

RESPONSABILITÉ
SOCIALE
DE L'ENTREPRISE
BILAN RSE 2012





Éditorial

Sommaire

- p. 02** La responsabilité sociale du groupe CNP Assurances
- p. 05** Le suivi de la démarche de responsabilité sociale
- p. 08** Les parties prenantes du groupe CNP Assurances au 31 décembre 2012
- p. 10** Les collaborateurs et partenaires sociaux
- p. 23** Les assurés et les partenaires distributeurs
- p. 30** Les fournisseurs
- p. 31** Les contreparties des investissements financiers
- p. 34** La société civile
- p. 39** Les actionnaires
- p. 40** L'environnement
- p. 50** Les indicateurs sociaux et environnementaux des filiales non consolidées
- p. 52** Rapport d'examen de l'un des commissaires aux comptes portant sur une sélection d'informations sociales et environnementales publiées dans le bilan RSE 2012

Il y a dix ans, CNP Assurances adhère parmi les premières entreprises françaises au Pacte Mondial de l'ONU.

En s'engageant à respecter les droits de l'homme, les droits du travail, l'environnement et à lutter contre la corruption, le premier assureur vie en France affirmait ainsi les valeurs d'intérêt général qui animaient depuis toujours son action.

Au fil des ans, cette orientation a inspiré tous les volets de son métier d'assureur de personnes et d'investisseur, de même que ses relations avec les différentes parties prenantes. L'ouverture internationale a été l'occasion d'étendre ces principes.

Agir donc, mais aussi rendre compte, c'est là un aspect essentiel de la responsabilité sociale des entreprises : les chiffres reflètent les enjeux majeurs de l'entreprise, mesurent les résultats de la démarche et soutiennent la mobilisation des équipes. C'est pourquoi depuis 2006 CNP Assurances a développé la publication d'indicateurs RSE. Au-delà des indicateurs réglementaires, cette brochure présente de manière détaillée les avancées vis-à-vis des clients, des collaborateurs, des actionnaires, de la société civile et des autres parties prenantes.

Conformément aux prescriptions du Grenelle II, les données sont désormais consolidées au niveau du Groupe et un commissaire aux comptes a vérifié la qualité des informations essentielles - nouvelle étape dans la transparence vis-à-vis de l'ensemble des parties prenantes.

Je souhaite que cette brochure, en permettant d'approfondir encore l'information sur la démarche du Groupe, contribue à mettre en valeur son engagement dans l'ensemble des pays où il est présent.

Frédéric Lavenir
Directeur général

La responsabilité sociale du groupe CNP Assurances

Les engagements du groupe CNP Assurances en faveur d'un développement durable

La démarche Développement durable du groupe CNP Assurances repose sur l'identification de ses parties prenantes et des plus values sociales apportées par son activité.

Depuis toujours, le groupe CNP Assurances respecte les Droits de l'Homme et du Citoyen tels que définis dans la Déclaration Universelle des droits de l'homme ainsi que les principes de l'OIT* et la réglementation du travail propre à chaque pays.

En adhérant au Pacte Mondial dès 2003, CNP Assurances a conforté son engagement à respecter les valeurs fondamentales, à lutter contre la corruption et à protéger l'environnement. Depuis 2010, après CNP Argentine et Caixa Seguros Holding, CNP UniCredit Vita a également adhéré au Pacte.

CNP Assurances a pris une part active au lancement de la Charte Développement durable de l'Association Française de l'Assurance en 2009. Elle s'y est engagée sur les enjeux majeurs de responsabilité sociale de l'activité d'assurance : participer à la réduction des vulnérabilités sociales, contribuer à la lutte contre le changement climatique, accompagner le développement économique et favoriser la politique d'investissement responsable.

En 2011, CNP Assurances a adhéré aux Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) des Nations Unies, marquant ainsi une nouvelle étape dans son engagement d'investisseur responsable.

Conformément au modèle d'affaire du Groupe, chaque filiale à l'international repose sur un partenariat avec un acteur local. La démarche RSE est définie localement en cohérence avec les principes du Groupe définis conformément au Pacte Mondial. Des échanges réguliers ont lieu sur la démarche entre les filiales et CNP Assurances. Les indicateurs de déploiement sont partagés.

* OIT : Organisation Internationale du Travail

Un 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 et la promotion de l'égalité des chances.

Le respect de l'environnement

L'activité d'un intermédiaire financier comme CNP Assurances a un impact direct limité sur l'environnement et concerne essentiellement les émissions de gaz carbonique. Tout est néanmoins fait pour réduire les consommations, en particulier sur chacun des trois principaux facteurs d'émission directe :

- l'utilisation du papier, tant dans la gestion quotidienne que dans le cadre des relations avec les assurés,
- les déplacements
- la gestion des bâtiments d'exploitation.

La lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

- le Groupe est un acteur particulièrement engagé dans ce domaine, compte tenu que chaque société du Groupe lutte contre la corruption, le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, en conformité avec les normes Groupe et les réglementations locales.

Les dix principes du pacte mondial



Droits de l'homme

1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans leur sphère d'influence.
2. A veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme.

Droit du travail

3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.
4. L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.
5. L'abolition effective du travail des enfants.
6. L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

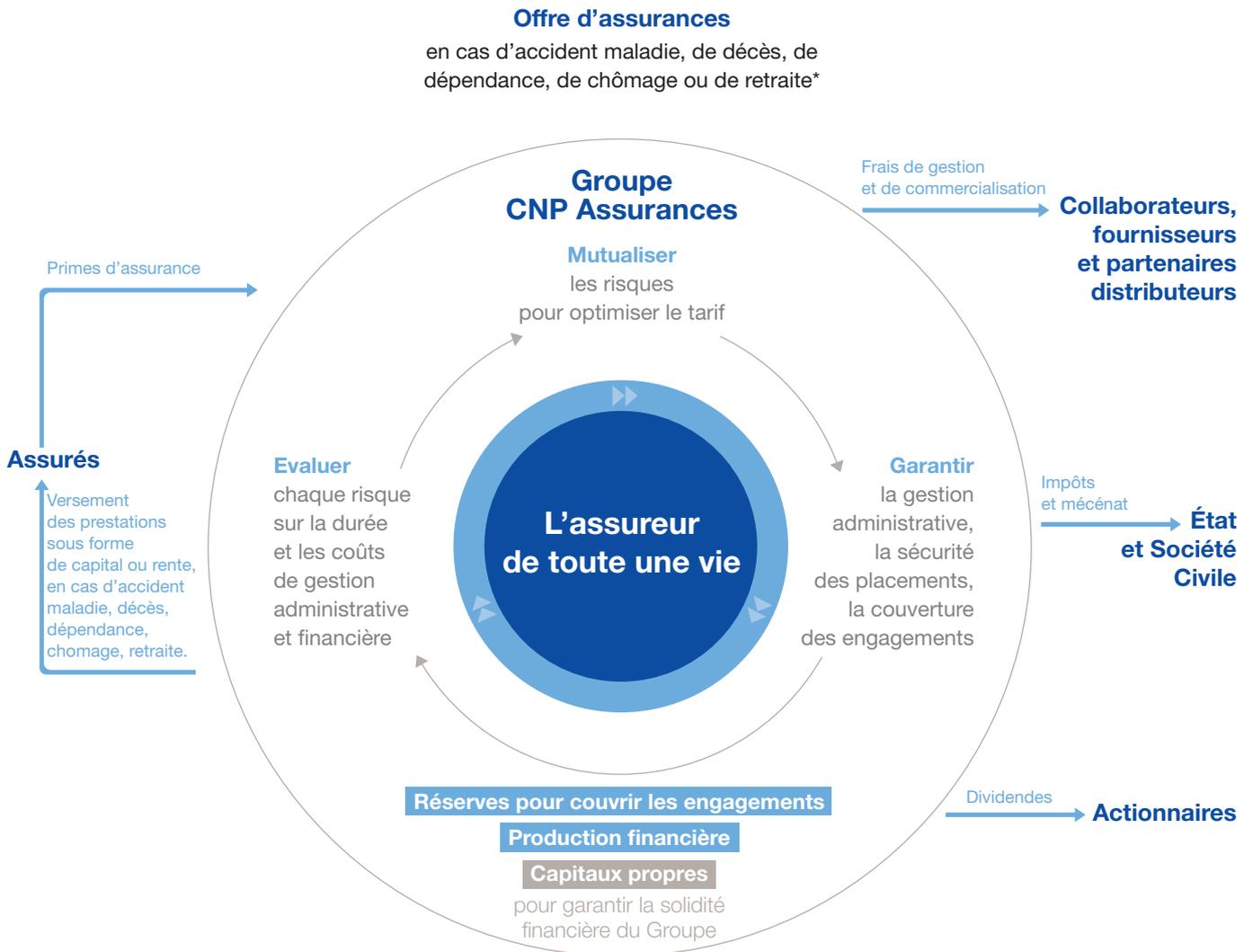
Environnement

7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.
8. A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.
9. A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Lutte contre la corruption

10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Plus-values sociétales et partage de la valeur avec les parties prenantes



Engagements

- Garantie de versement des prestations à la personne assurés ou aux bénéficiaires désignés.
- Garantie financière des encours euros et du nombre de parts UC à tout moment jusqu'au décès.
- Rendement minimum temporaire.

Plus-values sociétales

- Offrir des produits accessibles au plus grand nombre.
- Veiller à la protection de la clientèle : conseil, écoute, confidentialité.
- Suivre les droits tout au long du contrat
- Enrichir la prestation par des services de prévention et d'assistance
- Investir les réserves des assurés de façon responsable.

Le suivi de la démarche de responsabilité sociale

Soucieuse d'ancrer la responsabilité sociale dans le quotidien de l'activité, CNP Assurances distingue cinq axes dans sa démarche RSE : trois communs à toutes les entreprises (respect de l'environnement, employeur responsable, gouvernance attentive) et deux propres à son métier (assureur responsable, investisseur responsable).

Suivi d'objectifs

CNP Assurances a mis en place une direction du développement durable, rattachée directement au directeur général, traitant de tous les aspects de la RSE. Le comité exécutif définit un plan d'action annuel depuis 2005 et suit son avancement

régulièrement. Caixa Seguros Holding le fait également sous l'angle environnemental depuis 2008.

Depuis 2009 CNP Assurances se fixe des objectifs ; pour l'exercice 2012, ces objectifs étaient les suivants :

	Objectif chiffré	Suivi à fin 2012
Axe Assureur responsable		
Renforcer la part des UC ISR dans les contrats	Dépasser 2 % des UC	Non Atteint, 1,55 % Niveau de 2011
Couvrir le plus largement possible les assurés	Taux de refus en assurance emprunteur inférieur à 0,2 %	Atteint
Améliorer en continu la qualité de service	Réduction du nombre de contentieux et réclamations	Atteint
Axe Investisseur responsable		
Poursuivre l'extension de l'intégration des critères ESG dans l'ensemble des actifs gérés	70 % des actifs	Dépassé : 80 % des actifs
Renforcer le dialogue avec les sociétés cotées dont CNP Assurances est actionnaire en amont de leur assemblée générale	En cas de réserves rencontrées lors de l'analyse pour les principales détentions avec enjeux RSE	Atteint
Axe Respect de l'environnement (outre le volet environnemental de la gestion d'actif)		
Réduire les émissions de CO ₂ par collaborateur dans le cadre du fonctionnement interne	Réduction de 6 % par rapport à 2009	-10 % par rapport à 2009

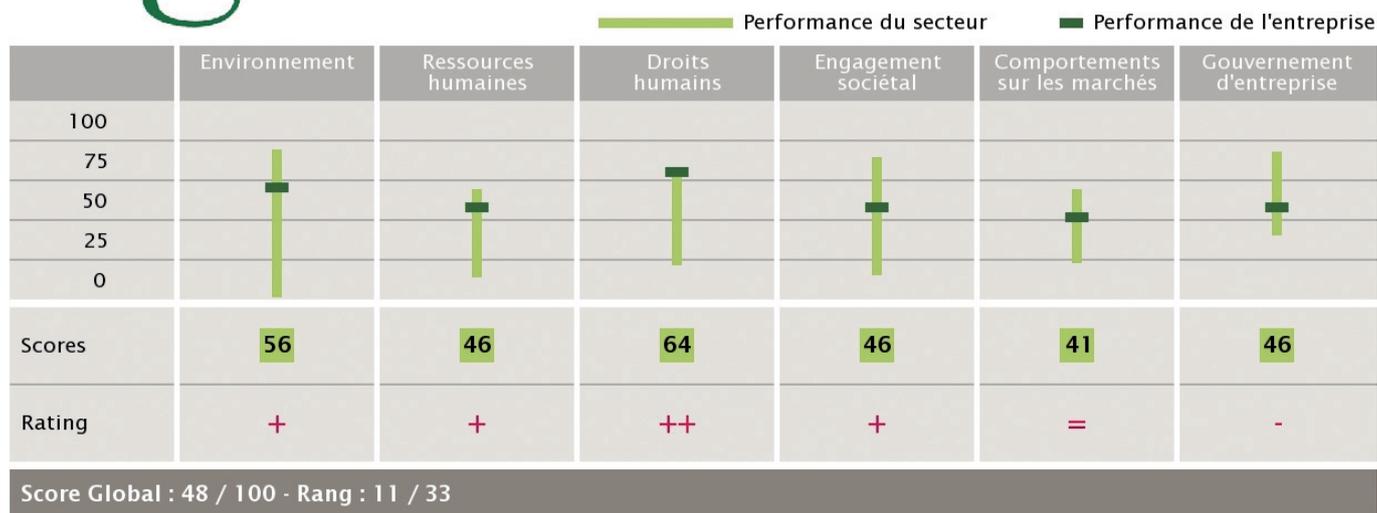
Notation RSE

La qualité de la démarche est reconnue par les analystes extra-financiers, notamment Vigéo, Sustainalytics et le CFIE. Vigéo place ainsi CNP Assurances parmi les toutes premières sociétés d'assurance de son panel européen. La performance du Groupe se positionne particulièrement bien en matière

de ressources humaines et droits humains. Le titre est intégré à plusieurs indices ISR européens et a notamment été reconduit dans l'indice «Ethibel EXCELLENCE Investment Register» et dans l'AspiEurozone120.



CNP Assurances - Mars 2012
Secteur : Insurance
Entreprises dans le panel sectoriel : 33



Le **score** est le niveau d'engagement en responsabilité sociale de l'entreprise sur une échelle de 0 à 100. Il résulte de l'analyse de la pertinence et l'efficacité des politiques. Le **rating** est le positionnement de l'entreprise au regard des entreprises du secteur.

- ++ l'entreprise est classée parmi les entreprises les plus engagées de son secteur.
- + l'entreprise est classée parmi les entreprises actives de son secteur.
- = l'entreprise est classée dans la moyenne des entreprises de son secteur.
- l'entreprise est classée les entreprises en dessous de la moyenne de son secteur.
- l'entreprise est classée parmi les entreprises les moins avancées de son secteur.

Pour plus de précisions sur la méthodologie de notation www.vigeo.com

Environnement : protection de l'environnement dans la fabrication, la distribution, l'utilisation et l'élimination du produit.

Ressources humaines : dialogue social, conditions de travail, santé et sécurité, valorisation des emplois et des compétences, systèmes de rémunérations.

Droits humains : droits humains fondamentaux, libertés syndicales, négociation collective, non-discrimination, travail forcé, travail des enfants.

Engagement sociétal : impacts sur les territoires d'implantation, contribution au développement économique et social, causes d'intérêt général.

Comportement sur les marchés : relations avec les clients, les fournisseurs et les sous-traitants, respect des règles concurrentielles, prévention de la corruption.

Gouvernement d'entreprise : conseil d'administration, audits et mécanismes de contrôle, droits des actionnaires, rémunération des dirigeants.

Méthodologie reporting groupe

Les avancées de la démarche sont suivies à travers des indicateurs et l'identification de réalisations exemplaires. Le groupe CNP Assurances communique ses indicateurs de responsabilité sociale, environnementale et sociétale conformément aux dispositions réglementaires des articles R225-104 à R225-105-2 du code de commerce dans son document de référence disponible sur le site www.cnp-finances.fr. Le présent Bilan RSE reprend ces indicateurs en détail et l'élargit aux démarches propres à son métier d'assureur et d'investisseur. Il présente les exemples les plus parlants sans être exhaustif.

Référentiel et définition

Les indicateurs ont été définis pour l'ensemble du Groupe à l'aide notamment du Global Reporting Initiative (GRI). Les indicateurs de références sont consultables sur le site du GRI : <https://www.globalreporting.org>.

Périmètres

Les indicateurs couvrent toutes les entités du groupe CNP Assurances consolidées en comptabilité en intégration globale, sauf mention contraire, soit : CNP Assurances, CNP IAM, Previposte, ITV, CNP international, LBP Prévoyance, MFP Prévoyance, CNP Vida, CNP Assurances Compañia de Seguros, Caixa Seguros Holding Holding, CNP UniCredit Vita, CNP Laiki Insurance Holdings, CNP Europe Life et CNP Barclays Vida y Pensiones, et leurs sous-filiales consolidées. Les indicateurs des filiales consolidées sont présentés sans application de quote-part.

Pour la présentation de ce rapport, le terme « CNP Assurances » inclut les entités juridiques CNP Assurances, CNP IAM, Previposte, ITV, CNP International. Le périmètre suivi pour les consommations d'eau et d'énergie comprend les sites basés sur Paris, Angers et Arcueil, hors bureaux en région, soit 90 % des collaborateurs de CNP Assurances.

Les données des bureaux de CNP BVP en Italie et au Portugal sont globalisées avec celles du siège en Espagne.

De plus, la plupart des indicateurs sont aussi publiés sur les filiales non consolidées détenus à 50 % ou plus par CNP Assurances au 01/01/2012, à savoir Filassistance, Âge d'Or Expansion et SFLI (Chine).

Période couverte

Les indicateurs de flux couvrent la période du 01/01/2012 au 31/12/2012 et les indicateurs de stocks s'entendent au 31/12/2012.

Historique et variation du périmètre

Les indicateurs 2011 ont été mesurés sans les entités LBP Prévoyance et MFPrévoyance, soit sur 98 % de l'effectif Groupe 2011. En 2012 ces entités sont intégrées, aussi les

taux de variations présentés sont calculés sur le périmètre 2011, de façon à présenter des variations à périmètre constant.

Méthode de collecte, contrôle et de consolidation

Les indicateurs sont collectés auprès des directions opérationnelles (direction des ressources humaines, gestion des bâtiments, achats), par site lorsque cela est nécessaire. La collecte est réalisée à l'aide de l'outil informatique de consolidation comptable. Un correspondant est désigné par entité (soit 14 correspondants), et est en charge d'un premier niveau de consolidation au sein de son entité. Le service développement durable de CNP Assurances est en charge de la consolidation générale, et effectue un contrôle de cohérence sur l'ensemble des informations recueillies auprès de tous les correspondants.

La procédure de collecte fait l'objet d'un process expliquant les enjeux et le fonctionnement des outils de consolidation. Des protocoles indiquant les définitions et périmètres des indicateurs sont établis et transmis aux filiales.

Limites de la collecte et fiabilité*

Certaines données environnementales ont fait l'objet d'estimation lorsque l'imputation directe n'était pas disponible. Par ailleurs, il peut exister des définitions d'indicateurs sociaux légèrement différents d'un pays à l'autre. Les indicateurs consolidés retenus ci-après restent néanmoins cohérents et significatifs. Le référentiel est par ailleurs en cours de déploiement dans les filiales étrangères et certaines définitions telles que celle de l'absentéisme sont en cours d'homogénéisation d'une filiale à l'autre du fait des contextes réglementaires différents. Rappelons néanmoins que les données établies pour CNP Assurances en France représentent 64 % de l'effectif du Groupe.

Vérification

L'un des commissaires aux comptes a procédé à des travaux visant à exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que certains indicateurs identifiés par le signe (✓) ont été établis dans tous leurs aspects significatifs, conformément à notre référentiel. Le rapport d'assurance modéré figure à la fin de ce bilan.

Libellé des entités

A des fins de lisibilité, le nom de certaines entités du Groupe a été simplifié. Ainsi CNP Argentine correspond à CNP Assurances Compañia de Seguros, LBPP à La Banque Postale Prévoyance, CNP LIH pour CNP Laiki Insurance Holdings, CNP BVP pour CNP Barclays Vida y Pensiones.

* NC signale les données non communiquées.

Les parties prenantes du groupe CNP Assurances

Dialogue avec nos parties prenantes en 2012

Le détail des relations entretenues avec les parties prenantes est présenté plus loin dans un chapitre distinct. Sont rappelées ici les actions de dialogue ou les mesures de satisfaction de cette relation.

