



RAPPORT ANNUEL 2012



L'assureur de toute une vie

1^{ER} ASSUREUR DE PERSONNES EN FRANCE

27 MILLIONS*
D'ASSURÉS EN
PRÉVOYANCE/PROTECTION**
DANS LE MONDE
ET 14 MILLIONS*
EN ÉPARGNE/RETRAITE

+ 9,1 % DE RÉSULTAT NET
(951 M€)

292 Md€ D'ENCOURS
MOYENS EN 2012*** (+ 2,2 %)

* Estimations pour partie fondées
sur le nombre de contrats sous gestion,
arrondies au chiffre supérieur

** Prévoyance, santé, assurance emprunteur

*** Hors participation au bénéfice différé

Depuis plus de 150 ans, CNP Assurances assure la protection des personnes contre les aléas de la vie. La confiance de ses partenaires et de ses clients est son actif le plus précieux. Il repose sur des valeurs fortes, une gestion prudente et un esprit de service.



SOMMAIRE

04 . 15

**04. MESSAGE DE JEAN-PAUL FAUGÈRE,
PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

**06. ENTRETIEN AVEC FRÉDÉRIC LAVENIR,
DIRECTEUR GÉNÉRAL**

08. LA GOUVERNANCE

10. PANORAMA DU GROUPE

12. DES PERFORMANCES FINANCIÈRES ROBUSTES

14. UN ENGAGEMENT SOCIAL ET SOCIÉTAL RÉAFFIRMÉ

16 . 33

16. LA PROTECTION DES PERSONNES, NOTRE MÉTIER

18-21 Faire des projets d'avenir

22-25 Quelqu'un sur qui compter le jour où

26-29 Préparer sans attendre sa retraite

30-33 Vivre chez soi le plus longtemps possible

34 . 55

34. LA RESPONSABILITÉ SOCIALE, NOTRE ENGAGEMENT

36-39 L'assureur de tous

40-43 Un investisseur responsable

44-47 Notre contribution à l'économie réelle

48-51 Un employeur responsable

52-55 L'engagement de CNP Assurances en faveur de la santé

56 . 73

56. LA RELATION CLIENT, NOTRE PRIORITÉ

58-61 Notre solidité, gage de confiance

62-65 Nos offres sur mesure

66-69 Notre gestion dynamique

70-73 Notre politique de fidélisation active

74 . 75

TOUT SAVOIR SUR CNP ASSURANCES

■
MESSAGE DE
JEAN-PAUL FAUGÈRE

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'année 2012 aura été une bonne année pour CNP Assurances. Dans un contexte encore marqué par une conjoncture assez médiocre et par des incertitudes fiscales pesant sur les choix des épargnants, CNP Assurances a confirmé sa capacité de premier assureur de personnes en France, et, dans le même temps, poursuivi sa croissance au Brésil dans de bonnes conditions de rentabilité. Notre résistance en Europe est globalement d'autant plus satisfaisante sur l'épargne que le marché a subi une décollecte nette très substantielle. La solidité de nos activités en prévoyance et en assurance emprunteur donne également des garanties sur notre capacité à créer de la valeur dans les années à venir alors même que la situation économique ne peut laisser augurer une amélioration rapide de notre environnement.

Je suis d'autant plus confiant que le conseil d'administration, sur proposition du directeur général, Frédéric Lavenir, a maintenant clarifié les orientations stratégiques pour construire l'avenir de CNP Assurances. La mise au point de la stratégie se poursuivra en 2013, en liaison avec nos partenaires, mais on peut dès à présent souligner l'importance des choix qui ont été faits. Ils sont inspirés

par la conviction qu'il nous faut d'abord capitaliser sur nos forces. Ainsi doit-il en être prioritairement de nos partenariats, en proposant à nos grands distributeurs les voies d'enrichissement et de développement de notre offre. Cette fidélité à notre modèle et à notre histoire ne doit pas pour autant entraver notre capacité de mouvement, y compris sur le marché français. Il y a place pour une croissance renouvelée en France pour des acteurs techniquement créatifs et suffisamment mobiles. Nous avons tous les atouts pour en être et aller à la rencontre des besoins de nos clients individuels, mais aussi collectifs.

Notre stratégie doit également tenir compte du poids que représente désormais notre filiale brésilienne Caixa Seguros dans la production du Groupe (36 % du PNA en 2012). Nous avons encore beaucoup d'opportunités de croissance au Brésil. Il est légitime de tirer parti de ce potentiel tout en restant fidèles aux exigences de prudence et de maîtrise technique qui ont fait le succès de notre histoire.

Cette histoire, au Brésil comme en France, est marquée par un ancrage fort dans le secteur public, qui fait partie de notre identité. Il nous impose des devoirs, en matière de qualité de service, de disponibilité à l'égard des épargnants modestes, de transparence, de sécurité et d'investissement responsable. Il nous prédispose à développer des partenariats

“CNP Assurances a tous les atouts pour aller à la rencontre des besoins de nos clients individuels mais aussi collectifs.”

avec l'ensemble des acteurs publics, même si nous agissons dans le cadre concurrentiel de droit commun.

Le conseil d'administration a examiné de manière toujours plus approfondie, avec l'appui de son comité d'audit sous la présidence de M^{me} Stéphane Pallez, la politique de gestion des risques. Il a veillé à la qualité du système de contrôle interne et s'est assuré des progrès constants faits par l'entreprise pour assurer la maîtrise de toutes les catégories de risques, financiers, techniques et opérationnels. Ce n'est pas parce que la réputation de CNP Assurances est à cet égard exceptionnelle que nous ne devons pas en permanence revisiter nos procédures pour donner aux assurés comme aux actionnaires les garanties qu'ils sont en droit d'attendre.

C'est la meilleure assurance que nous puissions avoir de laisser inentamé le capital de confiance exceptionnel que représente en France comme à l'étranger la marque CNP Assurances. Cet atout maître, les équipes de CNP Assurances en sont très légitimement fières. Je tiens à rendre hommage à leur engagement et à leurs compétences.

Dans un monde risqué, secoué par les aléas de la conjoncture, nos clients ont raison de compter sur CNP Assurances, car nous leur garantissons le sérieux et la solidité. C'est évidemment exigeant pour les gestionnaires. Mais c'est un défi motivant et finalement prometteur. ■



■

ENTRETIEN AVEC **FRÉDÉRIC LAVENIR**

DIRECTEUR GÉNÉRAL

Quelle est votre vision du Groupe après la publication des résultats 2012 ?

Je voudrais tout d'abord souligner que, dans l'environnement perturbé qui est le nôtre, nos résultats témoignent de la solidité du modèle économique de CNP Assurances. Nos revenus sont en croissance, nos frais généraux sont maîtrisés, et notre résultat est en augmentation significative, le tout avec une bonne tenue de notre marge de solvabilité.

“Les attentes de nos clients évoluent et se diversifient : nous saurons être créatifs pour y répondre.”

Notre métier est au cœur des besoins des gens – besoins de protection, de sécurité sur le long terme –, et ces besoins sont structurellement croissants. Notre positionnement géographique est équilibré : leader en France au cœur d'un marché européen riche et mature, nous sommes également fortement positionnés au Brésil sur un marché sud-américain en croissance rapide.

Ces besoins croissants en matière de protection, est-ce l'avenir de l'assurance de personnes ?

La situation de l'emploi et les incertitudes sur l'évolution des régimes obligatoires en France, la montée des classes

moyennes au Brésil sont autant de facteurs de croissance structurelle des besoins de protection des familles, en Europe comme en Amérique du Sud. Cela portera durablement le développement de la prévoyance, mais aussi celui de l'assurance vie : nos assurés conservent très longtemps – douze ans en moyenne – leurs contrats parce que c'est pour eux à la fois une protection en cas d'accident de la vie ou de dépendance, un éventuel complément de

cace à leurs demandes, mais aussi par un haut niveau de service à leurs réseaux et à leurs clients. Nous y engageons nos moyens et notre énergie.

La prévoyance et la protection sont des axes de développement en France et en Europe. Quels sont nos atouts ?

Pour développer la prévoyance collective en France auprès des TPE-PME et du secteur public local, CNP Assurances dispose d'une forte expertise et d'une technicité unique qui nous permettent de valoriser nos liens de confiance étroits et anciens avec nos partenaires mutualistes et paritaires. En Europe, nous avons aujourd'hui des savoir-faire, des plateformes expérimentées et une présence commerciale au sud. Nous entendons valoriser ces forces de manière à déployer une offre en modèle ouvert, en prévoyance, en assurance emprunteur et en épargne haut de gamme, au moment même où de nombreux distributeurs cherchent à diversifier leur offre.

Comment saisir les opportunités qu'offre la croissance de l'Amérique latine ?

Avec Caixa Econômica Federal, notre partenaire au Brésil, nous continuons de renforcer notre offre d'équipement en produits d'assurance à destination d'une classe moyenne en plein développement. C'est un marché sur lequel l'innovation

retraite et un instrument de préparation de la succession. Les attentes des clients évoluent et se diversifient, nous saurons être créatifs pour y répondre.

Le renforcement des relations avec nos partenaires est la première priorité stratégique du Groupe. Que recouvre-t-elle ?

Nos grands partenaires bancaires ont des projets et des ambitions, notamment en matière de prévoyance et vis-à-vis de leur clientèle haut de gamme. Il nous revient, en tant que fournisseur, de leur apporter un appui total. Cela passe, bien sûr, d'abord par une capacité d'innovation produit et de réponse rapide et effi-



permet de capter la croissance, comme avec le lancement prometteur de produits de santé dentaire via Internet. Nous avons aussi l'ambition de répondre aux nouveaux besoins des 100 millions de Brésiliens à faible revenu. Par son maillage territorial très dense, notre partenaire est un atout maître pour toucher cette population. Nous serons également attentifs aux opportunités de croissance externe.

Quelles sont vos exigences en matière de responsabilité sociale ?

Nous devons chaque jour, par nos comportements et notre éthique commerciale, mériter la confiance que nous accordent nos assurés. Le fait d'être présents aux moments importants ou douloureux de la vie des gens nous crée à cet égard une responsabilité particulière. Cette responsabilité d'entreprise, nous l'assumons pleinement aussi vis-à-vis de nos collaborateurs, et de notre environnement : promotion de la diversité, dialogue social et contribution au développement durable sont dans notre ADN. Enfin, en tant qu'investisseur de long terme, CNP Assurances est un contributeur important au développement économique, notamment en France. Notre investissement croissant dans les entreprises, dans les infrastructures et dans l'immobilier est la marque de cet engagement au service de l'économie réelle. ■

■
LA GOUVERNANCE

■
CNP Assurances a renouvelé sa gouvernance en 2012 : un nouveau président du conseil d'administration, un nouveau directeur général, un comité exécutif élargi et féminisé.

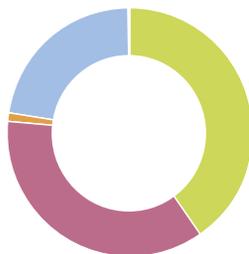
■
Le conseil d'administration

Le conseil d'administration du groupe CNP Assurances est composé de dix-huit administrateurs*, trois censeurs et quatre représentants du comité d'entreprise. L'implication des actionnaires de référence se conjugue à la vision de personnalités qualifiées indépendantes. Le président dirige les travaux du conseil et du comité stratégique. Les comités spécialisés sont présidés par des administrateurs indépendants.

Le pilotage opérationnel

Le directeur général met en œuvre la stratégie adoptée par le conseil et dispose des pouvoirs les plus étendus pour agir au nom du groupe CNP Assurances. Il est assisté par le comité exécutif, qui associe huit directeurs représentant les enjeux clés de l'entreprise : international, finance, partenariats, systèmes d'information, service aux assurés, ressources humaines. Cette instance de coordination traite tous les sujets d'intérêt transversal.

La présence d'au moins un membre du comité exécutif au conseil d'administration des principales filiales en France et la nomination par CNP Assurances d'au moins la moitié des administrateurs des filiales à l'étranger garantissent la cohérence du pilotage stratégique du groupe CNP Assurances. ■



ACTIONNARIAT DE CNP ASSURANCES

- Caisse des Dépôts **40,54 %**
- Sopassure** **35,96 %**
- État **1,11 %**
- Capital flottant **22,39 %**
(Investisseurs institutionnels et individuels)

** Holding détenue par La Banque Postale et par le groupe BPCE.

* La nomination de Frédéric Lavenir en qualité d'administrateur sera proposée à l'approbation de l'assemblée générale des actionnaires du 25 avril 2013, pour une durée identique à celle de son mandat de directeur général de la société.



COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31 DÉCEMBRE 2012 et de ses comités spécialisés

Administrateurs

Jean-Paul Faugère*,
président
Caisse des dépôts
et consignations,
représentée par
Antoine Gosset-Grainville**
Michel Bouvard
Virginie Chapron du Jeu
Anne-Sophie Grave***
André Laurent Michelson
Franck Silvent
Sopassure,
représentée par
Marc-André Feffer
Jean-Paul Bailly
Jean-Yves Forel***
François Pérol
Philippe Wahl
l'État, représenté
par Ramon Fernandez
Philippe Baumlin
Marcia Campbell*
Stéphane Pallez*
Henri Proglio*

Censeurs

Pierre Garcin
Jacques Hornez
Alain Quinet

Représentants du comité d'entreprise

Valérie Baron-Loison
Patrick Berthelot
Pascal Oliveau
Nadia Remadna

Secrétaire du conseil d'administration

Hugues de Vauplane

Président d'honneur

Edmond Alphandéry

Commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers
Audit, représenté
par Éric Dupont
Mazars, représenté
par Jean-Claude Pauly

LES COMITÉS SPÉCIALISÉS

Le comité d'audit et des risques

Stéphane Pallez*,
présidente
Philippe Baumlin
Marcia Campbell*
Virginie Chapron du Jeu
Jean-Yves Forel***
Philippe Wahl

Le comité des rémunérations et des nominations

Henri Proglio*, président
Jean-Paul Bailly
Jean-Paul Faugère*
Olivier Mareuse****
François Pérol

Le comité stratégique

Jean-Paul Faugère*,
président
Marc-André Feffer
Jean-Yves Forel**
Olivier Mareuse****
Anne-Sophie Grave**
Henri Proglio*

LA DIRECTION GÉNÉRALE

Frédéric Lavenir,
directeur général
Xavier Larnaudie-Eiffel,
directeur général
adjoint, directeur de
l'international, directeur
du développement
et des partenariats
Antoine Lissowski,
directeur général adjoint,
directeur financier

Le comité exécutif

Frédéric Lavenir,
directeur général
Xavier Larnaudie-Eiffel,
directeur général adjoint,
directeur de l'international,
directeur du
développement
et des partenariats
Antoine Lissowski,
directeur général adjoint,
directeur financier
Michel Bois, directeur
des programmes,
de l'organisation et des
systèmes d'information
Jean-Claude Chaboseau,
directeur du pôle
partenariats individuels
et grand public et des
centres de partenariat
Yves Couturier, directeur
des clientèles bancaires
Corinne Gouthière,
directrice du service
aux assurés
Bérengère Grandjean,
directrice des ressources
humaines
Martine Rapoport,
directrice des clientèles
collectives
Le secrétariat du comité
exécutif est assuré par
Huguette Rellier, directrice
de l'audit interne
et de la mission qualité.

