Responsabilité sociale du groupe CNP : indicateurs

La démarche développement durable du groupe CNP repose sur l'identification de ses parties prenantes (voir tableau page ~~XXX~~) et des plus-values sociales apportées par son activité d'assureur de personnes (voir schéma page ~~XXX~~).

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

• 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 et la réglementation du travail de l'OIT et de 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. CNP Argentine et Caixa Seguros ont 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.

THE GLOBAL COMPACT
WE SUPPORT

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

Le Comité exécutif de CNP Assurance définit le plan d'action depuis 2005 et suit son avancement régulièrement. Caixa Seguros le fait également sous l'angle environnemental depuis 2008.

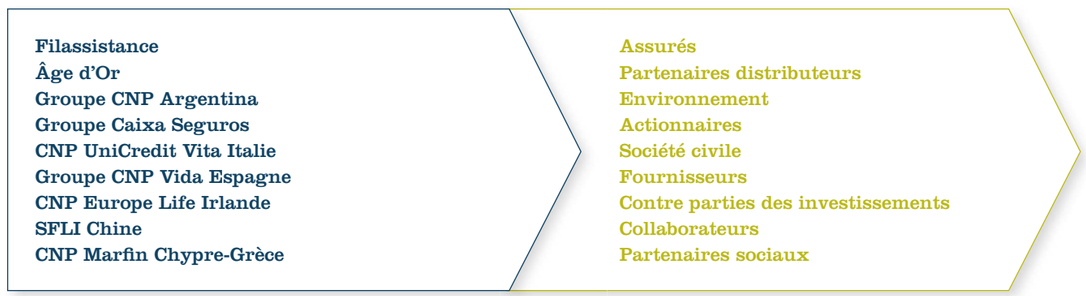
Pour la première fois en 2009 le Conseil d'administration de CNP Assurances a fixé des objectifs sur chacun des grands axes de la démarche, en particulier pour 2010 :

• **Axe Assureur responsable** : renforcer la part des UC ISR dans les contrats, couvrir le plus largement possible les assurés, améliorer en continu la qualité de service.

• **Axe Investisseur responsable** : poursuivre l'extension de l'intégration des critères ESG dans l'ensemble des actifs gérés, augmenter la participation aux votes en assemblées générales des sociétés dont CNP Assurances est actionnaire ne France.

• **Axe Respect de l'environnement** : réduire de 3 % par an les émissions de CO_2 par salarié dans le cadre du fonctionnement interne, lancer des expériences de communication dématérialisée avec les assurés

• **Axe Promotion des droits de l'homme et enjeu sociétal** : introduire des objectifs développement durable conditionnant la rémunération variable de cadres de direction, poursuivre la progression du taux d'emploi handicapés.



Périmètre 2009 : Les avancées de la démarche sont suivies à travers des indicateurs et l'identification de réalisations exemplaires. Le périmètre couvert s'étend d'année en année.

Indicateurs sociaux —

France : salariés de CNP Assurances, fonctionnaires mis à la disposition ainsi que salariés de Filassistance et Âge d'Or Expansion, soit 99 % des collaborateurs (hors Capéor : 29 salariés).

International : salariés des filiales internationales de CNP Assurances : CNP Argentina en Argentine, groupe Caixa Seguros au Brésil, CNP UniCredit Vita en Italie, CNP Vida en Espagne, CNP Europe Life en Irlande, SFLI en Chine, CNP Marfin à Chypre-Grèce, soit 1 437 collaborateurs représentant 98 % des effectifs (hors CNP-BVP acquis courant 2009). Global Seguros et Global Vida au Portugal, en cours de cession, n'ont pas été intégrés.

Indicateurs environnementaux —

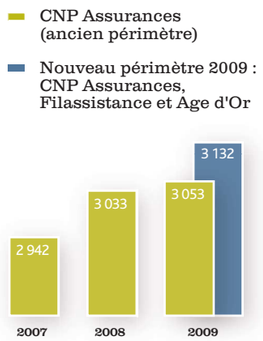
France : effectif de référence : 2 942 en 2007, 3 033 en 2008 et 3 132 en 2009 (augmentation du périmètre de 3 %) et une surface de bureaux de 97 792 m² en 2009, en augmentation de 0,5 % par rapport à 2008. L'impact de l'augmentation du périmètre est précisé s'il est significatif.

