Responsabilité sociale de l'entreprise

Bilan RSE 2011

CNP ASSURANCES

L'assureur de toute une vie

Sommaire

Présentation

p.02_ Responsabilité sociale du Groupe

p.04_ Le suivi de la démarche en faveur d'un développement durable

Parties prenantes

p.06_ Les parties prenantes du groupe CNP Assurances au 31 décembre 2011

p.08_ Les collaborateurs et les partenaires sociaux

p.18_ Les assurés et les partenaires distributeurs

p.24_ Les fournisseurs et les sous-traitants

p.25_ Les contreparties des investissements financiers

p.27_ La société civile

p.30_ La gouvernance et les actionnaires

p.31_ L'environnement : ressources et climat

Pour aller plus loin

p.40_ Indicateurs sociaux et environnementaux des filiales non consolidées

p.42_ Rapport d'examen de l'un des commissaires aux comptes

Édito

L'engagement en faveur d'un développement durable ne se réduit pas à la production de chiffres !
C'est une évidence quand on sait que cette démarche suppose d'élargir l'angle d'analyse des entreprises pour intégrer leur responsabilité sociale vis-à-vis des parties prenantes. Néanmoins, les chiffres reflètent l'avancée de la démarche. Calés sur les enjeux majeurs de l'entreprise, ils permettent de fixer des objectifs et de mobiliser les équipes pour les atteindre dès lors qu'ils sont tout à la fois ambitieux et réalistes.
Mais la transparence vis-à-vis des parties prenantes est également au cœur de la démarche développement durable, c'est pourquoi depuis 2006 CNP Assurances développe la publication d'indicateurs RSE (Responsabilité sociale d'entreprise).

Au-delà des indicateurs réglementaires (loi sur les nouvelles régulations économiques/NRE) mis en ligne à l'issue du conseil d'administration qui les a validés, cette brochure présente de manière détaillée les avancées au regard de chaque partie prenante du Groupe.
Anticipant sur les prescriptions du Grenelle II, la publication des données relatives aux filiales a été significativement renforcée, et un commissaire aux comptes a vérifié la qualité des données essentielles.

Nouvelle étape d'engagement responsable, cette brochure vise à répondre aux besoins d'information extra-financière de la place. Gageons qu'elle sera encore enrichie dans les années à venir par le dialogue instauré avec les parties prenantes.

Gilles Benoist,
Directeur général

Responsabilité sociale du Groupe

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, 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.

Signatory of:

PRI Principles for Responsible Investment

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 ;
- 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'émissions :
- 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 engagé dans ce domaine. Chaque entité est impliquée dans la lutte contre la corruption, le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, en conformité avec les normes du Groupe et les réglementations locales.

Les dix principes du Pacte mondial

THE GLOBAL COMPACT
WE SUPPORT

Droits de l'homme

1. Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans leur sphère d'influence.
2. Veiller à ne pas se rendre complice de violations des droits de l'homme.

Droits du travail

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

Environnement

7. Appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant l'environnement.
8. Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.
9. Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Lutte contre la corruption

10. Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Le suivi de la démarche en faveur d'un développement durable

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

Depuis 2009, le conseil d'administration de CNP Assurances fixe des objectifs pour chacun des grands axes de la démarche. Pour l'exercice 2011, ces objectifs étaient les suivants :

	OBJECTIF CHIFFRÉ	SUIVI À FIN 2011
Axe Assureur responsable		
Renforcer la part des UC ISR* dans les contrats	Dépasser 1,5 % des UC	Atteint
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	65 % des actifs	Dépassé**
Augmenter la participation aux votes en assemblées générales des sociétés dont CNP Assurances est actionnaire en France	Participation à plus de 95 % des votes en France	Atteint – Participation à 99 % des votes en France
Axe Respect de l'environnement		
Réduire les émissions de CO_2 dans le cadre du fonctionnement interne	Réduction de 6 % /2 ans/collaborateur	Atteint à 80 % (Bilan Carbone® 2009/personne hors région, y compris prestataires hébergés)
Mise en œuvre d'un plan de déplacement sur les trois sites majeurs		Décalé
Axe Promotion des droits de l'homme et enjeu sociétal		
Introduire des objectifs de développement durable conditionnant la rémunération variable de cadres de direction	–	Application limitée en 2011 Confirmé pour 2012
Poursuivre la progression du taux d'emploi des personnes handicapées	–	Passé de 5,38 % fin 2010 à 5,61 % fin 2011

* Unités de compte de fonds d'investissement socialement responsables. ** Dépassé début 2012.

Méthodologie

PÉRIMÈTRE 2011

Les avancées de la démarche sont suivies à travers des indicateurs et l'identification de réalisations exemplaires.

Le périmètre en France

Il concerne CNP Assurances et les filiales CNP IAM, Préviposte, ITV, CNP International, CNP Caution et Fongépar (hors données environnementales).

Le périmètre international

Il porte sur les filiales consolidées (et leurs sous-filiales), en intégration globale sans application de quote-part : CNP Vida de Seguros y Reaseguros (Espagne), CNP Assurances Compañía de Seguros (Argentine), Caixa Seguros (Brésil), CNP UniCredit Vita (Italie), CNP Marfin Insurance (Chypre/Grèce), CNP Europe Life (Irlande) et CNP-Barclays Vida y Pensiones (Espagne et bureaux en Italie et au Portugal).

Les éléments étant présentés par pays, ceux de l'Espagne regroupent les données CNP Vida et CNP BVP. Les données des bureaux de CNP BVP en Italie et au Portugal sont globalisées avec ceux du siège en Espagne.

Ces deux périmètres couvrent 98 % de la totalité des collaborateurs du groupe CNP Assurances consolidé. Les données de consommation d'eau et d'électricité n'intègrent pas les bureaux en régions (France) et couvrent alors 90 % de la totalité des collaborateurs du groupe CNP Assurances consolidé.
De plus, la plupart des indicateurs sont aussi suivis pour les filiales non consolidées suivantes : Filassistance International, Âge d'Or Expansion et SFLI (Chine).

PROCESSUS

Les informations de CNP Assurances sont collectées auprès des services opérationnels (direction des ressources humaines, gestion des bâtiments, achats), par site lorsque cela est nécessaire. Les informations des filiales internationales sont consolidées au sein de chaque filiale puis communiquées à CNP Assurances. Un contrôle de cohérence est effectué par le service du développement durable de CNP Assurances en charge de la consolidation. Pour la première fois cette année, un commissaire aux comptes a contrôlé la fiabilité d'une sélection d'indicateurs environnementaux et sociaux publiés dans ce rapport. Leur rapport d'examen figure en page 42.

LIMITES DE LA COLLECTE ET FIABILITÉ

Quelques données environnementales ont fait l'objet d'estimation lorsque l'imputation directe n'était pas disponible. De plus, il peut exister des définitions d'indicateurs sociaux légèrement différents d'un pays à l'autre.
Les indicateurs « groupe CNP Assurances consolidé » retenus dans les tableaux ci-après restent néanmoins cohérents et significatifs.

Pour des raisons de lisibilité, les sigles suivants seront utilisés

CNP Vida / CNP Vida de Seguros y Reaseguros

CNP Argentine / CNP Assurances Compañía de Seguros

CNP MIH / CNP Marfin Insurance Holdings

CNP BVP / CNP-Barclays Vida y Pensiones

Les parties prenantes du groupe CNP Assurances au 31 décembre 2011

Dialogue avec nos parties prenantes en 2011

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.

EN FRANCE

Collaborateurs

En sus du dialogue social institutionnel, un baromètre social interne a été réalisé au printemps 2009 dans le cadre des actions ressources humaines de la Caisse des Dépôts, suivi d'un deuxième volet complémentaire portant plus spécifiquement sur la diversité professionnelle à l'automne 2010.
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 2011, CNP Assurances a réalisé sept enquêtes de satisfaction sur les processus de gestion des contrats. Par ailleurs, en 2011, deux baromètres de satisfaction ont été réalisés par La Banque Postale auprès de ses conseillers et auprès de ses clients. Dans le domaine collectif, une enquête a été menée auprès des collectivités territoriales et établissements hospitaliers (note globale de satisfaction de 7,4 sur 10).
Outre les études réalisées avec les partenaires distributeurs, CNP Assurances effectue des études qualitatives et quantitatives, afin d'anticiper sur les besoins résultant des évolutions sociales et démographiques. En 2011, ces études ont porté notamment sur la retraite et le viager, la prévoyance, l'assurance vie et la crise de la dette.

À L'INTERNATIONAL

Des enquêtes sont réalisées auprès des clients dans toutes les filiales, annuellement au Brésil, en Italie et en Irlande, mensuellement en Argentine. CNP Vida a réalisé quatre enquêtes auprès des distributeurs en 2011 sur leur perception des services de gestion, d'investissement, informatique et juridique. CNP MIH a engagé deux enquêtes de satisfaction auprès des assurés et une auprès des distributeurs. CNP BVP délègue ses enquêtes auprès du distributeur.

EN FRANCE

Contrepartie des actifs financiers

Un dialogue est engagé avec les sociétés en cas de problèmes révélés lors des veilles ISR (Investissement socialement responsable) trimestrielles *via* nos gérants financiers ou directement en amont des assemblées générales.

Actionnaires individuels

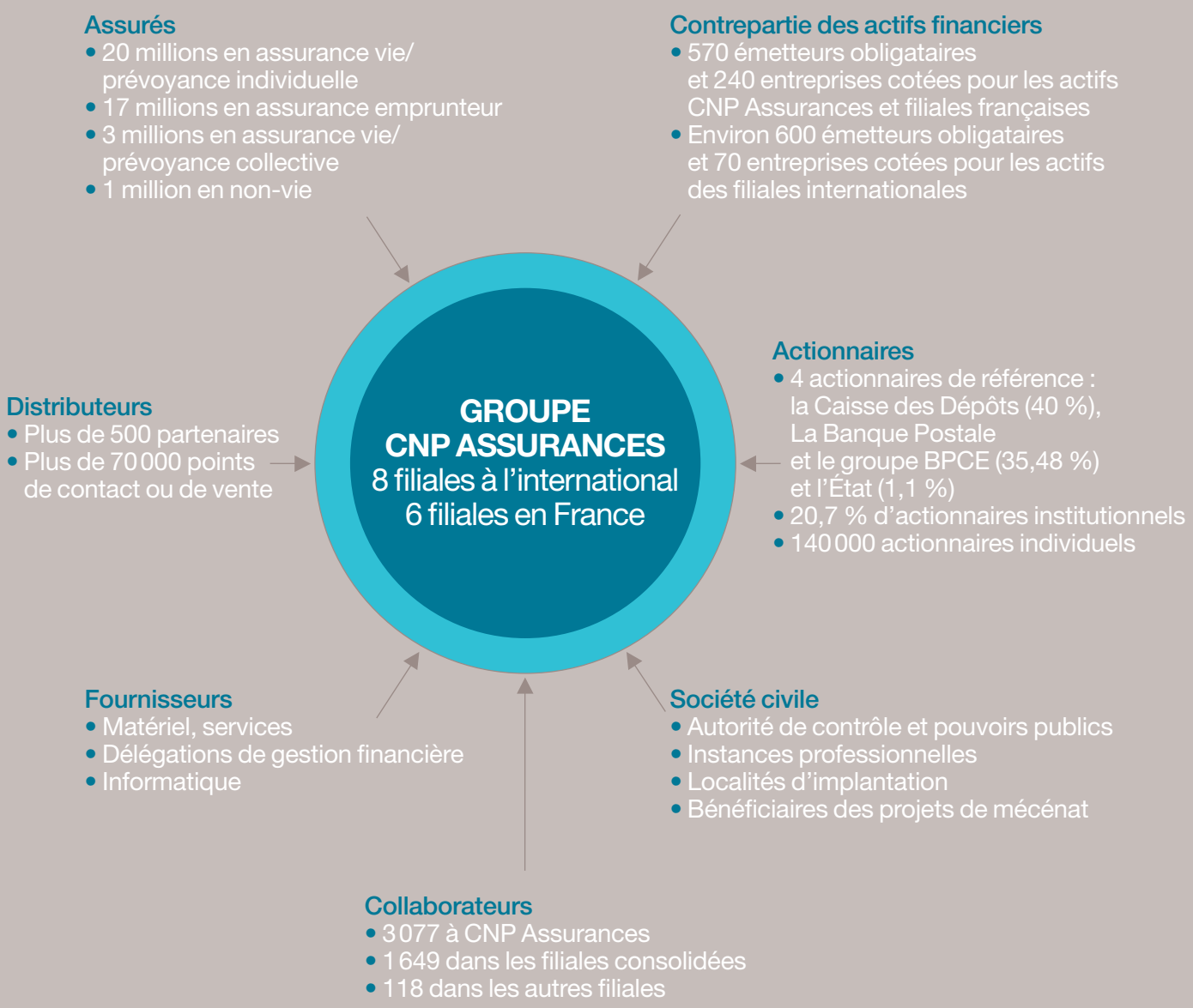
CNP Assurances dialogue avec ses actionnaires individuels lors des rencontres régulières en région et plus généralement à l'aide de son site (27 000 visiteurs uniques en 2011) ou de son numéro vert. L'enquête réalisée en 2011 auprès du club des actionnaires a confirmé leur satisfaction.

Société civile

CNP Assurances participe activement aux travaux de la Fédération française des sociétés d'assurances (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).

À L'INTERNATIONAL

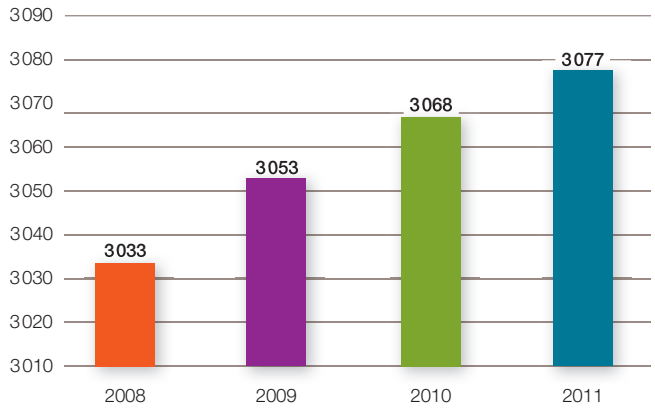
Les filiales internationales participent aussi aux instances professionnelles locales.