* Administrateur indépendant au sens du code de référence Afep-Medef

** Remplacé par Olivier Mareuse depuis le 10 avril 2013

*** Sous réserve de l'approbation de l'assemblée générale des actionnaires du 25 avril 2013

**** Sous réserve de la décision du conseil d'administration du 25 avril 2013

■
PANORAMA **DU GROUPE**

AMÉRIQUE DU SUD

BRÉSIL

Brasília

■ **Caixa Seguros Holding**

(épargne et retraite, prévoyance,
santé, couverture de prêts,
dommage aux biens)

ARGENTINE

Buenos Aires

■ **CNP Assurances**
Compañía de Seguros

(épargne, prévoyance,
couverture de prêts)



FRANCE

Paris

- **La Banque Postale Prévoyance** (prévoyance)
- **Ecureuil Vie Développement** (support à l'animation commerciale)
- **MFPrévoyance SA** (prévoyance)
- **FONGEPAR** (épargne salariale)
- **CNP Caution** (caution de prêt)
- **Groupe Assurance** (garanties d'assistance)
- **Âge d'Or Expansion** (services à la personne)
- **Carrés Bleus** (conseil en santé)

ESPAGNE

Madrid

- **CNP Vida de Seguros y Reaseguros** (épargne et retraite, couverture de prêts)
- **CNP Barclays Vida y Pensiones** (épargne et retraite, prévoyance, couverture de prêts)
- **CNP España**, succursale CNP Assurances (couverture de prêts)

ITALIE

Milan

- **CNP UniCredit Vita** (épargne et retraite, prévoyance, couverture de prêts)
- **CNP Italia**, succursale de CNP Assurances (couverture de prêts, prévoyance)
- **CNP Barclays Vida y Pensiones**, succursale CNP BVP (épargne, couverture de prêts)

PORTUGAL

Lisbonne

- **CNP Barclays Vida y Pensiones**, succursale CNP BVP (épargne, couverture de prêts)

IRLANDE

Dublin

- **CNP Europe Life** (épargne et retraite)

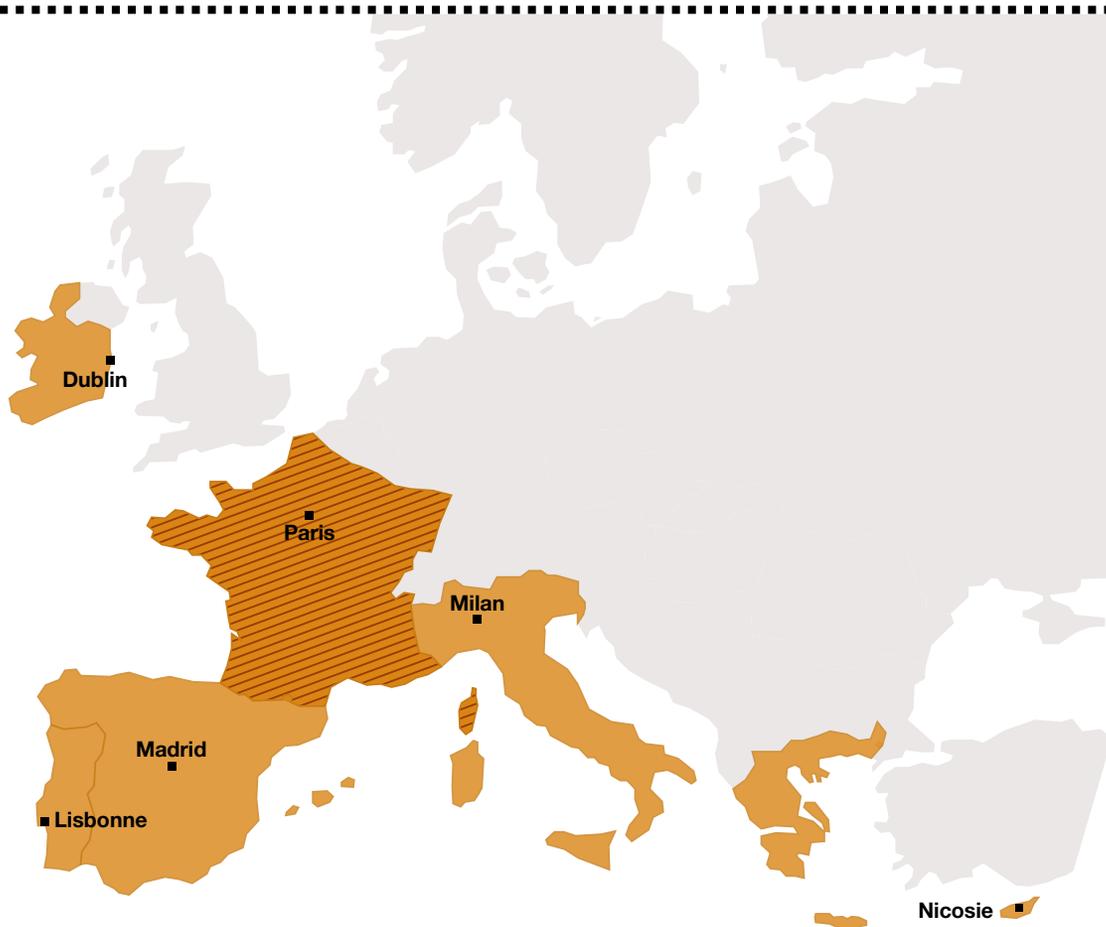
CHYPRE ET GRÈCE

Nicosie

- **CNP Laiki Insurance Holding**, (épargne et retraite, prévoyance, dommage aux biens)

* Filiales détenues à 50 % et plus, et dont l'activité est liée à l'assurance.

EUROPE*



DES PERFORMANCES FINANCIÈRES ROBUSTES

3 167 M€
soit une hausse de
+ 1,2 %

PRODUIT NET D'ASSURANCE

Un PNA France en baisse de 6,5 % sous l'effet de facteurs techniques non récurrents, notamment la baisse des taux techniques, mais en hausse de 8,6 % hors ces facteurs, grâce à la progression des encours, l'amélioration de la sinistralité et des marchés financiers. Un PNA hors France en hausse de 8,9 %, porté par la croissance du Brésil en volumes et en marges.

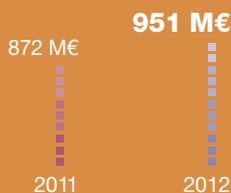


RÉPARTITION DU PRODUIT NET D'ASSURANCE PAR SEGMENT DE PRODUIT

Un positionnement produit qui répond aux évolutions démographiques et à un besoin social croissant de protection et de sécurité.

- Épargne/Retraite **55 %**
- Prévoyance/Protection* **45 %**

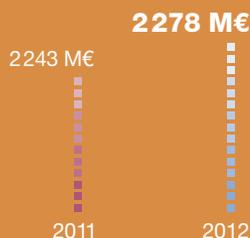
* Prévoyance, santé, assurance emprunteur et IARD



RÉSULTAT NET (en M€)

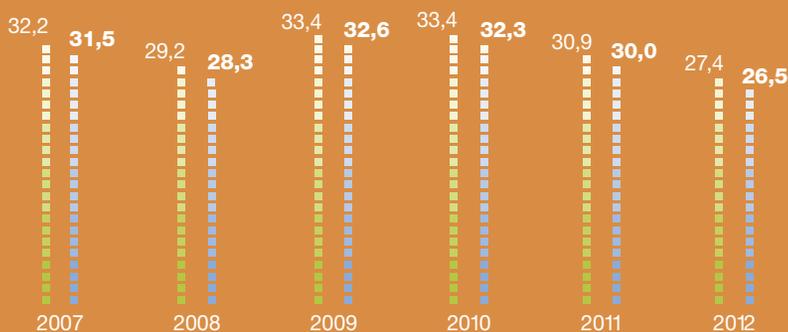
+9,1%

Un résultat net part du Groupe à 951 M€, soutenu par une bonne dynamique opérationnelle et l'effet favorable des marchés financiers.



RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION (en M€, à taux de change courant)

+1,6%



COLLECTE BRUTE ET CHIFFRE D'AFFAIRES (en M€)

- Collecte brute (French GAAP)
- Chiffre d'affaires (IFRS)



HISTORIQUE DU RÉSULTAT NET ET DU DIVIDENDE (en € par action et en M€ pour le résultat) de 2006 à 2012

Stabilité du dividende à 0,77 € par action.

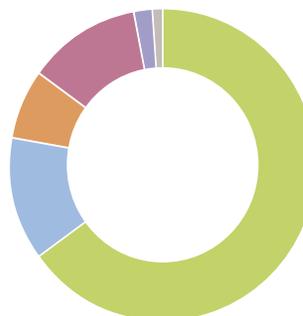
Un dividende de 0,77 € par action sera proposé au vote des actionnaires lors de l'assemblée générale du 25 avril 2013 avec option de paiement en actions. Les membres du pacte d'actionnaires ont fait part de leur intention d'exercer cette option.



RÉPARTITION DU PRODUIT NET D'ASSURANCE PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

- France **53 %**
- Brésil **36 %**
- Autres **11 %**

Une position de leader en France au cœur d'un marché européen riche et mature. Une position forte au Brésil sur un marché sud-américain en croissance rapide.



CHIFFRES D'AFFAIRES PAR SEGMENT

(en %, normes IFRS)

- Épargne **65 %**
- Retraite **13 %**
- Prévoyance **7 %**
- Couverture de prêts **12 %**
- Santé **2 %**
- Dommage aux biens **1 %**

VALEUR INTRINSÈQUE

(Market consistent embedded value – MCEV)

21,60 €

par action à fin décembre 2012 avant distribution du dividende, soit

+17,5%

UN ENGAGEMENT SOCIAL ET SOCIÉTAL RÉAFFIRMÉ

Assureur et investisseur responsable

- Part des actifs financiers* gérés en intégrant des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance : 80 % à fin 2012.
- Encours* en OPCVM labellisés ISR ou à thématique sociale ou environnementale : 4 Md€.
- Nombre de contrats d'assurance multisupport intégrant des supports ISR : 75200.

Employeur responsable

- Toutes les sociétés du Groupe partagent quatre principes :
 - le respect des droits de l'homme ;
 - la liberté d'association et le droit à la négociation collective ;
 - l'accompagnement des collaborateurs dans la durée ;

- la promotion de l'égalité des chances.
- Effectif Groupe : 4 842 collaborateurs
 - dont CNP Assurances : 3 119 ;
 - dont filiales consolidées** : 1 723.
- Part des CDI à CNP Assurances et dans les filiales consolidées** : 97 %.
- Formation CNP Assurances : plus de 5 % de la masse salariale et 4,4 % sur le périmètre Groupe.

Respect de l'environnement

L'activité d'un groupe financier comme CNP Assurances a un impact direct limité sur l'environnement. Tout est néanmoins fait pour réduire les consommations, en particulier sur les trois principaux facteurs d'émission directe de gaz à effet de serre : l'utilisation du papier, dans la gestion quotidienne et les relations avec les assurés ;

les déplacements ; la gestion des bâtiments.

- Réduction de la consommation de papier en 2012 dans le Groupe : 25 %.
- Réduction des rejets de gaz à effet de serre par collaborateur de CNP Assurances pour le fonctionnement interne : 10 % par rapport à 2009.
- Bilan net 2012 de stockage de carbone des forêts du patrimoine de CNP Assurances : 363 035 tonnes de CO₂.

La reconnaissance des analystes extra-financiers

Vigeo*** place CNP Assurances parmi les toutes premières sociétés d'assurances de son panel européen. Le Groupe est particulièrement bien classé en matière de ressources humaines et d'engagement environnemental. Le titre est intégré à plusieurs indices ISR européens et a notamment été reconduit dans l'Ethibel Excellence Investment Register et dans l'ASPI Eurozone 120.

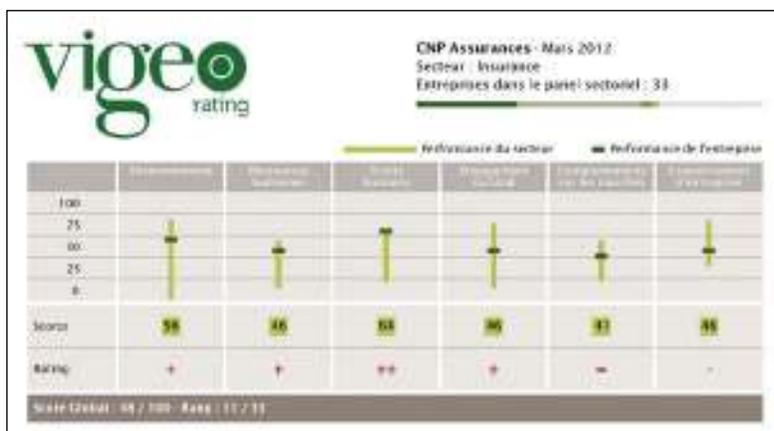
Le bilan RSE

Le bilan 2012 des engagements de CNP Assurances est disponible au format papier sur simple demande auprès de CNP Assurances ou téléchargeables sur www.cnp.fr ■

* Données groupe CNP Assurances France.

** France et international.

*** Pour plus de précisions sur la méthode de notation www.vigeo.com



UNE RELATION DURABLE AVEC LES ACTIONNAIRES

CNP Assurances entretient avec ses actionnaires une relation sur le long terme.

Un actionnariat diversifié

CNP Assurances s'appuie sur un actionnariat stable, renforcé par la signature d'un pacte entre ses grands actionnaires. Le Groupe compte près de 140 000 actionnaires individuels, et ses salariés détiennent 0,35 % du capital.

Une information transparente

CNP Assurances s'engage à communiquer à la communauté financière une information complète, accessible, transparente et compréhensible. Le dispositif comprend des éditions financières, des lettres d'information et le site Internet www.cnp-finances.fr, avec deux espaces dédiés, l'un aux actionnaires individuels, l'autre aux investisseurs.

ÉVOLUTION DU COURS DE BOURSE

Cours de l'action du 6 octobre 1998 (5,93 €) au 15 février 2013 (12,35 €)



Depuis l'introduction en Bourse en octobre 1998, l'action CNP Assurances a enregistré une progression de 108 %, tandis que le CAC 40 est en légère hausse (16,7 %) et que le secteur de l'assurance affiche une baisse de 32,1 %. Sur l'année 2012, le titre CNP Assurances est en hausse de 21,16 % dans un marché très volatil et dans le contexte de crise des dettes souveraines en Europe.

CNP ASSURANCES EN BOURSE

- Cotation : Euronext Paris
- Introduction en Bourse : 6 octobre 1998
- Cours au 31 décembre 2012 : 11,60 €
- Capitalisation boursière au 31 décembre 2012 : 7,5 Md€ (source Bloomberg)
- Nombre total d'actions : 643 500 175
- Nombre d'actionnaires individuels : près de 140 000
- Volumes quotidiens moyens échangés sur le titre en 2012 : 394 414 (source Bloomberg)

INDICES DE RÉFÉRENCE

- SBF 120
- Euronext 100
- DJ Euro Stoxx Insurance
- ASPI Eurozone 120
- Ethibel Excellence Index Europe

CNP ASSURANCES

+ 108,2 %

depuis l'introduction en Bourse

CAC 40

+ 16,7 %

DJ EURO STOXX INSURANCE

- 32,1 %



■

LA PROTECTION DES PERSONNES, NOTRE MÉTIER

■

ASSURER, PROTÉGER FACE AUX ALÉAS DE L'EXISTENCE,
PRÉVOIR, ACCOMPAGNER LES GRANDS PROJETS DE LA VIE,
GARANTIR, SOUTENIR, ÊTRE LÀ DANS LES COUPS DURS,
ÉCOUTER, CONSEILLER ET DONNER CONFIANCE,
C'EST LE MÉTIER DE CNP ASSURANCES
ET L'ENGAGEMENT DE SES COLLABORATEURS.

■

18-21 Faire des projets d'avenir
22-25 Quelqu'un sur qui compter le jour où
26-29 Préparer sans attendre sa retraite
30-33 Vivre chez soi le plus longtemps possible

■

■
FAIRE DES PROJETS D'AVENIR

■
L'assurance vie est le pilier de l'épargne longue en France et l'instrument privilégié pour construire et sécuriser son avenir.

53 % DES FRANÇAIS
ONT L'INTENTION
DE CONTINUER
À ÉPARGNER
AU COURS DES
SIX PROCHAINS
MOIS*

* Enquête Ipsos réalisée les 4 et 5 janvier 2013 auprès de 965 personnes constituant un échantillon représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

■
Financer un projet à long terme, protéger son capital ou le transmettre, prémunir sa famille en cas d'aléa, aider financièrement ses enfants ou recevoir un complément de revenus à l'âge de la retraite : l'assurance vie est la solution d'épargne de long terme, d'autant plus en période de crise et d'incertitude. L'enquête Ipsos* réalisée pour la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA) début 2013 le confirme : 53 % des Français ont l'intention de continuer d'épargner au cours des six prochains mois ; 74 % recherchent avant tout la sécurité et privilégient le Livret A et l'assurance vie ; 92 % souhaitent une stabilité de la fiscalité de l'assurance vie, et 62 % des détenteurs de contrats déclarent qu'un alourdissement de la fiscalité impacterait leur volonté d'épargner.

■
À chacun son assurance vie

Sa fiscalité spécifique, la sécurité des supports en euros avec la garantie du capital et des intérêts acquis, les possibilités d'arbitrage entre unités de compte pour profiter du potentiel des marchés financiers font de l'assurance vie un instrument d'épargne incomparable. C'est la solution idéale pour transmettre un capital à des proches, avec ou sans lien de parenté, dans le cadre d'un régime fiscal particulier. CNP Assurances crée et adapte ses solutions en liaison étroite avec chacun de ses partenaires distributeurs pour prendre en compte les caractéristiques de leurs clients relatives à l'âge, à l'approche de risques, aux revenus et à l'évolution de leurs besoins. La gestion financière prudente de CNP Assurances et ses plus de cent cinquante ans de résistance aux crises ■■■

■
“Une collecte nette positive en assurance vie grâce notamment à l'activité soutenue de La Banque Postale.”