International : Brésil 11 200 m² à Brasilia et 747 collaborateurs ; Espagne 1 200 m² et 87 collaborateurs à Madrid ; Argentine 66 collaborateurs essentiellement au siège de Buenos Aires ; 10 920 m² et 349 collaborateurs à Chypre et en Grèce ; 1 500 m² en Chine, 62 collaborateurs à Pékin ; Irlande 7 collaborateurs (pour l'Italie 123 collaborateurs, reporting en cours de structuration).

Parties prenantes : les collaborateurs et les partenaires sociaux

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.

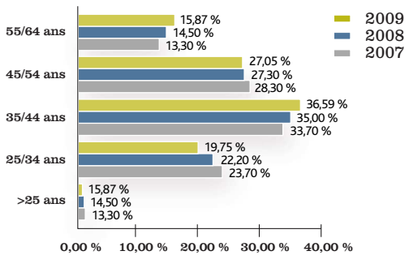
Effectifs en France



La structure de l'effectif est stable :

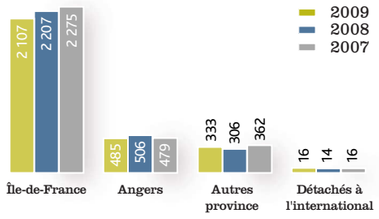
- + 0,7% à périmètre constant
- CDI : 97,8 % CDD : 2,2 %
- 38 % hommes – 62 % femmes
- 92 % salariés – 8 % fonctionnaires mis à la disposition
- 53 % cadres – 47 % non-cadres
- L'âge moyen de l'effectif en CDI est de 43,4 ans (42,4 ans pour les salariés et 54 ans pour les fonctionnaires mis à la disposition), en augmentation régulière
- L'âge moyen de départ à la retraite est 62,5 ans

Répartition par âge des CDI de CNP assurances



- L'ancienneté moyenne est de 13,6 ans (12 ans pour les salariés CNP Assurances et 32,9 ans pour les fonctionnaires mis à la disposition).
- 1/4 des effectifs a moins de 5 ans d'ancienneté.

Répartition géographique stable



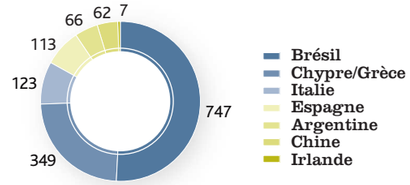
Recours à la main-d'œuvre extérieure

Le recours à la main-d'œuvre extérieure à la société est stable. La maîtrise d'œuvre informatique est regroupée dans un GIE ICDC CNP Assurances qui emploie 325 personnes. La sécurité est confiée à 22 personnes, le ménage à 67 personnes hors régions, la maintenance à 17 personnes et l'accueil à 5 personnes.

Effectifs à l'international

Répartition de l'effectif total des filiales internationales fin 2009

La totalité des salariés du Groupe s'élève à 1 467 (+ 6 % par rapport à 2008) – hors Global Seguros et Global Vida cédés le 03/03/2010. Le périmètre des indicateurs qui suivent porte sur 1 402 salariés (cf. périmètre).

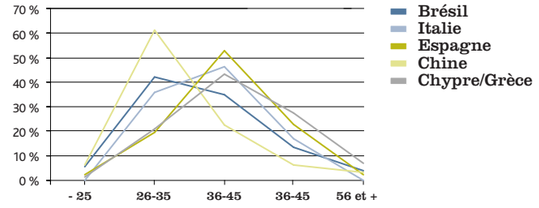


Les salariés sont tous couverts par la convention collective d'assurance en place. En Chine, les salariés relèvent de la « Labor Law » effective depuis le 1er janvier 2008.

	Parts de contrats à durée indéterminé	Répartition Hommes/Femmes	Age moyen
Brésil	100 %	46 % / 54 %	36
Chypre/Grèce	100 %	33 % / 67 %	42
Italie	95 %	55 % / 45 %	37
Espagne	93 %	44 % / 56 %	40
Argentine	100 %	45 % / 55 %	32
Chine	contrat spécifique	34 % / 66 %	34
Irlande	0 %	71 % / 29 %	28
TOTAL	94 %	43 % / 57 %	37

Répartition par âge de l'effectif en 2009

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



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 filiales à l'international témoignent de l'insertion économique locale. Les expatriés représentent 1 % des collaborateurs des filiales et 57 % des membres du comité exécutif ou de direction sont embauchés localement.