Assurés
• 20 millions en assurance vie/ prévoyance individuelle
• 17 millions en assurance emprunteur
• 3 millions en assurance vie/ prévoyance collective
• 1 million en non-vie
Contrepartie des actifs financiers
• 570 émetteurs obligataires et 240 entreprises cotées pour les actifs CNP Assurances et filiales françaises
• Environ 600 émetteurs obligataires et 70 entreprises cotées pour les actifs des filiales internationales
Distributeurs
• Plus de 500 partenaires
• Plus de 70 000 points de contact ou de vente
GROUPE CNP ASSURANCES
8 filiales à l'international
6 filiales en France
Actionnaires
• 4 actionnaires de référence : la Caisse des Dépôts (40 %), La Banque Postale et le groupe BPCE (35,48 %) et l'État (1,1 %)
• 20,7 % d'actionnaires institutionnels
• 140 000 actionnaires individuels
Fournisseurs
• Matériel, services
• Délégations de gestion financière
• Informatique
Société civile
• Autorité de contrôle et pouvoirs publics
• Instances professionnelles
• Localités d'implantation
• Bénéficiaires des projets de mécénat
Collaborateurs
• 3 077 à CNP Assurances
• 1 649 dans les filiales consolidées
• 118 dans les autres filiales

Les collaborateurs et les partenaires sociaux

Effectif

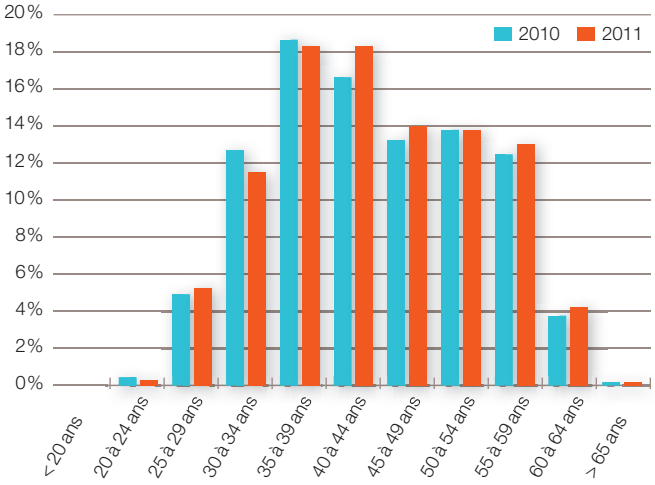
EN FRANCE



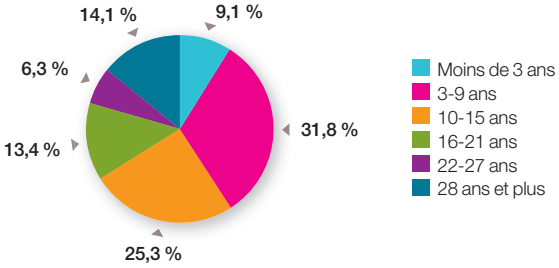
La structure de l'effectif est stable

- + 0,3 % à périmètre constant, l'effectif en CDI augmente de 0,9 %.
- 98,1 % : CDI – 1,9 % : CDD.
- 39 % : hommes – 61 % : femmes.
- 93 % : salariés – 7 % : fonctionnaires mis à disposition.
- 56,6 % : cadres – 43,4 % : non-cadres.
- L'âge moyen de l'effectif en CDI est de 44,5 ans (43,7 ans pour les salariés et 55,4 ans pour les fonctionnaires mis à disposition). Cette stabilité s'explique par l'équilibre entre les sorties et les entrées ainsi que l'âge moyen des collaborateurs en CDI entrés en 2011 (34 ans).
- L'âge moyen de départ à la retraite est 61,5 ans pour les salariés.

Répartition par âge des CDI de CNP Assurances

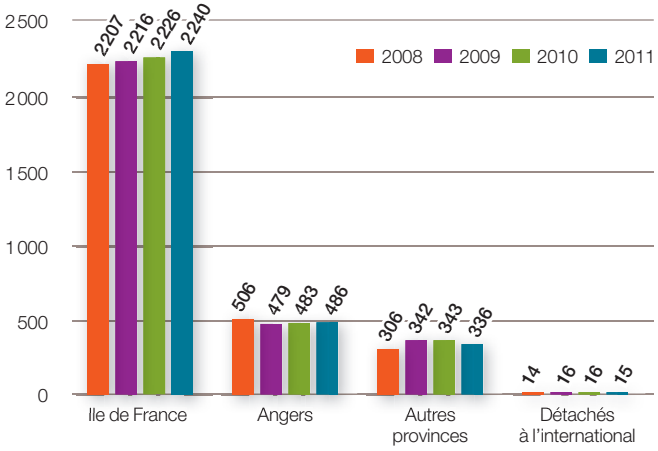


Répartition par ancienneté de l'ensemble des collaborateurs de CNP Assurances

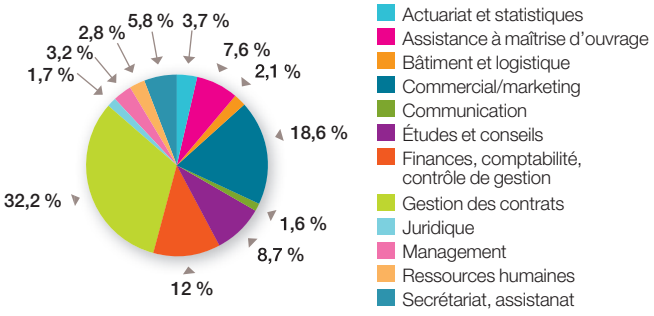


L'ancienneté moyenne est de 14,5 ans (13 ans pour les salariés de CNP Assurances et 34,1 ans pour les fonctionnaires mis à disposition). L'ancienneté moyenne des collaborateurs reste quasi stable par rapport à 2010. Un quart de l'effectif en CDI a entre 10 et 15 ans d'ancienneté.

Répartition géographique stable



Répartition par métier



Il est à noter une diminution de la part relative de la famille « secrétariat, assistanat », le renforcement de la famille « gestion des contrats » avec une part relative en hausse de 1 point par rapport à 2010 et une baisse de 0,5 % de la maîtrise d'ouvrage et la stabilité globale des fonctions support.

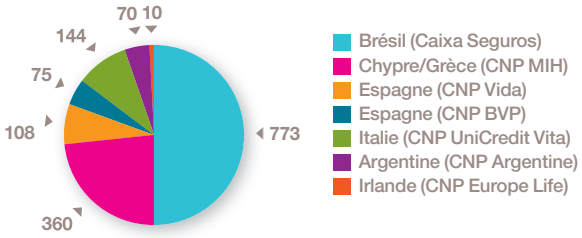
Recours à la main-d'œuvre extérieure

Le recours à une main-d'œuvre extérieure à la société est limité. La maîtrise d'œuvre informatique est regroupée dans un GIP qui emploie 327 personnes. La sécurité est confiée à 37 personnes, le ménage à 86 personnes (régions comprises), la maintenance à 22 personnes et l'accueil à 8 personnes, soit au total 480 personnes contre 463 l'an passé, en augmentation de 3,6 %.

À L'INTERNATIONAL

Le total des salariés des filiales internationales consolidées s'élève à fin 2011 à 1 540, en augmentation de 5 % par rapport à fin 2010.

Répartition des effectifs des filiales internationales à fin 2011

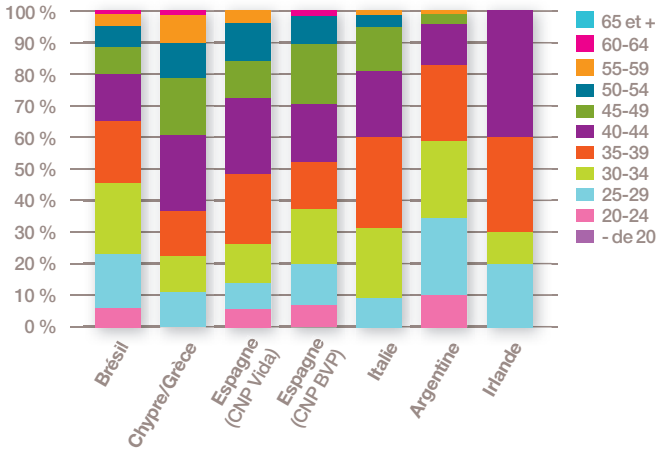


La quasi-totalité (99 %) des salariés du Groupe sont couverts par les conventions collectives d'assurance. Seules exceptions, conformément à la réglementation locale : en Irlande, pour lesquels il n'existe pas de convention collective, et 19 cadres de direction en Argentine.

	Part des contrats à durée indéterminée	Répartition hommes/ femmes en %	Âge moyen	Répartition géographique
Brésil (Caixa Seguros)	100 %	47/53	37	80 % Brasília 20 % en régions
Chypre/Grèce (CNP MIH)	99 %	34/66	40	88 % Chypre (dont 11 % en région) et 12 % Grèce
Espagne (CNP Vida)	92 %	45/55	41	96 % Madrid et 4 % Milan
Espagne (CNP BVP)	92 %	39/61	39	57 % Espagne 27 % Portugal 16 % Italie
Italie (CNP UniCredit Vita)	96 %	56/44	39	100 % Milan
Argentine (CNP Argentine)	100 %	50/50	33	100 % Buenos Aires
Irlande (CNP Europe Life)	100 %	70/30	37	100 % Dublin
Total	**98 %**	**44/56**	**38**	

La répartition par sexe et par âge reflète la situation du secteur de l'assurance dans chaque pays.

Répartition par âge de l'effectif en 2011



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 s'assure du respect de la législation sociale pour ces personnels.

Les expatriés représentent 1 % des collaborateurs des filiales. 73 % des membres des comités exécutifs ou de direction sont embauchés localement, ce qui témoigne de l'insertion économique locale des filiales.

	Main-d'œuvre externe
Brésil (Caixa Seguros)	211 (dont 136 personnes pour l'informatique)
Chypre/Grèce (CNP MIH)	1 personne dédiée à la maintenance (autres services partagés avec Marfin Laiki Bank)
Italie (CNP UniCredit Vita)	30 (dont les deux tiers des personnes dédiées à la maintenance et à l'informatique)
Espagne (CNP Vida - CNP BVP)	45 avec services partagés entre les deux filiales (32 personnes dédiées à l'informatique pour CNP Vida)
Argentine (CNP Argentine)	7 (dont 4 personnes dédiées au ménage)
Irlande (CNP Europe Life)	Informatique, actuariat, juridique

Gestion de l'emploi

EN FRANCE

Aucun plan de réduction des effectifs n'est prévu : la gestion prévisionnelle des emplois table sur une stabilité ou une légère décroissance des effectifs due aux départs naturels.
– Entretiens d'activité : 89 % des collaborateurs en ont bénéficié, 156 collaborateurs ont été promus, 766 personnes ont bénéficié d'un entretien de carrière.
– Entrées par recrutement externe : 145 CDI, 78 CDD. Les entrées externes des salariés en CDI concernent essentiellement les services de gestion des contrats (39 %) et les fonctions support et de pilotage (39 %).
– Sorties : 232 dont 85 fins de contrat CDD, 37 départs à la retraite (on note une légère inflexion compte tenu de l'allongement de la vie professionnelle), 38 démissions, 10 ruptures de période d'essai, 9 ruptures conventionnelles et 8 licenciements pour motif individuel.
Le taux de *turnover* est faible et stable : 3,2 % (3,1 % en 2010).

À L'INTERNATIONAL

	Taux de rotation	Nombre de recrutements externes	Nombre de sorties	Ancienneté moyenne en nombre d'années
Brésil (Caixa Seguros)	11 %	111	85	7
Chypre/Grèce (CNP MIH)	3 %	20	19	25
Espagne (CNP Vida)	7 %	17	9	10
Espagne (CNP BVP)	15 %	21	10	5
Italie (CNP UniCredit Vita)	2 %	3	3	5
Argentine (CNP Argentine)	22 %	19	15	5
Irlande (CNP Europe Life)	0 %	3	0	3
Total	**8 %**	**194**	**141**	**11**

Les taux de rotation élevés s'expliquent par le contexte local du marché du travail.
Les principales causes de sorties des filiales sont pour 53 % des démissions, 28 % des licenciements et 12 % des fins de contrat.

Santé et sécurité

EN FRANCE

Absentéisme

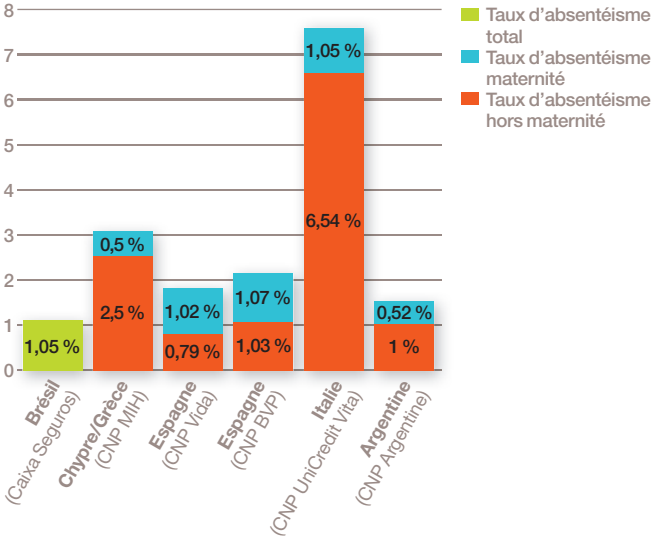
En 2011, le taux d'absentéisme atteint 6,4 %, dont 5,1 % hors maternité.

Hygiène et sécurité

Le nombre d'accidents de travail (31 en 2011, dont 20 avec arrêt de travail) et de trajet (35, dont 21 avec arrêt de travail) est stable.
CNP Assurances est soucieuse de la protection sociale de ses collaborateurs. Du personnel médical dédié est déployés sur ses trois principaux sites : trois médecins du travail, cinq médecins spécialistes (gynécologue, psychiatre, cardiologue…), huit infirmières permanentes. Une assistante sociale assure une permanence régulière. Des actions de prévention sont également organisées : campagne de vaccination contre la grippe, actions en faveur du sevrage tabagique, sensibilisation aux risques musculo-squelettiques, *e-learning* incendie (suivi par 80 % des collaborateurs)…
Outre la complémentaire santé, les collaborateurs bénéficient d'une couverture collective décès et dépendance.
La médiation sociale interne a été sollicitée 67 fois. La majorité des sollicitations porte sur des demandes de conseil et d'accompagnement, participant pleinement de la prévention des risques psychosociaux.
Des formations spécifiques, séminaires sur la prévention du stress, 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. Ceux-ci sont évoqués chaque fois que nécessaire en comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).
Par ailleurs, un service d'écoute extérieur à l'entreprise est ouvert à tous les collaborateurs de l'entreprise pour des conseils de prévention et d'aide psychologique (Filassistance, numéro vert).

