Tableau des 15 indicateurs de la raison d'être par partie prenante de CNP Assurances (2026-2030)

Mercredi 25 mars 2026

Clients

KPI 1 : Nombre de solutions améliorant l'accès à l'assurance	
Statut :	Elargi : indicateur qui a évolué au-delà des seuls produits, en intégrant solutions et services
Intitulé :	Nombre de solutions améliorant l'accès à l'assurance notamment pour les populations vulnérables*
Définition :	Mesure le nombre de produits, services ou dispositifs facilitant l'accès à l'assurance pour les populations vulnérables,
Cible 2030 :	30 solutions inclusives

* **Définition des populations vulnérables :** Un groupe d'individus plus susceptibles de subir des dommages en raison de l'âge, de l'état de santé, d'un ou plusieurs handicaps physiques ou mentaux, d'une situation économique précaire, ou d'une exclusion des services essentiels tels que l'assurance, en raison de barrières physiques, psychologiques, financières ou sociales. Cela inclut également la vulnérabilité climatique.

Indicateur conforme aux principes SUAVE pour :

- Simple (facile à comprendre)
- Utile (répond à un besoin réel)
- Accessible (accessible en termes de coût et de distribution)
- Viable (durable économiquement pour l'assureur et l'assuré)
- Équitable (juste et non discriminatoire)

KPI 2 : Simplicité des démarches	
Statut :	Adapté à partir du Customer Effort Score (CES)
Intitulé :	Part des clients estimant que leur relation avec CNP Assurances a été simple
Définition :	Mesure la proportion de clients jugeant leurs démarches et parcours faciles avec CNP Assurances,
Cible 2030 :	> 80 %
Méthode de calcul :	Moyenne consolidée des scores CES sur les parcours clients mesurés dans toutes les géographies. Score de 1 à 5, le chiffre 1 représentant la démarche la plus facile pour le client.

KPI 3 : Langage clair	
Statut :	Nouveau
Intitulé :	Part des informations transmises au client en langage clair*
Définition :	Mesure la conformité des documents clients au référentiel interne de langage clair.
Cible 2030 :	100 %
Méthode de calcul :	Analyse annuelle des documents produits selon un protocole commun (score de clarté, critères linguistiques, structure, lisibilité).

* **Le langage clair** est un ensemble de règles écrites qui améliorent la compréhension et la mémorisation d'un message. Il s'appuie sur des critères linguistiques comme la longueur des phrases, la structure du texte, le format du document, etc. Le niveau de langage clair est évalué par un score dit de clarté.

Partenaires :

KPI 4 : NPS Partenaire	
Statut :	Indicateur inchangé par rapport à celui de 2022-2025, mais augmentation du niveau d'exigence et élargissement progressif à tous les grands partenaires mondiaux
Intitulé :	Net Promoter Score Partenaire
Définition :	Indice de recommandation des partenaires distributeurs.
Cible 2030 :	+40
Méthode de calcul :	Score NPS = % promoteurs – % détracteurs.

Actionnaire et investisseurs :

KPI 5 : Notations ESG	
Statut :	Indicateur inchangé mais élévation du niveau d'exigences des agences de notation
Intitulé :	Notations ESG de CNP Assurances
Définition :	Positionnement de CNP Assurances dans les classements ESG des agences et organismes indépendants.
Cible 2030 :	CNP Assurances doit figurer dans les 10 % d'assureurs les mieux notés
Méthode de calcul :	Classement consolidé basé sur les notations disponibles (S&P, MSCI, Sustainalytics, ONG reconnues en cas de retrait d'agences).

Planète :

KPI 6 : Investissements environnementaux	
Statut :	Nouveau
Intitulé :	Flux nouveaux investis en faveur de la transition environnementale
Définition :	Mesure les nouveaux investissements contribuant à la transition écologique.
Cible 2030 :	+ 10 Md€
Méthode de calcul :	Somme annuelle des investissements répondant aux critères environnementaux (obligations vertes, forêts certifiées, immeubles labellisés, infrastructures vertes, fonds article 9).

KPI 7 : Empreinte carbone du portefeuille d'investissement	
Statut :	Indicateur élargi à l'ensemble des filiales du Groupe
Intitulé :	Empreinte carbone du portefeuille d'investissement
Définition :	Intensité carbone du portefeuille d'investissement consolidé.
Cible 2030 :	< 50 $kgCO_2e$ / k€
Méthode de calcul :	$kgCO_2e$ émis / k€ investi, selon les standards NZAOA et CSRD.