OPTIMISER SON PATRIMOINE

VÉRONIQUE POLGE-LECLERCQ, responsable du pôle ingénierie patrimoniale à la direction du développement commercial

Qui sont vos clients ?

Ce sont des particuliers, grand public et haut de gamme, et des professionnels : nos grands partenaires distributeurs, le réseau CNP Trésor, les banques privées et les conseillers en gestion de patrimoine indépendants. Nous travaillons sur trois registres : la veille, la production d'études patrimoniales et l'assistance aux conseillers. Notre expertise couvre l'assurance épargne et la prévoyance, le patrimoine privé et professionnel.

À quels besoins patrimoniaux répondez-vous ?

À tous, des plus simples aux plus complexes. Cela réclame une veille et une expertise juridique pointue, compte tenu des évolutions réglementaires régulières. L'objectif est d'appliquer les lois à la situation patrimoniale précise de l'assuré. C'est aussi d'assurer un conseil patrimonial adapté au besoin des clients, du standard au sur-mesure.

Quels sont les critères d'une étude patrimoniale ?

Nous prenons en compte le profil, la situation familiale, professionnelle et patrimoniale du client. Les situations se sont extrêmement diversifiées : la composition de la famille est plus complexe, la longévité a un impact sur la transmission, l'aide intergénérationnelle se développe. Pour les situations les plus simples, un processus d'étude simplifiée permet à un public plus large de bénéficier de notre conseil patrimonial.

Quels sont les atouts de CNP Assurances ?

Notre expertise est particulièrement appréciée par les clients individuels, de même que nos études patrimoniales, qui sont parfois soumises à la relecture de notaires et d'avocats avec un très bon retour. L'étude patrimoniale est un service à forte valeur ajoutée pour nos partenaires distributeurs, qui enrichit leur conseil et que nous présentons au client en leur présence et sur leur demande.

■
**LA PROTECTION DES PERSONNES,
NOTRE MÉTIER**

■ ■ ■

font la différence et confortent la sécurité de ce placement préféré des Français.

Financer son rêve immobilier

Plus de 12 millions d'assurés font confiance à l'assurance emprunteur de CNP Assurances, numéro un du secteur en France, avec 30 % du marché. En 2012, le repli du volume des transactions immobilières (- 17 %) a impacté celui des crédits bancaires, qui a chuté de 32 % dans le neuf et de 24 % dans l'ancien. En dépit de ce contexte difficile, le chiffre d'affaires de l'assurance emprunteur s'établit à 2 581 millions d'euros, en hausse de 4,7 % par rapport à 2011.

CNP Assurances s'est attachée à consolider ses partenariats et à rechercher des relais de croissance pour pérenniser sa position de leader. Le Groupe a développé de nouvelles solutions qui renforcent la valeur ajoutée de son offre. C'est le cas du contrat « prévoyance du locataire », mis en place début 2013 en partenariat avec les

Caisses d'Épargne, qui permet de prendre en charge le loyer des victimes d'accident, de maladie ou de licenciement. CNP Assurances a également poursuivi la modernisation de ses outils de souscription et de gestion, avec une évolution qui permet à l'assuré de compléter son questionnaire de santé chez lui via Internet et une autre de déclarer un sinistre en ligne.

Cap sur le haut de gamme

Développer et enrichir son offre afin de renforcer ses partenariats est la priorité stratégique numéro un de CNP Assurances. Dans cette perspective, l'entreprise travaille avec l'un de ses grands partenaires sur la création de deux contrats d'assurance vie haut de gamme destinés aux clients à fort potentiel d'épargne. Un projet qui traduit la détermination de CNP Assurances d'accompagner La Banque Postale et les Caisses d'Épargne dans leur volonté de développer la clientèle patrimoniale. ■

LES CHRONIQUES ÉPARGNE & PRÉVOYANCE
COMMENT PRÉPARER ET SÉCURISER SON AVENIR
ET CELUI DE SA FAMILLE EN 7 SPOTS RADIO
RÉALISÉS PAR LA CAISSE D'ÉPARGNE
EN PARTENARIAT AVEC CNP ASSURANCES.





“CNP Assurances est N°1 de l’assurance emprunteur en France, avec 30 % du marché.”

**12 ANS,
C’EST LA DURÉE
MOYENNE
D’UN CONTRAT
D’ASSURANCE VIE**

L’ASSURANCE VIE EN CHIFFRES

L’assurance vie reste le pilier de l’épargne longue des ménages. Sur les 2,5 milliards d’euros épargnés en 2011, 56 % le sont dans l’assurance vie, 8 % dans les plans d’épargne logement et populaire et 36 % dans d’autres produits (actions et obligations détenues en direct, épargne salariale, etc.). L’assurance vie participe activement au financement de l’économie : 925 milliards d’euros ont été investis par les assureurs dans les entreprises en 2011. En dépit de la crise, les assureurs ont renforcé leur financement des PME : 3 milliards d’euros supplémentaires issus de la collecte de l’assurance vie ont été consacrés aux petites et moyennes entreprises.

Source : FFSA, au 15 mars 2012.

■
**QUELQU'UN SUR QUI
COMPTER LE JOUR OÙ**

■
Les solutions de prévoyance de CNP Assurances protègent les assurés dans les moments difficiles de leur vie. En plus d'un soutien financier, ces contrats garantissent un accompagnement humain, attentif et efficace.

+ 3,2 %
EN PRÉVOYANCE /
PROTECTION
CHIFFRE D'AFFAIRES
EN FRANCE

■
Les besoins de protection et de sécurité ne cessent de croître pour des raisons démographiques, sociopolitiques et économiques. En France et en Europe, dans les pays matures comme dans les pays émergents, en Amérique du Sud, au Brésil notamment, la prévoyance est au cœur des attentes et au cœur du mix produits de CNP Assurances. Ainsi, 45 % de ses revenus proviennent de produits de protection et de prévoyance, et 55 % des métiers de l'épargne et de la retraite. Forte de son expérience d'assureur du plus grand nombre et de la dynamique de ses partenaires, CNP Assurances s'attelle à répondre à ce besoin social montant.

**Une formule
pour chaque profil**

Santé, accidents de la vie, décès, dépendance : les produits de prévoyance du Groupe couvrent tous les aléas de

l'existence en France. Ses contrats sont commercialisés par ses deux grands partenaires – La Banque Postale et le réseau des Caisses d'Epargne –, CNP Trésor, son réseau salarié et, en prévoyance collective, par de très nombreuses mutuelles, instituts de prévoyance, entreprises et collectivités.

Fidèle à sa vision de l'assurance, le Groupe propose une gamme de solutions et de services accessibles à tous et adaptables au besoin de chacun. Ses formules laissent au client la liberté de définir le niveau de protection qui lui convient, de choisir et de modifier à tout moment le montant du capital qu'il souhaite garantir.

Une approche qui a séduit de nouveau les Français en 2012. L'activité prévoyance/protection progresse de 3,2 %. La Banque Postale enregistre une hausse de 10 % des souscriptions, ■■■

**“La prévoyance est au cœur
des attentes et au cœur du mix
produits de CNP Assurances.”**



**680 000 NOUVEAUX
CONTRATS
DE PRÉVOYANCE**
EN 2012 AVEC LE RÉSEAU
DES CAISSES D'ÉPARGNE
ET LA BANQUE POSTALE

SIMPLIFIER L'ASSURANCE

JEAN-BRUNO PAGAZZI, responsable du service relation clients, direction des clientèles bancaires

CNP Assurances développe la déclaration de sinistre en ligne, pourquoi ?

La volonté du Groupe est double : améliorer la qualité de service au client, dans le cadre de notre modèle d'affaires *B to B*, et répondre à une attente multicanale exprimée par les clients lors d'enquêtes de satisfaction. Le principal atout de la déclaration de sinistre en ligne, c'est de faciliter les formalités de déclaration tout en faisant gagner du temps à l'assuré : prise en compte immédiate de sa déclaration de sinistre, quels qu'en soient le jour et l'heure, diminution

significative du délai de gestion du sinistre. Ce service sera déployé dès 2013 par l'un de nos grands partenaires qui souhaite offrir à ses clients un service *full on line* : du questionnaire santé à l'offre de prêt et à l'assurance emprunteur jusqu'à la gestion du sinistre.

Comment marche la déclaration de sinistre en ligne ?

L'assuré déclare son sinistre en quelques clics et découvre d'un coup d'œil ses garanties et la prise en charge à laquelle il a droit. Il télécharge et remplit les formulaires en ligne, puis

transmet son dossier avec tous les justificatifs nécessaires de façon dématérialisée. Il reçoit par retour un accusé de réception et peut suivre, toujours en ligne, l'avancement du traitement de son sinistre.

Quels sont les futurs services en perspective ?

Nous testons l'information du client en temps réel par SMS sur l'avancement de dossier en cas de réclamation. Dès 2013, CNP Assurances sera en mesure d'intégrer ce service à son processus.



POUR 180 MILLIONS DE BRÉSILIENS

CÉSAR LOPES, directeur de la prévoyance et de la santé, Caixa Seguros

Caixa Seguros se lance dans la prévoyance santé...

Disposer d'un plan complémentaire de santé est le rêve de tous les Brésiliens, juste après celui de devenir propriétaire de son logement. Le potentiel du marché de l'assurance est colossal en santé. Prenons l'exemple des frais dentaires : seulement 10 % des Brésiliens ont une assurance, ce qui fait près de 180 millions de clients potentiels ! Nous avons analysé le marché en profondeur pour créer des produits innovants et à valeur ajoutée pour les entreprises et les particuliers. Les couvertures maladie et de soins dentaires comprennent une gamme importante de prestations, allant de la prise en charge des soins à domicile au soutien des familles en difficulté.

Vous avez créé de toutes pièces Caixa Seguros Saúde. Sur la base de quelles expertises ?

Caixa Seguros Saúde a été construite en quelques mois sur deux piliers d'une grande solidité. Une compagnie d'assurances de renom : elle s'est appuyée sur la structure de Caixa Seguros

pour développer ses produits, ses processus et ses systèmes d'information. Second pilier, la plate-forme de ventes experte du Groupe PAR, partenaire historique de Caixa Seguros, a apporté son expertise commerciale et démarché nos premiers clients.

Quel premier bilan tirez-vous ?

Nous avons commencé avec un portefeuille d'un peu plus de 1 000 assurés. Un an plus tard, nous en comptons près de 30 000 et travaillons sur une base de 230 000 clients potentiels issus de nombreuses entreprises. Si le portefeuille santé est destiné aux contrats collectifs, celui des soins dentaires se répartit entre les contrats collectifs (57 %) et les contrats de particuliers (43 %), distribués par plusieurs canaux comme les agences bancaires de la Caixa, les agences de loteries, le télémarketing ou le « webchat ». La mise en place de nos processus de gestion des risques a été un facteur déterminant de ce développement. Nous allons renforcer les partenariats et les canaux de vente pour devenir un assureur santé majeur au Brésil.

■ ■ ■

notamment grâce à l'offre d'assurance décès patrimoniale *Sérénia* et à la garantie accidents de la vie *Prévia*lys, pendant que le réseau des Caisses d'Épargne enregistre en 2012 sa meilleure performance en prévoyance avec plus de 240 000 nouveaux contrats.

Brésil, le tremplin de l'assurance santé

Depuis le lancement de l'activité prévoyance en 2010, Caixa Seguros a conquis 800 000 clients. En prévoyance collective, son produit phare, *Vida Empresarial*, a été adopté par 82 000 entreprises. Le produit d'assistance funéraire *Amparo*, destiné à la nouvelle classe moyenne et accessible pour quelques réals par mois, atteint 184 000 polices.

En 2012, Caixa Seguros a fait son entrée sur le marché très prometteur de l'assurance santé et des soins dentaires.

L'émergence des classes moyennes et l'attraction des Brésiliens pour cette assurance encore peu développée offrent un fort potentiel de croissance à ces solutions de prévoyance.

En seulement quelques mois, près de 30 000 particuliers ont souscrit ces assurances, tandis qu'une douzaine d'entreprises souscrivaient quelque 230 000 contrats. Pour conforter ce succès, Caixa Seguros multiplie les partenariats et investit les canaux de distribution de masse comme les agences de loterie et Internet.

Aux côtés des assurés en cas de coup dur

Ce jour-là, le Groupe apporte à l'assuré en France une écoute et un service, au-delà du soutien financier. En cas de décès, il prévoit le financement et permet d'organiser les funérailles de l'assuré

grâce au recueil préalable de ses volontés essentielles. Une garantie d'urgence permet par ailleurs aux familles de recevoir un capital pour couvrir les premiers frais liés à un décès. En cas de perte d'emploi ou d'invalidité, une couverture complète en assurance emprunteur apporte une vraie protection et évite la perte du bien.

Une priorité stratégique à plus d'un titre

La prévoyance figure dans les quatre axes de développement stratégiques du groupe CNP Assurances pour les prochaines années, parce qu'elle répond à la demande croissante de sécurité. Elle est au menu de l'enrichissement de l'offre de CNP Assurances pour renforcer les deux grands partenariats avec La Banque Postale et les Caisses d'Épargne en France. Elle est au programme du déploiement en Europe en modèle ouvert pour capter le potentiel considérable à l'échelle du continent. En version collective, la prévoyance est au cœur du développement auprès des TPE-PME et du secteur public local en lien avec les acteurs mutualistes et paritaires, partenaires historiques de CNP Assurances. En version micro-assurance, elle est l'un des leviers du Groupe pour renforcer ses positions au Brésil, capter la croissance dans ce pays et, au-delà, saisir les opportunités en Amérique latine. ■

■

“Depuis le lancement de l'activité prévoyance en 2010, Caixa Seguros a conquis 800 000 clients.”

■
**PRÉPARER SANS ATTENDRE
SA RETRAITE**

■
La retraite constitue une excellente raison d'épargner. CNP Assurances propose toutes les façons de sécuriser son avenir avec un atout particulièrement puissant par temps de crise, ses plus de cent cinquante ans de présence sur ce segment.

■
**62 % DES
MÉNAGES
FRANÇAIS
DÉTIENNENT
UN CONTRAT
D'ASSURANCE VIE**
Insee, juillet 2011.

■
**27 % DES
ENTREPRISES
EN FRANCE
PROPOSENT
UNE SOLUTION
DE RETRAITE
SUPPLÉMENTAIRE**
Enquête CSA 2010 pour la FFSA.

■
L'allongement de la vie aidant, la retraite devient une période riche en projets, en même temps qu'un défi de préservation du pouvoir d'achat. Aujourd'hui, si les régimes de retraite supplémentaires connaissent un tel intérêt, c'est parce que les Français ont pris conscience de la fragilité de l'équilibre du système par répartition à terme et de la nécessité d'épargner au-delà des régimes obligatoires. C'est aussi parce que les entreprises investissent dans des solutions de retraite collective pour attirer et fidéliser les meilleurs collaborateurs, voire optimiser leurs revenus en prenant en compte les aspects fiscaux, ou assumer leur responsabilité sociale.

■
La retraite a de l'avenir

CNP Assurances propose trois solutions pour répondre à cette demande : des contrats d'assurance vie, des produits d'épargne retraite spécifiques à souscription individuelle et des contrats collectifs. Les contrats d'assurance vie sont les plus appréciés pour leur souplesse. Les produits spécifiques comme le plan d'épargne retraite populaire (PERP) permettent aussi de se constituer un revenu

complémentaire. CNP Assurances propose une gamme complète de PERP sur des contrats multisupport et des régimes à points, accessibles à tous les clients, qu'ils soient salariés, indépendants ou sans activité professionnelle.

En assurance collective, le Groupe propose des contrats à cotisations et à prestations définies, des contrats d'indemnités de fin de carrière et des contrats de préretraite. Le plan d'épargne pour la retraite collective (PERCO), géré par la filiale d'épargne salariale FONGEPAR, complète la gamme. Il s'alimente comme un plan d'épargne entreprise (primes d'intéressement, de participation, versements volontaires du salarié, abondement de l'entreprise). L'épargne est bloquée jusqu'au départ à la retraite, sauf pour les cas de retrait anticipé prévus.

■
**CNP Trésor, le conseil
de proximité**

Le réseau salarié de CNP Assurances a commercialisé en 2012 ses solutions en assurance vie et retraite grâce à des actions d'accompagnement de sa clientèle sur les thèmes de la protection des proches et de la préparation de la ■■■



UNE HISTOIRE DE CONFIANCE

ALINE DIOURI, responsable du développement commercial à CNP Trésor, région Sud-Est

Quel bilan tirez-vous de l'année 2012 ?