À L'INTERNATIONAL

Taux d'absentéisme en 2011



Hygiène et sécurité

Au total, deux accidents de travail ont été enregistrés en 2011, un dans la filiale italienne et un en Argentine.

Une formation de lutte antistress a été délivrée aux CEO *(chief executive officers)* des filiales internationales. Au Brésil, *« Bem Vida »,* le programme de bien-être global et de lutte contre le stress, propose aussi aux employés des conseils juridiques et psychologiques.
La filiale CNP BVP bénéficie du programme *« EmBARCate ! »* mis en place par la banque Barclays (projet de développement professionnel pour améliorer les conditions de travail, concilier travail et vie familiale, l'égalité et la diversité au travail, la rémunération). Les taux d'absentéisme n'incluent pas les bureaux de CNP BVP en Italie et au Portugal.
Le code éthique de CNP Argentine prévoit la mise en œuvre de programmes pour prévenir les accidents et les maladies professionnelles.
CNP MIH soutient depuis quelques années l'organisation de « la semaine de la santé et sécurité » du ministère du Travail.

Organisation du temps de travail

EN FRANCE

– Durée de travail : temps plein à 1 575 heures par an – accord sur la réduction du temps de travail (ARTT) de novembre 2001.
– En 2011, 20,1 % de l'effectif travaille à temps partiel choisi (le taux augmente d'un point pour la deuxième année consécutive). La totalité des avantages sociaux accordés aux salariés bénéficient aussi aux salariés à temps partiel. Le volume horaire annuel moyen du personnel à temps partiel s'élève à 1 234 heures.
– 68,2 % des collaborateurs de CNP Assurances bénéficient d'un horaire personnalisé.

Une large autonomie est laissée aux salariés, qui organisent leur temps de travail en fonction de leurs impératifs professionnels. Le recours aux heures supplémentaires est très faible : 1 953 heures en 2011, soit 0,04 % des heures payées.

À L'INTERNATIONAL

Tous les collaborateurs travaillant à temps partiel dans les filiales internationales l'ont choisi.
Caixa Seguros a payé 17 200 heures supplémentaires en 2011, CNP MIH 835 heures, CNP UniCredit Vita 8 000 heures.

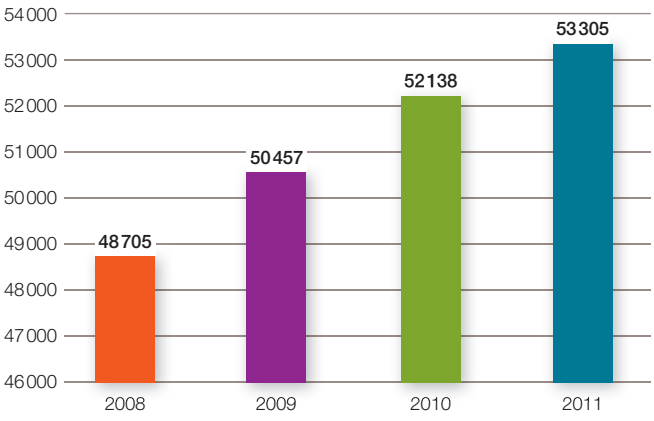
	Temps de travail hebdomadaire	Part de l'effectif à temps partiel
Brésil (Caixa Seguros)	37 h 30	0 %
Chypre/Grèce (CNP MIH)	35 h à Chypre 40 h en Grèce	0 %
Espagne (CNP Vida)	40 h – 33 h 45 en été	0,9 %
Espagne (CNP BVP)	40 h – 33 h 45 en été	0 %
Italie (CNP UniCredit Vita)	37 h	3,5 %
Argentine (CNP Argentine)	40 h	0 %
Irlande (CNP Europe Life)	40 h	0 %
Total	-	0,4 %

Rémunération

EN FRANCE

Rémunération individuelle (brut DADS des salariés permanents sur deux ans)
La rémunération individuelle moyenne annuelle est en augmentation de 2,2 % par rapport à 2010. L'augmentation générale des salaires a été de 1 % en 2011. 1 710 collaborateurs ont bénéficié d'une augmentation individuelle. La masse salariale globale brute globale fonctionnaires et salariés 2011 est en augmentation de 2,3 % par rapport à celle de 2010.

Rémunération annuelle moyenne en euros



Rémunération collective à CNP Assurances

– Intéressement : 8 085 028 € versés en 2011. En 2011, les salariés ont également bénéficié de la prime de partage des profits, qui s'élève 1 010 528 € (elle a concerné à 2 959 collaborateurs).
– Participation aux bénéfices (y compris la prime compensatoire versée aux fonctionnaires) : 11 978 448 €.
– Épargne salariale : fin 2011, le montant des avoirs en épargne salariale des collaborateurs CNP Assurances de droit privé s'élève à 97 193 654 €.
– Actionnariat salarié : 2 438 salariés actionnaires au nominatif et 1 441 *via* le PEG (détention moyenne de 8 900 € par salarié), représentant 0,35 % du capital à fin 2011.

À L'INTERNATIONAL

La filiale CNP MIH, en accord avec les représentants du personnel, a décidé de ne pas augmenter les salaires sur la période 2011-2013 et de conserver les avantages sociaux, dans le cadre de la crise économique qui touche fortement les pays d'implantation.

	Rémunération moyenne individuelle brute annuelle	Taux d'augmentation collectif 2011
Brésil (Caixa Seguros)	60 825 R$	7,5 % pour les salaires mensuels inférieurs à 3 000 R$ et 6,47 % pour les autres
Chypre/Grèce (CNP MIH)	40 000 €	0 %
Espagne (CNP Vida)	42 512 €	2,7 %
Espagne (CNP BVP)	43 154 €	5,4 %
Italie (CNP UniCredit Vita)	48 206 €	0 %
Argentine (CNP Argentine)	107 852 $*	27 %
Irlande (CNP Europe Life)	66 000 €	–

Nota bene

Taux d'inflation : 23 % en Argentine, 3 % en Espagne, 6,5 % au Brésil.

* Peso argentin

Déroulement de carrière

EN FRANCE

L'accompagnement des collaborateurs dans la durée est une priorité. Tous les cadres de direction de CNP Assurances ont un objectif sur le management de leurs équipes intégrant le suivi de leur évolution professionnelle.

En 2011, 59 % des postes en CDI de CNP Assurances ouverts au recrutement ont été pourvus en interne. Par ailleurs, 441 personnes ont bénéficié d'une mobilité, tous motifs confondus : promotions, changement de site ou d'unité organisationnelle.

À L'INTERNATIONAL

La totalité des collaborateurs des filiales internationales bénéficient d'entretiens d'évaluation (97,5 % au Brésil).

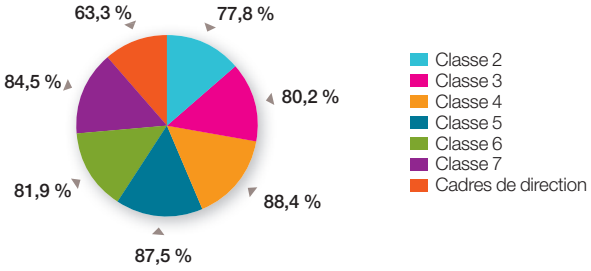
Formation

EN FRANCE

La formation représente 5,06 % de la masse salariale en 2011. 85 % de l'effectif a bénéficié d'une formation. 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 et le management. Une formation *e-learning* « lutte antiblanchiment » a été dispensée à l'ensemble des collaborateurs.

49 salariés ont suivi une formation diplômante contre 46 l'an passé : 53 % de ces collaborateurs suivent un cursus dans le domaine de l'assurance (actuariat ou Enass), 47 % dans des domaines divers relatifs à la gestion de l'entreprise.
Le nombre moyen de jours par stagiaire est de 3,1, ce qui représente au total 8 446 jours de formation (+ 0,7 % par rapport à 2010).

Part des collaborateurs ayant reçu une formation selon leur classe



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

À L'INTERNATIONAL

Les formations proposées par les filiales portent majoritairement sur des sujets de techniques professionnelles, comportementaux et de langues. Elles sont définies pour la plupart en lien avec l'entretien annuel d'activité. Caixa Seguros a mis en place une formation spécifique pour les nouveaux arrivants, ainsi que des cours en ligne, notamment sur le changement climatique.

	Part de la masse salariale dédiée à la formation	Part de l'effectif ayant reçu une formation	Nombre moyen de jours de formation
Brésil (Caixa Seguros)	3,56 %	100 %	NC
Chypre/Grèce (CNP MIH)	0,70 %	25 %	1,2
Espagne (CNP Vida)	0,87 %	79 %	4,38
Espagne (CNP BVP)	1,20 %	40 %	9,1
Italie (CNP UniCredit Vita)	3,83 %	100 %	8
Argentine (CNP Argentine)	1,21 %	100 %	3
Irlande (CNP Europe Life)	0,48 %	10 %	0,5
Moyenne	2,5 %	77 %	2

Déontologie

Le code de bonne conduite, actualisé en 2010, vaut règlement intérieur. Il est disponible sous l'Intranet, diffusé dans le guide d'accueil des nouveaux salariés. Certains métiers se sont dotés de chartes spécifiques : achats, audit interne.

À L'INTERNATIONAL

Des principes déontologiques sont diffusés dans les filiales *via* règlement, charte ou code spécifique. La filiale brésilienne effectue des formations et contrôle annuellement la diffusion de son code de déontologie.

Sensibilisation et formation des collaborateurs au développement durable

EN FRANCE

En 2010, la réalisation du Bilan Carbone® sur l'exercice 2009 fut l'occasion de séances de formation aux changements climatiques auprès des collaborateurs, 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 deux mois et d'un film de sensibilisation dans l'Intranet.
Depuis 2010, les commerciaux de CNP Assurances disposent du « mini-guide » sur l'Investissement socialement responsable (ISR) de la Fédération bancaire française, et les salariés de l'entreprise ont placé plus de 26 % de leur épargne salariale dans des fonds ISR.

En 2011, de nombreuses actions ont été menées en interne pour sensibiliser les collaborateurs aux démarches de développement durable de l'entreprise : animations lors de la semaine du développement durable, dans le cadre de la convention annuelle qui réunit tous les collaborateurs, animations sur le thème de l'année internationale de la forêt, formation à l'éco-conduite. Un forum de discussion sur l'ISR a été lancé sur l'Intranet développement durable en relais de la projection d'un film sur l'ISR. De nombreuses brèves ont été également rédigées dans l'Intranet sur des sujets divers tels que le recyclage des stylos, l'ISR et les éco-gestes.
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.

À L'INTERNATIONAL

Le respect des droits de l'homme est le premier principe de la démarche d'employeur responsable partagé par les sociétés du Groupe. Des sensibilisations des salariés au développement durable sont réalisées dans chaque filiale.
Caixa Seguros effectue des formations sur l'environnement pour le personnel (cf. partie « L'environnement », p. 31).

Dialogue social

EN FRANCE

Les accords en vigueur couvrent l'ensemble des salariés
CNP Assurances respecte les obligations de négociation fixées à l'employeur : négociation annuelle obligatoire (NAO), prime de partage des profits, risques psychosociaux, seniors…
Les accords en vigueur portent en particulier sur l'ARTT, le plan d'épargne-retraite collectif, les moyens syndicaux, l'insertion des personnes handicapées, l'intéressement, la participation aux bénéfices, le DIF…

Accords signés en 2011
En 2011, les négociations ouvertes avec les délégués syndicaux ont porté sur les risques psychosociaux, la négociation annuelle obligatoire, l'intéressement, la prime de partage des profits, l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, les seniors. Des accords ont été signés sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, l'intéressement et l'emploi dans la direction du service aux assurés.

Réunions des instances représentatives
CNP Assurances respecte la réglementation en vigueur concernant les règles et procédures d'information et de consultation des trois instances que sont le comité d'entreprise (CE), les délégués du personnel et le CHSCT.

En 2011, se sont tenues 16 réunions du CE (12 ordinaires et 4 extraordinaires), 12 réunions des délégués du personnel, 27 réunions de négociation avec les délégués syndicaux, 13 réunions du CHSCT (soit 3 fois plus que l'obligation légale).

À L'INTERNATIONAL

Dans l'ensemble du groupe CNP Assurances, le dialogue social est une priorité. Il y a au moins un représentant du personnel dans toutes les filiales internationales de plus de dix salariés. Les salariés sont couverts par une convention collective d'assurance (hors Irlande et cadres de direction en Argentine). Les principaux domaines sont couverts par les accords, et les procédures de dialogue sont énoncées dans les accords collectifs.

Pour relayer les décisions prises dans le cadre de la crise économique qui touche fortement les pays d'implantation, les représentants du personnel de CNP MIH ont organisé des programmes d'explication des avantages sociaux et de la crise économique.

	Nombre de réunions paritaires	Accords signés en 2011	Bilan des accords
Brésil (Caixa Seguros)	7	1	Accord salarial collectif
Chypre/Grèce (CNP MIH)	5	Pas de renouvellement des accords à cause de la crise économique	
Espagne (CNP Vida)	5 dont 2 CHSCT	0	–
Espagne (CNP BVP)	0	0	–
Italie (CNP UniCredit Vita)	4	1	Accord sur le télétravail
Argentine (CNP Argentine)	2	0	–

Le comité d'entreprise européen, créé en 2010, rassemble les représentants des salariés de France, Italie, Espagne, Portugal, Grèce, Chypre et Irlande pour traiter des questions ou projets transnationaux. Il s'est réuni une fois en 2011.

Promotion de l'égalité des chances

EN FRANCE

Les femmes représentent 50,6 % des cadres et 26,5 % des cadres de direction, on note une légère augmentation, notamment dans la classe 7 et les cadres de direction.
En moyenne, les salaires des hommes sont supérieurs de 4 % à ceux des femmes de la même catégorie (salariés CDI permanents sur deux ans) en 2011 (inchangé par rapport à 2010).
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 hommes/femmes. Celui-ci prévoit notamment des objectifs chiffrés en termes de mixité, de promotion, de formation et de conciliation vie professionnelle/vie privée.