Collaborateurs

En sus du dialogue social institutionnel, un baromètre social interne a été réalisé au printemps 2009 dans le cadre des actions RH du groupe Caisse des Dépôts, suivi d'un deuxième volet complémentaire portant plus spécifiquement sur la diversité professionnelle à l'automne 2010. Le baromètre social a été renouvelé en 2012.

En 2011, dans le cadre du renforcement de la démarche qualité, une enquête de perception interne sur la relation client et le service rendu aux assurés et aux partenaires a été diligentée, base pour déployer des plans de progrès.

Assurés/Partenaires distributeurs

En 2012 CNP Assurances a réalisé 5 enquêtes de satisfaction sur les processus de gestion des contrats. Ces enquêtes, qu'elles soient réalisées dans le cadre de certification, de convention de service ou de décision interne, contribuent à l'amélioration du dispositif d'écoute clients, priorité de l'entité CNP Assurances en 2012.

A l'international, des enquêtes de satisfaction sont réalisées auprès des clients dans toutes les filiales sauf CNP BVP qui délègue ses enquêtes auprès du distributeur. Elles sont annuelles en Italie et à Chypre jusqu'à mensuelles en Argentine. CNP Vida a réalisée en 2012 des rencontres mensuelles avec les distributeurs pour partager leur perception de la qualité des services. De même Caixa Seguros Holding suit mensuellement la satisfaction, effectue un rapport sur les motifs et suit les plans d'action mis en place.

Outre les études réalisées avec les partenaires distributeurs, CNP Assurances effectue des études qualitatives et quantitatives, afin d'anticiper les besoins résultant des évolutions sociales et démographiques. En 2012 ces études ont porté notamment sur les attentes en matière de placement et les risques prévoyance invalidité, dépendance, décès et obsèques ainsi que sur la préparation de la retraite.

De même en 2012 LBP Prévoyance a réalisé une étude sur les attentes et perception des contrats accidents de la vie.

Caixa Seguros Holding a fait faire un sondage auprès des camionneurs sur leur besoin de soins de santé. De plus, elle a publié son 5ème baromètre avec TNS Sofres/La Croix, porteur de nombreux renseignements sur les enjeux de société que sont la prévoyance et la dépendance en France.

Contrepartie des actifs financiers

A CNP Assurances, un dialogue est engagé avec les sociétés en cas de problèmes révélés lors des veilles ISR trimestrielles via nos gérants financiers ou directement en amont des assemblées générales. En 2012, le dialogue a été renforcé avec un objectif atteint d'échange avec les entreprises actionnaires les plus significatives en cas d'opposition lors des votes en assemblée générale.

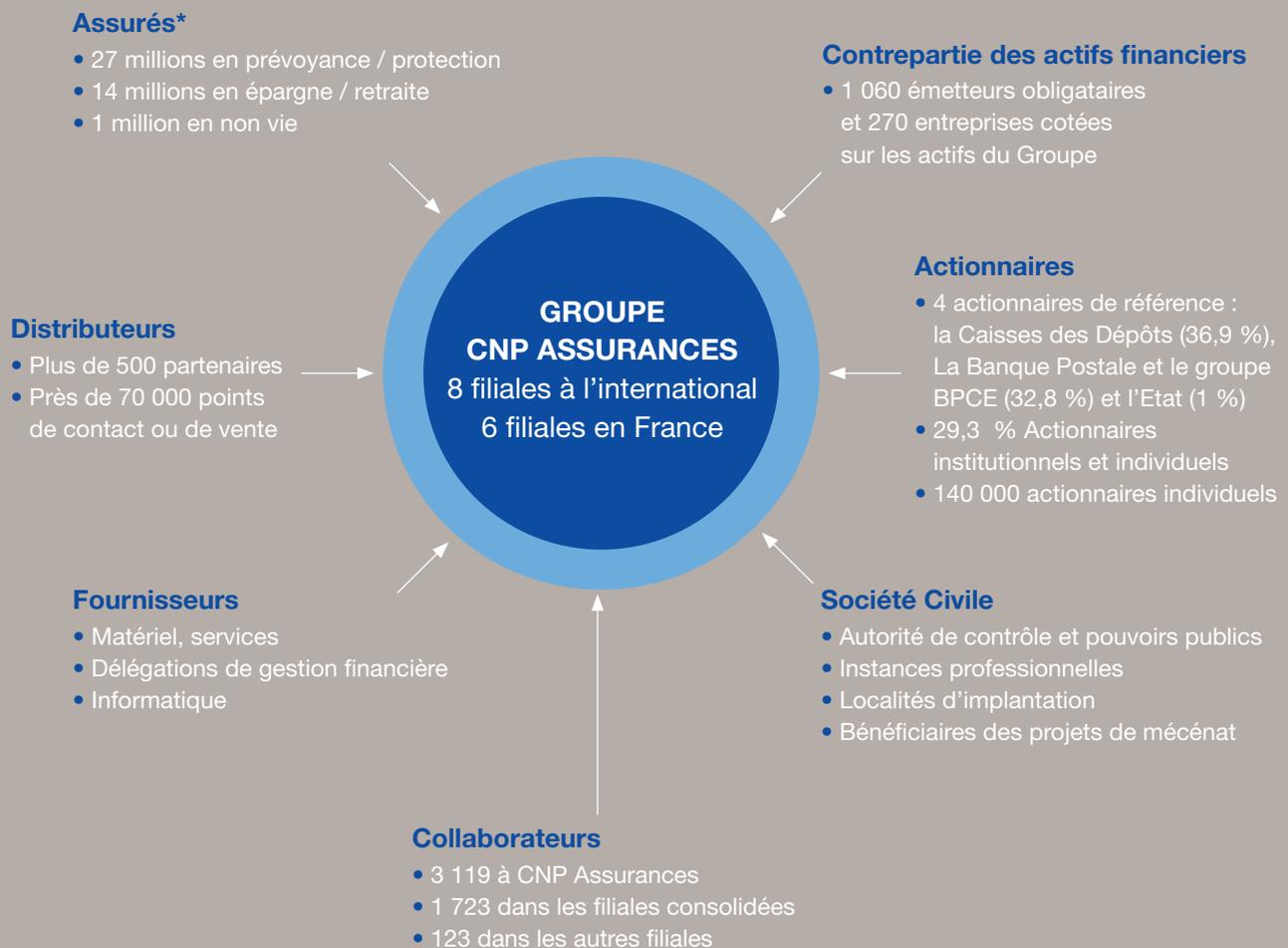
Actionnaires individuels

CNP Assurances dialogue avec ses actionnaires individuels lors des rencontres régulières en région (pour plus de détail voir le lien suivant : <http://www.cnp-finances.fr/agenda-actionnaires>) et plus généralement à l'aide de son site (30 600 visiteurs unique en 2012) ou son numéro vert. L'enquête réalisée en 2011 auprès du club des actionnaires a confirmé leur satisfaction.

Société Civile

CNP Assurances participe activement aux travaux de la FFSA. Elle est membre de l'Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises (ORSE) et de son Club Finance, qui regroupe entreprises et parties prenantes (ONG et organisations syndicales). Les filiales internationales participent aussi aux instances professionnelles locales.

Cartographie des parties prenantes du groupe CNP Assurances au 31 décembre 2012

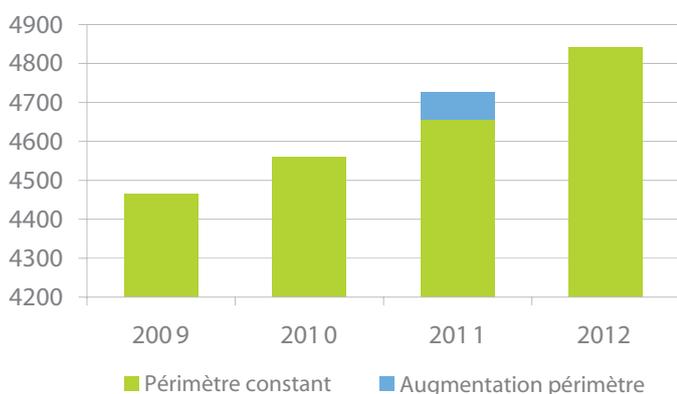


* Estimations fondées pour partie sur le nombre de contrats sous gestion, arrondies au chiffre supérieur.

Les collaborateurs et les partenaires sociaux

Effectifs

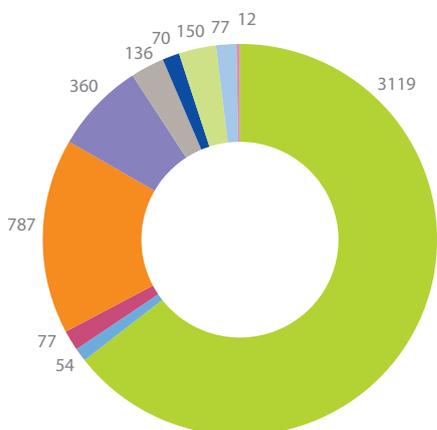
Nombre de collaborateurs dans le Groupe



L'effectif total du groupe CNP Assurances consolidé est de 4842 collaborateurs ✓ à fin 2012 soit plus de 2,2 % à isopérimètre par rapport à 2011 (le périmètre a évolué en 2011 avec l'arrivée de MFPrévoyance dans le Groupe).

A CNP Assurances, l'effectif a augmenté de 1,4 %. La structure est stable : 207 fonctionnaires de la CDC sont mis à la disposition. 0,4 % des effectifs sont détachés à l'international ; les cadres représentent 57 % de l'effectif.

Les effectifs de CNP Vida et LBP Prévoyance ont connu une forte augmentation en 2012 (respectivement +26 % et +42 %).



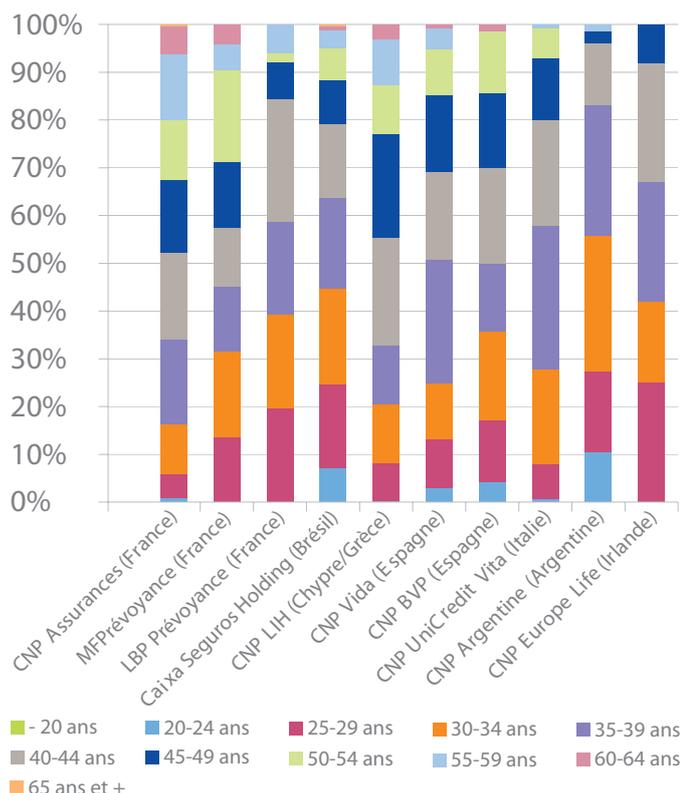
- CNP Assurances (France)
- MFPrévoyance (France)
- LBP Prévoyance (France)
- Caixa Seguros Holding (Brésil)
- CNP LIH (Chypre/Grèce)
- CNP Vida (Espagne)
- CNP BVP (Espagne)
- CNP UniCredit Vita (Italie)
- CNP Argentina (Argentine)
- CNP Europe Life (Irlande)

La quasi-totalité des salariés du Groupe (99 %) est couverte par les conventions collectives d'assurance. Seule exception conformément aux règles du secteur : en Irlande et pour 19 cadres de direction en Argentine.

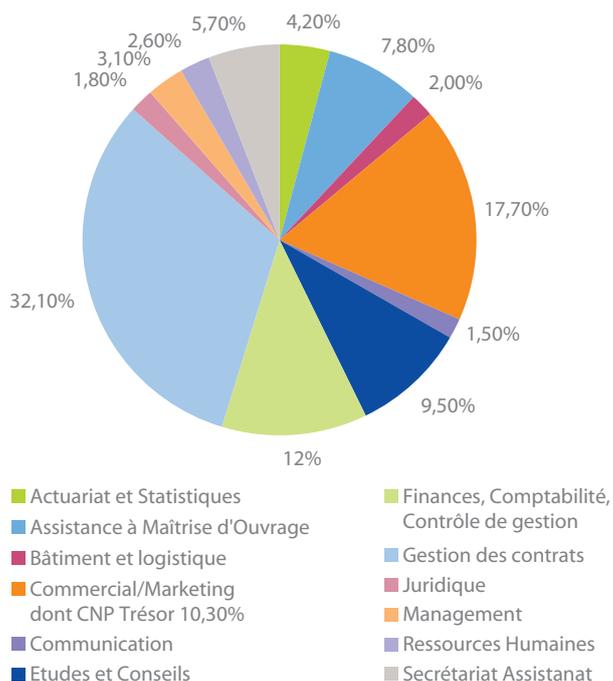
	Part des CDI	Répartition Homme/Femmes en %	Age moyen	Répartition géographie
CNP Assurances (France) ✓	97 %	39/61	45	60 % Paris 14 % Arcueil 16 % Angers 10 % en région
MFPrévoyance (France)	95 %	27/73	42	100 % Paris
LBP Prévoyance (France)	94 %	35/65	37	100 % Paris
Caixa Seguros Holding (Brésil)	100 %	43/57	37	79 % Brasilia 21 % en régions
CNP LIH (Chypre/Grèce)	100 %	32/68	40	72 % Nicosie 16 % région Chypre 12 % Grèce
CNP Vida (Espagne)	89 %	46/54	41	86 % Madrid 14 % bureaux de Milan et Paris
CNP Vida (Espagne)	89 %	46/54	41	61 % Espagne 29 % Portugal 10 % Italie
CNP UniCredit Vita (Italie) ✓	93 %	56/44	39	100 % Milan
CNP Argentine (Argentine)	100 %	48/52	34	96 % Buenos Aires
CNP Europe Life (Irlande)	100 %	58/42	35	100 % Dublin
Total ✓	97 %	40/60	43	

L'âge moyen des salariés du Groupe en CDI est de 42,6 ans soit une augmentation à isopérimètre de 0,8 %. La répartition par sexe et par âge reflète la situation du secteur de l'assurance dans chaque pays. La part des femmes dans le Groupe s'élève en 2012 à 60 % ✓, soit +1 %.

Répartition par âge en pourcentage ✓



Répartition par métier à CNP Assurances



La répartition par métier est stable.

Recours à la main d'œuvre extérieure

En France, le recours à la main d'œuvre extérieure à la société est limité. La sécurité est confiée à 41 personnes, le ménage à 86 personnes (régions comprises), la maintenance à 22 personnes et l'accueil à 7 personnes, soit au total 156 personnes contre 153 en 2011.

	Main d'œuvre externe
CNP Assurances	156 personnes (dont 86 pour le ménage, 41 pour la sécurité, 22 pour la maintenance et 7 pour l'accueil) Informatique (GIE CNP TI) : 328 personnes
MFPrévoyance (France)	Pas de main d'œuvre externe
LBP Prévoyance (France)	2 personnes dédiées au ménage, 1 personne dédiée à l'informatique et 2 à la sécurité
Caixa Seguros Holding (Brésil)	302 prestataires de service RH, informatique, de nettoyage et administration en général
CNP LIH (Chypre/Grèce)	1 personne dédiée à la maintenance
CNP Vida (Espagne)	32 (dont 29 personnes dédiées à l'informatique)
CNP BVP (Espagne)	1 personne pour le ménage, 1 pour la maintenance (partagée avec CNP Vida), 5 pour l'informatique, 2 personnes dédiées à la gestion de la documentation
CNP UniCredit Vita (Italie)	33 (dont les deux tiers dédiées à la maintenance et à l'informatique)
CNP Argentine (Argentine)	13 (dont 5 personnes dédiées à l'informatique)
CNP Europe Life (Irlande)	1 personne dédiée au ménage

La maîtrise d'œuvre informatique de CNP Assurances est regroupée dans un GIE créé en 2012 (CNP TI) qui emploie 328 personnes (CDI). Le recours à la main d'œuvre extérieure à la société n'est significatif qu'au Brésil, où l'activité informatique est externalisée. Caixa Seguros Holding s'assure du respect de la législation sociale pour ces personnels.

Gestion de l'emploi

	Taux de rotation	Recrutements	Sorties	Ancienneté moyenne en nombre d'années
CNP Assurances	2,7 %	203	160	15
MFPrévoyance (France)	6,0 %	31	18	8
LBP Prévoyance (France)	6,5 %	22	6	2
Caixa Seguros Holding (Brésil)	13,0 %	119	104	7
CNP LIH (Chypre/Grèce)	2,0 %	10	6	25
CNP Vida (Espagne)	7,4 %	38	11	8
CNP BVP (Espagne)	2,8 %	6	10	7
CNP UniCredit Vita (Italie)	5,0 %	15	9	6
CNP Argentine (Argentine)	11,0 %	11	9	4
CNP Europe Life (Irlande)	25,0 %	4	4	2
Total	4,8 %	459	337	13

Le taux de turn over dans les différentes entités du Groupe reflète la diversité des contextes nationaux (moins de 3 % sur CNP Assurances, 13 % au Brésil). Aucune entité du Groupe n'a réalisé de plan de restructuration dans le passé ni en 2012 et il n'y a pas eu de licenciements collectifs.

Tous les postes ouverts au recrutement (459 ✓ recrutements dans tout le Groupe) ont pu être pourvus en 2012, la part des CDI dans les recrutements représente 66 % ✓.

75 % des membres des comités exécutifs ou de direction sont embauchés localement, ce qui témoigne de l'insertion économique locale des filiales.

Concernant l'entité CNP Assurances, la gestion prévisionnelle des emplois table sur une légère décroissance des effectifs sur la base des départs naturels à horizon fin 2013.

L'accompagnement des collaborateurs dans la durée est un axe fort de la politique ressources humaines. En 2012, 70,9 % des postes CDI à pourvoir l'ont été par des mobilités internes, 122 collaborateurs ont été promus. 94 % des collaborateurs ont bénéficié d'un entretien d'activité et 841 personnes d'un entretien de carrière.

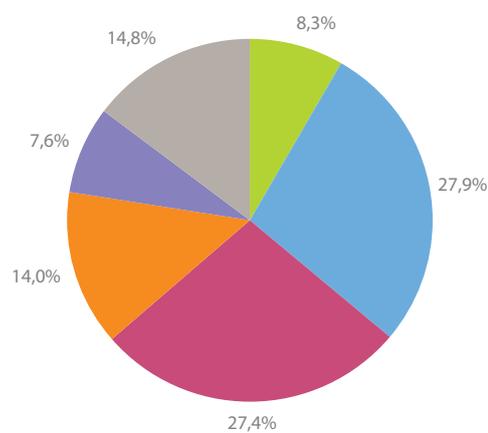
Une très grande majorité de collaborateurs des filiales bénéficient d'entretiens d'évaluations (89 % au Brésil).

Motifs de Sorties

	Nombre de licenciements	Nombre de démissions
CNP Assurances	8	21
MFPrévoyance (France)	1	2
LBP Prévoyance (France)	1	2
Caixa Seguros Holding (Brésil)	48	53
CNP LIH (Chypre/Grèce)	1	3
CNP Vida (Espagne)	5	4
CNP BVP (Espagne)	1	1
CNP UniCredit Vita (Italie)	-	7
CNP Argentine (Argentine)	3	5
CNP Europe Life (Irlande)	-	3
Total	68	101

CNP Assurances a enregistré 160 sorties ✓ dont 64 fins de contrat CDD, 43 départs à la retraite, 21 démissions (inflexion significative par rapport à 2011), 1 rupture de période d'essai, 12 ruptures conventionnelles et 8 licenciements pour motif individuel.

Répartition par ancienneté des collaborateurs de CNP Assurances



■ moins de 3 ans
 ■ 3 / 9 ans
 ■ 10 / 15 ans
■ 16 / 21 ans
 ■ 22 / 27 ans
 ■ 28 ans et plus

L'ancienneté moyenne est de 15,1 ans (13,7 ans pour les salariés CNP Assurances et 35,2 ans pour les fonctionnaires mis à la disposition), comparable à celle de 2011. Plus du quart des effectifs a entre 10 et 15 ans d'ancienneté.