	Mains d'œuvre externe	Répartition géographique
Brésil	356 – informatique	80 % Brasilia – 20 %
Chypre	0	5 sites
Italie	10 consultants (50 en 2008)	100 % Milan
Espagne	2 ETP, maintenance, ménage	100 % Madrid
Argentine	2	100 % Buenos Aires
Chine	2	100 % Beijing
Irlande	0	100 % Dublin

Gestion de l'emploi

En France —

- Entrées : 123 CDI, 115 CDD et 8 CDD transformés en CDI.
- Sorties : 229 dont 52 démissions, 86 fins de contrat CDD, 29 départs à la retraite, 17 ruptures de période d'essai, 5 licenciements et 5 ruptures conventionnelles.
- Le turn-over est faible et stable : 3,7 %.

À l'international —

	Taux de rotation	Recrutements externes	Sorties	Ancienneté moyenne
Brésil	12 %	94	88	6 ans
Chypre/Grèce	6 %	33	19	20 ans
Italie	3 %	25	3	4 ans
Espagne	5 %	15	8	10 ans
Argentine	16 %	23	14	4 ans
Chine	6 %	51	45	2 ans
Irlande	0 %	4	1	1 an (création)
Total	**9 %**	**245**	**178**	**9 ans**

Baisse des mouvements de personnel net en 2009 dans toutes les filiales et conforme à la moyenne locale.

Organisation du temps de travail

En France —

- Durée de travail : temps plein à 1 575 h/an (accord ARTT de novembre 2001).
- En 2009, 18,2% de l'effectif travaille à temps partiel choisi. La totalité des avantages sociaux accordés aux salariés bénéficie aussi aux salariés à temps partiel.
- 68,1 % des collaborateurs de CNP Assurances bénéficient d'horaires personnalisés. Mise en place d'une crèche inter-entreprise sur le site d'Angers en 2009.
- Heures supplémentaires 2009 : 0,08 % des heures payées.

À l'international —

	Temps de travail hebdomadaire	Part de l'effectif à temps partiel
Brésil	37h30	0,8 %
Chypre	37h	0,0 %
Grèce	39h	0,0 %
Italie	37h	3,2 %
Espagne	40h – Eté 33h45	1,1 %
Argentine	40h	1,5 %
Chine	40h	0 %
Irlande	40h	0 %
Total		**1 %**

Caixa Seguros a payé 13 100 heures supplémentaires en 2009, SFLI 722 et 9 963 en Italie et 100 dans le groupe Marfin.

Santé et sécurité en France

Absentéisme —
Le taux d'absentéisme est stable : 5,9 % en 2009 dont 4,5 % hors maternité.

Hygiène et sécurité —
Stabilité des accidents de travail (29 en 2009 dont 15 avec arrêt de travail).

44 accidents de trajet dont 24 avec arrêt de travail.

Prévention : possibilité de bénéficier au sein de l'entreprise de consultations préventives, formation à la conduite, sevrage tabagique, sensibilisation aux risques musculo-squelettiques.

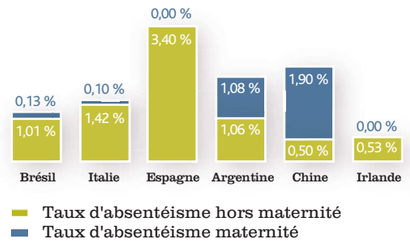
En 2009, 2 265 collaborateurs de l'entreprise ont suivi une formation à la sécurité incendie.

En 2009, CNP Assurances a mis en place son deuxième plan de prévention du stress et des risques psychosociaux. Celui-ci court de 2009 à 2012.
Depuis 2005, CNP Assurances s'est dotée d'une mission de médiation sociale interne. En 2009, celle-ci a été sollicitée 30 fois, dont 11 fois pour mettre en place des mesures préventives.

Santé et sécurité à l'international

Absentéisme —
Le taux d'absentéisme est relativement faible dans toutes les filiales et le plus souvent en diminution, notamment depuis 2008 au Brésil à la suite du programme de santé lancé par Caixa Seguros « *Viva bem* » (Vivre bien).

Hygiène et sécurité —
5 accidents de travail ont été enregistrés en 2009 dans les filiales internationales, ainsi que 3 accidents de trajet. Présence d'un CHSCT en Espagne. Opération de prévention des risques d'accident du travail.



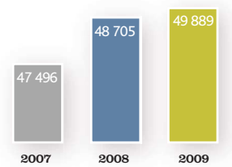
Rémunérations en France

Rémunération individuelle —
(brut ; déclaration annuelle des données sociales des salariés permanents sur 2 ans)

Augmentation générale des salaires de 1,8 % en 2009. 60 % des salariés CNP Assurances ont également bénéficié d'une augmentation individuelle.