Nous avons vécu une année sans précédent depuis dix ans. Les sources d'inquiétude des clients étaient multiples. La baisse des taux de rendement, la menace de l'impact des dettes souveraines, la crise économique, le resserrement du marché immobilier et les incertitudes réglementaires et fiscales ont modifié les comportements de nos clients et fragilisé leur prise de décision, de l'attentisme à la tentation d'arbitrer rapidement en réaction aux événements. Parallèlement, l'agressivité commerciale s'est intensifiée avec une course à la réduction des frais d'entrée et la concurrence des produits financiers bilanciaux. Dans ce contexte, le réseau CNP Trésor

a mieux résisté que le marché à la forte baisse de la collecte brute, démontrant la valeur ajoutée de son organisation territoriale et de son positionnement de proximité.

Comment avez-vous réagi face à ces nouveaux comportements ?

Les conseillers de CNP Trésor ont fait preuve d'une grande adaptabilité face au contexte et aux attentes des assurés. Nous avons renforcé leurs compétences technico-commerciales et poursuivi notre démarche de certification à la gestion de patrimoine. Plus de cinquante conseillers sont aujourd'hui certifiés. Nous nous sommes investis encore davantage dans l'accompagnement et le conseil du client en fonction des événements d'actualité.

Un exemple : nous avons contacté tous les clients concernés par la baisse du plafond des montants transmissibles sans droits de succession pour leur permettre de réarbitrer leur patrimoine et d'éviter les mauvaises surprises pour eux ou leur famille.

Comment entretenir la confiance des clients ?

Dans notre métier, la proximité est capitale pour renforcer la confiance : un client a besoin que l'on soit là, pour lui, au bon moment et qu'on lui prouve le bénéfice des solutions de protection qu'on lui propose. Sa satisfaction pérennise la relation et nourrit notre développement. C'est pourquoi notre exigence de qualité se double d'une exigence d'efficacité, et le tout construit une relation de confiance dans la durée.

9,6%,
C'EST LA
PROGRESSION
DE L'ACTIVITÉ
RETRAITE
AU BRÉSIL



■
**VIVRE CHEZ SOI LE PLUS
LONGTEMPS POSSIBLE**

■
Pour faire face à la perte d'autonomie, CNP Assurances propose des solutions innovantes. Elles conjuguent assurance et assistance, associent prestations financières et services en nature, couvrent la personne concernée et épaulent l'aidant, et c'est toute la différence.

■
En 2040, on devrait compter entre 1,7 et 2,2 millions de personnes âgées dépendantes en France, au lieu de près de 1,2 million en 2010. C'est la fourchette calculée par le ministère des Affaires sociales et de la Santé à partir de différentes hypothèses sur l'évolution du nombre de personnes âgées, de l'espérance de vie et des taux de dépendance. La prise en charge de la dépendance fait l'objet d'une recherche de solutions globales à l'échelle nationale, à laquelle CNP Assurances entend contribuer activement.

■
Numéro un de la dépendance

Le coût élevé de la dépendance et les limites de la solidarité nationale ont incité très tôt CNP Assurances à s'investir dans la couverture de ce risque. Dès les années 1980, le Groupe a conçu des contrats collectifs à adhésion facultative ou obligatoire distribués par les mutuelles et les institutions de prévoyance partenaires. En 2002, il a lancé ses premiers produits d'assurance dépendance individuels. Fort de trente ans d'expérience sur ce marché et de sa capacité à mutualiser les risques pour

proposer des solutions accessibles au plus grand nombre, le Groupe trace la voie avec ses partenaires.

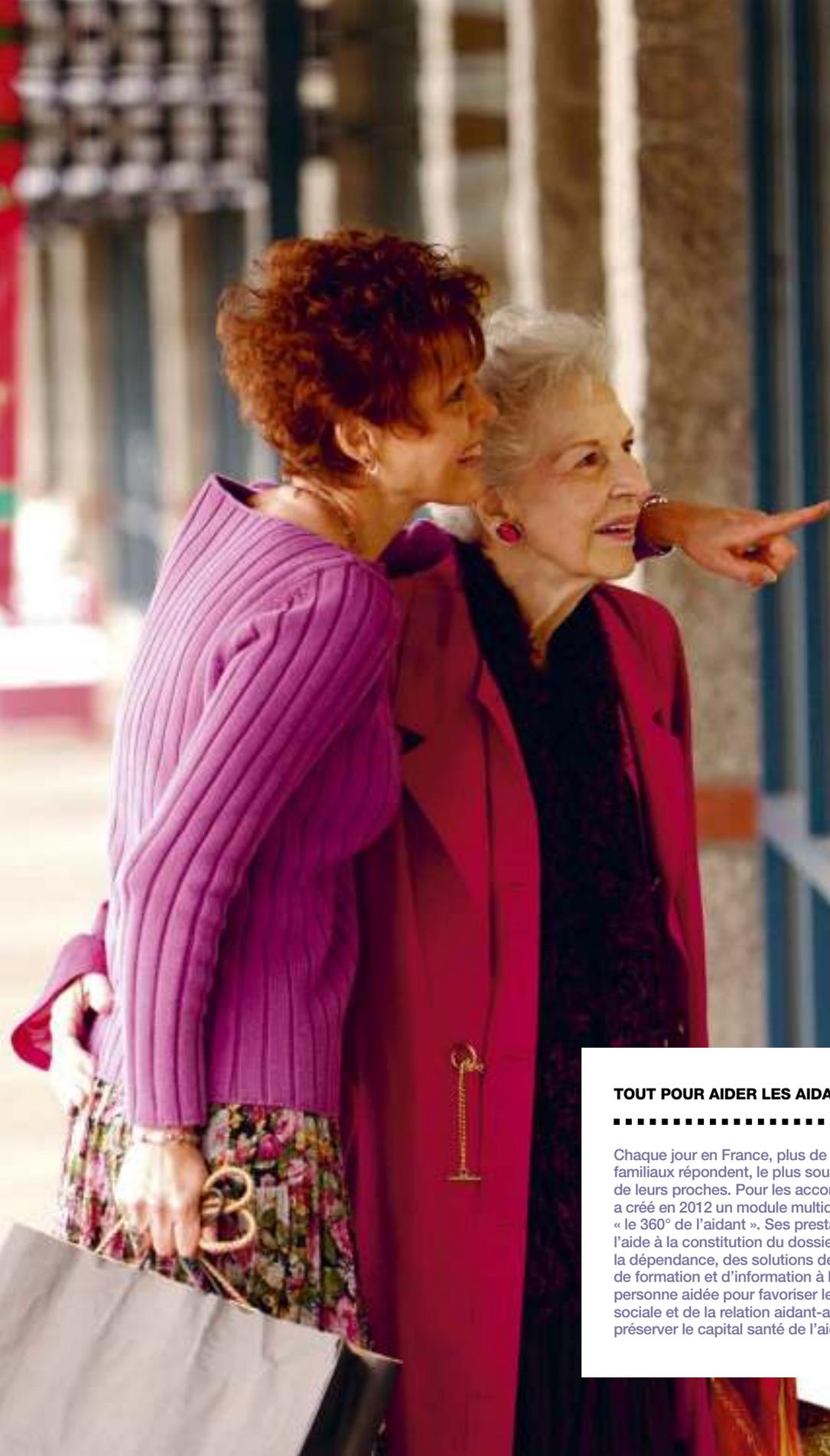
Pour atteindre la taille critique nécessaire à l'organisation d'une solidarité collective, CNP Assurances crée une solidarité intergénérationnelle à travers un socle obligatoire et propose un complément personnel défini par chacun en fonction de son patrimoine et de son niveau de revenu de fin de vie. C'est sur ce modèle que la prestation dépendance a été intégrée aux contrats santé de la MGEN en 2010 et a couvert instantanément près de 2 millions de personnes. Une garantie facultative individualisée est venue la compléter en 2011.

■
L'assistance, au cœur de l'assurance

Dépendance totale et partielle, garanties financières et assistance au quotidien, soutien aux aidants : CNP Assurances a développé une gamme complète de prestations, intégrées aux contrats de prévoyance et d'épargne comme à l'assurance dépendance.

En 2000, le Groupe a créé Filassistance International, premier acteur du ■■■

**4 MILLIONS
D'AIDANTS FAMILIAUX
RÉPONDENT
AU QUOTIDIEN
AUX BESOINS DE LEURS
PROCHES**



TOUT POUR AIDER LES AIDANTS

Chaque jour en France, plus de 4 millions d'aidants familiaux répondent, le plus souvent seuls, aux besoins de leurs proches. Pour les accompagner, Filassistance a créé en 2012 un module multidimensionnel sur mesure, « le 360° de l'aidant ». Ses prestations intègrent l'aide à la constitution du dossier quand survient la dépendance, des solutions de répit, de soutien, de formation et d'information à l'aidant et/ou à la personne aidée pour favoriser le maintien d'une vie sociale et de la relation aidant-aidé. Avec un enjeu fort : préserver le capital santé de l'aidant.



BIENVENUE CHEZ FILASSISTANCE

CAROLINE DE ROSANBO, responsable de l'équipe des assistantes sociales de la plate-forme médico-psychosociale de Filassistance

.....

Comment s'organise la plate-forme médico-psychosociale de Filassistance ?

Elle est animée par une équipe médico-psychosociale d'une trentaine de personnes, composée de chargés d'assistance, d'assistantes sociales et de psychologues, épaulée par des médecins, qui se relayent 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux appels téléphoniques. 45 % des appels émanent des abonnés au service de téléassistance, et 55 % proviennent d'assurés qui bénéficient d'une garantie d'assistance au titre d'un contrat de prévoyance, pour mettre en place une aide ménagère à la suite d'une hospitalisation, par exemple.

Qui s'abonne à la téléassistance, et pourquoi ?

Nos abonnés ont en moyenne 85 ans. Il y a des personnes très dépendantes qui veulent rester chez elles, mais aussi des personnes âgées encore très autonomes et des plus jeunes ayant un handicap. Pouvoir contacter quelqu'un à tout moment du jour et de la nuit est très rassurant pour la personne et pour son entourage. En cas d'urgence, un malaise ou une chute, la personne déclenche l'appel grâce au médaillon qu'elle porte en permanence, et nos équipes parlent avec elle jusqu'à l'arrivée des secours.

Qu'est-ce que les abonnés apprécient le plus ?

Au-delà de la sécurité et de l'aide concrète apportée en cas d'urgence, la présence et le contact humain sont très appréciés. 60 à 70 % des appels ont une dimension de convivialité. Avec Filassistance, vous avez quelqu'un de compétent à qui parler et qui prend le temps de vous écouter et de vous comprendre.

Quel est le rôle des assistantes sociales ?

L'appel permet parfois au chargé d'assistance de détecter un besoin plus large ou la nécessité de faire le lien avec l'entourage. Dans ce cas, il transfère le dossier à une assistante sociale, qui rappelle la personne ou l'aidant pour le conseiller, voire l'orienter vers une prise en charge plus adaptée.

Qu'apporte la plate-forme aux aidants ?

Les aidants nous appellent dans le cadre de leur propre contrat de prévoyance ou de santé. Ils bénéficient de conseils sur les aides utiles pour leurs parents âgés et les prises en charge possibles via l'action sociale de leur mutuelle, les caisses de retraite ou leur contrat santé. Les solutions disponibles pendant la période de prédépendance sont mal connues. Nous apportons aux personnes âgées un soutien administratif précieux.

“Fin 2012, Âge d’Or Services a obtenu la certification NF Service, «Services aux personnes à domicile».”

■ ■ ■

marché à se spécialiser dans les services de proximité à la personne. Les prestations de Filassistance couvrent tous les domaines de l’assistance, depuis les services classiques (vie quotidienne, santé, obsèques) aux plus innovants (dépendance, retraite, téléassistance). Ces services sont conçus pour faciliter la vie et conjuguent prestations financières, information, prévention, accompagnement, coordination, aide à la recherche de solutions pratiques et de financement.

L’enseigne Âge d’Or Services, rachetée par CNP Assurances en 2002, apporte en renfort son réseau de 138 franchisés et plus de 1 300 intervenants spécialisés au service de 40 000 clients. L’ensemble du réseau a obtenu, à la fin 2012, la certification NF Service « Services aux personnes à domicile ». La labellisation Cap’Handéo, qui garantit pour les personnes fragiles une intervention sécurisée, est en cours de déploiement.

En 2012, CNP Assurances et Swiss Life ont rapproché leurs activités d’assistance au sein d’un nouveau groupe* pour réunir les savoir-faire complémentaires de Filassistance, spécialiste de l’assistance de proximité à la personne, et de Garantie Assistance, particulièrement présente

dans les services d’assistance au quotidien (automobile, habitation, voyages).

Une palette de services innovants

Placer l’assistance au cœur du métier d’assureur permet d’informer et d’accompagner l’assuré avant même la survenance du risque. En 2012, Filassistance a étoffé son offre en proposant FILASSIST CARDIO +, un module de prévention personnalisé du risque cardio-vasculaire et d’éducation au maintien du capital santé. Avec ce programme, le Groupe contribue à la prévention des risques cardio-vasculaires, première cause de morbidité et de mortalité pour les plus de 65 ans.

En matière de dépendance, le risque touche aussi les aidants. CNP Assurances a pensé à eux en intégrant dans ses contrats de prévoyance ou d’épargne une prestation d’aide aux aidants. Ainsi, le souscripteur d’un contrat individuel ou le bénéficiaire d’un contrat collectif qui se retrouve en situation d’aidant mesure immédiatement le bénéfice de son assurance. ■

**24 HEURES SUR 24
ET 7 JOURS SUR 7,
UNE ÉQUIPE MÉDICO-
PSYCHOSOCIALE
À L’ÉCOUTE
DES ASSURÉS**

■
**PLUS DE 7 MILLIONS
DE BÉNÉFICIAIRES
CHEZ FILASSISTANCE
EN 2012**

* Le Groupe Assurance est détenu à hauteur de 66 % par CNP Assurances et de 34 % par Swiss Life.



LA RESPONSABILITÉ SOCIALE, NOTRE ENGAGEMENT

SON ÉTHIQUE COMMERCIALE, SA POLITIQUE D'INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE, SON ACTION EN FAVEUR DE LA DIVERSITÉ, SA RELATION DE CONFIANCE AVEC SES ACTIONNAIRES ET SES PARTENAIRES, SON RÔLE DANS LE FINANCEMENT DE L'ÉCONOMIE VALENT À CNP ASSURANCES LA FIDÉLITÉ DE TOUTES SES PARTIES PRENANTES ET LE RENOUVELLEMENT DE LA NOTATION VIGEO AU PREMIER RANG DES SOCIÉTÉS D'ASSURANCES EN EUROPE.

36-39 L'assureur de tous

40-43 Un investisseur responsable

44-47 Notre contribution à l'économie réelle

48-51 Un employeur responsable

52-55 L'engagement de CNP Assurances en faveur de la santé

■
L'ASSUREUR DE TOUS

■
Permettre à chacun de se prémunir contre les aléas de l'existence est le métier de CNP Assurances. Son ancrage dans le secteur public et sa présence au cœur de la société française depuis plus de cent cinquante ans l'incitent à l'exercer d'une manière unique sur le marché, en s'attachant à rendre sa protection accessible aux plus fragiles. Tous les partenaires du Groupe partagent cette orientation.

■
Numéro un de l'assurance de personnes en France, CNP Assurances joue un rôle majeur dans l'épargne et la protection sociale des familles et des individus. Elle accompagne les assurés à chaque étape de leur vie en leur apportant le soutien nécessaire à leurs projets et en cas de maladie, de handicap, de perte d'autonomie, de chômage ou de baisse de revenus lors de la retraite. C'est sur ce rôle sociétal que CNP Assurances veut fonder ses produits, ses conditions d'accès et sa différence d'assureur en liaison étroite avec chacun de ses partenaires distributeurs pour prendre en compte les caractéristiques de leur clientèle relatives à l'âge, à l'approche des risques et aux revenus financiers. CNP Assurances conçoit ses offres de façon à permettre au plus grand nombre d'être couvert par un contrat d'assurance. Elle propose dans chacune de ses

gammes des produits accessibles à tous les niveaux de revenus, grâce à des montants de versements très faibles. Aujourd'hui, la crise économique menace plusieurs piliers de nos systèmes de protection, des remboursements de l'assurance maladie à la pérennité du système de retraite par répartition en passant par l'indemnisation du chômage. Chacun ressent un besoin de protection accrue, en particulier les familles ou les personnes les plus fragiles. Cela conforte la volonté de CNP Assurances d'être l'assureur de tous.