Organisation du temps de travail

	Heures par an travail temps plein	Part de l'effectif à temps partiel
CNP Assurances	1 575	21 %
MFPrévoyance (France)	1 575	14 %
LBP Prévoyance (France)	1 711	2 %
Caixa Seguros Holding (Brésil)	1 980	0 %
CNP LIH (Chypre/Grèce)	1 800	0 %
CNP Vida (Espagne)	1 700	1 %
CNP BVP (Espagne)	1 700	1 %
CNP UniCredit Vita (Italie)	1 598	4 %
CNP Argentine (Argentine)	1 960	0 %
CNP Europe Life (Irlande)	1 808	0 %
Total		14 %

Durée de travail : au niveau du groupe CNP Assurances consolidé, le nombre d'heures annuel varie de 1 575 heures à 1 980 heures selon la législation locale. A CNP Assurances un temps plein correspond à 1 575 heures par an (accord ARTT de novembre 2001).

Tous les collaborateurs travaillant à temps partiel dans les entités du Groupe l'ont choisi. Dans le Groupe, 14 % ✓ de l'effectif travaille à temps partiel. Pour CNP Assurances en 2012, 21 % ✓ de l'effectif travaillait à temps partiel choisi (contre 20,1 % en 2011), leur volume horaire annuel moyen s'élève à 1 243 heures. La totalité des avantages sociaux accordés aux salariés à temps plein bénéficient aussi aux salariés à temps partiel.

Par ailleurs, 68 % des collaborateurs de CNP Assurances bénéficient d'horaires personnalisés avec une large autonomie laissée aux salariés qui organisent leur temps de travail en fonction de leurs impératifs professionnels.

Le recours aux heures supplémentaires dans le Groupe s'élève à 28 391 heures. Il concerne essentiellement Caixa Seguros Holding (14 252 heures), CNP LIH (622 heures) et CNP UniCredit Vita (11 548 heures), CNP Assurances (1919 heures soit 0,04 % des heures payées).

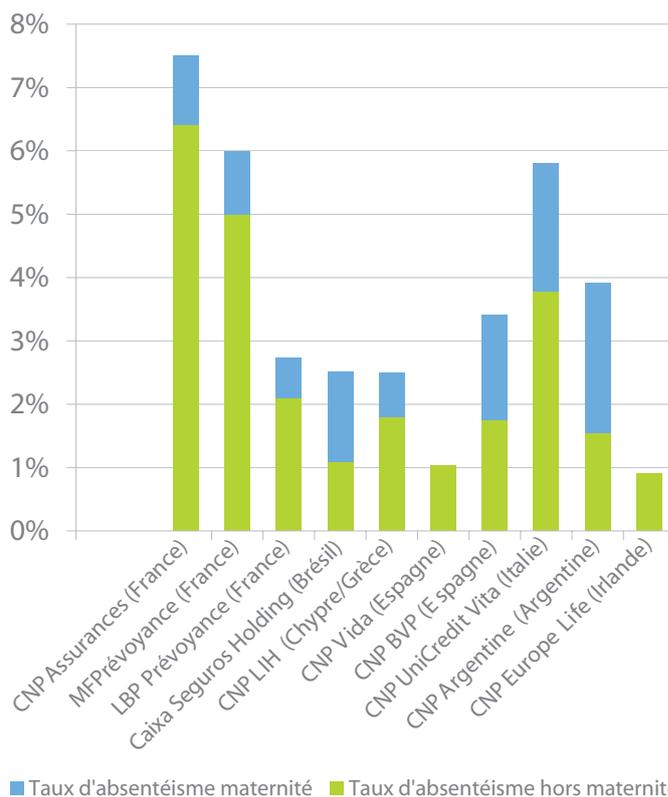
Santé et sécurité

Absentéisme

En 2012, le taux d'absentéisme Groupe atteint 5,89 % ✓ soit une baisse à isopérimètre de -1,8 %, le taux est de 4,75 % ✓ hors maternité.

Une nouvelle méthodologie a été mise en place pour les indicateurs 2012. Pour CNP Assurances, le taux d'absentéisme 2012 est calculé sur les heures travaillées (hors congés).

Taux d'absentéisme 2012



Hygiène et Sécurité

Au total, 23 accidents de travail ✓ ont été enregistrés dans l'ensemble du Groupe en 2012, soit une baisse à isopérimètre de -30 %. Une seule maladie professionnelle a été enregistrée dans le Groupe. Il n'y a eu aucun décès en 2012 suite à accident du travail ou maladie professionnelle.

Le groupe CNP Assurances est soucieux de la protection sociale de ses collaborateurs. De nombreuses actions de prévention ont été ainsi mises en place dans les entités du Groupe :

- À CNP Assurances, les personnels médicaux dédiés sont déployés dans ses trois principaux sites : médecins du travail, ainsi que des vacations de médecins spécialistes, infirmières permanentes. Une assistante sociale assure une permanence régulière. Des actions de prévention sont régulièrement organisées : campagne de vaccination contre la grippe, actions en faveur du sevrage tabagique, sensibilisation aux risques musculo-squelettiques, e-learning incendie...

La prévention des risques psycho-sociaux est une priorité. L'ensemble des collaborateurs a été invité à une demi-journée de sensibilisation en 2012. Le taux de participation a atteint 80 % des collaborateurs, il était retenu comme critère de l'intéressement. Des actions de coaching ont été mises en place. Un service « conduite du changement » a été créé au sein du secrétariat général pour accompagner les projets significatifs.

- En 2012, la médiation sociale interne qui vise à prévenir et à traiter les situations présumées de harcèlement au travail et de discrimination, les situations de souffrance et les conflits de la vie quotidienne, ont fait l'objet de 58 saisines. La majorité des sollicitations porte sur des demandes de conseil et d'accompagnement. Une commission créée, dans le cadre de l'accord collectif relatif aux risques psycho-sociaux conclu en 2012, pour traiter notamment des situations collectives, se réunit trimestriellement sur chaque site Paris, Angers, Arcueil. L'ensemble des collaborateurs bénéficient également d'un dispositif d'écoute 24h/24h, 7 jours sur 7 toute l'année (Filassistance – numéro vert).

- De même à l'international les CEO bénéficient d'une formation de lutte anti-stress.
- Caixa Seguros Holding a développé « Bem Vida », programme de bien-être global, de lutte contre le stress et de conseils juridique et psychologique. L'entité organise une semaine interne de la santé et de la prévention des accidents de travail.
- La filiale CNP BVP bénéficie du programme « EmBARCate! » (projet de développement professionnel pour améliorer les conditions de travail, concilier travail et vie familiale, l'égalité et la diversité au travail, la rémunération). Le code éthique de CNP Argentine prévoit la mise en œuvre de programmes pour prévenir les accidents et les maladies professionnelles. CNP LIH a une équipe dédiée qui communique régulièrement sur les risques de santé et sécurité au travail et soutient depuis quelques années l'organisation de « la semaine de la santé et sécurité » du ministère du Travail.
- Le Code éthique de CNP Argentine prévoit la mise en œuvre de programmes pour prévenir les accidents et les maladies professionnelles.
- CNP LIH soutient depuis plusieurs années l'organisation de « la semaine de la santé et sécurité » du Ministère du travail.
- En Italie, tous les collaborateurs ont une formation obligatoire sur la santé et la sécurité du travail.
- Le CHSCT de MFPrévoyance a initié en 2012 une vigilance particulière sur les risques psycho-sociaux.

Bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail :

Des accords collectifs qui traitent les principaux sujets de santé et sécurité couvrent 99,3% du personnel Groupe.

Le CHSCT est compétent pour l'ensemble des collaborateurs de CNP Assurances, ainsi que les prestataires externes travaillant dans ses locaux. Il se réunit une fois par mois. Chaque année, un programme de prévention des risques et d'amélioration des conditions de travail est élaboré.

Un membre du CHSCT est désormais référent sur les risques psychosociaux et assure a minima un point trimestriel avec la médiation sociale interne. Un autre membre est en charge du plan de prévention pour les prestataires externes.

Rémunération

	Rémunération moyenne annuelle individuelle brute	Taux d'augmentation générale 2012
CNP Assurances	54 970 €	1 %
MFPrévoyance (France)	37 822 €	2 %
LBP Prévoyance (France)	68 036 €	0 %
Caixa Seguros Holding (Brésil)	57 572 R\$	7 %
CNP LIH (Chypre/Grèce)	40 000 €	0 %
CNP Vida (Espagne)	43 088 €	2 %
CNP BVP (Espagne)	48 477 €	4 %
CNP UniCredit Vita (Italie)	53 910 €	5 %
CNP Argentine (Argentine)	139 842 \$	24 %
CNP Europe Life (Irlande)	66 133 €	0 %

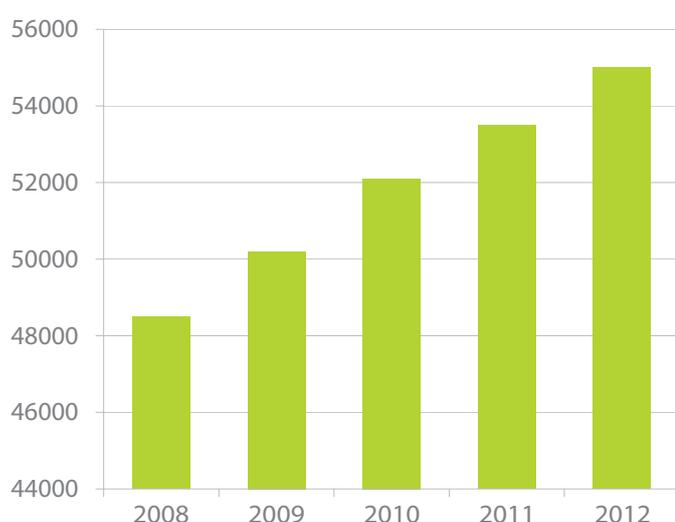
À CNP Assurances tous les salariés de classe 2 à 6 ont bénéficié d'une augmentation générale de +1% en 2012. En outre, 1666 collaborateurs soit 54 % ont bénéficié d'une augmentation individuelle. La masse salariale globale brute a augmenté de +4 % par rapport à celle de 2011.

Sur l'ensemble du groupe CNP Assurances, le taux d'augmentation générale des salaires s'élève en moyenne à 2,52 % avec des disparités selon les pays, liées à l'inflation (+25% en Argentine), ou aux contextes économiques nationaux (Chypre et Grèce).

Ainsi la filiale CNP LIH en accord avec les représentants du personnel a décidé de ne pas augmenter les salaires sur la période 2011-2013 mais de conserver les avantages sociaux.

Formation

Rémunération annuelle moyenne en €
des collaborateurs de CNP Assurances



Rémunération collective à CNP Assurances

Intéressement : 6 364 631 € versés en 2012.

Participation aux bénéfices : 12 947 255 € versés en 2012 aux salariés au titre de la participation aux bénéfices et 470 616 € au titre de la prime compensatoire pour les fonctionnaires mis à disposition.

Épargne salariale : fin 2012, le montant des avoirs en épargne salariale des collaborateurs CNP Assurances de droit privé s'élève à 108 829 773 €.

Actionnariat salarié : 2271 salariés actionnaires au nominatif et 1362 via le Plan d'Épargne Groupe (détention moyenne de 11 840 € par salarié), représentant 0,33 % du capital à fin 2012.

L'ensemble des salariés de CNP Assurances bénéficie d'une complémentaire santé et prévoyance, d'un contrat Dépendance spécifique, d'un contrat d'assurance vie retraite avec abondement de l'employeur, d'un CET et d'un PERCO.

	Part de la masse salariale dédiée à la formation	Part de l'effectif ayant reçu une formation	Nombre d'heures moyen de formation
CNP Assurances	5,2 %	76 %	27
MFPrévoyance (France)	2,0 %	57 %	6
LBP Prévoyance (France)	3,0 %	61 %	22
Caixa Seguros Holding (Brésil)	4,4 %	91 %	27
CNP LIH (Chypre/Grèce)	0,7 %	65 %	1
CNP Vida (Espagne)	1,3 %	44 %	44
CNP BVP (Espagne)	0,9 %	42 %	76
CNP UniCredit Vita (Italie)	3,0 %	97 %	37
CNP Argentine (Argentine)	1,5 %	100 %	12
CNP Europe Life (Irlande)	0,7 %	100 %	2
Total	4,4 %	77 %	26

L'indicateur relatif au taux de masse salariale consacrée à la formation est stable en France, en diminution au Brésil.

La baisse du taux de collaborateurs formés en France s'explique par un taux de formation exceptionnellement élevé en 2011 (en raison d'un dispositif de formations e.learning déployé à l'ensemble des collaborateurs France). En revanche en 2012, le déploiement de formations plus expertes (comme la formation Solvency II) entraîne une augmentation significative de la part de la masse salariale consacrée à la formation : 4,4 % en 2012 contre 4 % l'année précédente. Citons la mise en place des formations obligatoires sur la responsabilité de l'entreprise pour tous les collaborateurs chez CNP UniCredit Vita (notamment sur le Code Ethique), et chez CNP Vida des formations spécifiques adaptées aux nouveaux besoins de compétence. MFPrévoyance a mis en place une formation sur le développement des compétences des séniors.

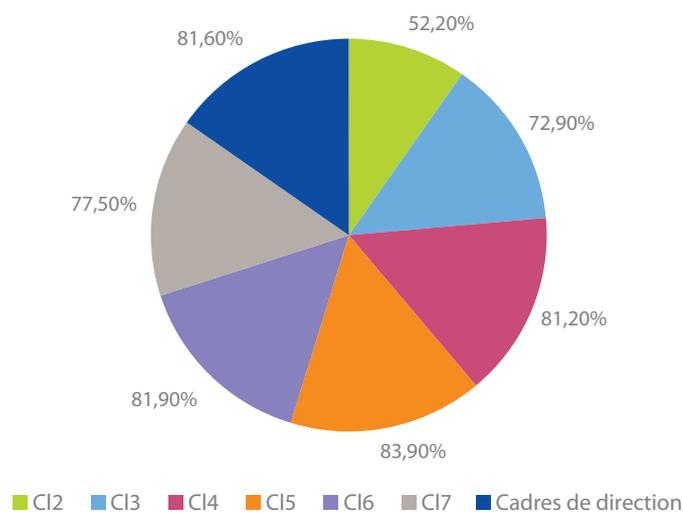
Les formations suivies portent en premier lieu sur les techniques d'assurance, viennent ensuite les formations sur l'informatique/bureautique, le commercial/marketing, le développement personnel, le management et les langues. Les besoins de formation sont recueillis en général lors des entretiens annuels d'activité et pendant la démarche d'élaboration du plan de formation.

En 2012, des programmes spécifiques de développement professionnel ont été mis en place : gestion des risques et impacts de Solvabilité II à CNP Assurances (plus de 600 collaborateurs en France ainsi que dans les filiales) ainsi que des formations pour le renforcement de la professionnalisation des managers.

En 2012, 77 salariés de CNP Assurances poursuivent un cursus de formation diplômante. Intégrées dans un projet professionnel validé par l'entreprise, ces formations visent à obtenir dans 76 % des cas des diplômes de niveau supérieur ou égal à bac +3. Tous les métiers de l'entreprise sont concernés, mais les domaines assurances, actuariat ou comptabilité sont prépondérants (74 %).

Le nombre d'heures moyen par stagiaire est de 26 ce qui représente au total 100 664 heures ✓.

Part des collaborateurs de CNP Assurances ayant reçu une formation selon leur classe



A noter que la part des collaborateurs bénéficiant d'une formation est pratiquement stable dans toutes les classes.

Déontologie

Des principes déontologiques sont diffusés dans les entités du Groupe via règlement, charte ou code spécifique.

- Le code de bonne conduite de CNP Assurances, actualisé en 2010, vaut règlement intérieur. Il est disponible sous intranet et diffusé dans le guide d'accueil des nouveaux salariés. Certains métiers se sont dotés de chartes spécifiques : achats, audit interne..Une formation relative au code de bonne conduite a été réalisée pour 300 cadres encadrants, ceux-ci la relayant auprès de leurs collaborateurs en 2012 au moyen d'un support vidéo et d'un guide papier. Des débats ont également été organisés lors de la Semaine du développement durable.
- En Italie, une formation obligatoire a été réalisée sur la responsabilité administrative de l'entreprise,
- Caixa Seguros Holding renouvelle annuellement la diffusion de son code de déontologie. Elle a proposé en 2012 une formation « Le Défi du Code ».

Sensibilisation et formation des collaborateurs au développement durable

Sensibilisation

Des sensibilisations des salariés au développement durable sont réalisées dans la plupart des entités du Groupe :

- En 2010, la réalisation du Bilan Carbone fut l'occasion de séances de formation aux changements climatiques auprès des collaborateurs de CNP Assurances, qu'ils soient contributeurs du bilan ou acteurs en aval. Les collaborateurs ont été aussi conviés à la présentation des enjeux majeurs, des résultats et des axes de progression. Ils ont été relayés par une exposition dans tous les sites pendant 2 mois et un film de sensibilisation dans l'intranet.
- En 2012, la semaine de l'ISR et la semaine du développement durable ont été l'occasion de sensibiliser les collaborateurs de CNP Assurances aux enjeux du développement durable. Un jeu concours et un sondage ont été lancés lors de la semaine de l'ISR ; une conférence sur le sujet a également été organisée au siège et rediffusée en région, un mini-guide sur l'ISR a été diffusé aux collaborateurs présents ainsi qu'à tous les commerciaux. Pour la semaine du développement durable, un jeu concours a également été organisé pour tous les collaborateurs.

Les salariés de CNP Assurances ont placé plus de 28 % de leur épargne salariale dans des fonds ISR.

- Des cafés-conférences se sont tenus sur les principaux sites de CNP Assurances lors de la semaine du handicap pour présenter et mettre en avant l'engagement des collaborateurs dans des associations liés au handicap et faire le point sur les actions mises en œuvre par la mission handicap.
- MFPrévoyance a sensibilisé ses salariés au tri sélectif et LBP Prévoyance aux 3 réflexes responsable (éclairage, ordinateur, impression).
- Caixa Seguros Holding poursuit d'année en année la forte sensibilisation des collaborateurs. En 2012, elle a mis en fonds d'écran de tous ses employés et prestataires les écogestes « 5 Rs » (recycler, réduire, réutiliser, repenser, respecter). Elle a distribué des tasses à café réutilisables, proposé un mini golf sur le tri sélectif, ainsi qu'une vidéo et un quiz sur le traitement des déchets.
- En Italie, le « *green group* » anime des actions auprès des collaborateurs : sensibilisation au tri sélectif. En 2012 l'utilisation plus responsable des moyens de transport et l'usage de la visioconférence ont été promus.

Formation

- Le groupe Caixa Seguros Holding effectue des formations en ligne de 4 heures sur la responsabilité socio-environnementale pour tout le personnel : 11 % en ont bénéficié en 2012. Par ailleurs un collaborateur a reçu 3 jours de formation aux techniques du développement durable.
- Un projet de formation générale sur le développement durable a été testé par quelques collaborateurs de CNP Assurances. Les acheteurs de CNP Assurances ont bénéficié quant à eux de formations spécifiques.

Dialogue social



	Nombre de réunions paritaires	Accords signés en 2012
CNP Assurances	63	4 - négociation annuelle obligatoire, intéressement, participation, risques psycho-sociaux
MFPrévoyance (France)	12	3 - temps de travail, salarial collectif, prime de partage des profits
LBP Prévoyance (France)	11	0
Caixa Seguros Holding (Brésil)	0	0
CNP LIH (Chypre/Grèce)	5	1 - gel des salaires
CNP Vida (Espagne)	3	2 - temps de travail, avantages sociaux
CNP BVP (Espagne)	0	0
CNP UniCredit Vita (Italie)	1	0
CNP Argentine (Argentine)	2	0
CNP Europe Life (Irlande)	0	0
Total	97	

Organisation du dialogue social et bilan des accords collectifs

Dans le groupe CNP Assurances, le dialogue social est une priorité. Il y a au moins un représentant du personnel dans toutes les filiales internationales quand la loi le prévoit. Caixa Seguros Holding, conformément aux règles établies par la convention du syndicat des employés de l'assurance, n'a pas de délégué du personnel. 99 % des salariés du Groupe sont couverts par une convention collective d'assurance (tous hors Irlande et cadres de direction en Argentine conformément à la loi).