60 salariés sont en contrat d'alternance. La part des moins de 25 ans s'élève à 0,60 % (hors contrat en alternance – 2,1 %).

Le plan d'action senior 2009-2012 vise à renforcer l'engagement dans les six domaines prévus par la loi. Le nombre d'entrées de CDD senior est de 13 (31 collaborateurs au total). La part des plus de 55 ans représente 18,40 % dans l'effectif, contre 17,40 % l'an passé.

Un accord d'entreprise sur l'insertion des travailleurs handicapés est conclu depuis 1995. Avec 107 personnes en situation de handicap dont 98 en CDI, le taux d'emploi de personnes handicapées atteint 5,61 %, soit une augmentation de 0,21 % par rapport à 2010. Elle recourt à des entreprises adaptées (EA) et entreprises de service d'aide par le travail (ESAT), soit 40 unités bénéficiaires.

En janvier 2009, CNP Assurances a été l'une des premières entreprises à obtenir le label Diversité. Il vient d'être renouvelé par l'Afnor. Un comité de pilotage interne Diversité a été mis en place en 2010 et se réunit deux fois par an. Il fait un état des lieux des actions engagées par domaine de 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.

À L'INTERNATIONAL

La lutte contre la discrimination est partagée dans le Groupe, elle est mentionnée dans le code de bonne conduite de Caixa Seguros, le code éthique de CNP Argentine et les accords collectifs de CNP Vida. Le code de service de CNP MIH traite de la discrimination, de la vie privée, de la liberté de religion et du respect de chaque employé. La compagnie promeut la diversité et l'équilibre hommes/femmes (pas d'incident de discrimination).

	Part des femmes chez les cadres	Moyenne des rapports revenus hommes/femmes par catégorie	Part des femmes chez les cadres de direction
Brésil (Caixa Seguros)	40 %	120 %	13 %
Chypre/Grèce (CNP MIH)	13 %	109 %	20 %
Espagne (CNP Vida)	41 %	115 %	41 %
Espagne (CNP BVP)	11 %	95 %	43 %
Italie (CNP UniCredit Vita)	41 %	NC	11 %
Argentine (CNP Argentine)	66 %	95 %	60 %
Irlande (CNP Europe Life)	0 %	NC	0 %
Moyenne	**33 %**	**114 %**	**20 %**

	Part d'employés handicapés	Nombre de stagiaires/apprentis
Brésil (Caixa Seguros)	1 %	80 stagiaires et 21 contrats d'insertion
Chypre/Grèce (CNP MIH)	0 %	0
Espagne (CNP Vida)	0 %	0
Espagne (CNP BVP)	0 %	0
Italie (CNP UniCredit Vita)	3,5 %	1 stagiaire
Argentine (CNP Argentine)	NC	NC
Irlande (CNP Europe Life)	0 %	0
Total	**0,8 %**	–

Autres avantages sociaux

EN FRANCE

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.
Les œuvres sociales et culturelles du comité d'entreprise représentent 1,75 % de la masse salariale.
Les prestations concernent :
– enfance : 28,75 %
– chèques vacances : 23,45 %
– voyages : 25,48 %
– autres (sport, culture, action sociale) : 22,31 %

À L'INTERNATIONAL

Chaque filiale propose des avantages sociaux dans des domaines variés : couvertures santé, subventions repas, transports, loisirs, Noël. Le budget des œuvres sociales, hors Caixa Seguros, représente en moyenne 1,06 % de la masse salariale.

Les assurés et les partenaires distributeurs

Satisfaction des assurés

EN FRANCE

Qualité de service

CNP Assurances prend des engagements qualité vis-à-vis de ses partenaires sur :
– les délais de traitement ;
– l'accessibilité des appels ;
– la disponibilité des systèmes de délégation de gestion.

En 2009, un observatoire de la relation clients a été créé, et des sessions de formation avec les équipes commerciales des réseaux en région ont été organisées. Des comités de suivi se réunissent, y compris au niveau régional.

CNP Assurances apporte à ses différents partenaires distributeurs des modules de formation de technico-commerciaux, participant à une démarche conseil en réponse aux besoins du client.
Les Caisses d'Epargne, en plein accord avec l'assureur, ont élaboré une approche Devoir de conseil et Détermination du profil de risque pour l'allocation d'actifs en cas d'investissement en unités de compte (UC).

Les enquêtes de satisfaction sont présentées en amont du rapport dans la partie « Dialogue avec les parties prenantes ».

Certifications à fin 2011

– Certification ISO 9001 version 2008 de tout le processus d'information annuelle des assurés en assurance individuelle et retraite collective, ainsi que des centres d'appels, du traitement des flux de courrier, de l'ensemble de l'activité assurance emprunteur et de la direction du développement commercial de CNP Assurances pour la relation commerciale, d'entreprise à entreprise, avec les distributeurs.
– Depuis 2010, certification ISO 9001 version 2008 de la 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.
– Certification IFACI des activités du service audit en 2008, renouvelée fin 2011.
– Certification NF Service d'Âge d'Or Expansion.
– Les documents contractuels sont validés *via* le processus de conformité de CNP Assurances.

Des outils pour la qualité de service

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

La dématérialisation des documents réduit les délais et évite la consommation de papier. Elle est déployée sur l'ensemble des processus du réseau CNP Trésor en 2009, soit un million de courriers. L'utilisation, en assurance emprunteur, de la plateforme CNPNet avec les partenaires bancaires a permis de traiter, en 2011, 75 % des questionnaires de santé, contre un quart en 2008. En complément, une fonctionnalité est en cours de développement pour permettre la saisie de ce questionnaire au domicile de l'assuré.

En assurance emprunteur, la nouvelle unité d'accompagnement des assurés sinistrés met l'accent sur le contact personnalisé et le recours plus large aux nouvelles technologies : test en 2011 de SMS et d'*e-mail*. 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. En 2011, une plaquette d'aide à la constitution de dossier a été diffusée, et un site de déclaration de sinistre en ligne a été développé.

CNP Assurances a mis en place depuis de nombreuses années un « plan de continuité de l'entreprise » pour faire face au risque d'arrêt des activités du fait d'un sinistre. Des tests sont effectués chaque année sur plusieurs scénarios afin de s'assurer de la reprise des activités des différents services.

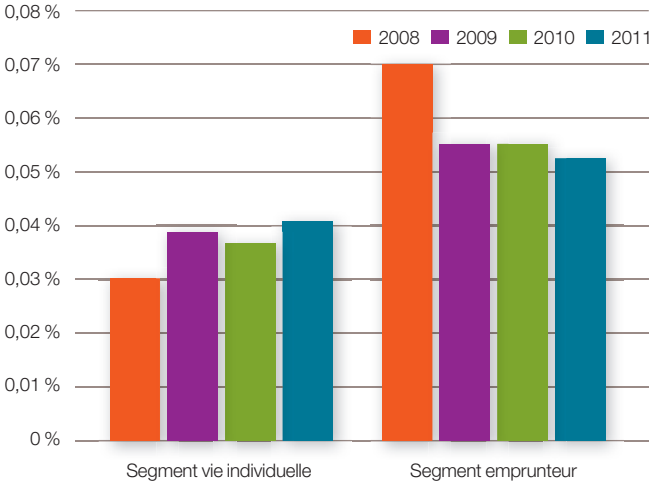
Accessibilité des appels des assurés et conseillers

En 2011, 1,5 million d'appels ont été reçus par CNP Assurances en assurance individuelle. Le taux d'accessibilité en 2011, de 84 %, reste stable.

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 permet une baisse significative des contentieux et améliore les relations entre l'assuré et son assureur.

En 2011, 1 067 saisines de médiation ont été enregistrées, en augmentation de 10 %, principalement liée à l'augmentation du nombre de cas de surendettement (en assurance collective) et à l'aggravation de la crise économique (en assurance individuelle). 55 % des avis rendus sont favorables aux assurés.

Réclamations



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.

Contentieux
1 309 contentieux sont en cours à fin 2011, en diminution de 9 % par rapport à 2010. Le pourcentage de contentieux gagnés par CNP Assurances est de 57 % en première instance, 72 % en appel et 60 % en cassation.

Contrats non réclamés
Mobilisée depuis longtemps sur ce sujet, CNP Assurances a mis en œuvre sans tarder la nouvelle réglementation. En 2011, grâce au nouveau dispositif législatif, les bénéficiaires de 13 602 contrats non réclamés ont été retrouvés, *via* AGIRA et les enquêtes diligentées par CNP Assurances (90 M€ versés).
Le dispositif de recherche de CNP Assurances repose sur deux principes :
– les liens étroits avec ses deux grands réseaux de distribution (Caisses d'Epargne 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 mise en place d'un nouveau dispositif sécurisé de recherche de bénéficiaires à la suite des dispositions établies par la loi du 17 décembre 2007, permettant aux assureurs d'avoir accès aux fichiers INSEE des personnes décédées, effectif depuis juillet 2011.
Les actions consistent en une vérification systématique de la base de données clients et la recherche des bénéficiaires par des prestataires rigoureusement sélectionnés.

Protection des données des assurés
Pour assurer la confidentialité des données de ses assurés, CNP Assurances, au-delà des processus de gestion et des obligations inscrites au code de bonne conduite, a mis en place une veille dédiée à ce sujet. 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.

À L'INTERNATIONAL

La qualité de service, également une priorité
Au Brésil, la centrale d'appels a reçu en 2008 le label « Éthique » de PROBRARE grâce aux garanties d'accessibilité, au respect du consommateur et à la clarté de l'information. En 2011, Caixa Seguros a reçu le prix du « respect du consommateur » organisé par la revue *Consumidor moderno, via* des enquêtes auprès des clients, pour ses assurances de biens. Depuis plusieurs années, le niveau de satisfaction global du centre d'appels est supérieur à 80 %.

Par ailleurs, 460 formations ont été effectuées auprès du réseau (technique et comportement), et différentes enquêtes clients sont réalisées tous les ans.

L'entreprise brésilienne a réalisé une série d'investissements en matière d'accueil *on-line,* rendant cette modalité de communication plus pratique, plus confortable et plus sûre. Un million de clients inscrits en bénéficient. Ce résultat confirme la stratégie de la compagnie de répondre 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 *web-chat.*
Le taux de satisfaction mesuré par sondage en 2010 sur le Web (300 000 visites) s'élève à 84 %.

CNP Argentine a obtenu la certification du système de gestion norme ISO 9001:2008 internationale. Elle est la première compagnie d'assurance vie locale à être certifiée pour la gestion commerciale et administrative des contrats d'assurance.
La compagnie va lancer un nouveau site Web intégrant les besoins exprimés lors de l'enquête de satisfaction 2011, notamment la possibilité d'imprimer une copie du contrat.

CNP MIH est certifiée ISO 9001 version 2008 pour l'activité d'assurance vie à Chypre.

CNP Vida a mis en place et maintient depuis 2000 un système de gestion de la qualité, qui répond à l'exigence de la norme UNE-EN 9001:2008 ISO et est certifiée AENOR et IQNet, pour la conception, le processus de vente, la gestion administrative des contrats d'assurance vie et des régimes de retraite.

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.

Les enquêtes de satisfaction sont présentées en amont du rapport dans la partie « Dialogue avec les parties prenantes ».

Les filiales internationales ont toutes mis en place un processus de protection des données équivalant à celui de CNP Assurances, en lien avec la réglementation du pays.

Produits et services à avantage sociétal et/ou environnemental

PRÉVENTION

CNP Assurances a été précurseur en intégrant des prestations d'assistance et de prévention dans ses contrats d'assurance vie / épargne et dépendance depuis 2003, en particulier à travers sa filiale Filassistance International.
Filassistance International a ainsi développé :
– des bilans individuels « prévention de la perte d'autonomie » et « prévention mémoire » ;
– un service « prévention des pandémies » ;
– un service « écoute 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.

En 2011, Filassistance a continué à asseoir son positionnement sur l'assistance de proximité aux personnes, sur l'assistance santé-vie quotidienne en particulier, et à élargir son offre en prévention et aide aux aidants auprès de publics fragiles en développant son approche « assurassistance ». Les exemples les plus marquants :
– une offre expérimentale de services d'assistance à des logements adaptés ;
– 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 de longue durée sur le plan tant médical que social ou administratif et financier ou en soutien psychologique ;
– un service d'accompagnement lors d'une convalescence après une hospitalisation avec la mise en place d'un programme d'activités physiques adaptées.
En assurances collectives, CNP Assurances poursuit ses actions de prévention et santé au travail auprès des collectivités locales : conseil, formation, soutien psychologique individuel et collectif, enquêtes et audits.

À L'INTERNATIONAL

La filiale brésilienne Caixa Seguros propose le produit CAIXACAP BLUE DREAM, dont une partie des primes est reversée à *Iniciativa Verde* pour mener à bien le programme de reforestation « *Carbono Seguro* ».
CNP MIH 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.

CONTRIBUTION À LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION FINANCIÈRE

Produits accessibles au plus grand nombre

CNP Assurances a lancé en octobre 2010 le premier site vidéo interactif et pédagogique entièrement dédié à l'assurance vie http://www.toutsavoirsurlassurancevie.fr, afin de répondre à un réel besoin d'information (plus de 565 000 visiteurs uniques en 14 mois). Il permet aux internautes d'approfondir en toute liberté (le site n'a pas de vocation commerciale) leur connaissance des mécanismes à l'aide d'une série Web et de fiches explicatives.

En accord avec les partenaires distributeurs, 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 4,10 €/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 €*.

Premier assureur d'assurance vie collective, les contrats d'entreprise, d'association ou de collectivité permettent à chaque salarié de bénéficier d'une couverture identique à tarif unique grâce à la mutualisation.

Le prêt hypothécaire cautionné par CNP Caution apporte à la clientèle des seniors une alternative à l'assurance emprunteur.

Microassurance : membre fondateur de la fondation Entrepreneurs de la cité, destinée à favoriser l'assurance des créateurs d'entreprise, et coassureur de la garantie prévoyance et santé « Trousse première assurance » (300 nouveaux contrats en 2011, en diminution en lien avec la réduction du nombre de créations d'entreprise).