**Engagé depuis toujours
contre l'exclusion financière**

Le groupe CNP Assurances développe une gamme complète de produits d'épargne, de retraite et de prévoyance – dépendance, décès, obsèques, accidents de la vie, santé – qu'elle fait évoluer au plus près des réalités économiques et sociales. Il entend donner au plus grand nombre les moyens de sécuriser son avenir et celui de ses proches à un coût raisonnable. Et cela quels que soient l'âge, le niveau de revenu ou la condition de santé de ses clients. ■■■

**“Le Groupe entend donner
au plus grand nombre les moyens
de sécuriser son avenir.”**



SAVOIR MUTUALISER

ANDRÉ MOLIN, directeur souscription et maîtrise des risques d'assurance

.....

Élargir l'accès à l'assurance emprunteur, est-ce compatible avec vos exigences économiques et les règles prudentielles qui encadrent vos activités ?

C'est un subtil équilibre ! Concrètement, notre savoir-faire s'est affiné au fil des ans en raison des progrès que nous avons réalisés à deux niveaux. D'une part, nous intégrons mieux les évolutions de la prise en charge médicale et des avancées thérapeutiques. D'autre part, nous nous sommes perfectionnés en matière de mutualisation des risques, une opération facilitée par la taille du groupe CNP Assurances. Après quelques années d'effort,

le résultat est probant. Nous pouvons proposer des protections beaucoup plus étendues à des milliers de personnes, et même offrir des garanties sans surprime. Nous savons que les majorations de tarifs et les restrictions de garanties peuvent être lourdes de conséquences pour nos clients. C'est pourquoi nous continuons à travailler pour améliorer les conditions d'accès à l'assurance, notamment pour les personnes ayant un risque aggravé de santé. Notre volonté est de couvrir le plus grand nombre de clients avec les garanties le plus étendues et les tarifs le plus bas possible. C'est un engagement constant.

**20 MILLIONS
DE CONTRATS**
VENDUS ENTRE 1995
ET 2012 PAR
CAIXA SEGUROS,
UNE RÉFÉRENCE
DE L'ASSURANCE
POPULAIRE AU BRÉSIL

■ **0,2% DE
REFUS PAR**
CNP ASSURANCES
EN MATIÈRE
D'ASSURANCE
EMPRUNTEUR
EN 2012



L'expertise du groupe CNP Assurances réside dans sa juste analyse des risques et dans sa capacité de les mutualiser. Ce pari sur la solidarité entre les assurés lui permet d'offrir des conditions de protection et de tarifs accessibles au plus grand nombre dans la durée.

En France, avec le concours de ses partenaires distributeurs et grâce à leur proximité avec les assurés, elle propose des produits accessibles aux plus fragiles et veille à couvrir le plus largement possible l'éventail des risques afin de réduire les vulnérabilités.

Ces politiques porteuses des valeurs que défend CNP Assurances reposent sur une évaluation pointue des risques assurantiels et sur une gestion rigoureuse, responsable et prudente des garanties à l'échelle du Groupe. C'est sur ces principes que l'assureur s'attache à faire progresser les conditions d'accès à l'assurance et lutte contre l'exclusion financière. Une bataille que CNP Assurances mène depuis l'origine avec la même conviction.

Pour des protections plus étendues

Pour que les personnes ayant ou ayant eu un problème grave de santé puissent, elles aussi, faire des projets immobiliers et accéder au crédit, CNP Assurances s'est fortement investie, aux côtés des grands assureurs de la place, dans les discussions visant à faire évoluer la

convention AERAS*. En 2012, sur l'ensemble des demandes émises, CNP Assurances n'en a refusé que 0,2 %. La nouvelle convention AERAS présente en 2012 deux évolutions majeures. Elle permet à l'emprunteur, sous certaines conditions de ressources, de réduire les majorations de prime occasionnées par la couverture de risque aggravé. Elle instaure une garantie invalidité pour les assurés faisant l'objet d'exclusions partielles ou totales de la garantie d'incapacité temporaire lors de la sélection à l'entrée dans l'assurance. En 2012, cette nouvelle garantie invalidité spécifique a été acceptée pour plus de 100 000 personnes.

CNP Assurances se félicite de ces évolutions, qui vont dans le sens d'une plus large prise en charge des assurés présentant un risque aggravé de santé et une meilleure couverture des affections de longue durée.

Des engagements relayés dans le Groupe

L'ensemble du Groupe cultive les mêmes valeurs de solidarité et de lutte contre l'exclusion. En Europe et en Amérique latine, le Groupe s'attache à fournir à chacun les moyens de se prémunir contre les aléas de la vie.

Ainsi, le travail mené dans ce domaine par la filiale brésilienne Caixa Seguros est exemplaire. Première société d'assurances brésilienne à protéger les

■
**UN INVESTISSEUR
RESPONSABLE**

■
De sa gestion au quotidien à son adhésion aux grands principes internationaux, CNP Assurances s'attache à garantir l'exemplarité des actifs adossés aux contrats, en les passant au crible de critères extra-financiers sans concession. Une démarche saluée par les experts qui donne du sens au placement des assurés.

■
La prise en compte de critères extra-financiers dans l'évaluation d'un placement contribue à la création de valeur et à l'optimisation du ratio rendement/risque à long terme. C'est la conviction de CNP Assurances. De leur côté, les assurés sont de plus en plus nombreux à vouloir donner du sens à leurs placements : un Français sur deux souhaite l'intégration de critères autres que financiers. De quoi motiver davantage la démarche d'investissement socialement responsable (ISR) de CNP Assurances.

■
**Un engagement
de la première heure**

Dès 2003, l'entreprise a choisi d'adhérer au Pacte mondial de l'ONU qui fixe dix principes généraux à respecter et à faire respecter en matière de droits de l'homme, de normes de travail, de protection de l'environnement et de lutte contre la corruption. ■■■

“52% des Français disent accorder une place importante aux critères sociaux et environnementaux dans leur décision de placement*.”





7 ANS EN MOYENNE
DE DÉTENTION
DES ACTIONS ET
10 ANS POUR
LES OBLIGATIONS

SOUTENIR, SENSIBILISER OU EXCLURE

VINCENT DAMAS, responsable du département des règles d'investissement et du financement

.....

Comment intégrez-vous les critères extra-financiers ?

L'intégration des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans les choix d'investissement est récente pour le compartiment obligations, mais elle bénéficie de l'expérience acquise depuis 2006 avec les processus mis en place pour le compartiment actions. Tout est question de dosage et de mesure. Il ne s'agit pas d'exclure au moindre doute sans une analyse poussée. Nous capitalisons sur les analyses de nos asset managers, Natixis AM et La Banque Postale AM pour les entreprises et sur les évaluations d'ONG pour les États. CNP Assurances prend ensuite les décisions d'exclusion ou de réduction des expositions

aux entreprises ou émetteurs publics les moins vertueux au regard des critères extra-financiers. CNP Assurances peut, dans certains cas, décider d'y investir malgré tout si c'est avec la volonté de faire progresser l'entreprise, en sensibilisant le management sur la nécessité de réduire de manière pérenne le taux d'accidents du travail, par exemple. Des États ont été exclus de nos investissements en raison du non-respect des droits de l'homme et des droits démocratiques par ces pays. Nous excluons bien évidemment les investissements dans des sociétés d'armement fabriquant des mines antipersonnel ou des bombes à sous-munitions, dans les entreprises qui ont recours au travail des enfants ou qui spéculent sur les matières premières agricoles.



Dès 2006, CNP Assurances a décidé de développer une approche d'investissement responsable sur l'ensemble de ses actifs adossés aux engagements et comptes propres. Ses deux grands gérants d'actifs, Natixis Asset Management et La Banque Postale Asset Management, eux-mêmes très engagés en la matière, lui apportent leur expertise. D'emblée, CNP Assurances a placé haut la barre : pas question de se limiter à la poche des unités de compte et des OPCVM. L'approche concernerait aussi les placements financiers, y compris l'immobilier et les forêts, une démarche exemplaire et pionnière sur le marché. C'est ainsi que la veille ISR s'est développée, progressivement consacrée par l'adhésion en 2011 de CNP Assurances aux Principes pour l'investissement responsable (PRI) de l'ONU.

80 % des actifs qualifiés ESG

La gestion ESG** consiste à jauger les placements, au-delà de la pure performance financière, à l'aune de critères d'ordre environnemental, social et de gouvernance. Au-delà de l'exclusion des sociétés d'armement fabriquant des mines antipersonnel ou des bombes à sous-munitions, et des entreprises qui spéculent sur les matières premières agricoles, elle a d'abord été appliquée au portefeuille d'actions avec une approche *best in class*, qui consiste à sélectionner les entreprises les mieux placées de leur secteur au regard de ces trois critères. Les problèmes soulevés lors de la veille trimestrielle donnent lieu à un dialogue

“Jauger les placements à l’aune de critères d’ordre environnemental, social et de gouvernance.”

avec les entreprises et, le cas échéant, peuvent conduire à stopper les achats, voire à désinvestir. En 2010, l’approche a gagné le compartiment obligations souveraines et, en 2012, celui des obligations *corporate*. Ici, la sélection consiste à exclure purement et simplement de l’univers d’investissement les entreprises et les États à fort risque ESG.

Les biens immobiliers et le patrimoine forestier font aussi l’objet d’une évaluation environnementale. Mi-2012, 80 % des actifs gérés par CNP Assurances intégraient des critères ESG, au lieu de seulement 65 % en 2011. Une exigence qui différencie CNP Assurances de la plupart de ses concurrents.

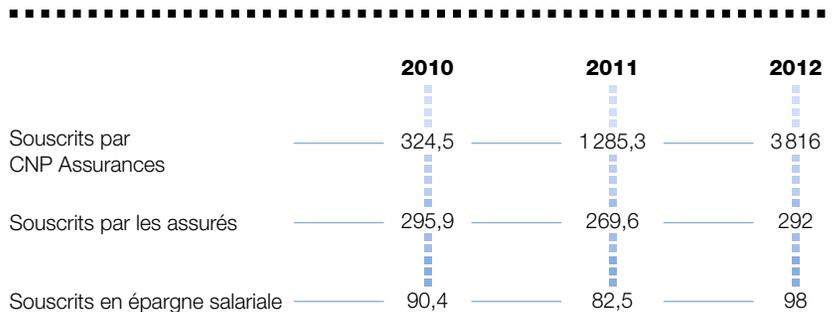
Un actionnaire responsable

Depuis 2008, le vote aux assemblées des sociétés cotées dans lesquelles CNP Assurances détient des actions traduit cette démarche. Elle veille en particulier aux bonnes pratiques de gouvernance et privilégie l’accompagnement des entreprises dans le temps pour juger de leur démarche de progrès. En exerçant cette responsabilité en direct, CNP Assurances se démarque de la majorité des investisseurs institutionnels. En 2012, le Groupe a participé et voté aux assemblées de 109 sociétés françaises et européennes, démontrant son engagement d’investisseur responsable. ■

* Enquête Ipsos, octobre 2012, pour le FIR et Eiris, spécialistes de l’analyse environnementale, sociale et de gouvernance des entreprises.

** ESG : approche consistant à prendre systématiquement en compte les trois dimensions que sont l’environnement, le social-sociétal et la gouvernance.

ÉVOLUTION DES ENCOURS DE FONDS SOCIALEMENT RESPONSABLES DITS « ISR » (en valeur de marché, en millions d’euros au 31 décembre)



CNP ASSURANCES A ADHÉRÉ DÈS 2003 AUX DIX PRINCIPES DU PACTE MONDIAL



Droits de l’homme

1. Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l’homme dans leur sphère d’influence.
2. Veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l’homme.

Droit du travail

3. Respecter la liberté d’association et reconnaître

le droit de négociation collective.

4. Éliminer toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.
5. Abolir effectivement le travail des enfants.
6. Éliminer la discrimination en matière d’emploi et de profession.

Environnement

7. Appliquer l’approche de précaution face aux problèmes touchant l’environnement.

8. Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d’environnement.
9. Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l’environnement.

Lutte contre la corruption

10. Agir contre la corruption sous toutes ses formes.

■
**NOTRE CONTRIBUTION
À L'ÉCONOMIE RÉELLE**

■
CNP Assurances est l'un des premiers investisseurs institutionnels en France et un contributeur majeur de l'économie française avec 116 milliards d'euros investis à fin 2012. Le Groupe apporte aux acteurs publics et privés qu'il finance la stabilité nécessaire à leur développement.

■
À fin 2012, CNP Assurances détient 50 milliards d'euros dans les grandes entreprises françaises, 10 milliards en actions et 40 milliards en obligations. Fidèle à sa politique d'investissement sur le long terme, le Groupe porte ces actions sur sept ans en moyenne et les obligations jusqu'à maturité. Ce faisant, il offre aux sociétés la stabilité et la visibilité dont elles ont besoin pour mener à bien leurs projets de croissance.

■
**Un soutien stable
aux grandes entreprises**

Industrie, télécommunications, banques, commerce ou marché du luxe, le Groupe accompagne des entreprises issues de tous les secteurs d'activité, parmi lesquelles figurent des fleurons de l'économie française.

Investisseur impliqué, CNP Assurances dialogue régulièrement avec ces sociétés et vote systématiquement à leurs assemblées générales. L'occasion de nouer d'étroites relations avec leurs dirigeants et partenaires financiers pour développer de nouvelles politiques de soutien adaptées, comme les achats de dettes.

■
**L'accompagnement au long
cours des PME françaises**

CNP Assurances s'est engagée dans le *private equity* (capital-investissement) au début des années 1990, dès l'émergence de cette activité financière en France. Elle consiste, pour un investisseur, à entrer au capital de sociétés, généralement non cotées en Bourse, qui ont un besoin de financement. CNP Assurances soutient ainsi le développement de plus de 500 entreprises françaises réalisant moins de 50 millions d'euros de chiffre d'affaires.

Le Groupe n'investit pas directement dans ces entreprises mais dans des fonds spécialisés qui placent des capitaux dans des PME. Ces fonds sont sélectionnés pour leur capacité à accompagner dans la durée le développement des sociétés au côté de leurs dirigeants. Les entreprises sont choisies pour leur contribution stratégique au tissu économique français, à l'attractivité du territoire ou pour leur capacité à créer des emplois. Depuis 2008, CNP Assurances intègre des critères ESG dans sa stratégie d'investissement en *private equity*. ■■■

■
**1,8 MD€
DE VALEURS
AU BILAN ET
3,87 MD€
D'ENGAGEMENTS
SOUS GESTION
EN PRIVATE EQUITY
À FIN 2012**

■
**50 MD€
D'ENCOURS
DANS LES
ENTREPRISES
FRANÇAISES**



CRÉER DE LA VALEUR PARTAGÉE

HÉLÈNE FALCHIER, responsable des investissements *private equity*

Comment se fait le choix des investissements de CNP Assurances en matière de *private equity* ?

Nous n'investissons pas directement dans les entreprises mais dans des fonds. Notre portefeuille est constitué de plus de 240 fonds en Europe (à 80 %) et aux États-Unis. Nous les sélectionnons sur plusieurs critères : leur stratégie d'investissement, leurs équipes et leur capacité à accompagner le développement de l'entreprise dans la durée. Nous nous assurons de la cohérence de leurs modes de fonctionnement avec nos engagements liés au Pacte mondial grâce à une procédure formalisée. Notre objectif ne se limite pas au levier financier, nous visons certes une création de valeur, mais qui profite aussi bien

aux actionnaires qu'à l'entreprise. La tendance de la place est plutôt à l'externalisation de l'activité de capital-investissement. Ce n'est pas le choix de CNP Assurances, qui souhaite conserver cette activité à proximité. Nous nous impliquons fortement dans la gestion des fonds avec une cinquantaine de postes dans les comités consultatifs. Nous sommes ainsi plus à même de nous forger une conviction et d'agir en conséquence. Nous réfléchissons à la meilleure stratégie pour soutenir les entreprises dans la durée, et parfois même dans la difficulté. Enfin, pour sécuriser notre portefeuille, nous le diversifions en tenant compte des secteurs d'activité, de l'implantation géographique ou encore de la taille des entreprises que nous souhaitons accompagner.

8 MD€
INVESTIS DANS
L'IMMOBILIER
FRANÇAIS
À FIN 2012



■
UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

■
Les femmes et les hommes de CNP Assurances sont son meilleur atout. Le Groupe renforce leurs compétences pour répondre aux exigences accrues de qualité et de technicité des métiers de l'assurance, cultive la diversité et veille sur la qualité de vie au travail en France et dans les filiales.

■
Avec 4 842 collaborateurs à fin 2012, l'effectif du groupe CNP Assurances est globalement stable depuis plusieurs années. Le faible *turnover*, inférieur à celui du secteur de l'assurance, traduit l'attachement des salariés à l'entreprise. Pour le Groupe, accompagner ses collaborateurs tout au long de leur parcours professionnel est une priorité, et la formation une orientation forte de sa politique de ressources humaines. Elle permet de répondre à la montée en puissance de la technicité des métiers de l'assurance sous la pression des

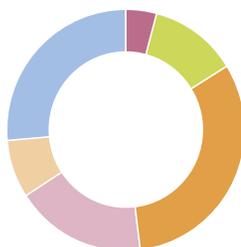
nouvelles réglementations financières et juridiques et contribue à la satisfaction des partenaires et des assurés.