CNP Assurances respecte la réglementation en vigueur concernant les règles et procédures d'information et de consultation des 3 instances que sont le comité d'entreprise (CE), les délégués du personnel et le CHSCT. CNP Assurances est engagée dans des pratiques allant au-delà des obligations réglementaires en matière de fonctionnement et de moyens (hors situations exceptionnelles, le règlement intérieur du CE et les règles de fonctionnement du CHSCT définissent le cadre appliqué dans l'Entreprise). CNP Assurances veille au niveau de formation et de promotion de ses représentants du personnel. Le socle des accords en vigueur couvre les principaux sujets. Un accord sur la prévention des risques psycho-sociaux a été signé pour la période 2012-2015. Il s'inscrit dans le prolongement des actions développées de longue date dans

l'entreprise pour améliorer la prévention des situations à risques, notamment en matière de sécurité, de santé et d'amélioration des conditions de travail. Cet accord apporte également aux managers, aux collaborateurs et à leurs représentants à tous les niveaux un cadre concret pour l'identification, la prévention et la gestion des risques psychosociaux.

Un comité d'entreprise européen a été créé en 2010. Il se réunit au moins une fois par an. Il rassemble les représentants des salariés de France, Italie, Espagne, Portugal, Grèce/Chypre et Irlande pour traiter des questions ou projets transnationaux.

Réunions des instances représentatives

97 réunions paritaires se sont déroulées dans les différentes entités du Groupe. En 2012 à CNP Assurances, se sont tenues 16 réunions du CE (12 ordinaires et 4 extraordinaires), 12 réunions des délégués du personnel, 15 réunions du CHSCT, 20 réunions de négociation avec les délégués syndicaux.

Accords signés en 2012

A CNP Assurances, en 2012, les négociations ouvertes avec les délégués syndicaux ont porté sur les risques psychosociaux, la négociation annuelle obligatoire, l'intéressement, et la participation. Des accords ont été signés sur ces quatre thèmes. Des accords pluriannuels ont été également signés ces dernières années sur le handicap, l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes. Ils prévoient des modalités de suivi en comité d'entreprise ou dans le cadre de commissions spécifiques.

MFPrévoyance dispose d'un socle de douze accords sur les thèmes majeurs qui font aussi l'objet de suivi avec bilan et analyse des indicateurs.

Des accords sur les salaires ont été signés au Brésil, à Chypre et les filiales françaises, ainsi que sur le télétravail en Italie. Un accord sur le temps de travail et les avantages sociaux a été signé cette année à CNP Vida.

Dans l'ensemble du Groupe les œuvres sociales représentent 1,50 % de la masse salariale 2012. A CNP Assurances le budget du comité d'entreprise se répartit de la façon suivante : Enfance : 28,8 %, Chèques vacances : 23,5 %, Voyages : 25,5 %, Autres (sport, culture, action sociale) : 22,2 %.

Promotion de l'égalité des chances



La politique de lutte contre les discriminations

La lutte contre la discrimination est partagée dans le Groupe. Elle est reprise dans le règlement intérieur de CNP Assurances, le code de bonne conduite de Caixa Seguros Holding, le code éthique de CNP Argentine. Le code de service de CNP LIH traite également de la discrimination, la vie privée, la liberté de religion et le respect de chaque employé.

En janvier 2009, CNP Assurances a été l'une des sept premières entreprises à obtenir le Label diversité. Après une évaluation en novembre 2011 par l'Afnor Certification ce label a été confirmé le 21 février 2012 pour une durée de 4 ans. Un comité de pilotage interne Diversité, mis en place en 2010, se réunit deux fois par an. Il fait un état des lieux des actions engagées par domaine métiers afin de démontrer la cohérence de la politique mise en œuvre par l'entreprise. Un autre fait marquant a été de faire de la diversité l'un des deux critères d'intéressement de l'année 2011. Ce sont ainsi plus de 78 % des collaborateurs qui ont suivi le module e-learning avec un taux de succès élevé au contrôle des acquis. Parallèlement le déploiement du module de formation des managers « entretien de recrutement et égalité de traitement » s'est poursuivi.

Désormais un peu plus de 73 % des managers sont formés. CNP Assurances adhère à deux réseaux de femmes : Financi'elles, réseau de femmes cadres de l'Assurance, de la Banque et de la Finance et Alter'égales, réseau de femmes cadres du Groupe Caisse des dépôts.

LBPP dans le cadre de ses nombreux recrutements en 2012 a choisi un cabinet ayant signé la charte de la diversité.

Égalité hommes/femmes

	Part des femmes chez les cadres	Part des femmes chez les cadres de direction	Moyenne pondérée des rapports revenus H/F par catégorie
CNP Assurances	51 %	30 %	103 %
MFPrévoyance (France)	57 %	25 %	102 %
LBP Prévoyance (France)	63 %	0 %	101 %
Caixa Seguros Holding (Brésil)	42 %	17 %	133 %
CNP LIH (Chypre/Grèce)	43 %	20 %	102 %
CNP Vida (Espagne)	41 %	35 %	117 %
CNP BVP (Espagne)	7 %	43 %	107 %
CNP UniCredit Vita (Italie)	39 %	0 %	100 %
CNP Argentine (Argentine)	52 %	43 %	106 %
CNP Europe Life (Irlande)	33 %	25 %	nc
Total	48 %	26 %	108 %

CNP Assurances exerce une vigilance constante pour réduire les écarts de rémunération et de promotion hommes/femmes qu'elle serait amenée à constater. L'ensemble des organisations syndicales a signé le 18 novembre 2011 le deuxième accord sur l'égalité professionnelle H/F. Celui-ci prévoit notamment des objectifs chiffrés en termes de mixité, promotions, formation et conciliation vie professionnelle et vie privée. Ainsi fin 2012 :

- les femmes représentent 51 % des cadres et 30 % des cadres de direction contre 26,5 en 2011, on note une légère augmentation notamment dans la classe 7 et les cadres de direction.
- la moyenne des rapports de revenu homme/femme par classe (salariés CDI permanents sur 2 ans) est de 103 % en 2012 contre 104 % en 2011.

Un accord collectif a été aussi été signé en 2011 par l'entité MFPrévoyance sur ce sujet.

Mesures prises en faveur de l'emploi et insertion des travailleurs en situation de handicap

	Part d'employés en situation de handicap	Nombre de stagiaires
CNP Assurances	5,9 %	103
MFPrévoyance (France)	2,7 %	2
LBP Prévoyance (France)	0,0 %	1
Caixa Seguros Holding (Brésil)	0,6 %	93
CNP LIH (Chypre/Grèce)	0,0 %	-
CNP Vida (Espagne)	0,0 %	2
CNP BVP (Espagne)	0,0 %	-
CNP UniCredit Vita (Italie)	3,3 %	2
CNP Argentine (Argentine)	0,0 %	-
CNP Europe Life (Irlande)	0,0 %	-
Total	4,0 %	203

CNP Assurances a engagé depuis quinze ans une politique volontariste d'insertion des personnes en situation de handicap.

Le dernier accord date de 2010 et engage l'entreprise pour 4 ans. Il contient notamment des engagements de recrutements quantifiés. 95 % des travailleurs handicapés sont en CDI. Avec 139 personnes en situation de handicap dont 133 en CDI, le taux d'emploi de personnes handicapées ne fait qu'augmenter depuis 4 ans et atteint 5,90 %. Elle recourt à des entreprises adaptées et entreprises de service d'aide (ESAT) pour 170 ETP.

L'accès à tous les locaux de CNP Assurances est contrôlé par le CHSCT. Un audit d'accessibilité des locaux pour les personnes en situation de handicap sur les sites de Paris réalisé en 2011 évalue le taux d'accessibilité à 77,4 % et 73,2 % selon les bâtiments. Les préconisations ont été mises en œuvre en 2012 et sont suivies par le CHSCT.

En 2012 des actions de sensibilisation renforcées se sont tenues lors de la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées, auprès des collaborateurs de CNP Assurances.

Discrimination liée à l'âge

CNP Assurances soutient l'emploi des jeunes en alternance : 93 contrats d'apprentissage ou de professionnalisation fin 2012 soit une augmentation de +50 % en un an. De plus, la part des moins de 25 ans dans le CDI s'élève à 0,80 % (hors contrat en alternance).

Caixa Seguros Holding a mis en place le programme « jeune apprenti » pour promouvoir le recrutement de jeunes ayant un revenu familial en dessous de la moitié du salaire minimum. CNP Assurances a défini un nouveau process pour le recrutement de CDD seniors dans le cadre d'un partenariat avec un cabinet associatif de recrutement spécialisé dans la diversité. CNP Assurances comptait 29 CDD senior en 2012. Le nombre d'entrées de CDD senior est de 9 en 2012. La part des plus de 55 ans représente 20 % dans l'effectif fin 2012 contre 18,40 % l'an passé.

En parallèle MFPrévoyance a un accord relatif à l'emploi et au maintien dans l'emploi des seniors.

Les assurés et les partenaires distributeurs

Satisfaction des assurés

Chaque entité du Groupe CNP Assurances veille à la satisfaction de ses assurés (cf. enquêtes de satisfaction présentées en amont du rapport dans la partie « Dialogue avec les parties prenantes ») et met en place les processus et outils pour améliorer sans cesse le service aux assurés en partenariat avec les établissements financiers distributeur de ses contrats d'assurances.

La volonté d'amélioration de la qualité de service se traduit par des engagements de qualité pris envers les partenaires sur :

- les délais de traitement
- l'accessibilité des appels
- la disponibilité des systèmes de délégation de gestion

CNP Assurances apporte son expertise à ses différents partenaires distributeurs dans l'élaboration de modules de formation technico-commerciaux, en particulier pour répondre aux devoirs de conseil vis-à-vis de ses clients. Les conseillers du réseau CNP Trésor disposent d'outils d'aide pour accompagner le choix de ses clients en matière de type de contrat et de profil d'allocation d'actifs.

Depuis 2009, un observatoire de la relation clients a été créé et des sessions avec les équipes commerciales des réseaux en région ont été organisées.

MFPrévoyance organise des formations et sensibilisations auprès des mutuelles partenaires sur les garanties de prévoyance offertes.

Protection des données des assurés

CNP Assurances met la confidentialité des données personnelles de ses assurés, au cœur des processus de gestion et des obligations inscrites au Code de bonne conduite. Une veille dédiée a été mise en place. Le correspondant CNIL anime un réseau interne, diffuse les procédures, notamment via un intranet dédié. L'application des procédures est contrôlée, et le correspondant présente son bilan annuellement. Il est en contact avec les correspondants des distributeurs pour promouvoir les bonnes pratiques.

Les filiales françaises et internationales ont toutes mis en place un processus équivalent conforme à la réglementation du pays. Les filiales européennes suivent notamment la transposition locale de la directive européenne 95/46/EC sur les données des personnes et leur communication. La protection des

données a fait l'objet d'une formation des collaborateurs de CNP Europe Life en 2012. Pour MFPrévoyance particulièrement concernée par la confidentialité médicale, un dispositif contractuel a été mis en place avec les collaborateurs sur les obligations de respect du secret professionnel. CNP UniCredit Vita met à jour annuellement sa politique de sécurité qui traite de la protection des données client.

La politique de sécurité de l'information de Caixa Seguros Holding est mise à jour annuellement avec une classification selon les niveaux de confidentialité pour un traitement différencié. Des tests d'intrusion réguliers mesurent l'adéquation de la sécurité mise en place.

Le service conformité de CNP Assurances, tout comme celui de CNP LIH pour les activités à Chypre et en Grèce ou CNP UniCredit Vita en Italie, vérifie le circuit de conception des nouveaux produits, valide les documents contractuels et l'application des normes de confidentialité. Par ailleurs, tous les e-mailing de CNP Assurances sont soumis à l'autorisation de l'assuré. Ces autorisations sont gérées dans un système d'information dédié.

Certifications à fin 2012

Les démarches de certification sont des outils très efficaces d'amélioration de la qualité de service. Les entités du Groupe progressent chaque année en menant des campagnes de certification dans de nouveaux domaines, tout en s'assurant du renouvellement des certifications acquises antérieurement.

- CNP Assurances : certification ISO 9001 V 2008
 - processus d'information annuelle des assurés en assurance individuelle et retraite collective,
 - centres d'appels,
 - traitement des flux de courriers,
 - ensemble de l'activité assurance emprunteur et de la direction du développement commercial pour la relation commerciale, d'entreprise à entreprise, avec les distributeurs.
 - gestion des contrats d'assurance individuelle commercialisés par le réseau CNP Trésor en vue d'améliorer les délais de traitement et la qualité de service.
 - traitement des prestations aux bénéficiaires suite à un décès en assurance individuelle
 - certification IFACI des activités du service audit en 2008 renouvelé fin 2011.



- Certification NF des services d'Âge d'Or Expansion depuis 2011
- CNP Argentine a obtenu la certification du système de gestion norme ISO 9001:2008 internationale en 2004, renouvelée depuis. Elle est la première compagnie d'assurance vie locale à être certifiée à la fois pour la gestion commerciale et administrative des contrats d'assurance.
- CNP LIH est certifiée ISO 9001:2008 pour l'activité d'assurance vie à Chypre.
- CNP Vida a mis en place et maintient depuis l'an 2000 un système de gestion de la qualité, qui répond à l'exigence de la norme UNE-EN 9001:2008 ISO et est certifié AENOR et IQNet, pour la conception, le processus de vente, la gestion administrative des contrats d'assurance vie et des régimes de retraite.

Des outils pour la qualité de service

Les postes de travail au service des différents réseaux distributeurs de CNP Assurances (Puma, Partage, Majestic et CNPNet) intègrent les obligations de conseil tout en augmentant l'efficacité et la qualité du service aux assurés.

L'utilisation, en assurance emprunteur de la plateforme CNPNet avec les partenaires bancaires, a permis de traiter depuis deux ans 75 % des questionnaires de santé remontant à CNP Assurances. En complément, une fonctionnalité est en cours de développement pour permettre la saisie de ce questionnaire au domicile de l'assuré.

Au moment du sinistre, la nouvelle unité d'accompagnement des assurés sinistrés mise en place en 2011 met l'accent sur le contact personnalisé et le recours plus large aux nouvelles technologies (SMS et e-mail) pour informer l'assuré sur l'état d'avancement de son dossier. L'objectif de cette unité est de faciliter les démarches des assurés lors des phases de déclaration, de constitution du dossier sinistres et de suivi de la mise en œuvre des décisions de l'assureur. Le site de déclaration de sinistre en ligne après un test auprès d'un partenaire en 2012 sera étendu en 2013. Il permet aussi la transmission des pièces et le suivi de l'avancement du dossier.

L'entreprise brésilienne Caixa Seguros Holding a réalisé une série d'investissements en matière d'accueil en ligne rendant cette modalité de communication plus pratique, plus confortable et plus sûre. Elle bénéficie à 1 million de clients inscrits. Ce résultat confirme la stratégie de la Compagnie de

valoriser ces services qui répondent à la demande des clients. En plus de la prestation de services, les souscriptions sont également possibles sur Internet. Les clients sont aidés par des spécialistes pendant le processus d'achat, à travers un forum.

CNP UniCredit Vita a enrichi son site web d'accès direct au compte d'assurance intégrant des informations et des formulaires téléchargeables pour constituer les dossiers administratifs en cas de sinistre.

Accessibilité des appels des assurés et conseillers

En 2012, 1,4 millions d'appels ont été reçus par CNP Assurances en assurance individuelle. En croissance du fait du contexte économique, le taux d'accessibilité 2012 de 92 % est en augmentation de 8 points. Le dispositif spécifique mis en place en 2012 ayant permis d'améliorer sensiblement le taux d'accessibilité.

Un « Plan de continuité de l'entreprise » prévoit comment faire face au risque d'arrêt des activités du fait d'un sinistre. Des tests sont effectués chaque année sur des scénarios différents afin de s'assurer de la reprise des activités des différents services.

En 2011 Caixa Seguros Holding a reçu le prix du « respect du consommateur » organisé par la revue « Consumidoe moderno » via des enquêtes auprès des consommateurs, pour ses assurances de biens.

Contrats non réclamés à CNP Assurances

Mobilisée depuis toujours sur ce sujet, CNP Assurances a mis en œuvre sans tarder la nouvelle réglementation. Grâce au nouveau dispositif plus de 11 000 bénéficiaires ont été retrouvés en 2012 pour un montant de plus de 70 M €.

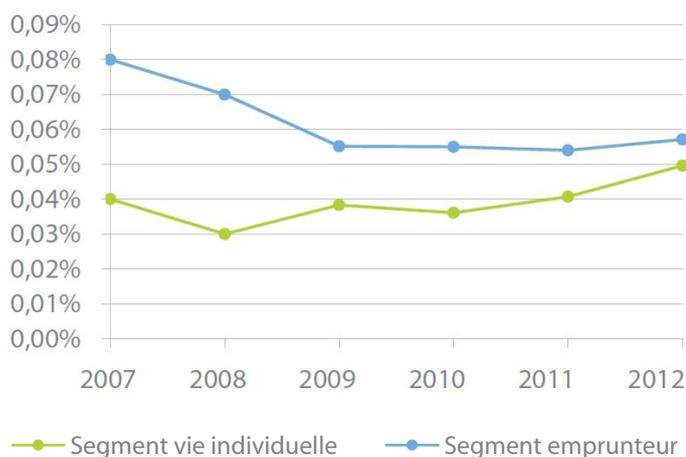
Le dispositif de recherche de CNP Assurances repose sur deux principes :

- Les liens étroits avec ses deux grands réseaux de distribution (Caisses d'Épargne et La Banque Postale) qui, par leur proximité avec les assurés, facilitent l'identification des bénéficiaires et contribuent à limiter les cas de contrats non réclamés.
- La vérification systématique de la base de données clients et la recherche des bénéficiaires par des prestataires rigoureusement sélectionnés est complétée depuis juillet 2011 par un dispositif sécurisé de recherche de bénéficiaires à la suite des dispositions établies par la loi du 17 décembre 2007.

Produits et services à avantage sociétal et/ou environnemental

Réclamations

Taux de réclamation CNP Assurances sur le nombre d'assurés



Depuis toujours marginal, le nombre des réclamations s'est stabilisé sur le segment emprunteur depuis 2009 (réclamations lors des sinistres). Les réclamations et les demandes d'information en assurance vie individuelle sont également maîtrisées.

Médiation

CNP Assurances a institué un service de médiation dont les coordonnées sont systématiquement précisées dans les conditions générales de ses contrats. Cette voie de recours amiable simple et gratuite améliore les relations entre l'assuré et son assureur et évite souvent de recourir au contentieux.

En 2012, 1 147 saisines de médiation ont été enregistrées ou ré-ouvertes en augmentation de 4 % par rapport à 2011. 53 % des avis rendus sont favorables aux assurés.

Contentieux

CNP Assurances compte 1384 contentieux en cours à fin 2012. Le pourcentage de contentieux gagnés par CNP Assurances en 2012 est de 59 % en première instance, 63 % en appel et 72 % en cassation.

Contribution à la lutte contre l'exclusion financière

Pédagogie :

- CNP Assurances a lancé en octobre 2010 le premier site vidéo interactif et pédagogique entièrement dédié à l'assurance vie <http://www.toutsavoirlassurancevie.fr>, afin de répondre à un réel besoin d'information (près de 615 000 visiteurs uniques). Le site n'a pas de vocation commerciale, il permet aux internautes d'approfondir en toute liberté leur connaissance des mécanismes à l'aide d'une série web et de fiches explicatives.
- Le groupe Caixa Seguros Holding a signé un accord avec le ministère du Budget afin de diffuser la culture de la retraite parmi les fonctionnaires.

Accès selon les revenus :

- En accord avec les partenaires distributeurs, CNP Assurances propose des produits dont les montants minimums de souscription sont volontairement faibles malgré le surcoût de gestion : en assurance vie 30 €, en épargne salariale 45 €, en prévoyance à partir de 4,1 €/mois pour un capital en cas de décès de 25 000 €, en dépendance 14 € par mois à 50 ans pour une rente mensuelle en cas de dépendance de 300 €⁽¹⁾.
- Caixa Seguros Holding propose au Brésil des produits très abordables financièrement pour tenir compte du pouvoir d'achat de la population (ticket AP et RD, Vida da Gente).
- CNP Assurances, premier assureur d'assurance vie collective, permet à chaque adhérent de contrats d'entreprise, d'association ou de collectivité de bénéficier d'une couverture identique à tarif unique grâce à la mutualisation inter-risque et intergénérationnelle.
- En 2010, CNP Assurances devient assureur des prêts accordés par Procilia (partenaire du 1 % logement) et renforce ainsi ses liens avec les acteurs de l'économie sociale. CNP Assurances assure au total fin 2011 plus de 20 % des partenariats d'Action Logement.