En 2011, CNP Assurances devient assureur des prêts accordés par Action Logement Groupe Sud-Est (partenaire du 1 % logement) et renforce ainsi ses liens avec les acteurs de l'économie sociale. Fin 2011, CNP Assurances assure au total 20 % des partenariats d'Action Logement.

En 2011, Le magazine *Les Dossiers de l'épargne - Crédits* a attribué le Label d'Excellence 2012 au contrat d'assurance de crédit immobilier Effinance, coassuré 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 ».

Procédure de sélection des risques adaptée

Le taux d'acceptation en assurance emprunteur reste très élevé, à 99,8 % en 2011.

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 1er février 2011, pour les souscripteurs qui ne peuvent bénéficier des clauses générales, et cela dès la date prévue, le 1er septembre 2011. Cette nouvelle garantie est destinée à permettre de proposer une couverture invalidité, dans les termes prévus par la convention, à des clients auxquels il n'a pas été possible de proposer les garanties d'incapacité ou d'invalidité initialement inscrites aux contrats. Au-delà des dispositions réglementaires, CNP Assurances propose sa garantie invalidité aux fonctionnaires et aux travailleurs non salariés.

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. Les surprimes pour les emprunteurs aux ressources modestes sont écrêtées.

À L'INTERNATIONAL

La filiale brésilienne facilite l'accès physique à ses produits aux personnes sourdes ou malentendantes. Par ailleurs, elle propose des produits plus abordables financièrement pour tenir compte de la baisse du pouvoir d'achat de la population (ticket AP et RD, *Vida da Gente).*

* 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).

AUTRES EXEMPLES DE GARANTIES À PLUS-VALUE SOCIÉTALE

– Enrichissement 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 (avec GDF Suez).
– Garantie perte d'emploi à tarif réduit ou assortie de conseils pour le retour à l'emploi. En particulier, lancement de « protection active emploi » avec le CIF garantissant un soutien financier sur 6 ou 24 mois, intégrant une aide personnalisée (bilan professionnel, formation, moyens logistiques…).
– Garantie de prévoyance « coup dur » et « garantie plancher » sécurisant le capital du contrat Cachemire commercialisé par La Banque Postale.

À L'INTERNATIONAL

Le groupe Caixa Seguros a signé un accord avec le ministère du Budget afin de diffuser la culture de la retraite parmi les fonctionnaires, et l'offre de plans *via* Internet. Caixa Seguros protège gratuitement depuis 2003 les étudiants qui participent au projet Rondon, à travers une assurance prévoyance et accidents personnels.

À Chypre, les produits en unités de compte (UC) sont généralement assortis de garanties en cas d'accident de la vie.

En Italie, pour répondre au besoin de sécurité des assurés, CNP UniCredit Vita a innové en lançant un produit avec une garantie du capital versé.

L'OFFRE ISR (INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE)

Sur le marché des assurances de personnes, seuls les supports ISR proposent des produits « verts ».

Parallèlement au développement de l'intégration de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans la gestion des actifs adossés à l'ensemble des produits en euros et aux capitaux propres (*cf.* partie « Les contreparties des investissements financiers », p. 25), des supports ISR sont proposés dans tous les réseaux de distribution.
Ainsi, en assurance individuelle, chacun des contrats phares de CNP Assurances en unités de compte propose un ou plusieurs supports ISR (gamme LBPAM Responsable et Écureuil Bénéfice, CNP développement durable). À fin 2011, 82 000 contrats d'assurance vie individuelle en intègrent (– 5 % par rapport à 2010). Les encours atteignent 270 M€ fin 2011, en diminution de près de 9 % par rapport à 2010 (contre – 13 % pour la variation de l'ensemble des encours en unités de compte).

En assurance collective, la démarche développement durable est partagée avec les clients au cours des comités de suivi. 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 82 M€ fin 2011, en diminution de près de 9 %. Plus de 40 % de ces encours ont reçu le label du CIES (Comité intersyndical de l'épargne salariale).

Promotion du développement durable auprès des assurés

La démarche développement durable de CNP Assurances fait l'objet d'une plaquette mise à jour annuellement et diffusée auprès des clients en assurance collective, aux courtiers et dans les appels d'offres. Elle est aussi disponible sur le site http://www.cnp.fr/Developpement_durable/Presentation/Presentation.htm

Une rubrique dédiée au développement durable est systématiquement intégrée dans la lettre semestrielle des clients du réseau CNP Trésor.

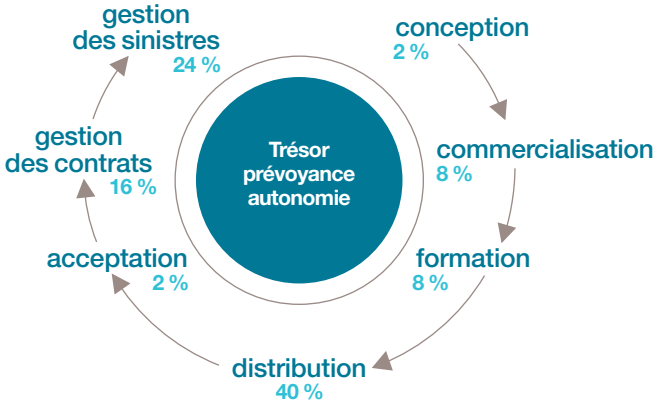
CNP Assurances, forte de ses engagements, promeut dans le relevé annuel réglementaire aux assurés son adhésion au Pacte mondial ainsi que sa stratégie d'investisseur responsable. Après un premier test en 2010 auprès de 10 000 assurés du réseau CNP Trésor, cette opération a été élargie aux autres réseaux et aux autres courriers, notamment fiscaux, soit au total environ 11 millions de plis pour 2011.

Dans son propre réseau, CNP Assurances développe la dématérialisation des courriers marketing, en accord avec ses clients. En 2011, elle a développé un processus de suivi de l'autorisation *e-mailing.* 15 000 adresses *e-mail* sont ainsi utilisables, soit 4,2 % des assurés de ce réseau.

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 cohérence avec la démarche Bilan Carbone®.

Par exemple, un contrat « Trésor prévoyance autonomie » émet sur toute la durée de sa vie 12 kg de CO_2, répartis de la façon suivante :



À L'INTERNATIONAL

Caixa Seguros effectue depuis 2008 une opération de sensibilisation au développement durable des clients qui détiennent plus de deux contrats auprès du Groupe. Elle 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

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.

Les fournisseurs et les sous-traitants

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

Les engagements RSE de CNP Assurances sont déclinés dans la démarche des achats. Tous les acheteurs sont sensibilisés, et la plupart formés aux exigences RSE. Un code de déontologie spécifique, intégrant la charte éthique aux achats, gouverne les pratiques des acheteurs.

Signataire du Pacte mondial depuis 2003, 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. Le respect de la réglementation est vérifié.

Le recours à la sous-traitance n'est pas réalisé dans une optique d'optimisation des coûts salariaux. Il est limité à des travaux d'imprimerie, de routage, de mise sous pli, d'archivage, de saisie de masse, de déport d'accueil téléphonique, de maintenance et de prestations intellectuelles.

Une clause sociale est intégrée dans les appels d'offres. Les fournisseurs doivent s'engager à respecter les droits de l'homme et la réglementation sociale française, y compris en cas de délégation. L'absence d'engagement est une cause d'éviction. Des audits sont développés progressivement.

En 2011, des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) ont été intégrés aux appels d'offres de matériel informatique, et une clause spécifique RSE pour les contrats de prestations de services informatiques a été élaborée.

À L'INTERNATIONAL

La filiale brésilienne Caixa Seguros intègre depuis 2008 des clauses de responsabilité sociale et environnementale dans ses contrats, reprenant les engagements du Pacte mondial. Les contrats antérieurs ont été mis à jour de ces nouvelles clauses.
Les fournisseurs et sous-traitants du groupe Caixa Seguros s'engagent à respecter la réglementation et l'environnement. Le non-respect de ces principes est une cause de résiliation (ou autres mesures juridiques appropriées).

Les démarches des autres filiales progressent aussi sur ce sujet (aspect produits et fournisseurs), notamment au sein du *« green group »* de CNP UniCredit Vita.

Les contreparties des investissements financiers

Une responsabilité économique

Avec 288 Md€ d'encours au 31 décembre 2011, le groupe CNP Assurances joue un rôle majeur dans le financement de l'économie.
Les objectifs de la stratégie financière : sécuriser les engagements et assurer une performance optimisée et lissée dans le temps. L'actif est caractérisé par des horizons de détention très longs : en moyenne sept ans pour les actions, et jusqu'à maturité pour les obligations, soit dix années en moyenne.

Investisseur responsable

La stratégie d'investisseur responsable se traduit par une prise en compte progressive des critères ESG sur l'ensemble du portefeuille et les différents compartiments d'actifs.

– Actions cotées
Gestion ISR *best in class*. Veille trimestrielle depuis 2006, avec Natixis AM et, depuis 2009, avec LBPAM.

– 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. À compter de début 2012, exclusion ou limitation de l'univers d'investissement sur les principes du Pacte mondial.

– Immobilier en direct
Charte de gestion durable adoptée avec Icade en 2008 (objectifs : sécurité des biens et des personnes et préservation de l'environnement). Sur le stock, évaluation énergétique (DPE dans 94 % des biens résidentiels détenus en direct et dans 28 % des biens tertiaires détenus en direct, *green rating* dans 42 % des bureaux détenus en direct) et réalisation de diagnostics de sécurité (levée de 52 % des anomalies en 2011). 14 % des surfaces de bureaux sont certifiées HQE, THPE ou BBC. Depuis 2009, évaluation environnementale de toutes les nouvelles acquisitions.

– Pour les instruments non cotés
Depuis 2010, tout nouvel investissement fait l'objet d'une notation ESG fondé sur un questionnaire envoyé à l'équipe de gestion du fonds lors des *due diligences*. Vingt fonds ont été notés en 2011. Par ailleurs, CNP Assurances a décidé d'investir dans douze 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 fonds représentent un montant total engagé de près de 98 M€, soit 5,5 % des lignes d'investissement et près de 2,7 % des engagements.

– Forêts
CNP Assurances est le premier propriétaire forestier privé français avec 54 500 hectares à fin 2011, après l'acquisition d'un nouveau massif en 2011. La Société forestière assure la gestion durable des forêts certifiées PEFC et ISO 9001 (objectifs : sécurité, biodiversité, anticipation du changement climatique).

– Infrastructures
Questionnement ESG introduit lors de nouveaux investissements en 2010 et *reporting* demandé à compter de 2010. Les investissements en énergie renouvelable, traitement des eaux et des déchets représentent un encours total de 115 M€ à fin 2011.

– OPCVM
Supports ISR adossés aux fonds en euros : encours de 1 070 M€ à fin 2011, soit 7 % du total des OPCVM souscrit par CNP Assurances (pour les OPCVM souscrits par les assurés, *cf.* partie « Les assurés et les partenaires distributeurs », p. 22). Par ailleurs, l'exclusion des expositions aux bombes à sous-munitions et aux mines antipersonnel est contrôlée auprès des sociétés de gestion.

– Fongépar
82 M€ de support ISR ou solidaire à fin 2011, dont 44 % sous label CIES.

Grâce à l'ensemble de ces dispositifs, plus de la moitié du portefeuille d'actifs est géré en intégrant des critères ESG. Cette proportion augmente significativement début 2012, avec l'extension à la gestion des obligations *corporate.*

Actionnaire responsable

Depuis 2005, CNP Assurances a engagé une politique active de vote dans les assemblées générales des sociétés dont elle est actionnaire. À ce titre, elle a voté sur 100 % des participations françaises en portefeuille (99 % en nombre de sociétés) et sur les plus grosses détentions européennes, soit 117 assemblées générales et 2 098 résolutions. CNP Assurances s'est opposée en 2011 à 19,4 % des résolutions proposées.

Les principes de vote définis par la direction générale reflètent la posture de CNP Assurances, actionnaire minoritaire de long terme. Ils visent à assurer les droits des actionnaires minoritaires dans la perspective du développement de l'entreprise. Ces principes, nourris des réflexions de la place, sont applicables à toutes les sociétés dont CNP Assurances est actionnaire, en tenant compte des caractéristiques spécifiques de la société, de son secteur d'activité ainsi que des réglementations nationales.

Un dialogue est engagé avec les sociétés en cas de problèmes révélés lors des veilles ISR 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, voire cession de titres.

À L'INTERNATIONAL

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 pratique l'exclusion sectorielle. Elle investit depuis plusieurs années dans le programme social « *Jovem de expressão* », se concentrant sur la promotion de la santé des jeunes, et réduisant leur exposition à la violence (*cf.* partie « La société civile », p. 29).

En Italie, près de 1 % des actifs sont investis dans des supports labellisés ISR.

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 notre modèle d'affaires, les principales exigences en termes d'identification et de diligences sont définies dans les conventions qui nous lient à nos distributeurs qui sont en contact direct avec les clients.
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 intégrer l'évolution de la réglementation. Un service spécifique est dédié à cette activité, relayée par des correspondants dans les différentes entités. Les procédures fédérales de lutte antiblanchiment sont accessibles à tout collaborateur dans l'Intranet. Début 2011, une formation en ligne, graduée selon le niveau d'application, a été proposée à tous les collaborateurs.

Lutte contre la corruption

La corruption ne correspond pas à un risque majeur de l'activité directe de CNP Assurances, puisque tous les versements reçus et les prestations versées sont tracés, et que les paiements en liquide sont interdits. 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.
Le code de bonne conduite de CNP Assurances, qui concerne tous les collaborateurs de CNP Assurances, comporte des règles sur les conflits d'intérêt et les gratifications. En 2011, une formation sur les règles de conduite a été réalisée auprès des 300 cadres encadrants, règles qu'ils doivent répercuter auprès de leurs collaborateurs.

De plus, un guide dédié à la déontologie du métier achat décline en pratique les principes d'actions à tenir dans des situations clés, sur la base de la charte de l'éthique aux achats mise en place en 2006. De même, un code de déontologie spécifique traite de l'éthique pour les commerciaux du réseau CNP Trésor, en lien avec les engagements déontologiques de la FFSA.

Enfin, cette vigilance est également prise en compte dans la gestion des actifs financiers (*cf.* partie « Les contreparties des investissements financiers », p. 25), tout particulièrement pour les obligations d'État, pour lesquelles l'indice de Transparency International est un des trois critères d'exclusion.