Au rendez-vous de l'évolution des métiers

CNP Assurances a fait évoluer son processus de gestion de carrière et structuré l'organisation des entretiens individuels. Pour les salariés, ces temps d'échange formalisés sont autant d'occasions de faire le point sur leur parcours, notamment en matière d'évolution professionnelle. En 2012, 500 collaborateurs ont bénéficié d'un entretien sur mesure, de deuxième ou troisième partie de carrière, d'évolution professionnelle ou de reprise de poste après une longue absence. Pour soutenir l'évolution des métiers, CNP Assurances consacre plus de 5 % de sa masse salariale à la formation, et 76 % des collaborateurs en ont bénéficié cette année. En 2012, la formation a porté sur les domaines clés d'expertise du Groupe : commercial, marketing, techniques d'assurance et maîtrise des risques dans le cadre de Solvabilité 2. L'école du management a initié une trentaine de managers à leurs ■■■

EFFECTIF PAR MÉTIER
(en 2012)

CNP Assurances : 3 119 collaborateurs



- Actuariat et statistiques **132**
- Finances, comptabilité, contrôle de gestion **373**
- Gestion des contrats **1 000**
- Commercial/marketing **553**
- Assistance à maîtrise d'ouvrage **244**
- Fonctions d'entreprise **817**



76% DES COLLABORATEURS
DE CNP ASSURANCES
ONT BÉNÉFICIÉ
D'UNE FORMATION
EN 2012

■

LES FEMMES REPRÉSENTENT
61 % DE L'EFFECTIF
DE CNP ASSURANCES,
51 % DES CADRES
ET 30 % DES CADRES
DE DIRECTION

FEMME EN VUE

MARIE-FRANÇOISE RESVE, directrice de l'actuariat client

.....

Vous avez remporté le Trophée de la femme actuaire d'entreprise. Qu'est-ce que cela signifie pour vous ?

Je suis très fière d'avoir reçu ce trophée et très heureuse pour CNP Assurances ainsi que pour mon équipe. C'est aussi une marque forte de reconnaissance pour ce métier qui est peu connu du grand public. Dans le cadre de mon activité, l'actuariat a pour mission la tarification des contrats d'assurance. C'est un métier très technique, mais il s'inscrit dans la relation commerciale. Tarifier un produit,

c'est optimiser à la fois son bénéfice pour le client et sa rentabilité pour l'entreprise. C'est être toujours à la recherche du positionnement idéal entre l'attractivité de l'offre et la maîtrise du risque.

Est-ce un atout d'être une femme dans ce métier ?

Comme dans beaucoup de métiers, les femmes doivent souvent déployer de multiples compétences pour être reconnues. Mais la situation évolue. J'ai reçu de nombreuses félicitations, notamment de la part d'hommes actuaire qui se réjouissaient qu'une femme les ait représentés!



QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL, ACTE 1

ANNE PEIGNAUX, responsable des relations sociales

Les mutations à l'œuvre dans l'entreprise et dans nos sociétés mettent parfois les collaborateurs sous tension. Que fait CNP Assurances ?

CNP Assurances s'est engagée dès 1995 dans la prévention et la protection contre le stress, le harcèlement moral et sexuel, et, plus récemment, contre les risques psychosociaux au sein de l'entreprise. En 2012, nous avons choisi le théâtre pour sensibiliser près de 2500 collaborateurs. La mise en scène de situations du quotidien plonge les spectateurs au cœur des risques et des moyens d'agir. Encouragés par les comédiens, les échanges

entre les participants font passer l'idée que nous sommes tous acteurs de la prévention des risques psychosociaux dans l'entreprise. Chacun est concerné et coresponsable au quotidien de ce qui s'y passe, et nous devons tous pouvoir agir. Cette action a plu et se poursuit en 2013. Le Groupe va renforcer son engagement dans la lutte contre ces risques, en créant des indicateurs de suivi et d'alerte et en réalisant un diagnostic des risques psychosociaux auprès de l'ensemble des collaborateurs. En matière de sécurité et de santé des salariés, CNP Assurances a une obligation de résultat.



“Plus de 600 collaborateurs formés à la nouvelle culture de risque liée à Solvabilité 2.”

■ ■ ■

nouvelles fonctions, tandis que l'encadrement supérieur bénéficiait, pour la première fois, d'un dispositif spécifique de codéveloppement.

Solvabilité 2, suite

Modification des process de travail, essor des échanges transversaux, évolution des systèmes d'information : le plan de formation dédié a permis à plus de 600 collaborateurs concernés par la directive Solvabilité 2 d'appréhender la nouvelle culture de risque de l'assurance. Le Groupe a également organisé des séminaires sur ce sujet avec les salariés des filiales européennes et latino-américaines. Conformément au planning, les sessions de formation technique se poursuivront jusqu'en 2014.

Une politique de mobilité active

Dans un contexte contraint, la mobilité interne constitue un levier de performance pour CNP Assurances. En 2012, l'entreprise a limité les recrutements externes à des postes très ciblés : 71 % des postes ouverts au recrutement ont été pourvus en interne, au lieu de 59 % en 2011 et 56 % en 2010. Une nouvelle organisation de la direction des ressources humaines par portefeuilles de métiers assure une plus grande proximité avec les managers et leurs équipes

pour préparer une mobilité, un développement de compétences ou encore définir des besoins de formation.

La diversité, une richesse valorisée

CNP Assurances est attachée à la lutte contre toute forme de discrimination et promeut un traitement équitable de tous ses collaborateurs. Un engagement reconnu, comme l'atteste, dès 2009, l'attribution du label Diversité, renouvelé en 2012 par l'Afnor pour quatre ans.

CNP Assurances s'assure de l'absence de discrimination dans les actes de management comme dans les relations interpersonnelles. Elle accorde une attention particulière aux collaborateurs seniors (55 ans et plus) qui représentent 20 % de l'effectif. En 2012, elle a noué un partenariat avec un cabinet associatif de recrutement spécialisé pour favoriser leur embauche.

Depuis 1995, un accord d'entreprise formalise des engagements de recrutement quantifiés en faveur des personnes en situation de handicap. Fin 2012, elles représentaient 5,9 % de l'effectif, et 95 % d'entre elles étaient en contrat à durée indéterminée. Cette année, les actions concrètes engagées par le Groupe en faveur des personnes en situation de handicap visent notamment à améliorer l'accessibilité des bâtiments.

La place des femmes progresse

Réduire les écarts de rémunération et de promotion entre les hommes et les femmes est une priorité concrète de CNP Assurances. Comme annoncé dans l'accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes signé fin 2011, le Groupe s'est doté d'un référent à l'égalité professionnelle. Sa mission : garantir le déploiement des actions en faveur d'une égalité de traitement entre hommes et femmes, dès l'embauche et pendant toute la durée de l'activité professionnelle.

Prévenir les risques psychosociaux

Attentive, de longue date, à la prévention des situations à risques en matière de santé physique et mentale de ses collaborateurs, CNP Assurances a signé en 2012 un accord relatif aux risques psychosociaux et renforcé les dispositifs de prévention existants. Elle a notamment choisi un moyen particulier pour sensibiliser le personnel : le théâtre. Près de 80 % des équipes France ont assisté à ces représentations pédagogiques à Paris et en région.

Au Brésil, Caixa Seguros développe *Bem Vida*, un programme de bien-être global et de lutte contre le stress, conseils juridiques et psychologiques à l'appui. ■

■
**L'ENGAGEMENT DE CNP ASSURANCES
EN FAVEUR DE LA SANTÉ**

■
Au nom de la vie qu'elle assure, CNP Assurances s'engage en faveur de la santé publique à travers sa Fondation. Elle soutient des projets hospitaliers, associatifs et de collectivités territoriales, quelquefois portés par des salariés bénévoles, dans deux axes d'intervention : faire reculer la douleur et sauver des vies.

■
Créée en 1993 sous l'égide de la Fondation de France, la Fondation CNP Assurances est devenue une fondation d'entreprise en 2011, dotée d'un budget de 4 millions d'euros sur cinq ans pour poursuivre sa mission de santé publique.

La prise en charge de la douleur et, plus récemment, l'urgence cardiaque sont les deux axes qui mobilisent les ressources de la Fondation, dans le prolongement naturel du métier d'assureur de personnes et des valeurs de l'entreprise CNP Assurances. La Fondation sélectionne les projets en s'appuyant sur l'expertise de son comité exécutif, composé pour moitié de représentants du secteur médical. Les critères de choix favorisent les projets novateurs ou les initiatives

encore peu développées en matière de santé. Elle apporte aussi un soutien actif aux projets portés par ses collaborateurs. Toute action soutenue par la Fondation fait l'objet d'un suivi et d'une évaluation. En 2012, elle a consacré 770 000 euros à l'ensemble de ces actions.

La lutte contre la douleur

Améliorer la prise en charge de la douleur à tous les âges de la vie, en médecine de ville comme à l'hôpital, est la première mission de la Fondation CNP Assurances. En treize ans, elle a accompagné plus de 220 projets d'équipes médicales et d'associations pour un montant de près de 8 millions d'euros. Dix-neuf projets ont ainsi été soutenus en 2012 pour un budget global de 268 000 euros. En voici quelques exemples.

La Fondation est aux côtés de l'association Handident PACA pour améliorer l'accès aux soins bucco-dentaires des personnes handicapées. Elle a contribué au financement de l'étude épidémiologique Epippain 2 sur la prise en charge de la douleur chez les nouveau-nés. Elle soutient depuis 2011 une consultation-médiation qui fait progresser la

“Faire reculer la douleur à tous les âges de la vie est la priorité de la Fondation CNP Assurances.”

gestion des crises douloureuses chez de jeunes patients atteints de drépanocytose, maladie génétique qui se caractérise par l'altération de l'hémoglobine, et a constaté une baisse de la fréquence des hospitalisations.

En 2012, la Fondation CNP Assurances a financé des ateliers de relaxation pour des patients souffrant de douleurs chroniques, organisés par le réseau de santé « Lutter contre la douleur » avec l'hôpital Saint-Antoine à Paris. Elle a renouvelé son soutien à l'association Le Rire médecin et à ses clowns qui redonnent aux enfants l'envie de rire pour mieux faire face à la maladie dans les services pédiatriques de quatorze hôpitaux.

Pour aller plus loin, la Fondation soutient la réalisation d'outils pédagogiques diffusés auprès des patients et des professionnels de santé, comme les 4 000 livrets qui aident les médecins généralistes à prendre en charge la douleur des patients en soins palliatifs, les 5 000 bandes dessinées *Douleurs neuropathiques* ou encore le film de formation à l'utilisation de la grille Algoplus qui permet de détecter la douleur aiguë chez le sujet âgé.

L'urgence cardiaque

La prise en charge des personnes en situation d'arrêt cardiaque et les premiers secours sont le deuxième axe d'intervention de la Fondation CNP Assurances. Elle soutient l'installation de défibrillateurs

dans les lieux publics, mais aussi la formation à leur utilisation et aux gestes qui sauvent. En quatre ans, la Fondation a accompagné plus de 1 800 collectivités (dont 355 en 2012) dans leurs projets d'installation de plus de 2 000 défibrillateurs (704 en 2012) et a consacré plus de 1,5 million d'euros à ce programme (près de 400 000 euros en 2012).

La Fondation a aussi soutenu des initiatives concernant la sensibilisation, comme, pour un montant de 60 000 euros en 2012, la campagne nationale « Sauvetage Tour été 2012 » organisée par l'association RMC-BFM. Elle a familiarisé les vacanciers aux gestes qui sauvent et à l'utilisation des défibrillateurs dans onze villes de France. Résultat : 6 500 personnes ont été initiées, et 10 000 documents d'information ont été distribués.

L'engagement solidaire des salariés

La Fondation soutient également des projets de santé dans lesquels des collaborateurs sont personnellement engagés au sein d'associations. En 2012, elle en a sélectionné cinq. Ce qui a permis l'acquisition de six fauteuils tout-terrain pour des enfants polyhandicapés d'un établissement régional d'enseignement adapté ou l'édition du bulletin de l'Association française du syndrome Gilles de la Tourette qui fait le lien entre les familles touchées par la maladie. ■■■

770 000 EUROS,
C'EST LE MONTANT
QUE LA FONDATION
A CONSACRÉ
À L'ENSEMBLE
DE SES ACTIONS
EN 2012

■
19 PROJETS
POUR AMÉLIORER
LA PRISE
EN CHARGE
DE LA DOULEUR
ONT ÉTÉ SOUTENUS
EN 2012

■
LA RESPONSABILITÉ SOCIALE,
NOTRE ENGAGEMENT

1,5 M€ INVESTIS
ET PLUS DE
2 000 DÉFIBRILLATEURS
INSTALLÉS DANS
DES LIEUX PUBLICS



En 2012, quatre demandes de collaborateurs de CNP Assurances ont permis d'installer 36 défibrillateurs et de former les habitants à leur utilisation.

Caixa Seguros mécène

La filiale brésilienne soutient de nombreux projets dans les domaines social, culturel et environnemental. Elle est la première compagnie d'assurances du pays à compenser les émissions de gaz à effet de serre de son siège en soutenant le programme de reboisement de l'ONG Iniciativa Verde. Entre 2007 et 2012, 20218 arbres ont ainsi été plantés sur la côte atlantique dans des zones conquises par l'extension constante de l'élevage laitier, activité en grande partie responsable de la déforestation. Ce reboisement permet de reconstituer les réserves de carbone et favorise la biodiversité, les ressources en eau et la conservation des sols.

L'engagement sociétal de Caixa Seguros passe par le programme « *Jovem de Expressão* ». Mené en partenariat avec l'Unesco et des centres culturels, il contribue à la prévention de la violence des jeunes dans les régions pauvres en leur proposant des ateliers de thérapie communautaire et des activités comme la danse et le basket de rue. Au cours de l'été 2012, ces jeunes ont participé à la sixième rencontre du Forum brésilien de sécurité publique, événement qui a réuni les représentants de la police, d'institutions, de centres de recherche et d'ONG de tout le pays. ■





“La Fondation encourage des projets de santé dans lesquels des collaborateurs sont personnellement engagés.”

STAYING ALIVE, NUMÉRO 1 DES APPLICATIONS SANTÉ SUR IPAD

Apprendre les bons réflexes et les bons gestes en cas d'arrêt cardiaque, c'est le rôle de l'application Staying Alive 3D développée avec le soutien de la Fondation CNP Assurances, qui propose une expérience 3D. Dans la peau du témoin d'un malaise cardiaque, vous avez quatre minutes pour réagir, appeler les services d'urgence, effectuer un massage cardiaque et utiliser un défibrillateur. L'appli a enregistré 250 000 connexions depuis son lancement à l'occasion de la Journée mondiale du cœur 2011, et 30 000 internautes sont allés au bout de l'expérience. Des versions en langues étrangères sont en cours de réalisation, ainsi qu'une nouvelle saynète qui a pour cadre une gare. Les crises cardiaques se produisent en effet principalement à la maison, au bureau ou dans les gares et, dans 80 % des cas, sans personnel médical à proximité. Ce qui signifie que tout le monde a besoin d'être formé.

DEMAIN, L'IMAGERIE CARDIAQUE PAR ULTRASONS

La Fondation CNP Assurances a conclu un partenariat de trois ans avec le Fonds Georges-Charpak de l'École supérieure de physique et de chimie industrielle de Paris (ESPCI ParisTech). Ses chercheurs étudient une technique d'imagerie ultrarapide par ultrasons qui permettra de détecter de manière très précoce et de localiser avec précision les anomalies de l'activité électrique du cœur. Ces dysfonctionnements touchent près d'un million de personnes en France. L'application d'aide au diagnostic servira à différencier les troubles bénins des troubles graves, ce que les techniques cliniques actuelles (électrocardiogramme, IRM) ne permettent pas. Un prototype d'imageur ultrarapide à trois dimensions devrait être prêt à l'horizon 2015. La Fondation CNP Assurances cofinance ce projet novateur à hauteur de 180 000 euros.



▪

LA RELATION CLIENT, NOTRE PRIORITÉ

▪

RELATION AVEC LES PARTENAIRES ET LES RÉSEAUX
COMMERCIAUX, RELATION AVEC LES ASSURÉS
ET LES TIERS CONCERNÉS PAR LES GARANTIES
D'ASSURANCE : LE MODÈLE ÉCONOMIQUE
DE CNP ASSURANCES FAIT DE LA RELATION
CLIENT UN ENJEU CENTRAL ET PLACE L'ESPRIT
DE SERVICE AU CŒUR DE LA CULTURE DU GROUPE.