⁽¹⁾ 3 000 € d'équipement du domicile et assistance en cas de dépendance lourde et 60 % du montant de la rente en cas de dépendance partielle -GIR 3

Microassurance :

- CNP Assurances est membre fondateur de la fondation Entrepreneurs de la Cité, destinée à favoriser l'assurance de créateur d'entreprise, et co-assureur de la garantie prévoyance et santé « Trousse 1^{ère} assurance » (240 nouveaux contrats en 2012 en diminution en lien avec la réduction du nombre de création d'entreprise).
- Caixa Seguros Holding protège gratuitement depuis 2003 les étudiants qui participent au projet Rondon, à travers une assurance prévoyance et accidents personnels.

Caixa Seguros Holding a fêté en 2012 , la 100 000^{ème} police du produit de micro assurance Amparo

La principale garantie de ce produit est la prise en charge de toutes les dépenses et de toutes les démarches administratives d'un enterrement. Le client a par ailleurs la certitude que ses funérailles seront organisées par des prestataires de services répertoriés et éthiques.

Ce produit intègre aussi une indemnisation en cas de décès accidentel et une aide alimentaire pour la famille pendant trois mois.

Amparo est également un produit « risque » facile à souscrire : il peut être acheté dans n'importe quelle agence de loterie ou correspondant bancaire Caixa Aqui pour une prime annuelle variant entre 30 et 60 BRL.

Caixa Seguros Holding est particulièrement fière de démontrer une fois encore qu'il est possible de conjuguer au sein d'une même offre, intérêt économique et dimension sociale. En 1995, Caixa Seguros Holding avait été la première compagnie brésilienne à protéger les populations à bas revenus avec le billet « Fácil Acidentes Pessoais ». Quinze ans après, avec ces 100 000 polices actives du produit Amparo, la politique de produit est toujours en adéquation avec la mission sociale de « la Caixa » et de Caixa Seguros Holding .

Accès selon l'état de santé :

Grâce à la longue expérience en assurance de personne, CNP Assurances dispose d'une base de connaissance des sinistres particulièrement riche, ce qui lui permet d'affiner et d'actualiser régulièrement sa politique de sélection des risques adaptée à l'état de santé de chaque assuré afin d'accepter les couvertures invalidité et incapacité dans le plus grand nombre de cas. Au-delà de la convention AERAS (cf. encadré), des dispositions particulières ont été prises depuis 2008 pour favoriser l'accès à l'assurance de clients dont l'état de santé n'est pas stabilisé ou en affection de longue durée. Ainsi le taux de refus est maîtrisé et ne dépasse pas depuis plusieurs années 0,2 %. Par ailleurs, les surprimes pour les emprunteurs aux ressources modestes sont écartées avec des conditions élargies en 2012.

La filiale brésilienne facilite l'accès physique à ses produits aux personnes sourdes ou malentendantes.

L'assurance des risques de santé aggravés à CNP Assurances

CNP Assurances œuvre avec résolution pour la convention AERAS (S'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé). Elle s'est mise en situation de gérer la nouvelle garantie invalidité spécifique prévue par la convention AERAS révisée du 1^{er} février 2011. Une couverture invalidité est aussi proposée, dans les termes prévus par la convention, à des clients auxquels il n'a pas été possible de garantir l'incapacité ou l'invalidité initialement inscrites au contrat. Au-delà des dispositions réglementaires, CNP Assurances propose sa garantie invalidité aux fonctionnaires et aux travailleurs non salariés.

Prévention santé

CNP Assurances a été précurseur en intégrant des prestations d'assistance et de prévention dans ses contrats d'assurance vie/épargne et dépendance dès 2003, en particulier à travers sa filiale Filassistance international.

- Filassistance a ainsi développé
 - des bilans individuels « Prévention de la perte d'autonomie » et « Prévention mémoire »,
 - un service « Prévention des Pandémies »
 - un service « Ecoute psychologique et aide à la gestion du stress » pour les salariés d'entreprises.
 - un service d'accompagnement des aidants familiaux de personnes en perte d'autonomie
 - un service de « coaching budgétaire » suite à un « coup dur » familial ou un problème de santé
 - un service «ALD conseils» pour accompagner les personnes souffrant d'affection longue durée tant sur le plan médical que social ou administratif et financier ou en soutien psychologique.

En 2012, Filassistance a conforté son positionnement sur l'assistance de proximité aux personnes et sur l'assistance santé-vie quotidienne en particulier en lançant un programme de prévention contre les risques cardiovasculaires, et elle a renforcé son offre d'aide aux aidant (module « le 360° de l'aidant »).

- En assurances collectives, CNP Assurances poursuit ses actions de prévention et santé au travail auprès des Collectivités Locales : conseil, outil de pilotage, sensibilisation/formation, soutien psychologique individuel et collectif, enquêtes et audits ergonomie.
- CNP LIH effectue des campagnes de prévention de l'obésité et du stress. Elle propose dans certains produits spécifiques des examens médicaux gratuits ou à coût réduit.
- Caixa Seguros Holding propose dans un contrat l'accès à des diététiciennes informant sur les habitudes alimentaires et proposant des programmes de nutrition.

Autres exemples de garanties à plus value sociétale

- Enrichissement par CNP Assurances de tous les contrats MGEN (2 millions d'assurés) par une couverture dépendance dès les premiers handicaps.
- Couverture de facture de gaz en cas d'accident de la vie (CNP Assurances avec GDF Suez)
- Garantie perte d'emploi à tarif réduit ou assortie de conseils pour le retour à l'emploi par CNP Assurances. En particulier, « Protection active emploi » avec le CIF garantissant un soutien financier sur 6 ou 24 mois et intégrant une aide personnalisée (bilan professionnel, formation, moyens logistiques...).
- Garantie de prévoyance CNP Assurances « coup dur » et « garantie plancher » sécurisant le capital du contrat Cachemire commercialisé par La Banque Postale.
- CNP UniCredit Vita, pour répondre au besoin de sécurité des assurés, a innové en lançant en Italie un produit avec une garantie du capital versé.
- Caixa Seguros Holding a mis en place un service d'aide au recrutement en cas de chômage pour ses assurés (diffusion du CV, consultation d'orientation on-line). Elle propose des prestations en cas de maladie graves avancées sans déduction du capital assuré ou encore des médicaments gratuits en cas d'hospitalisation ou accueil aux urgences.
- Le magazine « Les Dossiers de l'Épargne – Crédits » a attribué un Label d'Excellence 2012 au contrat d'assurance de crédit immobilier Effinance, co-assuré avec La Banque Postale Prévoyance, « pour son accessibilité au plus grand nombre (limites d'âge à l'adhésion parmi les plus souples, peu de formalités médicales, absence de délai de carence) ainsi que pour ses garanties utiles, ses exclusions réduites, à un tarif raisonnable ».

L'Offre de produits ISR (Investissement Socialement Responsable)

Sur le segment des assurances de personnes, les produits « verts » sont limités aux supports ISR.

Parallèlement au développement de l'intégration de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans la gestion des actifs adossés à l'ensemble produits en euros et aux capitaux propres (cf. partie Contrepartie des investissements financiers), des supports ISR sont proposés dans chacun des contrats individuels phares de CNP Assurances en unités de compte :

- LBPAM Responsable
(https://www.labanquepostale.fr/index/particuliers/placements/gamme_opcvm/isr.La_gamme.html)
- Écureuil Bénéfice
(<http://www.caisse-epargne.fr/ecureuil-benefices-resp.aspx>)
- CNP développement durable
(<http://www.cnp.fr/fire/documents/pdf/CodedeTransparenceCNPDD30062012.pdf>)

Les supports ISR ont été de nouveau promus auprès de chacun des deux grands partenaires en 2012, mais le contexte économique n'a pas permis d'atteindre pour la première fois l'objectif fixé pour 2012.

- A fin 2012, 75 200 contrats d'assurance vie individuelle en intègrent (-8 % par rapport à 2011). Ils correspondent à un encours de 292 M€ en augmentation de plus de 8 % par rapport à 2011 grâce à la bonne performance financière de ces OPCVM.

En assurance collective, la démarche d'investisseur responsable est partagée avec les clients au cours des comités de suivi réguliers. Les investissements en fonds ISR ont été poursuivis.

En épargne salariale, Fongépar a créé deux nouveaux fonds solidaires avec Habitat et Humanisme en 2010 et en 2011. Les encours ISR/Solidaire s'élèvent à 98 M€ fin 2012 en augmentation de 19 %. Plus de 46 % de ces encours ont reçu le label du CIES.

Promotion du développement durable auprès des assurés

- Caixa Seguros Holding a développé son site « prendre soin de l'avenir » présentant pédagogiquement les enjeux sociaux et environnementaux du Groupe et ses résultats, ainsi qu'un blog d'information sur la consommation responsable : <http://www.cuidardofuturo.com.br>. Elle communique dans ses sites web « les 5 Rs » sur la consommation responsable : réduire, réutiliser, recycler, repenser ses habitudes de consommation et respecter les ressources naturelles.
- CNP Assurances forte de ses engagements, promeut dans différents courriers clients aux assurés son adhésion au Pacte Mondial ainsi que sa stratégie d'investisseur responsable. Depuis 2011, tous les contrats d'assurance en cas de vie hors unité de compte sont concernés, soit 11 millions de courriers, notamment les relevés annuels réglementaires et les courriers fiscaux.
- Une rubrique dédiée au développement durable est systématiquement intégrée dans la lettre semestrielle des clients du réseau CNP Trésor de CNP Assurances.
- La filiale chypriote effectue des opérations de sensibilisation sur les changements environnementaux de la planète, sur la santé et la sécurité lors de la semaine du travail, ainsi que sur la sécurité incendie et la sécurité routière.
- Caixa Seguros Holding propose le produit CAIXACAP BLUE DREAM dont une partie des primes est reversée à Green Initiative pour mener à bien le programme de reforestation « Carbono Seguro ».

Dématérialisation

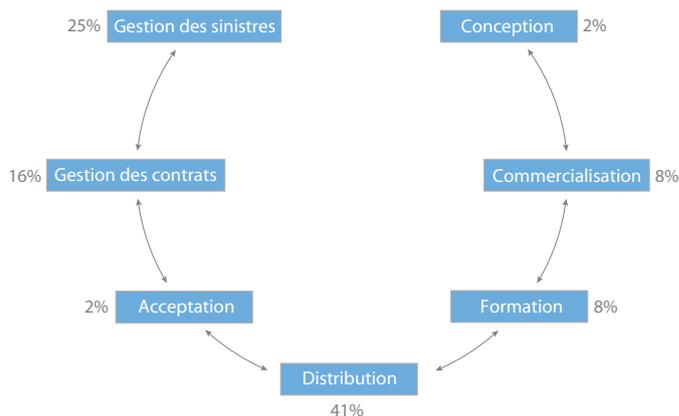
Les bulletins de situation annuels de tous les assurés individuels de CNP Assurances (10 millions d'assurés) sont dématérialisés et accessibles par internet depuis 2012. Seuls 10 % des assurés de La Banque Postale ont souhaité recevoir leur bulletin de situation de mi-année par voie postale.

Dans son propre réseau CNP Trésor, CNP Assurances développe la dématérialisation des courriers marketing, en accord avec ses clients. En 2012, 26 000 adresses e-mail sont ainsi utilisables.

Travaux sur l'empreinte carbone d'un produit d'assurance

Pour pouvoir sensibiliser les assurés aux problématiques environnementales, les émissions liées au cycle de vie d'un produit d'assurance ont été estimées en 2010, en cohérence avec la démarche Bilan Carbone®.

A titre d'exemple, un contrat « Trésor Prévoyance Autonomie », émet sur toute la durée de sa vie 12 kgCO₂, répartis de la façon suivante :



Les fournisseurs

Prise en compte des enjeux sociaux et environnementaux dans la politique achats



L'intégration de la RSE dans la politique achats est développée principalement dans les grandes entités du Groupe : CNP Assurances et Caixa Seguros Holding. La démarche des autres filiales progresse aussi sur ce sujet, notamment au sein du « green group » de CNP UniCredit Vita. LBP Prévoyance et CNP Argentine travaillent toutes deux à l'élaboration d'une politique achats.

- Les engagements RSE de CNP Assurances sont déclinés par la direction des achats. Tous les acheteurs sont sensibilisés et la plupart formés aux exigences RSE. La politique achats et le code de déontologie (intégrant la charte de l'éthique aux achats) gouvernent leurs pratiques achats.

CNP Assurances est signataire de la Charte des « 10 engagements pour des achats responsables » de la Médiation du Crédit et de la CDAF qui prend en compte notamment les impacts environnementaux et territoriaux. Tous les appels d'offre et toutes les consultations comportent un volet RSE, critère de qualification de la proposition et pouvant conduire à l'exclusion.

La quasi-totalité des fournisseurs de biens et de services de CNP Assurances sont situés en France. Le recours à la sous-traitance est limité essentiellement aux prestations intellectuelles ainsi qu'à des travaux d'imprimerie, routage, mise sous pli, archivage, saisie de masse, déport d'accueil téléphonique et maintenance.

Signataire du Pacte mondial, CNP Assurances promeut systématiquement son engagement en faveur du respect des droits de l'homme auprès de ses sous-traitants et fournisseurs. Les engagements RSE de CNP Assurances figurent dans le préambule des contrats.

Une clause sociale est intégrée dans les contrats. Les fournisseurs doivent s'engager à respecter les droits de l'homme et la réglementation sociale française, y compris en cas de délégation. Plus spécifiquement, depuis 2011, une clause RSE est intégrée aux contrats de prestations de services informatiques.

En aval de la contractualisation, CNP Assurances initie progressivement un suivi régulier et met en place d'éventuels plans de progrès. Après un audit RSE auprès de 50 fournisseurs en 2008, une enquête a été réalisée en 2009/2010 auprès de plus de 40 % des fournisseurs informatiques représentant 31 % des achats 2010.

- Caixa Seguros Holding intègre depuis 2008 des clauses de responsabilité sociale et environnementale dans ses contrats reprenant les engagements du Pacte mondial (OIT, lutte contre le crime organisé et le trafic de drogue, environnement, fraude et blanchiment). Les contrats conclus avant 2008 ont été mis à jour de ces nouvelles clauses. Les fournisseurs et sous-traitant du groupe Caixa Seguros Holding s'engagent sur le respect de la réglementation et sur leur responsabilité environnementale. Le non-respect est une cause de résiliation ou autres réponses juridiques appropriées.

Les contreparties des investissements financiers

Une responsabilité économique

Avec 330 Md€ de placements financiers au 31/12/2012 dont 116 Md€ en France, le groupe CNP Assurances joue un rôle majeur dans le financement de l'économie.

Adossés à des engagements de très long terme, les actifs sont placés à un horizon exceptionnellement long par rapport aux pratiques habituelles de place. A titre d'exemple, pour CNP Assurances, la durée moyenne de détention des actions est de 7 ans et les obligations sont conservées jusqu'à maturité. Le groupe CNP Assurances offre ainsi aux acteurs publics et privés qu'il finance la stabilité nécessaire à leur développement. Il joue de plus un rôle contra-cyclique, particulièrement précieux en période instable.

Le groupe CNP Assurances, via ses souscriptions en obligations d'Etat, soutient les investissements publics nécessaires à la croissance. Les transports, l'énergie, l'information appellent également des financeurs de long terme. CNP Assurances les accompagne dans des projets en direct ou via des fonds spécialisés pour un total 900 M€ à fin 2012.

Le soutien aux entreprises via la souscription d'actions et encore davantage par celle d'obligations est considérable. Enfin l'immobilier et les forêts représentent environ 2 % du total des actifs du Groupe.

Accompagner au long cours les PME dans leur développement

Présente sur le métier du capital-investissement depuis 1992, CNP Assurances est un des principaux investisseurs dans le non coté en France, avec 1,4 Md € à fin 2012, qui permet de financer les différents stades de développement des PME (démarrage, croissance, transmission...).

CNP Assurances soutient ainsi le développement de plus de 500 entreprises françaises de moins de 50 M € de chiffre d'affaires. Ces entreprises jouent un rôle stratégique dans le renforcement du tissu économique français, la création d'emplois et dans l'attractivité internationale du territoire.

CNP Assurances s'appuie sur des fonds spécialisés dans le domaine qu'elle sélectionne pour leur capacité à accompagner, dans la durée, le développement des sociétés aux côtés des chefs d'entreprise. Elle accompagne aussi bien des PME innovantes que des PME déjà bien implantées sur leur marché, partout en France. Elle intervient dans tous les secteurs, de la haute technologie à l'industrie traditionnelle.

Investisseur responsable



La première responsabilité financière du groupe CNP Assurances est de sécuriser les engagements et assurer une performance optimisée et lissée dans le temps.

Convaincue que les facteurs extra financiers optimisent le couple rendement/risque sur le long terme CNP Assurances a déployé depuis plusieurs années une stratégie d'investisseur responsable qui couvre aujourd'hui 80 % de ses actifs et ceux de ses filiales françaises (MFPrévoyance et LBP Prévoyance).

CNP Assurances est une compagnie d'assurance. Elle ne gère pas d'actifs pour des tiers, et délègue sa gestion d'actifs. Néanmoins, la démarche d'investisseur responsable est définie et pilotée par CNP Assurances en s'appuyant sur l'expertise extrafinancière des sociétés de gestion auxquelles elle a déléguée sa gestion financière. Cet engagement s'est renforcé en 2011 par la signature des Principes pour l'investissement responsable (PRI).

- CNP Assurances a exclu dès 2008 sur ses actifs et ceux de LBP Prévoyance et MFPrévoyance les producteurs de bombes à sous-munition et mines antipersonnel et la spéculation sur les matières premières agricoles.
- La stratégie d'investisseur responsable se traduit par une prise en compte progressive des critères ESG sur l'ensemble du portefeuille sur les différents compartiments d'actifs :
 - **Actions cotées** : gestion «best-in-class». Veille trimestrielle depuis 2006, avec les analystes extrafinanciers de Natixis AM et depuis 2009 avec LBPAM. Par ailleurs, un dialogue est engagé avec les sociétés en cas de problèmes révélés lors des veilles trimestrielles via nos gérants financiers ou en amont des assemblées générales. Cette démarche est confirmée d'année en année, vu la durée de détention des titres. Lorsque le dialogue ne porte pas ses fruits, la valeur peut faire l'objet de mesures graduées : arrêt des acquisitions voir cession de titres.
 - **Obligations du secteur public et parapublic** : exclusion des pays non démocratiques, à faible degré de liberté selon les indices de Freedom House et mal classés par Transparency International.

- **Obligations corporate** : mise en place des notations trimestrielles des portefeuilles avec Natixis AM et LBPAM en 2011. Depuis 2012, exclusion ou limitation de l'univers d'investissement sur les principes du Pacte Mondial.
- **Immobilier** : Avec 8 Md € d'immobilier en France, CNP Assurances est un acteur important du domaine. Elle en confie la gestion à des entreprises spécialisées, sur la base de stricts cahiers des charges, incluant les enjeux de respect de l'environnement et de protection de la sécurité des occupants : Charte de gestion durable avec Icade en 2008 et, en 2012, « annexes vertes » intégrées aux contrats cadres des mandats de gestion immobilière et des clubs deal.
- **Private equity** : Pour les instruments non cotés, depuis 2010, tout nouvel investissement fait l'objet d'une notation ESG fondée sur un questionnaire au fonds lors des due diligence. 21 fonds ont été notés en 2012. Par ailleurs, CNP Assurances a également décidé d'investir dans plusieurs fonds cherchant à combiner les critères financiers et les aspects ESG (Financement de petites entreprises connaissant des barrières sociales dans l'accès aux fonds propres, soutien de PME en difficulté). Ces douze fonds représentent un montant total engagé de près de 98 M €, soit 4,8 % des lignes et près de 2,5 % des engagements.
- **Forêts** : CNP Assurances est le 1^{er} propriétaire forestier privé français avec 54 400 ha ✓ fin 2012. La Société forestière assure la gestion durable des forêts certifiées PEFC et ISO 9001 (objectifs : sécurité, biodiversité, anticipation du changement climatique).
- **Infrastructures** : Depuis 2010 questionnement ESG introduit lors de nouveaux investissements et reporting demandé. Les investissements en énergie renouvelable, traitement des eaux et déchet représentent un encours total de 126 M € fin 2012.
- **OPCVM** : Les supports ISR adossés aux contrats d'assurance exprimés en euros, donc souscrits par CNP Assurances, représentent un encours de 3 816 M € fin 2012 soit 12 % de ceux-ci. Cette forte augmentation s'explique par la part grandissante des fonds monétaires ISR. Pour les OPCVM souscrits par les assurés cf. partie : les assurés et les partenaires distributeurs.