À L'INTERNATIONAL

La prévention et la lutte contre le blanchiment de capitaux sont également au cœur des procédures des filiales internationales en conformité avec les réglementations locales. Des formations sont effectuées en lien avec la direction du contrôle des risques du Groupe.

Le code éthique de CNP Argentine a été lancé en 2010. La filiale italienne a mis en place une charte des principes déontologiques et un code de comportement.

La filiale CNP BVP applique son code de conduite interne, cohérent avec ses deux actionnaires (CNP Assurances et Barclays Bank).

CNP MIH a développé son code éthique au sein du code de service.

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, CNP UniCredit Vita a également adhéré au Pacte en 2010. Le groupe Caixa Seguros procède annuellement à l'évaluation de sa responsabilité sociale avec l'institut Ethos pour s'assurer du respect des principes du Pacte mondial.
Toutes les filiales partagent les grands principes : respect des droits de l'homme, liberté d'association et droit à la négociation collective, accompagnement des collaborateurs dans la durée et promotion de l'égalité des chances. Les filiales reportent annuellement leur situation sociale à CNP Assurances, notamment sur ces quatre points fondamentaux.
Parmi les procédures qui garantissent le respect des droits civils et politiques appliquées à CNP Assurances, on peut notamment citer le règlement intérieur, la mise en place d'un correspondant CNIL et un accord sur le droit syndical (*cf.* partie « Les collaborateurs et les partenaires sociaux », p. 8).

CNP Assurances et les filiales du Groupe ne sont pas directement concernées par le travail forcé et le travail des enfants. Les engagements du Groupe pour la promotion des conventions fondamentales de l'OIT se traduisent au niveau de la sous-traitance (*cf.* partie « Les fournisseurs et les sous-traitants », p. 24) et dans l'intégration de critères environnementaux, sociétaux et de gouvernance dans la gestion des actifs financiers (*cf.* partie « Les contreparties des investissements financiers », p. 25). Le respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT tout comme le respect des droits de l'homme entrent dans la sélection des investissements en actions (cotées et non cotées) et en obligations *corporate* et la gestion du patrimoine immobilier.

Par la signature de la Charte de l'Union des annonceurs (UDA) pour une communication responsable, CNP Assurances s'engage sur le respect des droits de l'homme et de la diversité au sein de ses actions de communication.

Mécénat

LA FONDATION CNP ASSURANCES

La Fondation CNP Assurances est devenue fondation d'entreprise en 2011. Elle conforte son engagement dans un mécénat en faveur de la santé (arrêt cardiaque et premiers secours, prise en charge de la douleur) et soutient les projets de salariés. Son budget 2011 s'est élevé à 800 000 €, y compris les soutiens aux soins et service à domicile et au Téléthon.

Projet « arrêt cardiaque et premiers secours »
La Fondation CNP Assurances a, depuis trois ans, financé l'implantation de 2 215 défibrillateurs cardiaques et la formation à leur utilisation dans 1 372 communes et collectivités locales, en apportant 1,5 million d'euros de subventions.
Le projet intitulé « *Staying alive* » est une formation Internet gratuite et ludique sur la « chaîne de survie » et l'utilisation des défibrillateurs. Le « Sauvetage Tour Hiver », organisé par l'association RMC/BFM, fait étape dans douze stations de ski pour informer les habitants et les vacanciers sur les gestes de premiers secours et leur donner la possibilité de s'exercer au massage cardiaque et à l'utilisation d'un défibrillateur.

Projets de prise en charge de la douleur
– Formation sur la prise en charge de la douleur lors du transport des patients sous la forme de document pédagogique, dont le film *Itinéraire d'un patient douloureux*.
– Soutien à la réalisation des films *Est-ce que les doudous vont au ciel ?*, sur l'accompagnement de l'enfant en fin de vie, et *À vous de jouer ! La distraction des enfants lors des soins*, film de formation pour encourager les équipes pédiatriques à s'investir dans une démarche qui a fait ses preuves.
La Fondation CNP Assurances vient de subventionner une étude épidémiologique pilote sur la douleur de l'enfant/adolescent souffrant de paralysie cérébrale.

Et bien d'autres projets
– Soutien de cinq projets de collaborateurs, dont « Rêves de gosse ». Ce projet a permis d'offrir un baptême de l'air à 75 enfants « ordinaires » et « extraordinaires », touchés par le handicap ou la maladie.
– Aide, depuis sa création en 2007, à Handi Équi'Compet, 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.

Impact local

LES AUTRES ACTIONS DE MÉCÉNAT

– Actions à caractère social : CNP Assurances est partenaire fondateur de Hanploi, en faveur de l'emploi des handicapés (100 000 €), et soutient des actions de microcrédit (30 000 €).
– Aide à la recherche : 240 000 €, dont le financement de la chaire de l'université Paris Dauphine, « Risques et chances de la transition démographique », et la chaire de l'Essec, « Conduite du changement ».

À L'INTERNATIONAL

Au Brésil, une dizaine de projets pour un budget total de 4,1 millions de R$: musique et culture, projet d'intégration sociale et financement d'une enquête de santé publique chez les jeunes de 18 à 29 ans (0,4 million de R$).

En Italie, budget de 38 000 € dans des thématiques sociales.

En Espagne (CNP Vida), budget de 10 000 € pour le parrainage d'enfants du tiers monde et soutien à la fondation Utopia.

En Argentine, aide alimentaire, habits et jeux pour enfants avec la participation des collaborateurs.

DÉVELOPPEMENT LOCAL

CNP Assurances contribue au marché du travail dans les régions où elle est implantée depuis près d'un siècle à Paris, Arcueil et Angers : 88 % des collaborateurs y travaillent. Les salariés expatriés représentent 1 % des collaborateurs de ses filiales internationales.
CNP Assurances participe également au développement régional à travers ses investissements financiers (plus de la moitié des actifs financiers sont investis en France).

À L'INTERNATIONAL

Les filiales internationales participent à l'emploi régional, et cela aussi au niveau des cadres dirigeants : 73 % des membres des comités exécutifs ou de direction sont embauchés localement.
Le groupe Caixa Seguros participe activement au soutien des populations locales. L'opération *« Jovem de expressão »* 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).

LOBBYING

Les dons aux partis politiques sont interdits. CNP Assurances n'effectue aucun *lobbying* particulier. Les actions passent par les organisations de la Place comme la FFSA. CNP Assurances est membre de l'Observatoire sur la responsabilité sociétale des entreprises (ORSE) et de son club finance, qui regroupe les entreprises et leurs parties prenantes : y participent les ONG, les représentants de syndicats de personnel et d'employeurs.

À L'INTERNATIONAL

Les filiales internationales 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. CNP BVP s'appuie sur les règles spécifiques de la banque Barclays qui encadrent le *lobbying*.

La gouvernance et les actionnaires

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 dix-huit administrateurs (dont quatre indépendants), qui délibèrent collégialement en présence de trois censeurs et de quatre représentants du comité d'entreprise. 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 2011, le conseil d'administration s'est réuni huit fois (taux moyen de participation supérieur à 70 %), le comité d'audit et des risques neuf fois (taux de participation de plus de 90 %), le comité stratégique trois fois (taux de participation d'environ 80 %) et le comité des rémunérations et des nominations deux fois (taux de participation de 100 %).
En 2011, deux femmes sont entrées au conseil d'administration, portant la part des femmes à 11 %.

Le directeur général a élargi depuis janvier 2011 son comité exécutif. Lequel, associant les trois directeurs généraux adjoints de CNP Assurances, regroupe désormais sept hauts cadres dirigeants, dont deux femmes. La part des femmes est de 28 %. Par ailleurs, environ tous les mois, ce comité se réunit sous une forme élargie, qui permet d'associer les compétences d'un plus grand nombre de cadres de la société, dont 33 % de femmes.

ACTIONNARIAT

Les principaux actionnaires sont la Caisse des Dépôts (40 %), la *holding* Sopassure, qui regroupe La Banque Postale et le groupe BPCE (35,48 %), et l'État (1,1 %).

23,43 % 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. Trois présentations et neuf rencontres ont été réalisées pour les actionnaires en 2011, ainsi que quatre lettres dont une rappelant les engagements pour un développement durable. Un numéro vert et un site, qui compte près de 27 000 visiteurs uniques en 2011 (http://www.cnp-finances.fr/sommaire-des-actionnaires), sont à leur disposition.

L'assemblée générale se tient selon le principe « une action, une voix ».
Fin 2011, 2 438 salariés et anciens salariés de l'entreprise sont actionnaires au nominatif pour 0,35 % du capital. De plus, près de 1 400 salariés sont possesseurs de parts au sein du FCPE, pour un montant moyen de 8 900 €.

L'environnement : ressources et climat

La politique environnementale

DANS LE CADRE DU FONCTIONNEMENT INTERNE

CNP Assurances est dotée d'un service développement durable, en charge des questions environnementales notamment. Il est rattaché directement au directeur général, référent développement durable auprès du comité exécutif et du conseil d'administration. Depuis 2010, le conseil d'administration fixe un objectif de réduction des émissions de CO_2 de 6 % par salarié entre 2009 et 2011 dans le cadre du fonctionnement interne. Cet objectif est piloté avec les directions support : direction des achats et direction des immeubles et de la logistique. Son atteinte est conditionnée par la responsabilisation des collaborateurs dans leurs pratiques professionnelles : déplacements, consommation de papier…

La réalisation du Bilan Carbone® en 2010, sur les données 2009, a été l'occasion de séances de formation aux changements climatiques auprès des collaborateurs, qu'ils soient contributeurs du bilan ou acteurs en aval. L'ensemble des collaborateurs a aussi été convié à des présentations, complétées d'une exposition pendant deux mois dans les principaux sites français et d'un film de sensibilisation dans l'Intranet consacré au développement durable.

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 fonds ISR à thématique environnementale, « CNP développement durable », qu'elle propose *via* son propre réseau CNP Trésor.
La sélection des fournisseurs adopte, selon la même stratégie, des critères environnementaux.

CNP Assurances, engagée depuis 2005 par sa participation au *Carbon Disclosure Project (CDP),* est aussi signataire de 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.

À L'INTERNATIONAL

Au Brésil, Caixa Seguros a un comité de développement durable depuis 2007. Composé de onze représentants de divers secteurs de la société, il est présidé par le président du comité directeur du Groupe.

En Italie, la politique environnementale est promue par le groupe de travail « *green group* » mis en place en 2008. Il est piloté par cinq membres et ouvert à tous, il a entrepris des actions de sensibilisation sur les véhicules de société et les achats éco-responsables, et mis en place un process de récupération des papiers en accord avec la mairie de Milan. Ses actions ont porté en 2011 sur la formation des salariés sur le tri des déchets et leur recyclage, et sur l'étude des conditions écodurables du nouveau siège social.

Périmètre des indicateurs environnementaux

Effectif et superficie pour CNP Assurances
3 033 en 2008, 3 053 en 2009, 3 068 en 2010, 3 077 en 2011, et une surface totale de 93 000 m²

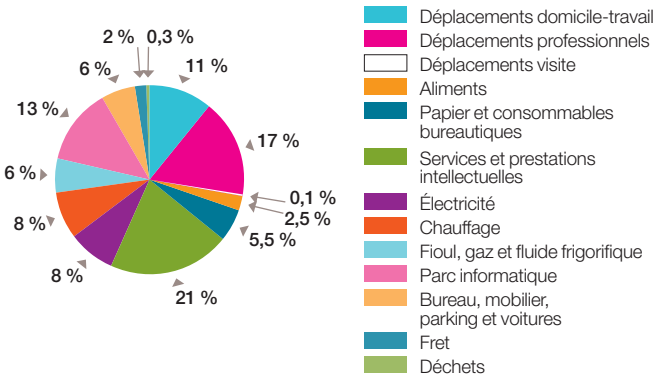
Effectif et superficie à l'international
Brésil : 773 collaborateurs, 10 497 m² à Brasília
Espagne : 183 collaborateurs, 1 998 m²
Argentine : 70 collaborateurs, 556 m² à Buenos Aires
Chypre/Grèce : 360 collaborateurs, 9 375 m²
Italie : 144 collaborateurs, 7 335 m²
Irlande : 10 collaborateurs, 92 m²

Lutte contre le changement climatique

BILAN CARBONE® SUR L'EXERCICE 2009

CNP Assurances est une société de services, aussi les rejets de gaz à effet de serre sont-ils liés à l'usage et à l'activité des collaborateurs et des serveurs informatiques. Depuis six 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'énergie (Ademe) sur l'ensemble des postes émetteurs (énergie, matériaux et services entrants, 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 tonnes d'équivalent (teq) CO_2, soit 6,8 teq CO_2 par collaborateur (hors région, y compris les prestataires hébergés).

Répartition des émissions de CO_2 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 kWh d'énergie primaire (ep)/m^2/an, inférieur au *ratio* moyen du parc tertiaire français (550 kWh ep/m^2/an). 45 % des déchets sont triés. Les fuites de gaz frigorigènes imputables aux systèmes de climatisation représentent 590 teq CO_2 dont 30 % en R22. Depuis fin 2010, le gaz R22 n'est plus utilisé.

ÉVOLUTION DU BILAN CARBONE® DEPUIS 2009

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 CO_2 entre 2009 et 2011, mesurées à méthodologie et périmètre identiques, enregistrent une diminution de 2 % globalement.
Les émissions de teq CO_2 liées au fonctionnement interne par collaborateur (hors région, y compris les prestataires hébergés) ont diminué de 5 % (méthodologie et périmètre identiques).

DÉCLARATION AU *CARBON DISCLOSURE PROJECT*

CNP Assurances participe depuis 2005 au CDP (*Carbon Disclosure Project :* https://www.cdproject.net). En 2011, 650 investisseurs ont recueilli les déclarations des émissions de gaz à effet de serre auprès du CDP (périmètre CNP Assurances et filiale Caixa Seguros).

À L'INTERNATIONAL

L'empreinte carbone de la filiale brésilienne (déplacements, déchets, énergie, eau et matériel consommé au siège) a été estimée pour 2011 à 2,32 teq CO_2 par salarié, en diminution de plus de 10 % par rapport à 2010.
Au total, 83 % des collaborateurs du groupe CNP Assurances sont donc concernés par ces évaluations.
La filiale brésilienne, du fait d'une partie de son activité en 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 les entreprises privées.