▪

58-61 Notre solidité, gage de confiance
62-65 Nos offres sur mesure
66-69 Notre gestion dynamique
70-73 Notre politique de fidélisation active

▪

■
LA RELATION CLIENT,
NOTRE PRIORITÉ

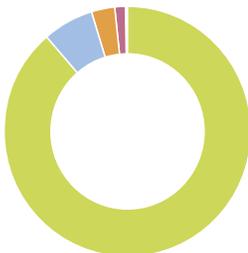
■
NOTRE SOLIDITÉ,
GAGE DE CONFIANCE

■
Cœur du métier d'assureur, la gestion d'actifs et la maîtrise des risques mobilisent les experts de CNP Assurances pour garantir le respect des engagements pris et mériter la confiance de tous ses partenaires, présents et futurs, distributeurs, coassureurs et clients de la réassurance.

■
CNP Assurances, entreprise du secteur public, s'appuie sur un actionnariat solide conforté par un pacte associant la Caisse des Dépôts, l'État français et Sopassure, qui réunit La Banque Postale et le Groupe BPCE, soit à eux quatre plus de 70 % de son capital. En plus de cent cinquante ans d'existence, CNP Assurances a prouvé sa capacité de résistance aux crises et démontre toute sa robustesse dans l'environnement économique et financier particulièrement difficile que nous connaissons depuis 2008.

La bonne résistance de CNP Assurances

Le marché français de l'assurance vie a enregistré une décollecte de 3,4 milliards d'euros en 2012, selon la Fédération française des sociétés d'assurances.



■
RÉPARTITION DU
PORTFEUILLE D'ACTIFS
(à fin 2012, hors UC)

- Obligations et assimilés **88,4 %**
- Actions et assimilés **6,61 %**
- Immobilier et participations **3,33 %**
- Autres **1,66 %**

CNP Assurances, premier acteur de ce marché, résiste mieux que la moyenne, avec une collecte nette positive de 145 millions d'euros. Cette bonne performance relative s'explique par la mobilisation de ses partenaires, notamment La Banque Postale, ainsi que par le positionnement de CNP Assurances en assurance collective.

Le résultat net est en hausse de 9,1 % en 2012. Cette croissance s'explique particulièrement par le développement des activités de prévoyance et de protection (couverture de prêts et santé) et la progression des encours moyens qui représentaient 292 milliards d'euros en 2012 (+ 2,2 %). La maîtrise des frais de gestion apporte sa part. Autant d'indicateurs qui sont des gages de la solidité de CNP Assurances, au-delà des phénomènes conjoncturels et de la confiance durable de ses parties prenantes.

Politique d'investissement, la prudence prévaut

Premier assureur de personnes en France depuis plus de vingt ans, CNP Assurances est reconnue pour sa gestion prudente de l'actif et ■■■



RÉASSUREUR DU MONDE PARITAIRE

JEANNINE LOUSSOUARN, responsable du développement et des partenariats, direction des clientèles collectives

Qu'attendent les institutions de prévoyance ?

Au cours de la dernière décennie, les institutions de prévoyance se sont concentrées à un rythme accéléré. Aujourd'hui, des grands groupes se dessinent et fédèrent la majeure partie de l'activité du monde paritaire. CNP Assurances a accompagné leur développement en s'adaptant sans cesse à leurs besoins. La réassurance constitue un enjeu financier essentiel puisqu'elle leur permet d'augmenter leur capacité de souscription et de couverture, et de réduire leur coût en capital. Par sa solidité financière,

son expérience et ses valeurs partagées dans le domaine de la protection sociale, CNP Assurances est présente d'une manière ou d'une autre sur des segments d'activités des institutions de prévoyance. Sa réactivité et sa capacité à évaluer les risques pris dans un contexte réglementaire en évolution constante sont des atouts essentiels. Sécurité et expertise en analyse des risques font aujourd'hui de CNP Assurances le partenaire privilégié des institutions de prévoyance.

“CNP Assurances est assureur, coassureur et réassureur.”

hissant au niveau très élevé de près de 3,4 milliards d’euros. Un coussin qui renforce la sécurité du bilan et permettra de traverser les éventuels chocs économiques à venir.

La solvabilité du groupe CNP Assurances s’améliore. Elle s’établit au niveau record de plus de 298 % en Solvabilité 1 (avec les plus-values latentes), en hausse de 167 points par rapport à 2011, et au niveau toujours élevé de 112,2 % sur la base des seuls fonds propres. À l’aune de Solvabilité 2, le taux de couverture – rapport des fonds propres éligibles sur le capital réglementaire – était estimé à 170 % à fin 2012, soit une hausse notable de 20 points au regard du contexte économique et financier dégradé.

Un pôle d’expertise au cœur de CNP Assurances

La direction des investissements de CNP Assurances rassemble 130 personnes, dont une vingtaine de gérants d’actifs, des spécialistes de l’analyse de crédit, de la sélection et de la supervision des OPCVM, des équipes dédiées au pilotage des portefeuilles ou assurant la gestion de la trésorerie.

Certains actifs sont gérés directement par les équipes de CNP Assurances, comme l’immobilier, les fonds de capital-investissement et les instruments financiers négociés directement sur les marchés. D’autres actifs sont confiés aux entités spécialisées des grands

partenaires de CNP Assurances en France, La Banque Postale Asset Management et Natixis Asset Management, du Groupe BPCE. Par ailleurs, la gouvernance des risques est assurée par deux directions complémentaires : la direction des risques et de la solvabilité pilote la gestion des risques financiers et techniques et évalue la solvabilité ; la direction des risques et de la conformité est chargée du pilotage des risques opérationnels et du contrôle permanent.

La dynamique de diversification continue

CNP Assurances, investisseur clé de la place, est très sollicitée par les banques qui se désengagent de prêts et se voit proposer des portefeuilles concernant

l’immobilier commercial, les infrastructures et les financements dans l’aéronautique. Ces actifs présentent une bonne adéquation avec certains passifs longs de CNP Assurances et procurent des rémunérations potentiellement supérieures à celles d’actifs plus liquides, les obligations notamment. Le Groupe s’est porté acquéreur de certains actifs avec la vigilance qu’on lui connaît. Il a confié ces opérations à des sociétés de gestion qui partagent les mêmes intérêts et disposent d’équipes expérimentées en matière d’évaluation de crédits bancaires et de gestion de créances. ■

LA SOLIDITÉ D’UN RÉASSUREUR

La réassurance est un contrat entre deux organismes d’assurance où l’un cède une part de son risque à l’autre moyennant une rémunération, et cela indépendamment des assurés. L’origine de cette activité est liée au développement de l’économie sociale dans les années 1980, qui a conduit notamment les institutions de prévoyance à solliciter la solidité financière des compagnies d’assurances pour couvrir leurs prises de risques. Son statut de filiale du Groupe Caisse des Dépôts, ses valeurs liées au secteur public et son métier, l’assurance de personnes, font de CNP Assurances le partenaire idéal de la protection sociale des salariés en santé, en prévoyance et en dépendance. En 2012, CNP Assurances a été retenue comme l’organisme réassureur de la convention collective de la branche professionnelle de l’aide à domicile signée le 1^{er} janvier de cette même année. Cet accord va permettre d’assurer les 220 000 professionnels du secteur sur les risques maintien de salaire, incapacité, invalidité et décès.

■
NOS OFFRES SUR MESURE

■
Experte en assurance collective, CNP Assurances conçoit des produits de prévoyance, de retraite et de couverture de prêts qui répondent aux besoins et aux budgets des entreprises, des collectivités, des mutuelles, des associations et des banques, partenaires d'une protection de qualité.

■
L'assurance collective mobilise les compétences de trois équipes de CNP Assurances totalement dédiées à nos partenaires : le centre de partenariat mutuelles, spécialiste du monde paritaire ; la direction des clientèles collectives, qui intervient auprès des entreprises, des collectivités locales et des institutions de prévoyance ; la direction des clientèles bancaires, qui anime le partenariat avec les établissements financiers.

■
**Soixante ans
d'accompagnement
du monde mutualiste**

Dès leur origine en 1945, les mutuelles de fonctionnaires ont choisi d'assurer leurs risques de prévoyance auprès de CNP Assurances. Ce qui a justifié la création d'une équipe spécialisée d'une soixantaine de collaborateurs, aujourd'hui répartis dans l'entreprise en deux services de clientèles, l'un affecté aux mutuelles de la fonction publique d'État, l'autre orienté vers les agents territoriaux et hospitaliers, les professions libérales et le monde interprofessionnel. Ce long chemin effectué avec les grandes mutuelles de la fonction publique a été

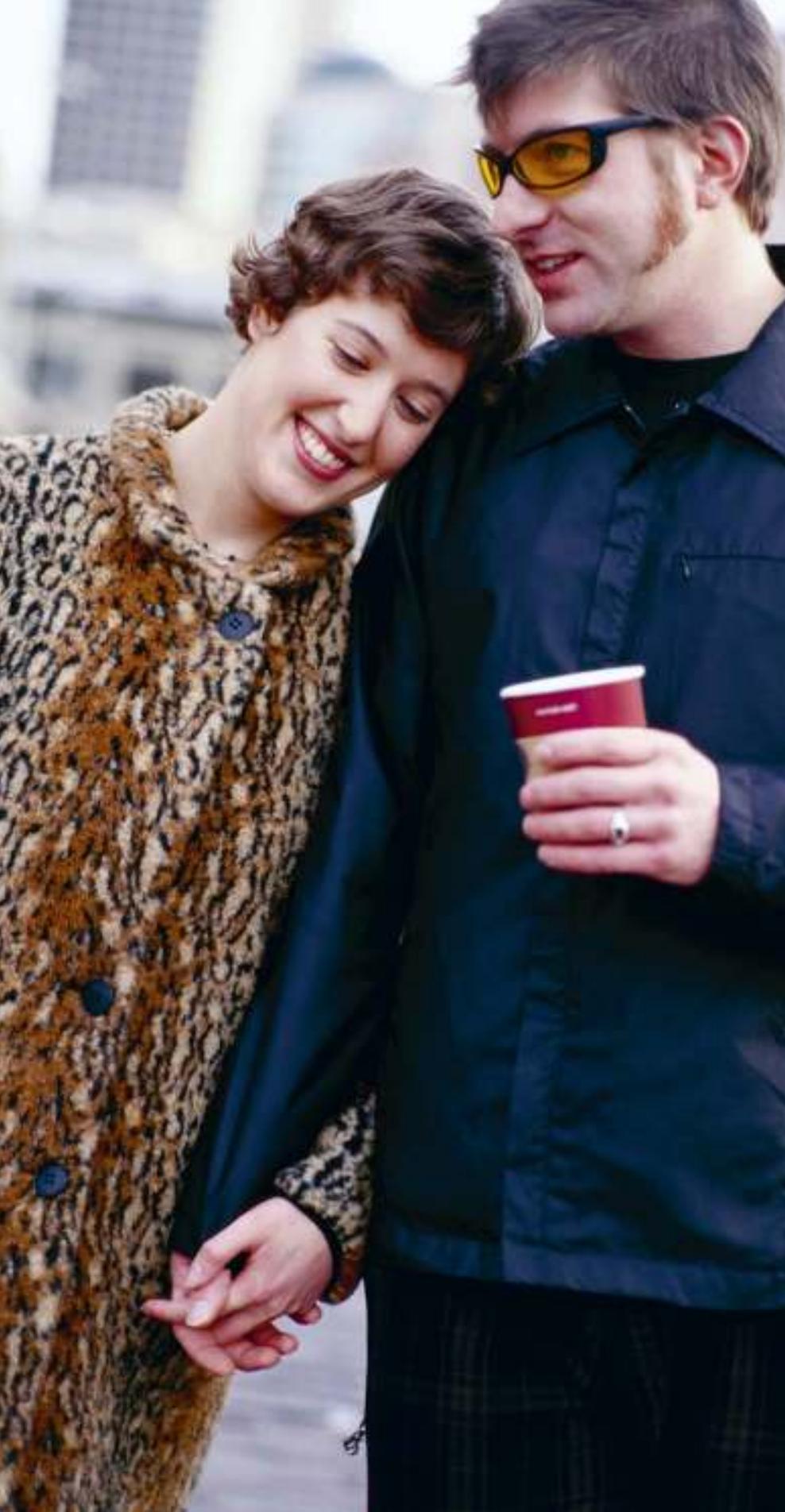
consolidé en 2010 en évoluant vers un partenariat de nature structurelle au sein de MFPrévoyance SA. La prise de participation de CNP Assurances dans cette société a permis d'unir son expertise en prévoyance, dépendance et couverture de prêts avec la connaissance intime qu'ont ces mutuelles du monde de l'économie sociale. MFPrévoyance offre à l'ensemble du monde mutualiste des solutions pour développer et diversifier leur offre de prévoyance en bénéficiant de l'expertise de CNP Assurances, notamment sur les volets couverture de prêts et dépendance. Dans le même esprit, il y a deux ans, après analyse commune avec notre partenaire de l'évolution des besoins de ses adhérents, une prestation dépendance a complété l'offre santé de près de 2 millions d'adhérents de la MGEN. En 2012, 15 000 d'entre eux ont choisi d'enrichir leur protection par une garantie complémentaire.

■
**Une approche ciblée
des entreprises**

La direction des clientèles collectives de CNP Assurances intervient auprès des entreprises, des collectivités locales ■■■

■
**23% DU CHIFFRE
D'AFFAIRES DE
CNP ASSURANCES
EN ASSURANCE
COLLECTIVE**

■
**460
COLLABORATEURS
DE CNP ASSURANCES
EXPERTS
DE L'ASSURANCE
COLLECTIVE**



UN MONDE DE PARTENARIATS



114 MUTUELLES

proposent des contrats de prévoyance groupe assurés ou réassurés par CNP Assurances. Les principales mutuelles de la fonction publique sont réunies dans MFPrévoyance, filiale commune avec CNP Assurances.

4 600 ENTREPRISES

ont choisi une couverture collective obligatoire ou facultative conçue sur mesure par CNP Assurances pour garantir leurs salariés dans les domaines de la prévoyance, de la santé, de la dépendance et de la retraite.

73 ASSOCIATIONS

confient à CNP Assurances la couverture de leurs membres dans les domaines de la retraite et de la prévoyance.

20 000 COLLECTIVITÉS

territoriales et hospitalières font confiance à CNP Assurances en prévoyance et en retraite.

315 BANQUES

distribuent l'assurance emprunteur de CNP Assurances dans le cadre de contrats groupe.



■ ■ ■

et des institutions de prévoyance en qualité d'assureur, de coassureur et de réassureur. Elle conçoit et tarifie des produits de retraite et de prévoyance adaptés à chacun de ses partenaires ou client, leur en délègue souvent la distribution et la gestion et suit les contrats tout au long de leur vie. Elle réunit près de 130 personnes, qui travaillent en étroite collaboration avec la direction de l'actuariat et les services juridiques.

Le Groupe répond aux appels d'offres des grands comptes, dont les entreprises du CAC 40, avec des dispositifs entièrement sur mesure en retraite, prévoyance, santé et dépendance. Ainsi, pour un groupe industriel qui cherchait à externaliser ses régimes de retraite dans les différents pays où il est implanté, dont le Danemark, où la fiscalité est particulièrement complexe, CNP Assurances a créé une succursale dans ce pays. Pour un groupe organisé en établissements à travers la France, CNP Assurances a constitué une équipe qui gère la protection sociale de l'ensemble et a consolidé les informations pour rendre compte de l'équilibre du régime à une commission paritaire vigilante.

La prévoyance collective des TPE-PME, un axe stratégique

Pour les entreprises moyennes, petites, voire très petites, CNP Assurances propose une gamme de solutions modulaires ou standards en prévoyance-santé

■
LA RELATION CLIENT,
NOTRE PRIORITÉ

et en retraite. Ces entreprises constituent l'un des quatre axes stratégiques de CNP Assurances présentés lors de ses résultats 2012 : développer la prévoyance collective auprès des TPE et PME et du service public local, en lien avec nos partenaires mutualistes et paritaires.

La croissance des besoins de protection sociale complémentaire n'est pas liée à la crise, c'est un mouvement profond et structurel. Il est accéléré par la signature de l'accord national interprofessionnel du 11 janvier 2013 « *pour un nouveau modèle économique et social au service de la compétitivité des entreprises et de la sécurisation de l'emploi et des parcours professionnels des salariés* ».

Cet accord prévoit la généralisation de la couverture complémentaire santé à tous les salariés du privé. CNP Assurances est attentive à ces évolutions et est en mesure d'apporter son expérience et son savoir-faire technique, en relation avec ses principaux partenaires, pour faciliter la mise en œuvre de ces nouveaux

dispositifs. Ils sont susceptibles de modifier de façon significative le marché de l'assurance collective.

