourcentage des provisions techniques, un important indicateur de solvabilité. En 2010, ce pourcentage est passé de 33 % à 34 %. 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, par 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 en 2010 a chuté : l'application du nouveau tableau prévisionnel de l'Actuarieel Genootschap a pour effet de baisser la valeur de marché des obligations d'assurance et d'augmenter ainsi la solvabilité.

58



59

	31-12-2010		31-12-2009	
	Solvabilité effective	Solvabilité exigée	Solvabilité effective	Solvabilité exigée
DELA Natura Uitvaartverzekeringen N.V.	1.131.370	123.993	798.738	115.766
DELA Verzekeringen N.V.	39.293	13.963	27.171	11.679
DELA Uitvaartzorg Verzekeringen N.V.	14.717	3.500	15.117	3.500
<b>Marge totale de solvabilité</b>	<b>1.043.924</b>		<b>710.081</b>	

## 7 Provisions techniques

La spécification est la suivante :	31-12-2010	31-12-2009
Provisions techniques DELA Natura Uitvaartverzekeringen N.V.		
- Brut	2.321.832	2.154.732
Provisions techniques DELA Verzekeringen N.V.		
- Brut	288.112	249.986
- Part de réassurance	(110.674)	(99.231)
Participation bénéficiaire et réduction	2.863	991
Coûts d'acquisition activés	(36.396)	(30.243)
<b>Situation au 31 décembre</b>	<b><u>2.465.737</u></b>	<b><u>2.276.235</u></b>

Le développement des provisions techniques est le suivant :	2010	2009
Situation au 1er janvier	2.276.235	2.071.495
Adjonctions à charge du compte de résultat de DELA Natura Uitvaartverzekeringen N.V.		
- Des primes	92.302	131.681
- Participation bénéficiaire	74.858	56.879
Adjonctions à charge du compte de résultat de DELA Verzekeringen N.V.		
- Des primes	34.222	30.111
- Participation bénéficiaire	5.431	991
- Part de réassurance	(11.158)	(10.043)
- Coûts d'acquisition activés	(9.177)	(7.375)
- Amortissement des coûts d'ac. activés	3.024	2.496
<b>Situation au 31 décembre</b>	<b><u>2.465.737</u></b>	<b><u>2.276.235</u></b>

Un montant de 2,32 milliards d'euros (31 décembre 2009 : 2,15 milliards d'euros) de la provision technique totale est à considérer comme à long terme.

## 8 Résultat total

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

	2010	2009
Résultat après impôts	53.159	122.076
Réévaluation des autres placements financiers	35.171	54.300
<b>Résultat total consolidé de l'exercice</b>	<b>88.330</b>	<b>176.376</b>

60



61

## 9 Chiffre d'affaires

La répartition géographique du chiffre d'affaires est la suivante :

	2010	2009
Primes Pays-Bas		
Produits assistance funéraire Pays-Bas	139.270	126.387
<b>Total Pays-Bas</b>	<b>346.073</b>	<b>324.112</b>
Primes Belgique		
Produits assistance funéraire Belgique	49.240	50.213
<b>Total Belgique</b>	<b>86.049</b>	<b>83.239</b>



*« Le futur est défini par le  
souvenir du passé. »*



## 10 Effectif moyen

Pendant l'année 2010, le Groupe comptait en moyenne 1.263 (2009 : 1.206) collaborateurs, dont 296 (2009 : 274) en Belgique.

Eindhoven, le 15 avril 2011  
Coopérative DELA

Direction

Drs. E. Doeve  
Ir. J.A.M. van der Putten

Conseil des Commissaires

Dr. W.M. van den Goorbergh  
Prof. Mr. S.C.J.J. Kortmann  
F.H.J. Boons  
Drs. J.P. de Pender  
Mr. A.C.R.J. van der Burgt-Nijpels

62



63

Autres informations

## 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.

64

## Participation bénéficiaire statutaire

Il est proposé de transférer le résultat net après impôts de 53.159 € aux autres réserves.

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

65



## A la direction de la Coopérative DELA

Les comptes annuels abrégés dans le présent rapport, composés du bilan abrégé consolidé au 31 décembre 2010, du compte de résultat abrégé consolidé pour 2010 et des commentaires afférents, sont empruntés aux comptes annuels contrôlés de DELA Coöperatie, à Eindhoven, pour 2010. Nous avons émis un avis favorable sur ces comptes annuels dans notre déclaration de contrôle du 15 avril 2011. Les comptes annuels afférents et cette synthèse ne comprennent pas la mention d'événements qui ont eu lieu depuis la date de notre déclaration de contrôle du 15 avril 2011.

Les comptes annuels abrégés ne comprennent pas tous les commentaires exigés sur la base du Titre 9 Livre 2 du Code civil (CC) en vigueur aux Pays-Bas. A cet égard, la lecture des comptes annuels abrégés ne peut se substituer à celle des comptes annuels contrôlés de DELA Coöperatie.

# Déclaration du réviseur

## Responsabilité de la direction

La direction de la coopérative est responsable de l'établissement d'une synthèse des comptes annuels contrôlés, conformément aux principes décrits dans les commentaires.

## Responsabilité du réviseur

Notre responsabilité consiste à donner un avis sur les comptes annuels abrégés sur la base de nos activités, exécutées conformément au droit néerlandais, notamment le « Standaard 810 » portant sur les « Missions de rapport concernant les états financiers abrégés ».

## Avis

A notre estime, les comptes annuels abrégés sont conformes, pour tous les aspects d'importance matérielle, aux comptes annuels contrôlés de DELA DELA Coöperatie pour l'année se terminant le 31 décembre 2010, en conformité avec les principes tels que décrits dans les commentaires.

Rotterdam, le 15 avril 2011  
PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

S.A. van Kempen RA

66



67



### Mission

DELA Coöperatie, 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 2010 pour les sociétés d'assurances DELA Natura Uitvaartverzekeringen N.V., DELA Verzekeringen N.V. et DELA Uitvaartzorg Verzekeringen N.V.

### Informations

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

# Déclaration actuarielle

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'Actuariel 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 au bilan à la date du 31 décembre 2010 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 15 avril 2011

G.C. Pater AAG

associé à Towers Watson Risk Consulting B.V.



# Colophon

## DELA

Coopérative pour l'assurance et l'exécution d'enterrements  
et de crémations U.A.

Oude Stadsgracht 1  
5611 DD Eindhoven

Téléphone 040 260 16 01  
Téléfax 040 244 93 28  
E-mail [info@dela.nl](mailto:info@dela.nl)

## Texte

DELA

## Photographie

Clea Betlem Photography, Maastricht

## Réalisation

Beeldvang creatieve communicatie, Weert

## Impression

De Budelse, Budel

## Citation de couverture

Louis Ferron, filosoof

## Papier

Couverture Rives Tradition  
Intérieur Revive Pure White



70



71

S



gĳs

2



gĳs

3



Rosie



1

BREPOLS

Rosie



2



EVA



1

2005  
2006



EVA



# DELA

Adresse postale	Postbus 522   5600 AM Eindhoven
Adresse de visite	Oude Stadsgracht 1   5611 DD Eindhoven
Téléphone / fax	040 - 260 16 01   040 - 244 93 28
Internet	<a href="http://www.dela.nl">www.dela.nl</a>