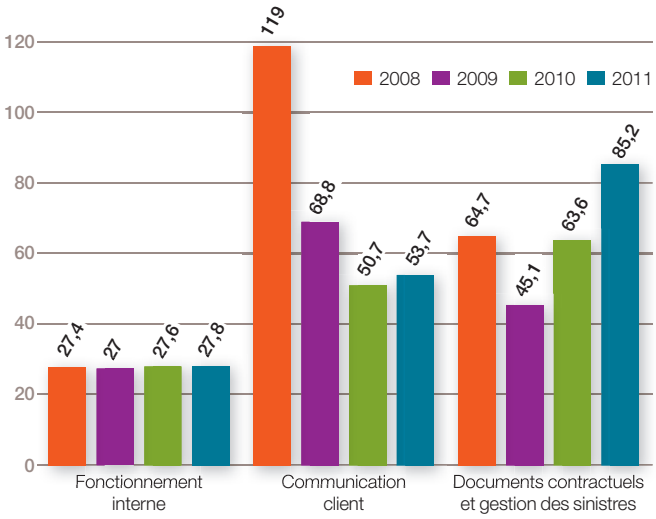
Consommation de fournitures

EN FRANCE

Consommation de papier

Pour mobiliser les collaborateurs sur la nécessité de réduire la consommation de papier, 20 % de l'intéressement a été octroyé en fonction d'objectifs de développement durable, dont la moitié sur la réduction de consommation de papier et l'usage de papier recyclé. Cette action de 2007 à 2009, limitée dans le temps afin d'en optimiser l'efficacité, a permis de réduire de 8 % la consommation pour le fonctionnement interne.

Consommation de papier (en millions de feuilles)



Outre le projet de dématérialisation, 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 qui répondent aux obligations réglementaires d'information des assurés, – 42 % en 2009 et – 26 % en 2010.

En 2011, au total, pour le fonctionnement interne, les brochures institutionnelles, l'information aux assurés et les documents contractuels de CNP Assurances, 167,6 millions de feuilles ont été achetées.

La création et l'évolution de produits ainsi que les mises à jour réglementaires ont nécessité l'édition de nouveaux imprimés et notices représentant environ 19 % de la consommation de papier. En ce qui concerne le fonctionnement interne, 98,8 % des papiers achetés sont certifiés gestion durable (FSC, PEFC, Écolabel européen), et l'usage du papier recyclé a représenté plus de 25 % des feuilles achetées.

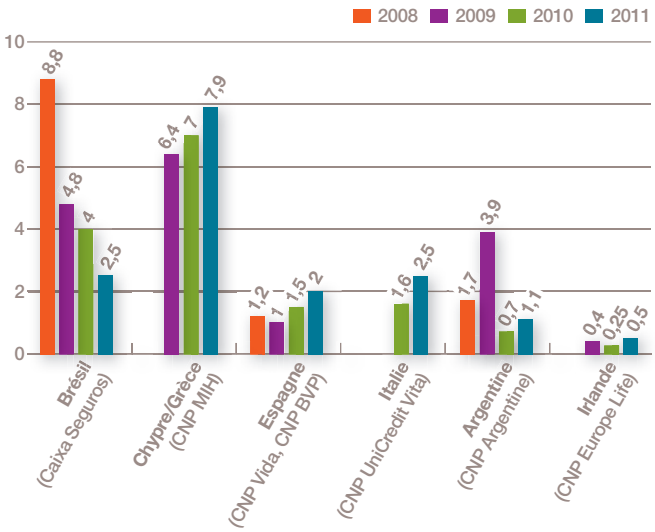
Consommables informatiques
La consommation de 7 572 cartouches à CNP Assurances en 2011 est stable depuis trois ans.

Fournitures labellisées vertes
Les fournitures vertes ont représenté 28 % du montant total des achats en 2011.

À L'INTERNATIONAL

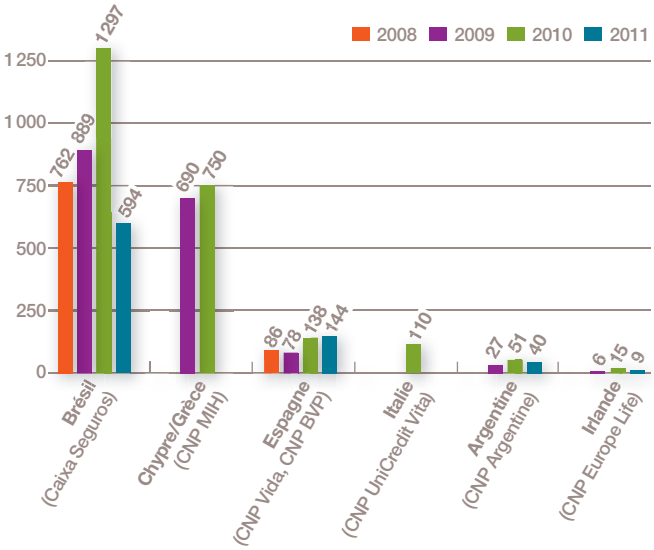
Papier
La consommation de papier est suivie dans l'ensemble des filiales.

Consommation de papier (en millions de feuilles)



La diminution affichée de la consommation de papier de la filiale brésilienne ne reflète pas forcément une diminution réelle de la consommation de papier en raison de l'externalisation de certaines impressions, à l'instar d'autres filiales (CNP Argentine, CNP BVP et CNP Vida).
Le papier consommé est certifié en gestion environnementale au Brésil et en Argentine. Les filiales italienne, grecque et irlandaise utilisent du papier recyclé.
L'impression recto verso est promue.

Consommables informatiques
(en nombre de cartouches consommées)



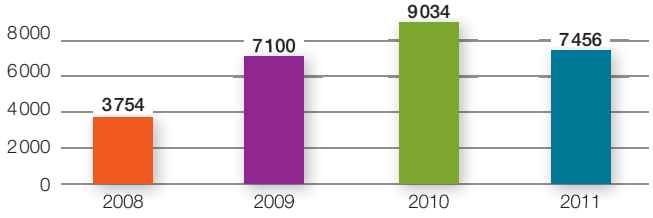
Visioconférence et déplacements

EN FRANCE

Visioconférence

L'usage des visioconférences et des audioconférences a été promu pour limiter les déplacements professionnels dans un contexte de développement de l'activité et d'expansion à l'international. La baisse affichée du nombre d'heures de connexion en 2011 ne reflète pas forcément une diminution réelle en raison de la refonte du système en cours (7 456 heures de connexion au total, dont 953 heures dans la salle dédiée à l'international).

Visioconférences (en heures de connexion)

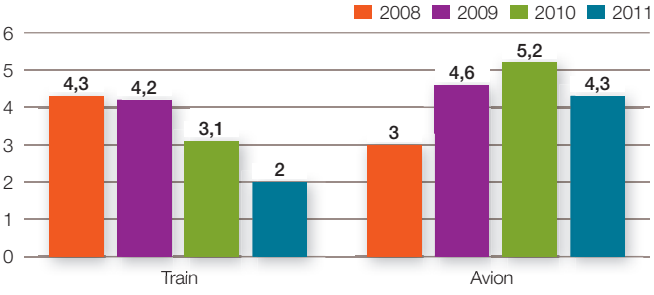


Déplacements professionnels

Grâce au développement de la visioconférence, les déplacements en train diminuent, tout comme les déplacements en avion. Ainsi, on note une baisse de 37 % du nombre de trajets et de kilomètres parcourus en train. La réduction de 15,6 % des distances parcourues en avion est visible essentiellement sur les long-courriers.

Les véhicules de société (de service et de fonction, dont 75 % pour les commerciaux) ont consommé 724 529 litres de carburant en 2011, en augmentation.

Transport (en millions de km)



À L'INTERNATIONAL

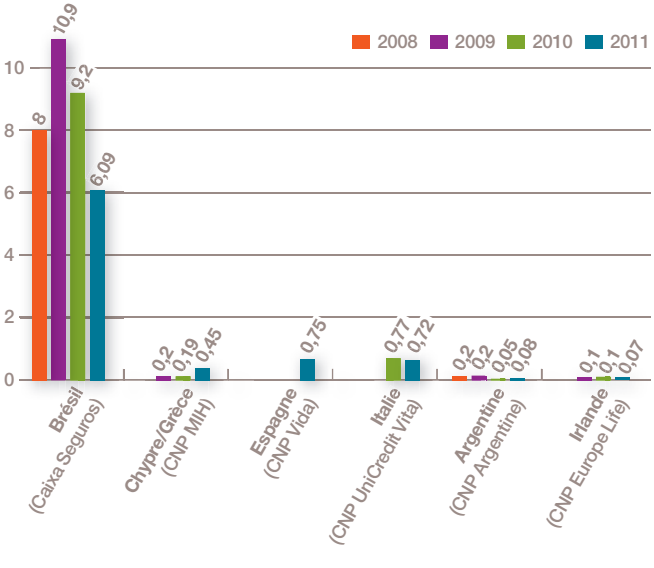
Visioconférence

La visioconférence est utilisée de plus en plus par toutes les filiales internationales (350 heures à Chypre et en Grèce, 250 heures en Espagne, 103 heures au Brésil).
Seule CNP Europe Life ne dispose pas encore de matériel de visioconférence, mais utilise très fréquemment l'audioconférence (500 heures).

Déplacements professionnels

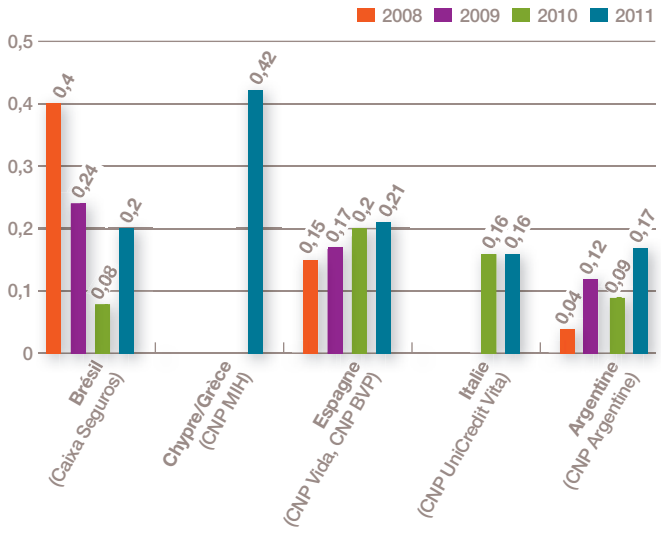
L'étendue du pays justifie l'usage de l'avion au Brésil. Le programme environnemental de Caixa Seguros intègre la promotion de la visioconférence et de l'apprentissage à distance, qui se traduit par une baisse régulière des déplacements depuis 2009.
Les kilomètres parcourus en avion par la filiale chypriote CNP MIH ont augmenté cette année en raison de l'accroissement des déplacements entre Chypre et la Grèce et de la multiplication des formations du personnel à l'étranger.
CNP Vida a mesuré pour la première année ses déplacements en avion.

Avion (en millions de km)



Les déplacements en voiture sont peu significatifs dans les filiales, et le covoiturage est promu, en particulier par la filiale CNP Argentine.
CNP MIH les mesure pour la première année.

Voiture (en millions de km)



Gestion des bâtiments

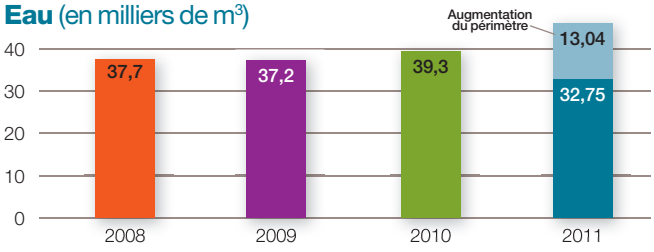
EN FRANCE

CNP Assurances a mis en place depuis 2007 des mesures d'optimisation de la gestion de ses bâtiments d'exploitation sur la base d'audits énergétiques. En 2011, différentes actions ont été mises en place à Paris : remplacement de trois groupes frigorifiques par des groupes à meilleur rendement énergétique et disposant d'un fluide dit vert qui permet de réduire la consommation d'eau (système fermé) et annihile les risques de légionellose ; remplacement de six groupes au CTI de Beaucouzé des systèmes de production d'eau glacée équipés de tours aéroréfrigérantes ouvertes par des tours aéroréfrigérantes fermées. Le parking a également été équipé de tubes led, divisant ainsi la consommation par trois.
Une veille réglementaire est assurée par la direction en charge de la gestion des bâtiments, complétée par un contrôle externe régulier et un outil de suivi. Le bureau de contrôle externe réalise, comme les années précédentes, un bilan annuel de la conformité à la réglementation et un outil de suivi des équipements à risque.

Eau

L'augmentation de la consommation d'eau affichée ne reflète pas une augmentation réelle en 2011 en raison de l'extension du périmètre de mesure. À périmètre constant, la consommation a diminué de 17 %.

Eau (en milliers de m^3)

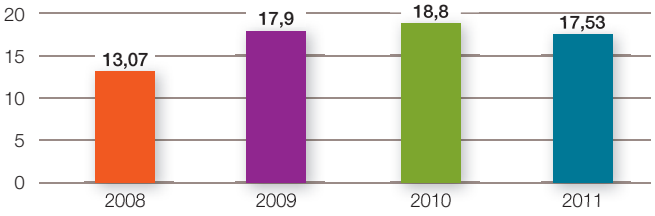


Énergie

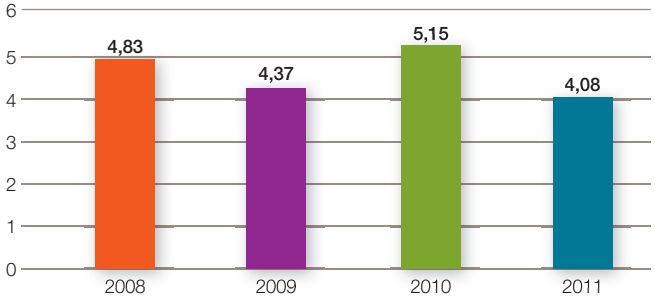
La consommation d'énergie de CNP Assurances correspond aux usages des collaborateurs et des serveurs informatiques (chauffage, climatisation, bureautique). La principale énergie consommée est l'électricité : 17,53 millions de kWh. La diminution de la consommation s'explique par l'amélioration de la régulation sur la production frigorifique sur le site de Paris et le climat favorable en 2011.