La masse salariale globale brute de CNP Assurances est de 150,1 M€ ,en hausse de 3,7 % par rapport à 2008.

Rémunération annuelle moyenne (en €)



Rémunération collective à CNP Assurances —
Intéressement : 5 026 800 € versés en 2009, en baisse de 38 % par rapport à 2008 notamment du fait de la non-atteinte d'objectif de réduction de consommation de papier en 2008.
Participation aux bénéfices (y compris la prime compensatoire versée aux fonctionnaires) : 17 841 927 €, en augmentation de 4 %.
Épargne salariale : fin 2009, le montant des avoirs en épargne salariale des collaborateurs CNP Assurances de droit privé s'élève à 90,9 M€.
Actionnariat salarié : 2 824 salariés actionnaires en nominatif (90 % des collaborateurs) et 1 469 via le PEG, soit une détention moyenne de 12 k€ par salarié, représentant 0,4 % du capital à fin 2009.

Rémunération moyenne à l'international

	Rémunération mensuelle brute	Taux d'augmentation 2009	Autre rémunération
Brésil	R$ 4070	9,5 %	
Chypre/Grèce	2 737 €	2 %	
Italie	3 457 €	nc	
Espagne	3 578 €	3,20 %	variable : 3 505 €
Argentine	$ 4 980	9 %	
Chine	10 070 RMB	29 %	variable 1 827 RMB
Irlande	4 546 €		34 300 €

NB : taux d'inflation 20 % en Argentine, 1,4 % en Espagne et 5,9 % au Brésil. La rémunération moyenne est en baisse en Italie du fait de l'embauche de salariés plus jeunes.

Déroulement de carrière en France

L'accompagnement des collaborateurs dans la durée est une priorité. Tous les cadres de direction de CNP Assurances ont, parmi leurs objectifs, un objectif de suivi de carrière de leurs équipes.

En 2009, 56 % des postes CDI de CNP Assurances ouverts au recrutement ont été pourvus en interne.
- 90 % des collaborateurs ont bénéficié d'un entretien d'activité (évaluation des compétences tous les 2 ans).
- 169 collaborateurs ont été promus.
- 648 ont bénéficié d'entretien d'accompagnement de carrière.

Formation en France

- La formation représente 5,8 % de la masse salariale en 2009 en constante augmentation depuis 5 ans. 73 % de l'effectif a bénéficié d'une formation. Le nombre moyen de jours/stagiaire est de 4,24.
- En 2009, on note la forte progression des formations management. 5,7 % des collaborateurs ont bénéficié de parcours professionnels qualifiants

Formation à l'international

	Part de la masse salariale dédiée à la formation	Part de l'effectif ayant reçu une formation	Nombre de jours moyen de formation
Brésil	3,4 %	87 %	1,7 jours
Chypre/Grèce	2 737 €	39 %	2 jours
Italie	4 %	93 %	4,3 jours
Espagne	1 %	59 %	1,7 jours
Argentine	3 %	100 %	3 jours
Chine	2 %	18 %	12 jours (langues)
Irlande	ns	ns	-
Total	**2,5 %**	**71 %**	**2,5 jours**

En Italie la part de la masse salariale dédiée à la formation a été multipliée par 2 entre 2008 et 2009.

Dialogue social en France

- **Les accords en vigueur** couvrent tous les domaines (Égalité homme/femme, ARTT, plan d'épargne retraite collectif, moyens syndicaux, insertion des personnes handicapées, intéressement, participation aux bénéfices, DIF…).
- **Accords signés en 2009** : 6 dont 4 à CNP Assurances (supplément d'intéressement, NAO salaires, déblocage exceptionnel de la participation, accord de prorogation des membres du CHSCT) et 2 Filassistance (intéressement, prime Fillon).
- **Réunions des instances représentatives**

Pour CNP Assurances : 21 réunions du CE, 12 réunions des délégués du personnel, 23 réunions de négociation avec les délégués syndicaux et 14 réunions du CHSCT.

Les filiales françaises tiennent les réunions des instances représentatives selon la réglementation.

Dialogue social à l'international

	Nombre de réunion paritaires	Accords signés en 2009
Brésil	1	2
Chypre/Grèce	2	3
Italie	6	1
Espagne	4	2
Argentine	2	1
Chine	0	0
Irlande	ns	-

Les principaux domaines sont couverts par les accords.