- Fongépar : 98 M€ de support ISR ou solidaire fin 2012 dont 46 % sous label CIES.

Performance énergétique des placements immobiliers

Terrasses végétalisées, maîtrise de la consommation d'eau... dans les travaux d'entretien ou de rénovation des immeubles qu'elle détient, CNP Assurances a le souci constant d'améliorer leur qualité énergétique.

Elle recherche l'application des meilleures normes environnementales (12 % des surfaces de bureaux sont certifiées HQE, THPE ou BBC) et a ainsi engagé en 2012 la transformation de quatre immeubles de bureau à Paris en bâtiments basse consommation.

Depuis 2009, l'évaluation environnementale des nouvelles acquisitions est systématique. Sur l'ensemble de ses biens des DPE ont été réalisés dans 95 % des biens résidentiels détenus en direct et 70 % des biens tertiaires détenus en direct et des « green rating » dans 23 % des biens tertiaires détenus en direct.

- L'intégration de critères ESG se développe aussi progressivement dans la gestion financière des principales filiales internationales en conformité avec la réglementation locale.
 - Ainsi au Brésil, Caixa Seguros Holding pratique des exclusions sectorielles sur ses investissements en obligation et en action que ce soit en direct ou via des fonds. Sur l'immobilier, elle exclue les projets avec des dommages environnementaux potentiels.
 - CNP Argentine priorise entre des investissements à rendement et risque équivalent, celui avec le meilleur profil social et/ou environnemental.

Actionnaire responsable

Depuis 2005, CNP Assurances a engagé une politique active de vote dans les assemblées générales des sociétés cotées dont elle, ou ses filiales françaises, est actionnaire.

Le vote n'est pas délégué aux sociétés de gestion, hormis pour les détentions dans les OPCVM.

En 2012, CNP Assurances a voté sur 99.9 % des entreprises françaises en portefeuille (97 % en nombre de sociétés) et sur une vingtaine d'émetteurs européens, soit 117 assemblées générales et 1910 résolutions analysées. Elle s'est opposée à 19.8 % des résolutions proposées. Le dialogue avec les émetteurs en amont de leur assemblée générale a encore été renforcé cette année.

Les principes de gouvernement d'entreprises de CNP Assurances, pilier de sa démarche d'investisseur responsable, sont définis par la direction générale et reflètent sa posture d'actionnaire minoritaire de long terme. Ils visent à assurer les droits des actionnaires minoritaires dans la perspective du développement de l'entreprise sur le long terme. Ces principes, nourris des réflexions de place, sont applicables de manière pragmatique à toutes les sociétés, en tenant compte des caractéristiques spécifiques de la société, de son secteur d'activité ainsi que des réglementations nationales.

La société civile

Lutte contre le blanchiment des capitaux

En tant qu'intermédiaire financier, le groupe CNP Assurances est fortement impliqué dans la lutte contre le blanchiment des capitaux. Compte tenu de son modèle d'affaires, les principales exigences en termes d'identification et de diligence sont définies dans les conventions qui lient l'assureur à ses distributeurs en contact direct avec les clients. Ces mêmes exigences sont au cœur des procédures des filiales internationales en conformité avec les réglementations locales.

Outre le dispositif de contrôle interne et le déploiement des normes déontologiques, le dispositif de prévention et de lutte contre le blanchiment de capitaux fait l'objet de contrôles permanents mis à jour pour suivre l'évolution de la réglementation.

Des procédures décrivent les contrôles opérés par les commerciaux ou partenaires au contact de la clientèle, notamment en matière de vérification d'identité du payeur de prime et du bénéficiaire ainsi que des moyens de paiement.

Un service spécifique est dédié à cette activité en France relayé par 20 personnes dans les directions opérationnelles. Les filiales internationales disposent d'un relai au siège. Les procédures fédérales de lutte anti blanchiment sont accessibles à tout collaborateur dans l'intranet. En 2010/2011 une formation en ligne a été proposée à tous les collaborateurs de CNP Assurances, adaptée aux enjeux de leur fonction. Des formations sont effectuées dans les filiales en lien avec la direction du contrôle des risques du Groupe.

Lutte contre la corruption



La lutte contre la corruption couvre l'ensemble du Groupe même si celle-ci ne correspond pas à un risque majeur de l'activité, puisque tous les versements reçus et les prestations versées sont tracés.

Les entités du Groupe sont dotées de codes en la matière : code de bonne conduite à CNP Assurances depuis 1994, renforcé en 2010, code éthique chez CNP Argentine, charte des principes déontologiques et code de comportement en Italie, code de conduite interne à CNP BVP, intégration par CNP LIH de son code éthique au sein du code de service, plafonnement des montants des cadeaux mis en place par MFPrévoyance, code de conduite signée par tous les collaborateurs de CNP Vida :

- Le code de bonne conduite de CNP Assurances comporte des règles sur les conflits d'intérêt et sur les gratifications. Le guide de déontologie Achat décline en pratique les principes d'actions énoncés dans la charte de l'éthique aux achats mise en place en 2006, pour les situations clés du métier des achats. En juin 2012, CNP Assurances s'est engagée en signant la Charte CDAF des relations inter-entreprises.
- De même un code de déontologie spécifique traite de l'éthique pour les commerciaux du réseau CNP Trésor. Par ailleurs le service conformité est responsable du respect des réglementations lors de l'application des actions de parrainage de clients.
- En 2011, une formation relative au code de bonne conduite a été réalisée pour 300 cadres encadrants, ceux-ci la relayant auprès de leurs collaborateurs en début d'année 2012 (à l'aide d'un support vidéo et d'un guide papier) et lors de la Semaine du développement durable.
- En Italie, une formation obligatoire a été réalisée sur la responsabilité administrative de l'entreprise, et Caixa Seguros Holding a proposé en 2012 au Brésil une formation « Le Défi du Code » concernant le code éthique et de bonne conduite du Groupe.

Enfin, cette vigilance est également prise en compte dans la gestion des actifs financiers de CNP Assurances, MFPrévoyance et LBP Prévoyance (cf. partie : contrepartie des investissements financiers) tout particulièrement pour les obligations d'Etat où l'indice de Transparency International est un des trois critères d'exclusion.

Droits humains



Conformément à son engagement auprès du Pacte Mondial depuis 2003, CNP Assurances s'assure du respect des lois et de la réglementation des droits humains de chaque pays. Après CNP Argentine et Caixa Seguros Holding, CNP UniCredit Vita a également adhéré au Pacte en 2010. Le groupe Caixa Seguros Holding procède annuellement à l'évaluation de sa responsabilité sociale avec l'institut Ethos pour s'assurer du respect des principes du Pacte mondial.

Les signataires renouvellent annuellement leur engagement et promeuvent le Pacte auprès de leurs fournisseurs et sociétés de gestion. Cet engagement se traduit notamment dans l'intégration de critères environnementaux, sociétaux et de gouvernance dans la gestion des actifs financiers (80 % des actifs financiers CNP Assurances, MFPrévoyance et LBP Prévoyance et 100 % des actifs de Caixa Seguros Holding en 2012) : le respect des droits de l'homme est ainsi un critère dans la sélection des investissements en actions et en obligations. Cet engagement s'est renforcé en 2011 par la signature des Principes pour l'investissement responsable (PRI).

Toutes les filiales partagent quatre grands principes : respect des droits de l'homme, liberté d'association et le droit à la négociation collective, accompagnement des collaborateurs dans la durée, et promotion de l'égalité des chances.

Les filiales reportent annuellement sur leur situation sociale à la maison mère notamment sur ces points fondamentaux. CNP Assurances et les filiales du Groupe ne recourent ni au travail forcé ni au travail des enfants. Une vigilance particulière est également portée sur ce sujet dans la politique achat (cf. partie « Fournisseur »), et dans la gestion du patrimoine immobilier.

Parmi les procédures qui garantissent le respect des droits civils et politiques appliquées au groupe CNP Assurances, on peut notamment citer : les codes et règlements intérieurs, les accords sur le droit syndical (cf. partie « Collaborateurs et partenaires sociaux ») ainsi que les éléments concernant la protection des données des assurés (cf. partie « Assurés et partenaires distributeurs »).

Veille des droits humains dans la communication

Par la signature de la charte UDA, CNP Assurances s'engage sur le respect des droits de l'homme et de la diversité au sein de ses actions de communication. Les photos sont systématiquement choisies dans le respect de la diversité.

Toutes les autres entités du Groupe veillent de même au respect des lois, principes et codes dans la communication, les publicités et les promotions. Cette veille est assurée par le responsable de la conformité ou les services juridiques selon l'organisation de l'entité

Mécénat

Les différentes entités du Groupe ont mis en place de nombreux programmes en relation avec les associations.

- La Fondation CNP Assurances conforte d'année en année son engagement dans un mécénat en faveur de la santé (arrêt cardiaque et premiers secours, prise en charge de la douleur) et soutien les projets de salariés. Son budget 2012 s'est élevé à 800 000 €.

Soutien dans le projet «arrêt cardiaque et premiers secours» :

La Fondation CNP Assurances a, depuis trois ans, financé l'implantation de plus de 2 000 défibrillateurs cardiaques et la formation à leur utilisation dans plus de 1 500 communes et collectivités locales en apportant 1,5 million d'euros de subventions. En 2012 un nouveau partenariat de 3 ans a été mis en place avec l'équipe de recherche d'imagerie du cœur de l'École de physique et Chimie de Paris (ESPCI). Elle a soutenue de nouveau le sauvetage tour été en 2012 qui organise des sensibilisations aux gestes qui sauvent et l'utilisation des défibrillateurs dans les stations balnéaires.

Soutien dans des projets de prise en charge de la douleur :

De nombreux projets ont été soutenus en 2012 notamment une formation à l'accès aux soins bucco-dentaires de la personne handicapée, une étude d'épidémiologie et traitement des gestes douloureux en réanimation néonatale, ou encore des ateliers éducatifs thérapeutiques. Les clowns du Rire Médecin ont été accompagnés au sein des services pédiatriques de 14 hôpitaux. CNP Assurances a financé l'élaboration de supports pédagogiques divers sur la prise en charge de la douleur: bandes dessinées, livrets, film et photographies.

Autres projets :

Sept projets de collaborateurs ont été retenus, dont celui de l'association « Pas à Part Bouches du Rhône » qui organise des ateliers éducatifs et pédagogiques visant à favoriser l'autonomie, l'adaptation sociale et en conséquence, l'intégration en milieu ordinaire des enfants et adolescents autistes.

- CNP Assurances soutient également Handi Equi'Compét depuis sa création en 2007 pour la promotion et le développement de l'accès aux cavaliers handicapés à l'équitation de compétition para-équestre dans les disciplines du dressage et du saut d'obstacles. En 2012, quatre cavaliers ont participé aux Jeux paralympiques de Londres.
- Aide à la recherche : 244 K€, Chaire de l'université Paris Dauphine « Risques et Chances de la Transition Démographique », et Chaire ESSEC du « Conduite du Changement ».
- CNP Argentine : Aide alimentaire et collecte d'habits et jeux pour enfants auprès des collaborateurs, complété par la compagnie.
- CNP Vida : Budget de 10 K€ pour le parrainage d'enfants du tiers monde et soutien à l'Association espagnole de la sclérose latérale amyotrophique
- La filiale brésilienne a soutenu une vingtaine de projets en 2012 pour un budget total 7,8 millions de R\$: notamment 3 grands projets culturels (Funcine investimage, la terre vue du ciel, Gonzaga de père en fils) et projet d'intégration sociale et financement d'une enquête de santé publique chez les jeunes.
- En Italie, un budget de 44 K € a permis de soutenir 14 projets sociaux et culturels

Impact local

L'emploi local

CNP Assurances participe à l'emploi dans les régions où elle est implantée depuis près d'un siècle : 90% des collaborateurs de CNP Assurances travaillent dans les locaux de l'Entreprise situés à Paris, Arcueil et Angers. Les expatriés représentent 0.9% des collaborateurs de ses filiales internationales.

De même, les filiales internationales participent à l'emploi régional et ceci aussi au niveau des cadres dirigeants : 75 % des membres des comités exécutifs ou de direction présents fin 2012 ont été embauchés localement.

L'accueil de jeunes en formation est une tradition dans le groupe CNP Assurances. Il concerne 93 contrats d'apprentissage ou d'alternance à CNP Assurances, particulièrement renforcé en 2012 afin de favoriser la formation et l'emploi des jeunes, ainsi que plus de 200 stagiaires dans le Groupe.

Plus indirectement, quelques produits d'assurances ont intégré une aide à la recherche d'emploi : citons à titre d'exemple en France la garantie perte d'emploi à tarif réduit ou assortie de conseils pour le retour à l'emploi « protection active emploi » et le service d'aide à la recherche d'emploi mis en place par Caixa Seguros Holding (cf. « Assurés et partenaires distributeurs » page 27).

Impact de l'activité d'assureur et d'investisseur

En rendant ses produits accessibles au plus grand nombre, dans la sélection médicale comme au niveau économique, CNP Assurances contribue à la lutte contre l'exclusion financière. Le Groupe est acteur en France en micro assurance prévoyance pour les entrepreneurs, mais aussi au Brésil où Caixa Seguros Holding a fêté en 2012 la 100 000^{ème} police du produit de micro assurance Amparo de frais d'obsèques (cf. « Assurés et partenaires distributeurs » page 26).

Avec plus de 300 milliard d'euros de placements, le groupe CNP Assurances joue un rôle majeur dans le financement de l'économie à travers ses investissements financiers pour l'essentiel sur le territoire national de ses implantations.

A fin 2012, CNP Assurances en détenant 40 Md € d'obligations d'entreprises françaises, 10 Md € d'actions françaises et 47 Md € d'obligations de l'Etat, est un des premiers acteurs du financement de l'économie française, et plus largement de sa compétitivité. Ceci en soutenant leur développement dans une perspective de long terme, sans exclure aucun secteur tout en favorisant la responsabilité sociale des entreprises dont elle est actionnaire à travers sa politique d'investisseur et d'Actionnaire responsable. (cf. « Contrepartie des investisseurs financiers » page 31 et 32).

De la même façon, les placements financiers de Caixa Seguros Holding sont tous réalisés au Brésil.

Actions sur les communautés locales

Les entités du Groupe s'impliquent également dans les problématiques de société. Quelques exemples :

- Les prestations d'assistance et de prévention développées par Filassistance répondent aux besoins de la population fragilisée par l'âge ou le handicap.
- Le groupe Caixa Seguros Holding participe activement au soutien des populations locales. L'opération « Jovem de expressao » favorise le développement humain face aux conditions de transition démographique et épidémiologique actuelle du Brésil ; le vieillissement démographique et le taux de mortalité juvénile ont un impact fort sur la croissance du pays (cf. www.jovemdeexpressao.com.br).
 - L'opération vise à réduire la violence par l'accès au marché du travail chez les jeunes de la région d'implantation en partenariat avec les centres culturels locaux. Ce programme a acquis le statut de technologie sociale et depuis 2010 la gestion du programme est réalisée en partenariat avec le bureau des Nations Unies sur les drogues et le crime (UNODC).
 - En 2011 Caixa Seguros Holding a signé un accord de coopération avec l'UNESCO pour développer des actions de communication communautaire et de promotion de la santé des jeunes dans le cadre de ce programme social.
- En 2012, La Banque Postale Prévoyance a publié son 5^{ème} baromètre avec TNS Sofres/La Croix, porteur de nombreux renseignements sur les enjeux de société que sont la prévoyance et la dépendance en France.
- CNP Assurances entretient des relations étroites avec l'école ENASS. Elle finance également des centres de formation et CFA tels que l'IFPASS, l'ADAPT et aide des écoles au travers de la taxe d'apprentissage. CNP Assurances soutient financièrement la Chaire de l'université Paris-Dauphine « risques et chances de la transition démographique » et la Chaire de l'ESSEC « conduite du changement ».
- CNP Assurances est membre fondateur de la fondation entrepreneurs de la Cité et coassure les créateurs d'entreprises bénéficiaires. Elle s'est également engagée sur le fonds d'investissement Business Angels des Cités Partenaires 2, dédié aux entrepreneurs issus des cités dites sensibles.

- Les filiales ont mis en place d'autres programmes en relation avec des associations : au Brésil, reforestation avec l'ONG Iniciativa Verde, gestion des déchets avec l'association les Amis du Futur. CNP LIH concentre ses actions dans le domaine de la sécurité avec la police et les pompiers chypriotes.

Lobbying

Le Groupe participe aux réflexions de place sur son cœur de métier et sur le développement durable dans chaque pays d'implantation. Les entités du Groupe ne font pas de lobbying particulier en dehors de leur participation aux instances professionnelles d'assurances et des rencontres dans le cadre des représentations diplomatiques de la France (pour les filiales internationales). Le groupe CNP Assurances participe aux défis de la société civile en intervenant dans la recherche et les débats notamment en France sur la retraite et la dépendance.

Les actions de CNP Assurances passent systématiquement par les organisations de place en particulier la FFSA (Fédération Française des Sociétés d'Assurances). Dans le domaine du développement durable, CNP Assurances est membre de l'Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises (ORSE) et de son Club Finances, qui regroupe les entreprises et leurs parties prenantes : y participent les ONG, les représentants de syndicats de personnel et d'employeurs. Elle a participé au rapport annuel sur la mise en œuvre de la stratégie nationale de développement durable (SNDD 2010-2013).

Les dons aux partis politiques ne sont pratiqués par aucune entité du Groupe. Ils sont spécifiquement interdits dans les codes de CNP Argentine et CNP BVP.

Les actionnaires et la gouvernance

Instances dirigeantes

Les statuts de CNP Assurances dissocient les fonctions de président du conseil d'administration de la responsabilité de la gestion quotidienne dévolue au directeur général.

La composition du conseil d'administration reflète l'actionnariat et, au-delà des obligations réglementaires, comprend un représentant des salariés. Il se compose de 17 administrateurs fin 2012 (dont 4 indépendants) qui délibèrent collégialement. Quatre représentants du comité d'entreprise assistent aux réunions du conseil d'administration de CNP Assurances. Cette présence leur permet d'exprimer, au nom du comité d'entreprise qu'ils représentent, les préoccupations des salariés et les vœux du comité d'entreprise. Ces vœux, conformément au Code du travail, donnent lieu à réponse

Le règlement intérieur du Conseil d'administration est consultable dans la partie « gouvernance » du site de la Société : <http://www.cnp-finances.fr>

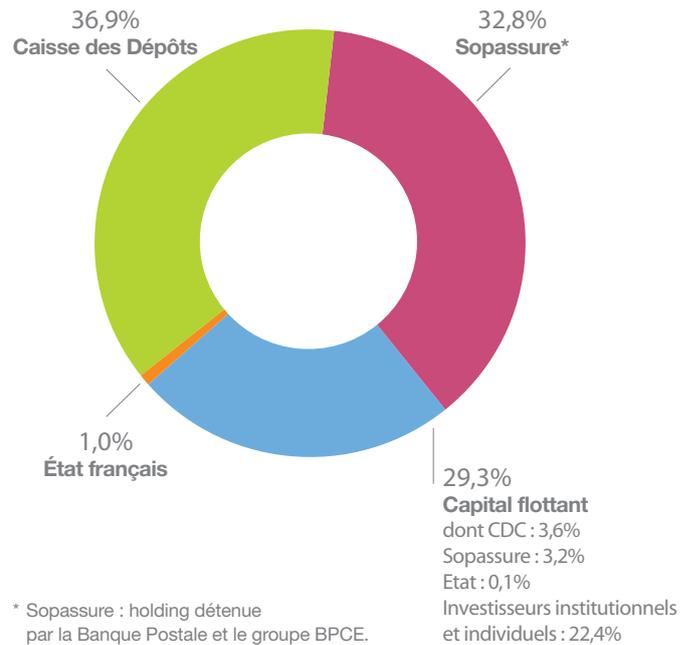
Le conseil d'administration s'est doté de comités spécialisés : comité d'Audit et des risques, comité stratégique et comité des rémunérations et des nominations. Les compositions et les travaux du conseil et des comités sont détaillés dans le document de référence de CNP Assurances.

En 2012, le conseil d'administration s'est réuni 9 fois (taux moyen de participation de 80,5 %), le comité d'audit et des risques 7 fois (taux de participation de 73,5 %), le comité stratégique 1 fois (taux de participation de 100 %) et le comité des rémunérations et des nominations 7 fois (taux de participation de 92,5 %).

En 2012, deux femmes sont entrées au conseil d'administration portant la part des femmes à 23,5 %.

Le directeur général a modifié en octobre 2012 son comité exécutif. Ce dernier qui associe les deux directeurs généraux adjoints de CNP Assurances regroupe désormais 6 hauts cadres dirigeants, dont 3 femmes soit 33 % des membres.