KPI 8 : Empreinte carbone du fonctionnement interne	
Statut :	Adapté*
Intitulé :	Réduction des émissions internes
Définition :	Réduction des émissions internes (scopes 1, 2 et partie du scope 3).
Cible 2030 :	–50 % en absolu et –65 % par collaborateur
Méthode de calcul :	Comparaison annuelle des émissions à la base 2019 ; intégration des déplacements professionnels et domicile-travail.

*Ajout d'un objectif par collaborateur intégrant les déplacements professionnels et les déplacements domicile-travail,

KPI9 : Biodiversité forestière	
Statut :	Nouveau
Intitulé :	Hectares de forêts gérées durablement ou préservant la biodiversité
Définition :	Surface forestière bénéficiant d'une gestion durable ou d'une conservation effective de la biodiversité.
Cible 2030 :	20 000 années-hectares* (Europe) + 2,5 M ha en Amérique Latine (Amazonie)
Méthode de calcul :	Addition des surfaces couvertes par les programmes européens (FSC, Nature Impact) et par les projets en Amérique latine.

*La notion d'années hectares permet de valoriser à la fois la surface de conservation effective de biodiversité et la période sur laquelle cet engagement est pris.

KPI 10 : Initiatives remarquables d'investissement durable	
Statut :	Nouveau
Intitulé :	Initiatives remarquables d'investissement durable
Définition :	Nombre d'initiatives d'investissement à fort impact pour le climat et la biodiversité
Cible 2030 :	30 initiatives au total (incluant également les initiatives sur les axes santé & bien vieillir / accès aux biens & services essentiels)
Méthode de calcul :	Comptabilisation annuelle selon une grille d'éligibilité (impact, innovation, alignement stratégique)

Société

KPI 10 : Initiatives remarquables d'investissement durable	
Statut :	Nouveau
Intitulé :	Initiatives remarquables d'investissement durable
Définition :	Nombre d'initiatives d'investissement à fort impact dans deux axes : santé & bien vieillir et accès aux biens & services essentiels
Cible 2030 :	30 initiatives au total (incluant également les initiatives pour le climat et la biodiversité)
Méthode de calcul :	Comptabilisation annuelle selon une grille d'éligibilité (impact, innovation, alignement stratégique)

KPI 11 : Engagement sociétal des collaborateurs	
Statut :	Adapté
Intitulé :	Part des collaborateurs engagés dans des actions sociétales
Cible 2030 :	35 % de collaborateurs engagés dans des actions sociétales
Méthode de calcul :	Nombre de collaborateurs engagés/effectif total, incluant engagement sur temps de travail, hors temps de travail, arrondi sur salaire, dons de jours.

KPI 12 : Mécénat	
Statut :	Inchangé
Intitulé :	Dépenses annuelles de mécénat et des actions à impact sociétal
Définition :	Montant des dépenses du Groupe en faveur de l'intérêt général, notamment sur la santé des jeunes
Cible 2030 :	18 M€ sur la période (3,6 M€/an)
Méthode de calcul :	Total annuel des dépenses éligibles au mécénat, consolidé Groupe.

Collaborateurs

KPI 13 : Taux d'engagement des collaborateurs	
Statut :	A définir
Intitulé :	Taux d'engagement des collaborateurs
Définition :	Niveau d'engagement des collaborateurs mesuré via le nouveau baromètre Groupe La Poste.
Cible 2030 :	Définie en 2027
Méthode de calcul :	Score consolidé issu du baromètre interne (première mesure en 2027).

KPI 14 : Taux de mixité au sein du Top Management	
Statut :	Inchangé
Intitulé :	Mesure de l'équilibre femmes-hommes au sein du comité exécutif et du Top Management du Groupe
Définition :	Part de femmes et d'hommes au sein du Top Management.
Cible 2030 :	Mixité à + ou – 5% au sein du Top Management

KPI 15 : Nombre d'opportunités pour soutenir l'employabilité des jeunes	
Statut :	Nouveau
Intitulé :	Nombre d'opportunités créées pour favoriser le développement professionnel ou soutenir l'employabilité des jeunes
Cible 2030 :	4 500 opportunités de développement proposées
Méthode de calcul :	Comptabilisation des CDI, CDD, stages, alternances, VIE, programmes internes et dispositifs d'accompagnement.