La consommation des serveurs informatiques du CTI de Beaucouzé représente 19 % de la consommation totale en électricité. Le site parisien a utilisé 4,08 millions de kWh 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 s'est élevée à 1,7 million de kWh PCI. 65 180 litres de fioul ont été consommés par les groupes électrogènes.

Électricité (en millions de kWh)



Chauffage à Paris (en millions de kWh vapeur)

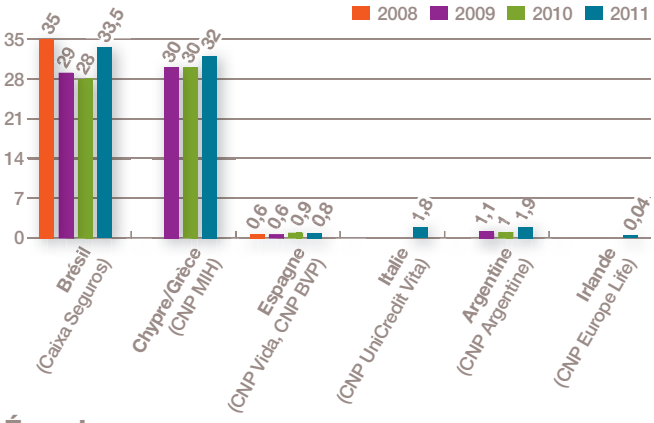


À L'INTERNATIONAL

Eau

La consommation d'eau au Brésil, à Chypre et en Grèce est la conséquence d'une forte utilisation des systèmes de climatisation. Les données eau et électricité de CNP Europe Life sont intégrées dans les loyers; 0,04 millier de m³ d'eau est une estimation.

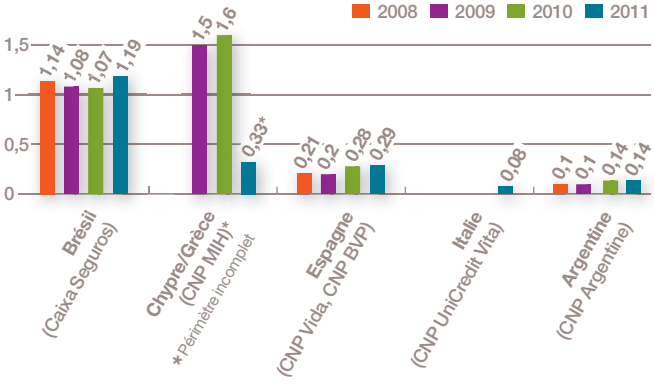
Eau (en milliers de m³)



Énergie

Des actions de sensibilisation ont été menées par les filiales internationales, notamment sur l'eau au Brésil et sur l'éclairage et la climatisation en Argentine, à Chypre et en Grèce.
La filiale chypriote CNP MIH a un système d'extinction automatique de chauffage et de la climatisation.

Électricité (en millions de kWh)



Gestion des déchets

92 % des collaborateurs ont accès au dispositif de recyclage. 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 (152 tonnes en 2011), les cartouches sont récupérées (1 897 pièces en 2011) 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 (756 kg). 547 kg de lampes ont été également collectées.
Par ailleurs, 2 395 kg de matériel informatique a été démantibulé en 2011 par une société spécialisée, 58 % des unités centrales et des imprimantes obsolètes sont données ou cédées aux collaborateurs. Sur l'archipel parisien, seuls des produits verts non polluants sont utilisés pour le ménage.

À L'INTERNATIONAL

86 % des collaborateurs des filiales internationales consolidées ont accès au dispositif de recyclage, en hausse par rapport à 2010.
16 tonnes de papier a été recyclé au Brésil en 2011, 1 000 kg en Irlande et en Argentine et 500 kg en Espagne (CNP Vida). La filiale chypriote utilise un prestataire pour le recyclage des papiers.
Le recyclage des cartouches d'imprimante représente 144 cartouches en Espagne (CNP Vida et CNP BVP) et 9 en Irlande. CNP Argentine et CNP Vida ont collecté 5 kg de piles en 2011, Caixa Seguros 3,5 kg. La filiale brésilienne a par ailleurs sensibilisé ses collaborateurs au tri sélectif.
Les bénéfices financiers du recyclage sont reversés à des associations en Argentine.

Les forêts du groupe CNP Assurances

Avec 54 462 hectares de forêts à fin 2011, CNP Assurances est le premier propriétaire privé de France. La croissance de ce patrimoine a repris grâce à l'acquisition d'un massif de 1 540 hectares en 2011.

PUITS CARBONE

Les plans de gestion de ces forêts anticipent le changement climatique par le choix d'essences adaptées aux sols et diversifiées. En 2011, la croissance des arbres a permis de stocker 399 500 tonnes de CO_2. Après déduction des bois vendus et de ceux qui ont été abattus à la suite de la tempête Klaus de janvier 2009, le bilan net de l'exercice 2011 s'élève à 172 219 tonnes de CO_2, qui viennent s'ajouter au stock en place.

Depuis sept 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 2011 la plantation de 4 300 arbres en forêt atlantique au Brésil par les collaborateurs de CNP Assurances. La gestion de ces plantations est réalisée dans le respect de la biodiversité tout en apportant des revenus et des formations aux communautés pauvres participantes.

BIODIVERSITÉ ET GESTION DURABLE DES FORÊTS

Dans le cadre de la loi forestière de 2001, 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 (gestion durable avec respect de la biodiversité et anticipation du 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.
La gestion des forêts assure la protection des sols contre l'érosion, la filtration et la purification de l'eau.
En 2011, CNP Assurances a signé une convention avec CDC Biodiversité pour la restauration et la gestion de 117 hectares, en vue de la protection de la biodiversité et la sauvegarde du papillon fadet des laîches et des zones favorables au déplacement des espèces, notamment le vison d'Europe et la loutre.

À L'INTERNATIONAL

Depuis 2007, Caixa Seguros compense ses émissions en finançant la plantation d'arbres en forêt atlantique par l'ONG *Iniciativa Verde,* ce qui la certifie « *carbon free* ». À travers différentes actions, 17 hectares de forêts ont ainsi été plantés en forêt atlantique.

Les opérations de reforestation favorisent la biodiversité, les ressources en eau et la conservation des sols. Elles permettent de constituer des réserves de carbone dans les zones jusque-là destinées à l'activité d'élevage laitier, en grande partie responsable de la déforestation. Cela permet à l'agriculteur de devenir « gardien » de ces forêts sans diminuer les revenus qu'il aurait perçus par l'élevage de bétail.

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 2011, trois sociétés détenues à plus de 50 % mais non consolidées font l'objet d'une veille RSE : Sino-French Life Insurance (SFLI), Filassistance International et Âge d'Or Expansion.

PÉRIMÈTRE

62 collaborateurs de Filassistance International dans les locaux de Saint-Cloud (1 595 m²) et 17 collaborateurs d'Âge d'Or Expansion (hors franchisés) à Troyes et en région (390 m²).

À L'INTERNATIONAL

39 collaborateurs de SFLI dans les locaux à Pékin (Chine, 1 537 m²).

Indicateurs sociaux

EFFECTIFS

Les effectifs des deux filiales françaises s'élèvent à 79 personnes (75 CDI et 4 CDD). La part des femmes est de 63 %, et l'âge moyen de 35,5 ans.

L'effectif de SFLI s'élève à 39 personnes au 31 décembre 2011, avec 62 % de femmes. L'âge moyen est 32 ans.
En France comme à l'international, la main-d'œuvre externe concerne uniquement le ménage (et une personne au back-office en Chine).

GESTION DE L'EMPLOI

Dans les filiales françaises, 15 % des salariés sont à temps partiel choisi. 165 heures supplémentaires ont été enregistrées en 2011. Le *turnover* des deux filiales s'élève à 20 %, avec 29 sorties (dont un licenciement et deux ruptures conventionnelles) et 32 recrutements.

En 2011, la filiale chinoise ne compte pas d'effectif à temps partiel et a eu recours à 304 heures supplémentaires. Le turnover s'élève à 89 %, avec 29 sorties (dont deux licenciements) et 23 recrutements.

SANTÉ ET SÉCURITÉ

Le taux d'absentéisme total s'élève à 8,5 %, dont 3,96 % hors maternité dans les filiales françaises.

Le taux d'absentéisme global de SFLI s'élève à 2,14 %, dont 0,91 % hors maternité. Il n'y a eu aucun accident du travail en 2011 dans les filiales.

Indicateurs environnementaux

FORMATION

Le nombre de jours de formation s'élève à 250 pour les deux filiales françaises, pour un montant de 4,7 % de la masse salariale.

Dans la filiale chinoise, les dépenses de formation représentent 1,2 % de la masse salariale, soit 36 jours. Les salariés sont formés régulièrement à la conformité.

DIALOGUE SOCIAL

Au total, 21 réunions (5 du CHSCT et 16 avec les délégués du personnel) se sont tenues dans les filiales françaises.

En Chine, les salariés relèvent de la Labor Law, effective depuis le 1er janvier 2008. 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 (5 réunions en 2011).

PROMOTION DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES

Dans les deux filiales françaises, on note un taux de femmes cadres de 62 %, un travailleur handicapé et deux personnes en contrat de professionnalisation. Dans la filiale internationale, les femmes représentent 29 % des cadres et on compte trois personnes en contrat d'insertion.

CONSOMMATION

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

66 % du papier acheté par SFLI est recyclé, et 100 % du papier est certifié en gestion environnementale.

	Papier	Électricité
FRANCE	923 000 feuilles	250 000 kWh
INTERNATIONAL	171 000 feuilles	47 000 kWh

DÉCHETS

Les deux filiales françaises recyclent les cartouches d'encre et ont mis en place un dispositif de collecte des piles.
SFLI a collecté 342 kg de papier, 20 cartouches d'encre et 0,5 kg de piles.

La filiale chinoise a mis en place un système de recharge de piles. La totalité des salariés ont accès au dispositif de recyclage. SFLI estime son empreinte carbone à 1,8 teq CO_2/employé.

Rapport d'examen de l'un des commissaires aux comptes sur une sélection d'indicateurs environnementaux et sociaux publiés dans le bilan RSE 2011 de CNP Assurances

À la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de commissaire aux comptes de CNP Assurances, nous avons procédé à des travaux visant à nous permettre d'exprimer une assurance modérée sur une sélection d'indicateurs environnementaux et sociaux publiés dans le bilan RSE 2011 de CNP Assurances.

Les indicateurs environnementaux sélectionnés sont les suivants :
- **la consommation d'eau**
- **la consommation d'électricité**
- **la consommation de gaz**
- **la consommation de CPCU**
- **la consommation de fioul**
- **la consommation de papier pour les fonctions internes**

Les indicateurs sociaux sélectionnés sont les suivants :
- **le nombre de collaborateurs**
- **la part des collaborateurs en CDD**
- **la part des femmes**
- **la répartition par âge**
- **le nombre de recrutements externes (CDI et CDD)**
- **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 de jours de formation**

Ces indicateurs environnementaux et sociaux ont été établis sous la responsabilité de la direction développement durable conformément au protocole « Processus de collecte des données extra-financières annuelles », utilisé par CNP Assurances et disponible auprès de cette direction. Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'exprimer une conclusion sur ces indicateurs.

NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

Nous avons effectué nos travaux selon la doctrine de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette mission.
Nous avons mis en œuvre les diligences suivantes conduisant à une assurance modérée sur le fait que les indicateurs environnementaux et sociaux sélectionnés ne comportent pas d'anomalies significatives. Une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux plus étendus.

Nos travaux ont été les suivants :

- Nous avons examiné les procédures de *reporting* élaborées par le Groupe au regard de leur pertinence, leur fiabilité, leur objectivité et leur caractère compréhensible.
- Au niveau du Groupe, nous avons mis en œuvre des procédures analytiques et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données sociales et environnementales permettant la production des indicateurs. Ces travaux se sont notamment appuyés sur des entretiens avec les personnes de la direction développement durable, responsables de l'élaboration, de l'application des procédures ainsi que de la consolidation des données.
- Nos travaux ont été conduits sur le périmètre CNP Assurances. Ce périmètre inclut les entités juridiques CNP Assurances, CNP IAM, Préviposte, 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.

Sur ce périmètre :

– nous avons vérifié, sur la base d'entretiens avec les personnes en charge de la préparation des données, la bonne compréhension et la correcte application des procédures ;
– nous avons effectué des tests de détail, sur la base de sondages, consistant à vérifier les calculs et à rapprocher les données avec les pièces justificatives.
La contribution de CNP Assurances aux indicateurs consolidés du Groupe représente 89 % des consommations d'électricité, 40 % des consommations d'eau et 67 % des effectifs du Groupe pour les données sociales.
Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de ces travaux, à nos équipes spécialisées en matière de développement durable.

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 indicateurs environnementaux et sociaux examinés ont été établis, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au protocole « Processus de collecte des données extra-financières annuelles » utilisé par CNP Assurances et applicable en 2011.

Neuilly-sur-Seine, le 27 avril 2012

L'un des commissaires aux comptes PricewaterhouseCoopers Audit	L'associé du département développement durable de PricewaterhouseCoopers Advisory
Éric Dupont	Sylvain Lambert

en savoir plus sur CNP Assurances

CNP Assurances sur internet www.cnp.fr

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

Tout savoir sur l'assurance vie sans avoir à le demander sur 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

comportant un espace actionnaires et un espace investisseurs : **www.cnp-finances.fr**

Des espaces dédiés aux actionnaires

www.cnp-lecercle.fr et

N° Vert 0 800 544 544

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

Consultez nos publications

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, société anonyme
au capital de 594 151 292 € 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

MAI 2012 – CNP Assurances – Service du développement durable – Conception et réalisation **Textuel La Mine** – Crédits photos : GraphicObsession (couverture), Philippe Pérez Castaño (p. 02), Getty Images, Corbis, GraphicObsession (p. 04) – Fabrication : Parnasse Copy
Papiers issus de forêts gérées durablement certifiés FSC 100 % recyclés (certificat n° SGS-COC-003161) et certifiés par l'Afnor pour l'Écolabel européen « Papier à copier et papier graphique » (licence n°03/001/1) – Réf. CNP/2012/B-RSE11/F8