Actionnariat



29,3 % du capital est flottant. Les actionnaires individuels, près de 140 000, sont régulièrement informés et bénéficient d'un Cercle, ouvert sans condition de détention minimale. Ainsi, 2 présentations et 9 rencontres ont été réalisées pour les actionnaires en 2012. (cf. <http://www.cnp-finances.fr/agenda-actionnaires>).

Un numéro vert et un site sont dédiés aux actionnaires. Le site a comptabilisé 30 500 visiteurs uniques en 2012. (<http://www.cnp-finances.fr/sommaire-des-actionnaires>).

Fin 2012, 2 271 salariés et anciens salariés de l'entreprise sont actionnaires au nominatif pour 0,33 % du capital. De plus, près de 1 400 salariés sont possesseurs de parts au sein du FCPE, avec un montant moyen de 11 840 € fin 2012.

L'assemblée générale se tient selon le principe « d'1 action, 1 voix ». Le vote des actionnaires individuels est facilité : au delà de la publication réglementaire, des convocations individuelles ont été envoyées aux 3 000 actionnaires au nominatif en 2012, ainsi qu'aux 2 700 actionnaires de la région parisienne détenant au moins 300 actions (l'assemblée générale ayant lieu à Paris).

L'environnement



Politique environnementale

Les filiales partagent l'objectif de CNP Assurances de réduire ses émissions de gaz à effet de serre. Sociétés de service, cet objectif passe essentiellement par la réduction des consommations, en particulier les trois principaux facteurs d'émission directe : l'utilisation du papier, tant dans la gestion quotidienne que dans le cadre des relations avec les assurés, les déplacements et la gestion des bâtiments d'exploitation. Les filiales du Groupe reportent annuellement leur situation environnementale à CNP Assurances.

Dans le cadre du fonctionnement interne

Les questions environnementales sont traitées localement par chaque entité. Le dispositif est organisé en fonction de la taille de l'entité.

CNP Assurances est dotée d'un service développement durable, rattaché directement au directeur général, qui coordonne les questions environnementales notamment. Celles-ci sont pilotées et traitées par les directions supports : direction des achats et direction de l'environnement de travail, direction des investissements immobiliers. Une veille réglementaire est assurée par la direction en charge de la gestion des bâtiments. Un bureau de contrôle externe réalise chaque année un bilan annuel de la conformité à la réglementation et un suivi des équipements à risque.

L'objectif fixé de réduire les émissions de CO₂ de -6 % par salarié entre 2009 et 2012 dans le cadre du fonctionnement interne a été dépassé (-10 %).

La démarche de CNP UniCredit Vita est confiée au Green Group, composé de collaborateurs volontaires qui participent à l'élaboration de propositions d'actions notamment sur des problématiques environnementales.

Caixa Seguros Holding, quant à elle, a mis en place un comité du développement durable en 2007 pour traiter les questions environnementales. Ce comité, composé de onze représentants de divers secteurs de la Société, est présidé par le président du comité directeur du Groupe. En 2012, ce comité s'est réuni 5 fois examinant notamment l'inventaire environnemental annuel des émissions de CO₂.

Périmètre des indicateurs environnementaux

CNP Assurances :

surface totale de 97 500 m² (3 119 collaborateurs)

Caixa Seguros Holding :

12 740 m² à Brasilia (787 collaborateurs)

CNP Vida : 2 250 m² (136 collaborateurs)

CNP BVP : 620 m² (70 collaborateurs)

CNP Argentine : 1 250 m² (77 collaborateurs)

CNP LIH : 9 375 m² (360 collaborateurs)

CNP UniCredit Vita : 3 490 m² (150 collaborateurs)

CNP Europe Life : 321 m² en Irlande (12 collaborateurs)

et depuis 2012,

LBP Prévoyance : 1 570 m² (54 collaborateurs)

MFPrévoyance : 1 460 m² (77 collaborateurs).

Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement

Plusieurs entités du Groupe dispose d'une rubrique intranet dédiée au développement durable. Celui de CNP Assurances a enregistré 4242 connexions en 2012. Depuis plusieurs années, des manifestations et des animations régulières sont organisées dans chaque entité pour sensibiliser les salariés aux enjeux du développement durable.

Ainsi, la mobilisation en matière de développement durable a conditionné pendant trois ans un cinquième de l'intéressement des salariés de CNP Assurances. Par la suite, la réalisation du Bilan Carbone® a permis de former les collaborateurs aux changements climatiques (présentations complétées d'une exposition dans les principaux sites français et d'un film de sensibilisation dans l'intranet). En 2012, la Semaine de l'ISR et la Semaine du développement durable ont été l'occasion de sensibiliser les collaborateurs aux enjeux du développement durable, plus particulièrement en matière de protection de l'environnement. Plusieurs jeux concours ont été organisés en interne pour tester les connaissances des collaborateurs. Pour soutenir cette mobilisation, un budget de mécénat a été une nouvelle fois alloué par l'entreprise en faveur de l'ONG brésilienne Iniciativa Verde qui s'occupe de reforestation au Brésil (4 665 arbres plantés depuis l'origine du projet).

Dans les filiales du Groupe des opérations de sensibilisation des salariés ont également été réalisées. Caixa Seguros Holding a mis en place depuis 2009 un outil de formation en ligne (94 collaborateurs formés en 2012). Caixa Seguros Holding, MFPrévoyance et CNP UniCredit Vita ont effectué des opérations de sensibilisation sur le tri des déchets.

CNP UniCredit Vita a mis en place des actions de sensibilisation auprès de ses collaborateurs afin d'utiliser des moyens de transports moins polluants (train vs avion, transports en commun) et promeut l'utilisation de la visio et de l'audio conférence. En 2012, elle a réalisé une sensibilisation des salariés aux produits locaux et au tri des déchets et l'étude de voitures moins polluantes. LBP Prévoyance a mis en place une opération « 3 réflexes éco-responsables ».

Dans ses relations avec ses parties prenantes

La gestion financière des poches Action et Immobilier de la compagnie intègre des critères environnementaux. Par ailleurs, CNP Assurances a développé un fond ISR à thématique environnementale « CNP développement durable » qu'elle propose via son réseau CNP Trésor.

La sélection des fournisseurs adopte, selon la même stratégie, des critères environnementaux.

CNP Assurances reporte chaque année depuis 2005 au Carbon Disclosure Project, et a signé la déclaration de Kyoto de l'Association de Genève.

CNP Assurances, compte tenu de son activité, n'a pas d'impact polluant dans l'eau ni dans le sol et n'émet pas de nuisances sonores. Par ailleurs, elle n'a fait l'objet, de même que toutes ses filiales, d'aucune condamnation judiciaire, ni de sanction non monétaire environnementale.

Lutte contre le changement climatique

Le groupe CNP Assurances étant une société de service, les rejets de gaz à effet de serre sont liés à l'usage et l'activité des collaborateurs et des serveurs informatiques (chauffage, climatisation, bureau, serveurs informatiques, bureautique, déplacements, fournitures). Les plus importantes entités du Groupe (CNP Assurances et Caixa Seguros Holding) ont engagés des travaux significatifs sur cette problématique. Les rejets de gaz à effet de serre de CNP Assurances et Caixa Seguros Holding sont déclarés auprès du Carbone Disclosure Project depuis 2005.

Les enjeux les plus significatifs liés au changement climatique concernent les forêts de CNP Assurances (54 383 hectares) et les biens immobiliers (3,6 millions de m²).

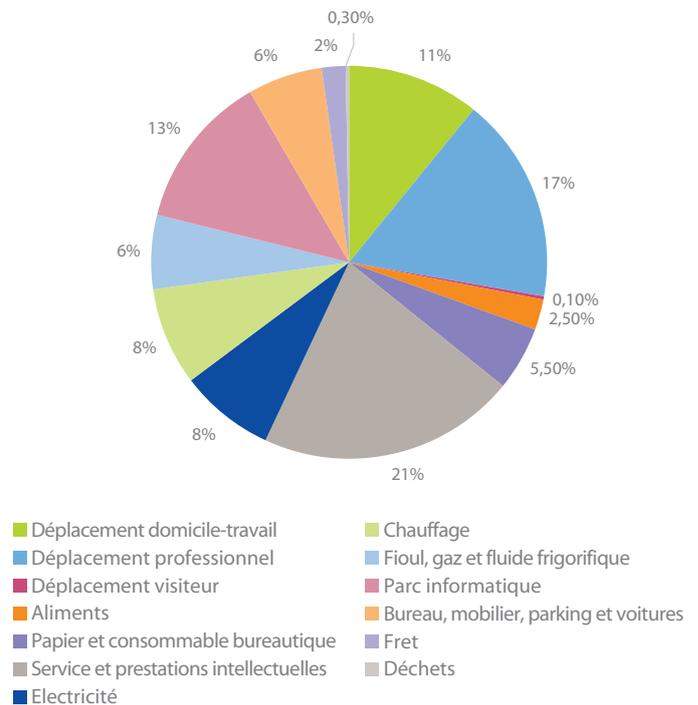
Le Bilan Carbone® de CNP Assurances

CNP Assurances est une société de service, aussi les rejets de gaz à effet de serre sont liés à l'usage et à l'activité des collaborateurs et des serveurs informatiques. Depuis sept ans, CNP Assurances estime les impacts environnementaux sur les postes déplacements, papier et gestion des bâtiments.

En 2010, pour aller plus loin, CNP Assurances a engagé un bilan carbone® selon la méthode homologuée par l'Agence pour l'Environnement et la Maîtrise de l'Energie (ADEME) sur l'ensemble des postes émetteurs (énergie, matériaux et services entrant, fret, immobilisations, déchets, déplacements domicile-travail, déplacements professionnels et visiteurs). Le périmètre portait sur les principaux sites français (89 % des collaborateurs - bureaux et restaurants d'entreprise) sur l'activité directe et indirecte. Les résultats ont permis d'arrêter des plans d'actions à court et moyen terme.

Le bilan carbone® de l'exercice 2009 s'élève à 22 000 teqCO₂, soit 6,8 teqCO₂ par collaborateur (hors région, y compris prestataires hébergés).

Répartition des émissions de CO₂ de CNP Assurances en 2009



Le bilan carbone® a permis de révéler les points suivants : 80 % des distances parcourues lors des déplacements domicile-travail sont réalisées en transport en commun. Le ratio moyen de consommation hors data-center mesuré par le bilan carbone 2009 s'élève à 444 KWHep/m².an, inférieur au ratio moyen du parc tertiaire français (550KWh ep/m².an.). 45 % des déchets sont triés. Les fuites de gaz frigorigènes imputables aux systèmes de climatisation représentent 590 teqCO₂ dont 30 % en R22. Depuis fin 2010, le gaz R22 n'est plus utilisé.

Évolution des émissions de gaz à effet de serre

Depuis 2009, les travaux des équipes concernées se sont concentrés sur la fiabilité des données collectées en interne comme en externe, sur un périmètre le plus exhaustif possible.

Les émissions de teq CO₂ liée au fonctionnement interne par collaborateur (hors région, y compris prestataires hébergés) mesurées à méthodologie et périmètre identique, ont diminué de plus de 10 % entre 2009 et 2012, permettant d'atteindre l'objectif 2012.

En 2012 les émissions de gaz à effet de serre de CNP Assurances, mesurées selon l'article 75 de la loi du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement s'élèvent à :

- 2 964 teqCO₂ pour le scope 1 (émissions directes)
- 1 993 teqCO₂ pour le scope 2 (émissions indirectes associées à l'énergie)
- 15 177 teq CO₂ pour le scope 3 (autres émissions indirectes)

Le détail par poste est disponible dans la déclaration réglementaire sur le site cnp.fr.

L'empreinte carbone de Caixa Seguros Holding, mesurée sur les postes déplacement et bâtiments (selon le GHG protocol) s'élève à 2 tqCO₂ par salarié en diminution de plus de 13.8 %. Ses émissions sont compensées sous forme de reboisement en forêt atlantique avec l'ONG Iniciativa Verde, et lui donne la certification « Carbon Free » depuis plusieurs années. Au total dans le Groupe, 81 % des collaborateurs sont concernés par ces évaluations d'empreinte carbone, déclarées au CDP (Carbon Disclosure Project : <https://www.cdproject.net>).

L'adaptation aux conséquences du changement climatique

L'acquisition des nouveaux biens immobiliers de CNP Assurances intègre depuis mi-2009 une analyse de l'efficacité énergétique (Green rating). Elle permet d'anticiper l'impact financier des travaux de mise aux normes. Une veille environnementale est intégrée depuis 2006 dans la gestion des titres Action. Le gestionnaire des forêts de CNP Assurances a développé une réflexion sur l'adaptation des massifs aux évolutions climatiques projetées pour les décennies à venir.

Caixa Seguros Holding, dont une partie de son activité concerne l'assurance habitation et automobile, développe des études sur l'impact du changement climatique, en interne et en collaboration avec les organismes d'État, les organisations non gouvernementales et entreprises privées.

Consommation de fournitures

Consommation de papier

L'activité du groupe CNP Assurances étant entièrement dédiée à l'assurance, assimilable aux services financiers, la principale matière première est le papier. De nombreuses actions ont été conduites dans les entités du Groupe pour en réduire le volume utilisé.

Consommation de papier (en millions de feuilles)

	2009	2010	2011	2012
CNP Assurances	141	141,9	167,6	119,4
MFPrévoyance (France)	nc	nc	nc	1,5
LBP Prévoyance (France)	nc	nc	nc	0,3
Caixa Seguros Holding (Brésil)*	4,8	4	2,5	2,1
CNP LIH (Chypre/Grèce)	6,4	7	7,9	7,3
CNP Vida (Espagne)	1	1,2	1,3	1
CNP BVP (Espagne)	nc	0,3	0,7	0,7
CNP UniCredit Vita (Italie)	nc	1,6	2,5	5,9
CNP Argentine (Argentine)	3,9	0,7	1,1	1,3
CNP Europe Life (Irlande)	0,4	0,25	0,5	0,5
Total	157,4	157	184,1	140

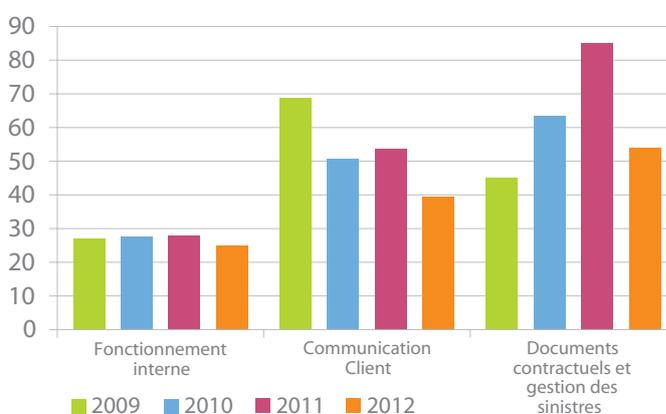
* Hors prestations externalisées

En 2012, pour le fonctionnement interne, l'information aux assurés, les documents contractuels du groupe CNP Assurances et les brochures institutionnelles de CNP Assurances, 140 millions de feuilles ont été achetées soit une baisse de 25 % par rapport à 2011, à périmètre constant.

Plusieurs entités du Groupe ont externalisé l'impression de leurs documents contractuels et/ou de leurs communications clients notamment Caixa Seguros Holding, CNP Vida, CNP Argentine et CNP BVP.

En 2012, 83 % des papiers achetés par le Groupe CNP Assurances sont certifiés gestion durable (FSC, PEFC, Eco label européen) et 17,9 % ✓ des feuilles achetées pour le fonctionnement interne sont en papier recyclé. L'impression recto verso est promue.

Consommation de papier de CNP Assurances (en millions de feuilles)



En 2012, 119,4 millions de feuilles ont été achetées pour le fonctionnement interne, les brochures institutionnelles, l'information aux assurés et les documents contractuels de CNP Assurances, soit une baisse de 28,8 % par rapport à 2011.

La mobilisation des collaborateurs de CNP Assurances, confortée par le lien avec l'intéressement, a permis de réduire de 8 % la consommation de papier de 2007 à 2009 et de 11 % en 2012 pour le fonctionnement interne. 99,9 %⁽¹⁾ des papiers achetés sont certifiés gestion durable (FSC, PEFC, Eco label européen) et l'usage du papier recyclé a représenté 26,7 % des feuilles achetées pour le fonctionnement interne.

CNP Assurances a développé des applications permettant la saisie sur le lieu de vente d'un maximum d'informations, afin de limiter les impressions. Les guides de gestion ont été remplacés par des documents interactifs adaptés à la lecture à l'écran. Mais la plus importante réduction a été réalisée par le passage en recto-verso des courriers client (- 42 % en 2009 et - 26 % en 2010) conformes aux obligations réglementaires d'information des assurés. En 2012, un progrès notable a encore été réalisé par la dématérialisation de certains courriers clients et par le remplacement des documents imprimés d'opérations financières par des « PDF » dynamiques pour l'un de nos grands partenaires.

Visioconférence et déplacements

Consommables informatiques

Consommables informatiques

(en nombre de cartouches consommées)

	2009	2010	2011	2012
CNP Assurances	8020	7922	7572	8288
MFPrévoyance (France)	nc	nc	nc	nc
LBP Prévoyance (France)	nc	nc	nc	79
Caixa Seguros Holding (Brésil)	889	1297	594	406
CNP LIH (Chypre/Grèce)	690	750	nc	nc
CNP Vida (Espagne)	78	123	120	80
CNP BVP (Espagne)	nc	15	24	25
CNP UniCredit Vita (Italie)	nc	110	nc	135
CNP Argentine (Argentine)	27	51	40	48
CNP Europe Life (Irlande)	6	15	9	12

Fournitures labellisées vertes

En 2012, 38 % des fournitures de bureau commandées par CNP Assurances sont labellisées « vertes ».

Sur l'archipel parisien, seuls des produits verts non polluants sont utilisés pour le ménage.

Visioconférence

Nombre d'heures de connexion

	2012
CNP Assurances	3709 (1)
MFPrévoyance (France)	0
LBP Prévoyance (France)	92
Caixa Seguros Holding (Brésil)	21
CNP LIH (Chypre/Grèce)	400
CNP Vida (Espagne)	100
CNP BVP (Espagne)	0
CNP UniCredit Vita (Italie)	84
CNP Argentine (Argentine)	8
CNP Europe Life (Irlande)	0

Dans le groupe CNP Assurances, l'usage des visio et conférences téléphoniques s'est généralisé. Il est promu afin de limiter les déplacements professionnels dans un contexte de développement de l'activité et d'expansion à l'international. Seules MFPrévoyance, CNP BVP et CNP Europe Life ne disposent pas de matériel de visioconférence. Toutefois la filiale irlandaise utilise très fréquemment l'audioconférence (600 heures en 2012).

(1) Les heures de connexion réelles sont supérieures, l'outil de suivi ayant été mis en place en cours d'année

Déplacements professionnels

Déplacements en avion (en millions de km)

	2009	2010	2011	2012
CNP Assurances	4,6	5,2	4,3	3,3
MFPrévoyance (France)	nc	nc	nc	0,01
LBP Prévoyance (France)	nc	nc	nc	0,08
Caixa Seguros Holding (Brésil)	10,9	9,2	6,09	8,48
CNP LIH (Chypre/Grèce)	0,2	0,19	0,26	0,3
CNP Vida (Espagne)	nc	nc	0,75	0,65
CNP BVP (Espagne)	nc	nc	nc	0,3
CNP UniCredit Vita (Italie)	nc	0,77	0,72	0,13
CNP Argentine (Argentine)	0,2	0,05	0,05	0,06
CNP Europe Life (Irlande)	0,1	0,1	0,07	0,08
Total	16	15,5	12,2	13,4

Les déplacements professionnels effectués en avion par les collaborateurs du groupe CNP Assurances ont significativement baissé depuis 2009. Ils sont en légère hausse en 2012, à périmètre constant

La progression des déplacements au Brésil s'explique par le développement commercial dans un pays dont l'étendue justifie l'usage de l'avion.

La multiplication des projets et des formations à l'étranger des collaborateurs de CNP LIH a entraîné un accroissement de ces déplacements.

Le process de collecte des données de CNP UniCredit Vita et de CNP Vida est désormais fiabilisé et CNP BVP a mesuré pour la première année ses déplacements en avion. Pour CNP Assurances, on note une nouvelle réduction significative (-23 %) du nombre de trajets et de kilomètres parcourus par les collaborateurs. 80 % des déplacements en avion s'effectuent sur des distances inférieures ou égales à 1000 km.