Les bénéficiaires de l'ancrage local

Partenaire historique des communes, grandes et petites, CNP Assurances accompagne l'évolution de leurs besoins en prévoyance et en retraite. Ainsi, fin 2011, les collectivités territoriales ont eu le feu vert pour participer à la protection sociale complémentaire de leurs agents en santé et prévoyance.

Les experts de CNP Assurances se sont mobilisés au côté de la Mutuelle nationale territoriale (MNT) et des autres partenaires pour améliorer la couverture prévoyance des agents dans le cadre des conventions de participation ou des contrats labellisés.

Le service public local constitue une clientèle familière de CNP Assurances. Le Groupe est notamment très présent dans le monde des sapeurs-pompiers,

à travers un contrat de retraite obligatoire ainsi que les contrats de prévoyance sur mesure de la Mutuelle nationale des sapeurs-pompiers.

Les mille et une facettes de l'assurance emprunteur

La direction des clientèles bancaires conçoit l'offre de couverture de prêts de CNP Assurances et anime la galaxie des partenaires : les banques, les spécialistes du crédit immobilier, du crédit à la consommation, et les acteurs de l'économie sociale, au premier rang desquels figurent les collecteurs du 1 % patronal Action Logement. La direction réunit 240 personnes, qui conjuguent expérience et capacité d'innovation avec un franc succès. Le Groupe est numéro un en France de l'assurance emprunteur avec 30 % du marché.

Sa recette tient à quatre ingrédients : la mutualisation, qui permet de couvrir le plus grand nombre au meilleur prix ; la diversité des interventions en tant qu'assureur, coassureur ou réassureur ; la capacité d'innovation, qui soutient la performance des partenaires et épouse les comportements des clients, avec l'outil de souscription instantanée CNPNet, par exemple ; mais c'est bien la confiance réciproque, fondée sur des accords de long terme – cinquante ans de partenariat avec le Crédit agricole notamment – qui fait, une fois encore, la différence de CNP Assurances. ■

■
“Les experts de CNP Assurances se sont mobilisés au côté de la Mutuelle nationale territoriale (MNT) et des autres partenaires pour améliorer la couverture prévoyance des agents.”

■
LA RELATION CLIENT,
NOTRE PRIORITÉ

■
NOTRE GESTION **DYNAMIQUE**

■
C'est une gestion intégrée de bout en bout, du réseau bancaire à l'assureur, que CNP Assurances met en œuvre. Elle renforce l'efficacité commerciale de ses partenaires et permet de cultiver la satisfaction du client à tous les maillons de la chaîne de production.

■
Améliorer la qualité et l'efficacité du service de CNP Assurances pour pérenniser ses partenariats, c'est l'enjeu de la direction du service aux assurés, et il est de taille. Cette structure gère les contrats en assurance vie et en prévoyance individuelle de La Banque Postale, des Caisses d'Épargne et de CNP Trésor, soit 224 produits et 15,3 millions de contrats à fin 2012 (1,4 % de plus qu'en 2011). Son équipe est à la mesure : 800 collaborateurs regroupés en cinq pôles experts. Les deux centres de clientèle, situés à Arcueil et à Angers, mobilisent 300 personnes chacun. La direction industrielle leur apporte le support technique. La direction de la qualité aux assurés définit la politique de qualité en étroite relation avec les grands partenaires. La direction du pilotage des processus assure le contrôle de gestion et le suivi de la productivité.

15,3 MILLIONS
DE CONTRATS
EN ASSURANCE
INDIVIDUELLE
GÉRÉS À FIN 2012

■
**Des projets stratégiques
pour le Groupe**

La satisfaction du client est une préoccupation de tous les jours pour la direction du service aux assurés. Offrir la qualité de service de bout en bout, quels



UNE VISION PARTAGÉE DU COMPTE CLIENT

JEAN-JACQUES LUCHEZ, responsable
de la direction industrielle, direction du service aux assurés

La dématérialisation améliore-t-elle la qualité de service ?

Avec chacun de nos partenaires, nous travaillons au développement d'un mode de coopération intégré, qui va de l'agence au back-office de nos partenaires et jusqu'aux services de gestion et d'experts de CNP Assurances. L'enjeu est que chacun ait une vision globale du compte client et des informations liées aux opérations en cours, quel que soit le canal d'entrée, agence, téléphone, fax, courrier, Internet. Depuis 2012, l'accès aux bulletins de situation, aux certificats et imprimés fiscaux dématérialisés liés aux contrats* est ouvert à tous les conseillers et tous les assurés de nos deux grands réseaux partenaires en France. Les conseillers ont accès à ces informations sur leur poste de travail et peuvent

répondre en temps réel aux questions des clients. Les assurés ont la possibilité d'imprimer des duplicatas et de consulter leurs informations à toute heure via les sites internet des partenaires. La dématérialisation a permis d'absorber l'augmentation du volume d'affaires, de 11,7 à 15,3 millions de contrats en sept ans, et d'éviter une augmentation exponentielle des courriers sur papier. Les quatre campagnes d'information réglementaires de la clientèle réalisées en 2012 ont représenté 15 millions de plis papier envoyés (124 millions de pages!) et déjà 4,6 millions d'envois totalement dématérialisés. Ces avancées font tomber le coût d'envoi et le temps consacré à des tâches sans valeur ajoutée. Chaque acteur peut ainsi se concentrer sur son cœur de métier : le conseil et la relation client.

* Hors prévoyance.

■
LA RELATION CLIENT,
NOTRE PRIORITÉ

800
COLLABORATEURS
AU SERVICE
DES ASSURÉS
INDIVIDUELS

■
+ 16 %
D'INVESTISSEMENTS
EN INFORMATIQUE
DÈS 2013

■■■
que soient le partenaire distributeur et le canal emprunté (agence, téléphone, fax, e-mail, SMS) : tel est son défi sans cesse renouvelé. Pour encore mieux y répondre, elle travaille sur trois projets.

Le premier passe au crible les grands processus de gestion de l'assurance individuelle – souscription, vie du contrat, décès – afin d'améliorer l'organisation des tâches et de prioriser les évolutions des systèmes d'information. Le Groupe en attend des temps réduits de traitement, des opérations plus sécurisées, des gains de productivité et une concentration des moyens sur les actes à valeur ajoutée.

Le second projet, de modernisation des échanges, revisite les modalités de travail entre le réseau des Caisses d'Épargne et CNP Assurances. Il s'appuie sur la dématérialisation des pièces, l'extension des échanges électroniques et la mise en place d'un *workflow*, flux d'information fluide et partagé de bout en bout par le réseau et l'assureur. Le suivi en temps réel de l'état d'avancement des dossiers clients est le principal bénéfice attendu à court terme. Lancé il y a un peu plus d'un an, ce projet va entrer dans sa phase de mise en œuvre.

Le troisième projet vise à hisser les services à la hauteur des exigences d'une clientèle privée aisée, cible stratégique de nos partenaires. Il a été engagé début 2012 pour nos deux grands partenaires, et une première étape de mise en œuvre est prévue en 2013.

Le modèle multidistributeur adopté par CNP Assurances et la taille du portefeuille de contrats font de ces trois projets des chantiers programmés sur plusieurs années.

Les postes de travail dopent l'efficacité des partenaires

Les postes de travail assurance déployés chez les partenaires permettent aux conseillers bancaires d'effectuer la grande majorité des opérations instantanément face au client et de jouer à plein leur rôle commercial et de conseil. Les taux de disponibilité de ses applications métier sont proches de 100 %. En 2012, les postes de travail de La Banque Postale (Partages) se sont enrichis de nouvelles fonctionnalités, notamment différents avenants de prévoyance, de revenus et de retraits partiels planifiés. À ce jour, l'application offre 127 couples fonctionnalités-produits pour vingt-quatre produits et seize fonctionnalités de gestion : souscription, versement libre, arbitrage libre consultation, etc. En 2012, ces postes de travail ont enregistré 2 millions d'opérations en agence (+ 62,5 % par rapport à 2011).

Un accès multicanal pour les assurés

L'agence bancaire, le téléphone, le courrier, l'e-mail ou Internet : chaque client veut pouvoir choisir son canal d'accès, effectuer ses opérations à son rythme et

■
NOTRE POLITIQUE DE FIDÉLISATION **ACTIVE**

■
De l'écoute des besoins des assurés à l'accompagnement des réseaux partenaires, le modèle d'affaires de CNP Assurances repose sur une vision 100 % client. C'est pourquoi, au siège comme dans les centres d'appels, dans les bureaux ou sur les routes, les équipes se mobilisent au quotidien pour garder la confiance de tous.

■
La vision orientée client se lit d'abord dans les produits de CNP Assurances, au cœur des besoins des personnes. Des besoins d'épargne de long terme et de préparation de la retraite, d'une part, des besoins de protection et de sécurité, d'autre part, qui sont en augmentation dans les pays matures comme dans les pays émergents, en Amérique du Sud, au Brésil notamment, pour des raisons démographiques, sociopolitiques, économiques. Cette réponse aux attentes du marché est la base de la fidélité des assurés et des partenaires.

Rialto, l'écoute de CNP Assurances

Le réseau des centres d'appels de CNP Assurances, baptisé Rialto, assure la relation client en ligne. Créé en 2001, il se compose de trois centres d'appels – à Arcueil, Angers et Paris – propres à CNP Assurances, et de deux centres d'appels externes situés à Poitiers et Amiens. Les centres d'appels externes ont été sélectionnés pour leur certification qualité Afnor et leur label Responsabilité sociale. Le réseau est certifié ISO 9001, version 2008, ce qui a permis

de déployer partout les mêmes outils, les mêmes process, de fixer les mêmes engagements de services mesurables et de garantir la même qualité de service aux clients. Le réseau comprend cent personnes en moyenne et peut monter jusqu'à cent trente personnes en période de traitement de l'information annuelle à la clientèle (TIAC). Un dispositif de prévision d'appels et de planification permet au responsable du pilotage du réseau d'adapter rapidement l'effectif au trafic. Les chargés d'accueil des centres de clientèle de CNP Assurances interviennent en priorité sur les dossiers complexes et répondent aux appels des conseillers des partenaires.

Satisfaire les assurés de bout en bout

De la souscription du contrat à sa liquidation, l'amélioration de la qualité du service rendu aux assurés est une préoccupation constante de CNP Assurances. Elle repose sur un programme pluriannuel de certification qui couvre l'ensemble des activités de gestion. À fin 2012, CNP Assurances avait décroché cinq certificats, dont ■■■

LE RÉSEAU DES CENTRES D'APPELS

RIALTO EST CERTIFIÉ QUALITÉ AFNOR ET ISO 9001, VERSION 2008, ET A REÇU LE LABEL RESPONSABILITÉ SOCIALE



LA VITRINE DE CNP ASSURANCES

LAURENCE BANDIZIOL, responsable de l'adéquation des compétences du réseau, et FÉLICIA DERENONCOURT, responsable du réseau des centres d'appels téléphoniques Rialto, direction du service aux assurés

Quelle est la mission des centres d'appels ?

Le premier service que nous offrons, c'est d'être joignable ! Notre taux d'accessibilité est de 90 %. Nous recevons 1,5 million d'appels par an en moyenne, pour moitié d'assurés et pour moitié des conseillers de nos réseaux partenaires. Notre rôle est de satisfaire le client en lui apportant une réponse immédiate ou une alternative claire. 95 % des appels sont satisfaits immédiatement et les 5 % restants sont pris

en charge dans les 48 heures par les services de gestion. Le contrôle qualité, interne et externe, travaille en collaboration étroite avec nos centres d'appels pour garantir la qualité de service. Nous réalisons régulièrement des baromètres de satisfaction client – 800 assurés sont ainsi contactés chaque année –, des écoutes à distance, du coaching des superviseurs d'équipe. De même, nous avons intégré un service d'aide en ligne qui permet, lors d'un appel, de recourir à un expert pour résoudre

un point précis sans différer la réponse au client. Les centres d'appels sont souvent le premier point de contact des personnes ayant souscrit un contrat avec leur assureur. À ce titre, nous sommes la vitrine de CNP Assurances, nous entendons la voix des assurés et celle des partenaires. Notre point fort est d'être en mesure de répondre à tous les types de demandes à propos de tous les produits tout en maîtrisant l'ensemble des aspects techniques, juridiques et fiscaux des contrats.



UNE VISION GLOBALE DE L'ASSURANCE

JEAN-PIERRE LAFONT, directeur régional du développement commercial Ouest, direction du développement commercial

Qu'attendent nos partenaires distributeurs ?

Nous travaillons avec l'encadrement des forces de vente de nos partenaires, et en tout premier lieu pour celles de La Banque Postale. Notre rôle est de les appuyer et les soutenir dans leur dynamique commerciale. Nous le faisons dans le cadre d'une approche globale du client, proche de celle de conseillers patrimoniaux. Nous leur apportons des éléments de langage assurantiel sur les grands thèmes que sont la protection des proches, la retraite, l'épargne-projet, la dépendance. Notre vision approfondie de l'assurance est un atout, mais c'est notre compréhension économique et financière globale qui nous différencie. L'assurance vie s'inscrit dans une logique de long terme. Il y a une complémentarité

entre l'épargne de court terme et l'épargne de long terme, chacune répondant à des besoins et projets spécifiques. Le rôle du conseiller est de viser l'équilibre entre la satisfaction des besoins immédiats et des projets à plus long terme de son client. Nous ne vendons pas des produits, mais des réponses à des problématiques de clients, à des besoins sociétaux. Cette réflexion globale sur le besoin du client et sur l'intérêt de proposer des réponses larges est une caractéristique de CNP Assurances. Nous accompagnons également nos partenaires dans l'analyse du potentiel d'équipement de leur portefeuille clients pour identifier les besoins non couverts et optimiser la réponse à ces besoins. Cette approche globale crée les conditions d'un service de qualité, accroît la valeur client et le fidélise.

■
TOUT SAVOIR
SUR CNP ASSURANCES

■
CNP ASSURANCES SUR INTERNET

www.cnp.fr

Ce site présente CNP Assurances, ses filiales, ses métiers, ses films publicitaires, etc.

■
TOUT SAVOIR SUR L'ASSURANCE VIE

www.toutsavoirlassurancevie.fr

Ce site pédagogique vous explique l'assurance vie en vidéo.

■
**LES SOLUTIONS CNP TRÉSOR,
À DÉCOUVRIR SUR**

www.cnp.fr

■
**UN SITE EXCLUSIVEMENT CONSACRÉ
À L'INFORMATION FINANCIÈRE**

www.cnp-finances.fr

comportant un espace actionnaires et un espace investisseurs

■
DES ESPACES DÉDIÉS AUX ACTIONNAIRES

www.cnp-lecercle.fr et



Nos publications sont disponibles, en français et en anglais*, sur simple demande auprès de CNP Assurances et téléchargeables sur www.cnp.fr ou www.cnp-finances.fr

* À l'exception du *guide de l'actionnaire* et du *guide de l'assemblée générale*, en français uniquement.

CONSULTEZ NOS PUBLICATIONS



BILAN RSE 2012

NOS INDICATEURS

La démarche de responsabilité sociale d'entreprise (RSE) élargit le champ du développement durable en intégrant l'engagement de l'entreprise vis-à-vis de ses parties prenantes. Cet engagement se traduit en indicateurs. Calés sur les enjeux majeurs de l'entreprise, ils permettent de fixer des objectifs chiffrés et de mobiliser les équipes pour les atteindre.

Cette transparence à l'égard des parties prenantes est au cœur de la démarche de CNP Assurances, qui publie des indicateurs RSE depuis 2006. Nouvelle étape de l'engagement responsable de CNP Assurances, le *Bilan RSE*, publié depuis 2011, répond aux besoins d'informations extra-financières de la place. Il présente les avancées de CNP Assurances au regard de chacune de ses parties prenantes et intègre de nouvelles données relatives aux filiales.



■
CNP Assurances
sur Internet

www.cnp.fr

Ce site présente CNP Assurances, ses filiales,
ses métiers, ses films publicitaires, etc.

www.cnp-finances.fr

Un site exclusivement consacré à l'information
financière, comportant un espace actionnaires
et un espace investisseurs.

www.toutsavoirsurlassurancevie.fr

Ce site pédagogique vous explique l'assurance vie en vidéo.

CNP ASSURANCES

Société anonyme
au capital de 643500175 euros
entièrement libéré

■
Siège social :
4, place Raoul Dautry
75716 Paris Cedex 15
RCS Paris 341 737 062
Entreprise régie par le code des assurances
Site Internet : www.cnp.fr



L'assureur de toute une vie