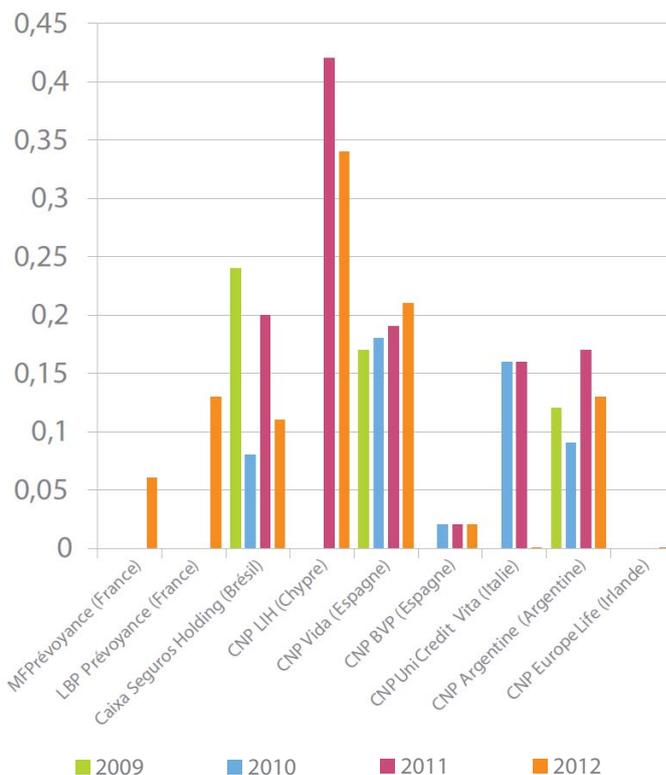
Déplacements en train

Les déplacements en train pour CNP Assurances s'élève à 4 643 404 km, dont la moitié concernent des déplacements entre Angers et Paris, principaux sites de CNP Assurances. Ils sont moins significatifs dans les autres entités du Groupe : 31 250 km pour MFPrévoyance, 91 313 km pour LBP Prévoyance, 3 758 km pour CNP Vida, 6 660 km pour CNP BVP et 11 634 km pour CNP UniCredit Vita.

Déplacements en voiture

Pour CNP Assurances, le suivi est effectué en litres de carburant. Les véhicules de société (de service et de fonction dont 75 % pour les commerciaux) ont consommé 589 131 litres de carburant en 2012, en baisse de 6.6 %.

Voiture (en millions de km), hors CNP Assurances



Gestion des bâtiments

CNP Assurances a mis en place une politique d'économie d'énergie en optimisant l'exploitation des installations : ajustement des programmes horaires, consignes de température d'ambiance, régulation des ventilo convecteurs, remplacement des groupes frigorifique (en R134), mise en place de tours aэрорéfrigérantes fermées et fermeture des ouvrants.

Une veille réglementaire est assurée par la direction en charge de la gestion des bâtiments. Un bureau de contrôle externe réalise comme les années précédentes un bilan annuel de la conformité à la réglementation et le suivi des équipements à risque.

Les différentes entités du groupe CNP Assurances ont également mis en place progressivement des mesures pour réduire la consommation électrique notamment sur l'éclairage, le chauffage et les serveurs informatiques et via la sensibilisation des collaborateurs à de bonnes pratiques. Caixa Seguros Holding a été précurseur en 2009 en utilisant des serveurs virtuels et en 2012, a changé ses équipements informatiques par des matériels moins consommateurs en énergie.

Les bâtiments abritant les différentes entités du Groupe ne sont pas équipés de dispositifs de production d'énergie renouvelable.

Eau

Consommation d'eau (en milliers de M³)

	2009	2010	2011	2012
CNP Assurances	37,2	39,3	45,8	43,5
MFPrévoyance (France)	nc	nc	nc	0,8
LBP Prévoyance (France)	nc	nc	nc	0,4
Caixa Seguros Holding (Brésil)	29	28	33,5	35,5
CNP LIH (Chypre/Grèce)	30	30	32	33,5
CNP Vida (Espagne)	0,6	0,7	0,6	0,7
CNP BVP (Espagne)	nc	0,2	0,2	0,1
CNP UniCredit Vita (Italie)	nc	nc	1,8	1,5
CNP Argentine (Argentine)	1,1	1	1,9	1,7
CNP Europe Life (Irlande)	nc	nc	0,04	0,04
Total	97,9	99,2	115,8	117,9

En 2012, 117 887 m³ ✓ d'eau ont été consommés par le groupe CNP Assurances soit une hausse de 0.7 % par rapport à 2011, à périmètre constant.

L'analyse des contraintes locales de la consommation d'eau du Groupe par le *global water tool 2011.14* indique 10 % d'eau consommée en zone de pénurie (Chypre), 60 % en zone d'eau suffisante et 30 % en zone d'eau abondante.

La consommation d'eau au Brésil et à Chypre est la conséquence d'une forte utilisation des systèmes de climatisation.

Les données eau de CNP Europe Life sont estimées car intégrées dans les loyers.

La diminution de la consommation d'eau en 2012 à CNP Assurances s'explique principalement par le remplacement des tours aэрорéfrigérantes ouvertes à Paris par des *dry cooler*.

Énergie

La consommation d'énergie des entités du groupe CNP Assurances correspond aux usages des collaborateurs et des serveurs informatiques (chauffage, climatisation, bureautique). La principale énergie consommée est l'électricité. On note une très légère augmentation (4 % à périmètre constant) due aux conditions climatiques.

Électricité (en millions de kWh)

	2009	2010	2011	2012
CNP Assurances	17,9	18,8	17,5	18
MFPrévoyance (France)	nc	nc	nc	0,35
LBP Prévoyance (France)	nc	nc	nc	0,09
Caixa Seguros Holding (Brésil)	1,08	1,07	1,19	1,32
CNP LIH (Chypre/Grèce)	1,5	1,6	0,33	0,34
CNP Vida (Espagne)	0,2	0,25	0,25	0,31
CNP BVP (Espagne)	nc	0,03	0,04	0,03
CNP UniCredit Vita (Italie)	nc	nc	0,08	0,63
CNP Argentine (Argentine)	0,1	0,14	0,14	0,15
Total	20,8	21,9	19,5	21,2

En 2012, 21,2 millions de kWh ✓ ont été consommés par le groupe CNP Assurances.

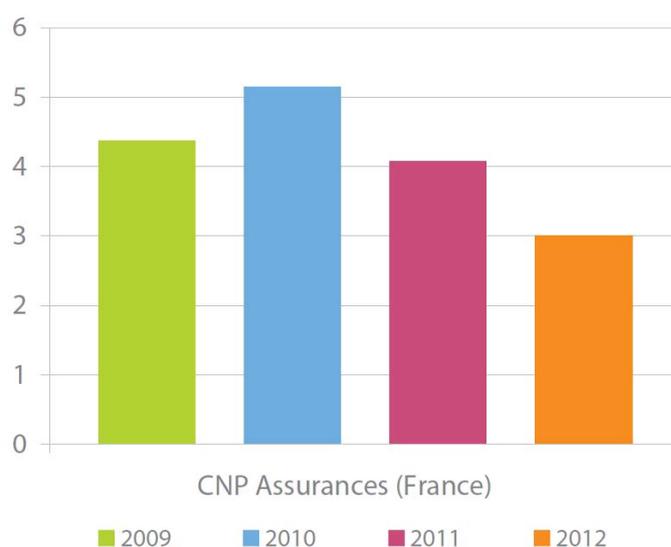
Des actions ont été mises en place (cf. politique environnementale) et des sensibilisations ont été menées auprès des collaborateurs dans les entités du Groupe (cf. chapitre « Sensibilisation et formation des collaborateurs au développement durable » page 19).

CNP LIH a un système d'extinction automatique de chauffage et de la climatisation.

Par ailleurs, 83 240 litres de fuel ✓ ont été consommés, en légère augmentation par rapport à 2011 en raison de la diminution des tests des groupes électrogènes.

La consommation de fioul concerne uniquement les groupes électrogènes des principaux sites en France.

Chauffage urbain (en million de kWh vapeur)



Le site parisien a utilisé 3 millions de kWh ✓ de vapeur, cette diminution s'explique par un meilleur réglage des échangeurs vapeur et une bonne gestion des besoins en chauffage. La consommation de gaz des sites d'Angers et d'Arcueil et de MFPrévoyance s'est élevée à 2,1 millions de kWh PCI contre 1,7 l'an passé ✓, la fluctuation des températures hivernales a nécessité une légère augmentation du chauffage.

Gestion des déchets

- La mise en place du tri sélectif dans les entités du Groupe permet de recycler le papier utilisé dans les bureaux pour le fonctionnement interne et les cartouches d'imprimantes. Ainsi, 182 tonnes de papier ✓ et 2035 cartouches ont été recyclées en 2012. 95 % des collaborateurs ont accès au dispositif de recyclage, en hausse par rapport à 2011. Les bénéfices financiers du recyclage sont reversés à des associations en Argentine. Des opérations de sensibilisation ont été menées dans les entités du Groupe (cf. chapitre « Sensibilisation et formation des collaborateurs au développement durable » page 19).
- Le dispositif de recyclage de CNP Assurances a été complété en 2011 d'une filière spécifique pour le mobilier de bureau. Une opération pour les instruments d'écriture a également été mise en place. Les papiers triés sont recyclés ainsi que les cartons (169 tonnes en 2012 ✓). La société spécialisée qui s'occupe du recyclage participe à un projet de reforestation en Amazonie. Les cartouches sont récupérées (1384 pièces en 2012) et revalorisées quand cela est possible, elles font également l'objet d'un don à Enfance et Partage. La collecte des piles est mise en place sur les principaux sites (477kg). 234 kg de lampes ont été également collectées. Par ailleurs 14086 kg de matériel informatique ont été démantibulés en 2012 par une société spécialisée, et 69,5 % des UC et imprimantes obsolètes sont données ou cédées aux collaborateurs.

Les forêts du groupe CNP Assurances

Avec 54 383 hectares ✓ de forêts à fin 2012, CNP Assurances est le premier propriétaire privé de France. La croissance de ce patrimoine a repris grâce à l'acquisition d'un massif de 1540 hectares en 2011.

Depuis 2007, Caixa Seguros Holding compense ses émissions en finançant la plantation d'arbres en Forêt Atlantique par l'ONG Green Initiative ce qui la certifie «Carbon Free». A travers différentes actions, 17 hectares de forêts ont ainsi été plantés en forêt Atlantique.

Depuis 8 ans les collaborateurs de CNP Assurances sont invités à financer la plantation d'arbres au Brésil, l'entreprise doublant la collecte. Ces opérations organisées lors des semaines développement durable, ont permis à fin 2012 la plantation de 4 665 arbres en forêt Atlantique.

La gestion de ces plantations est réalisée dans le respect de la biodiversité tout en apportant des revenus et des formations aux communautés défavorisées locales.

Puits Carbone

Les plans de gestion des forêts anticipent le changement climatique par le choix d'essences adaptées aux sols et diversifiées. En 2012, la croissance des arbres a permis de stocker 562 466 tonnes de CO₂. Après déduction des bois vendus et de ceux abattus le bilan net de l'exercice 2012 s'élève à 363 035 tonnes de CO₂ qui viennent s'ajouter au stock en place.

Biodiversité et gestion durable des forêts

CNP Assurances a réalisé en 2012 la cartographie de son impact sur la biodiversité, à l'aide des outils développés par la Caisse des Dépôts. Elle confirme que l'enjeu se situe au niveau de ses forêts.

Dès 2001, dans le cadre de la loi forestière, CNP Assurances a approuvé une charte de gestion durable qui formalise les engagements pris par la Société Forestière en charge de la gestion de ses forêts pour une gestion durable respectant la biodiversité et anticipant le changement climatique.

Dès 2003, en parallèle à la certification ISO 9001, l'ensemble des forêts du patrimoine de CNP Assurances a été certifié PEFC attestant ainsi que le bois est issu de forêts gérées durablement.

En 2012 la Société Forestière a lancé un programme d'inventaire des zonages environnementaux pour affiner sa connaissance des enjeux et mettre en œuvre des actions en faveur de la biodiversité. En 2011 une convention a été signée avec CDC Biodiversité pour la restauration et gestion de 117 hectares en vue de la protection de la biodiversité et sauvegarde du Fadet des Laiches et des zones favorable au déplacement des espèces notamment le Vison d'Europe et la loutre. En 2010 avait été également réalisée la réhabilitation d'une tourbière dans le Morvan, ou encore la conservation du triton marbré, espèce en voie de disparition.

De même, les opérations de reforestation de la filiale Caixa Seguros Holding favorisent la biodiversité, les ressources en eau et la conservation des sols. Elles permettent de constituer aussi des réserves de carbone dans les zones jusque-là destinées à l'activité d'élevage laitier en grande partie responsables de la déforestation.

La gestion des forêts assure aussi la protection des sols contre l'érosion, la filtration et la purification de l'eau.

Indicateurs sociaux et environnementaux des filiales non-consolidées

Pour CNP Assurances, la responsabilité sociale s'entend au-delà des règles de consolidation comptable. À fin 2012, trois sociétés détenues à 50 % ou plus mais non consolidées font l'objet d'une veille RSE : Sino French Life Insurance (SFLI), Filassistance International et Âge d'Or.

Périmètre

- **France** : 64 collaborateurs Filassistance dans les locaux de Saint-Cloud (1595 m²) et 17 collaborateurs Âge d'Or (hors franchisés) à Troyes et en régions (390 m²).
- **International** : 39 collaborateurs SFLI dans les locaux à Pékin (Chine, 1537 m²).

Indicateurs sociaux 2012

Effectifs

	Effectif	Part des femmes	Age moyen
Filiales françaises	81	65,4 %	36 ans
Filiales internationales	42	64,3 %	35 ans

L'effectif dans ces trois filiales est en légère augmentation (+2 en France et +3 en Chine). Par ailleurs, en France comme à l'international, la main d'œuvre externe concerne le ménage, la sécurité (1 personne) et l'informatique (1 personne).

Gestion de l'emploi

	Ancienneté	Turn over	Nombre de sorties	Nombre de recrutements
Filiales françaises	4,3 ans	19,8 %	11	17
Filiales internationales	3,1 ans	13,4 %	19	20

Dans les filiales françaises, 12 % des salariés sont à temps partiel choisi. 162 heures supplémentaires ont été enregistrées sur 2012. La filiale chinoise ne compte pas d'effectif à temps partiel et a eu recours à 317 heures supplémentaires. Les motifs de sorties sont essentiellement des démissions (6 en France et 15 à l'international) et des licenciements (1 en France et 3 à l'international).

Santé sécurité

	Taux d'absentéisme total	Taux d'absentéisme hors maternité
Filiales françaises	7,2 %	3,0 %
Filiales internationales	6,1 %	4,9 %

Il y a eu 2 accidents du travail en 2012 dans les filiales françaises et aucun en Chine.

Formation

Le nombre de jours de formation s'élève à 1 830 heures pour les deux filiales françaises, pour un montant de 3,6 % de la masse salariale.

Dans la filiale chinoise, les dépenses de formation représentent 2,1 % de la masse salariale soit 1 020 heures.

Dialogue social

Au total 23 réunions (4 CHSCT et 19 réunions avec les délégués du personnel) se sont tenues dans les filiales françaises. 5 accords ont été signés en 2012 dont un sur l'égalité homme/femme.

En Chine, les salariés relèvent de la « Labor Law » effective depuis le 1^{er} janvier 2008. Dans ce cadre, le directeur général rencontre régulièrement le représentant du personnel pour l'informer des grandes orientations de l'entreprise et pour discuter des demandes émanant des salariés (6 réunions en 2012).

Promotion de l'égalité des chances

	Part des femmes cadres	Part des femmes cadres de direction
Filiales françaises	62 %	79 %
Filiales internationales	43 %	14 %

Dans les deux filiales françaises, on note un travailleur handicapé et une personne en contrat de professionnalisation. Dans la filiale internationale, une personne est en contrat d'insertion.

Indicateurs environnementaux 2012

Consommation

	Papier	Électricité
Filiales françaises	808 000 feuilles	259 102 kWh
Filiales internationales	164 340 feuilles	40 803 kWh

Des projets se développent dans les filiales françaises : la dématérialisation de formulaires, l'optimisation des moyens d'impression, la reprise en interne de travaux marketing ou encore la mise en ligne de documents à l'intention des franchisés.

Déchets

Les deux filiales françaises recyclent leurs cartouches d'encre (87 unités) et ont mis en place un dispositif de collecte de piles (2kg) et de recyclage du papier pour Filassistance lui permettant de contribuer à la réinsertion de personnes en situation d'exclusion.

La filiale chinoise a collecté 325 kg de papier, 16 cartouches d'encre et 0.7 kg de piles. Elle a mis en place un système de recharge de piles. La totalité des salariés ont accès au dispositif de recyclage.

Mesures prises pour réduire l'impact sur l'environnement

Filassistance a mis en place la « lettre verte », service d'envoi de courrier rapide, économique et respectueux de l'environnement.

Pour la livraison de ses plis et colis urgent à Paris et dans les Hauts Seine, Filassistance a fait appel à un service de coursiers à vélo lui permettant de réduire ses émissions de CO₂. Elle a par ailleurs signé une charte de responsabilité éthique et sociale avec cette société de service.

Par ailleurs, SFLI estime son empreinte carbone à 1,2 tonnes de CO₂ / employé.

Rapport d'assurance modérée de l'un des commissaires aux comptes portant sur une sélection d'informations sociales et environnementales publiées dans le bilan RSE 2012

Exercice clos le 31 décembre 2012

À l'attention de la direction générale de CNP Assurances

À la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de commissaire aux comptes de la société CNP Assurances, nous vous présentons notre rapport d'assurance modérée sur une sélection d'informations environnementales et sociales identifiées par le signe (✓) et publiées dans le Bilan RSE 2012 de CNP Assurances.

Nature et étendue des travaux

Nous avons effectué nos travaux conformément à la norme ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements) et à la doctrine professionnelle applicable en France.

Nous avons mis en œuvre les diligences suivantes conduisant à obtenir une assurance modérée sur le fait que les informations sélectionnées par le groupe CNP Assurances et identifiées par le signe (✓) ne comportent pas d'anomalies significatives de nature à remettre en cause le fait qu'elles ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au référentiel utilisé par le groupe CNP Assurances (le « Référentiel »). Une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Nous avons effectué les travaux suivants :

- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa neutralité, son caractère compréhensible et sa fiabilité, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur.
- Nous avons vérifié la mise en place dans le Groupe d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des informations sélectionnées. Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration de ces informations. Nous avons mené des entretiens auprès des personnes responsables du reporting social et environnemental.

Concernant les informations quantitatives consolidées sélectionnées⁽¹⁾ :

- au niveau de l'entité consolidante et des entités contrôlées, nous avons mis en œuvre des procédures analytiques et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation de ces informations ;
- au niveau des sites que nous avons sélectionnés⁽²⁾ en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons :
 - mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures
 - mis en œuvre des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives.

L'échantillon ainsi sélectionné représente 88 % des consommations totales d'électricité, 38 % des consommations totales d'eau et 68 % de l'effectif total du groupe CNP Assurances.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les informations sélectionnées et identifiées par le signe (✓) ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel.

Sans remettre en cause la conclusion de nos travaux exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur les « Limites de la collecte et fiabilité » décrites en page 7 du Bilan RSE qui rappellent le déploiement et le développement progressif du Référentiel dans les filiales étrangères avec la nécessaire précision de certaines définitions pour garantir une homogénéité des informations collectées dans les filiales.

Neuilly-sur-Seine, le 8 mars 2013

L'un des Commissaires aux comptes
PricewaterhouseCoopers Audit

L'Associé responsable du Département
Développement Durable

Eric Dupont

Sylvain Lambert

⁽¹⁾ Le nombre de collaborateurs et la part des collaborateurs en CDD, la part des femmes, la répartition par âge, le nombre de recrutements (CDI et CDD) et le nombre de sorties totales, le taux de temps partiel, le taux d'absentéisme (avec et hors maternité), le nombre d'accidents de travail, le nombre d'heures de formation, la consommation d'eau, la consommation d'électricité, de gaz, de CPCU et de fioul, la part du papier recyclé sur le nombre de feuilles achetées pour le fonctionnement interne, la quantité de papiers et de cartons recyclés, nombre d'hectares de forêt détenus par le Groupe

⁽²⁾ Les données sélectionnées au niveau de CNP Assurances France et CNP UniCredit Vita (Italie)

CONSULTEZ NOS PUBLICATIONS

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.toutsavoirsurlassurancevie.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

N° Vert 0 800 544 544

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

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.



■
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 643 500 175 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