Il y a au moins un représentant du personnel dans toutes les filiales internationales de plus de 10 salariés, en particulier en Chine depuis 2009.

Le Comité d'entreprise européen se réunira dans l'année 2010.

Promotion de l'égalité des chances en France

• Les femmes représentent 50,7 % des cadres (en augmentation) et 24 % des cadres de Direction (stable).
La moyenne des rapports du revenu homme/femme par classe est de 106 % fin 2009.
• 62 jeunes sont en contrat d'insertion.
• Plan d'action senior 2009-2012 (6 contrats CDD senior).
• Accord sur l'insertion des personnes handicapées depuis 1995 : 76 personnes handicapées sont employées en CDI.
Le recours à des CAT représente 36 unités bénéficiaires. CNP Assurances accueille un CAT dans ses locaux.
• En 2009, après l'audit d'accessibilité des locaux de Paris et d'Arcueil, un plan d'actions correctives a été mis en place.
Taux d'emploi en augmentation : 4,59 %
• En janvier 2009, CNP Assurances a été l'une des premières entreprises à obtenir le label Diversité.

Promotion de l'égalité des chances à l'international

	Part des femmes chez les cadres	Moyenne des rapports revenu homme/femme par catégories
Brésil	31 %	119 %
Chypre/Grèce	12 %	nc
Italie	35 %	102 %
Espagne	33 %	104 %
Argentine	60 %	pas de distinction
Chine	14 %	61 % commerciaux – 203 % autres
Irlande	33 %	nc
Total	**28 %**	

Le code de conduite du groupe Caixa Seguros au Brésil interdit toute discrimination.

En Espagne, la convention collective d'assurance de 2008 renforce la politique d'égalité entre les sexes.

Insertion professionnelle

	Part d'employés handicapés	Nombre de stagiaires / apprentis
Brésil	1 %	97 % stagiaires et 18 apprentis
Chypre/Grèce	0 %	15
Italie	3 %	2
Espagne	0 %	3 contrats d'insertion
Argentine	0 %	4 contrats en alternance
Chine	0 %	1 stagiaire
Irlande	0 %	0
Total	**1 %**	**140**

18 jeunes de 14 à 18 ans ont participé au programme « *Jovem de expressao* » en tant qu'apprentis à Caixa Seguros, en alternance avec des modules de formation sur la citoyenneté et l'administration.

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, de CET et d'un PERCO.
• Œuvres sociales et culturelles du Comité d'entreprise : 1,75 % de la masse salariale. Les prestations concernent : enfance, 41 % ; chèques vacances, 24 % ; voyages, 16 %.
• Autres (sport, culture, action sociale) : 19 %.

À l'international, chaque filiale propose des avantages sociaux dans des domaines variés : couverture santé, subventions repas, transport, loisirs.

Ensemble vers un développement durable

Écoute des parties prenantes —

Dans le cadre des actions RH du groupe CDC, un baromètre social interne a été réalisé au printemps 2009. 2 000 salariés de la CNP y ont participé.

**Baromètre social 2008 dans le groupe Caixa Seguros :
90 % des employés se sentent fiers de faire partie du Groupe.**

Déontologie —

Le code de déontologie, mentionné dans le contrat de travail, est disponible sous l'intranet et diffusé dans le guide d'accueil des nouveaux salariés. Certains métiers se sont dotés de chartes spécifiques : Achats, Audit interne.

**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 —

• Près de 20 000 connexions à l'espace Développement durable de l'intranet ont été enregistrées en 2009. Pour la troisième année, 10 % de l'intéressement des salariés était lié à un quiz développement durable avec des questions sur les droits de l'homme, en plus des 10 % liés à la réduction de la consommation de papier.
• Les salariés de CNP Assurances ont placé près de 25 % de leur épargne salariale dans des fonds ISR.
• Des premières formations générales sur le développement durable ont été testées par des collaborateurs de la CNP.
Les acheteurs de CNP Assurances ont bénéficié de formations spécifiques.

**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.
Le groupe Caixa Seguros effectue des formations sur l'environnement pour le personnel.**

Parties prenantes : les assurés et les partenaires distributeurs

Satisfaction des assurés

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, création d'un observatoire de la relation clients et organisation de 77 sessions avec les équipes commerciales des réseaux en régions, dont 44 formations. Des comités de suivi se réunissent y compris au niveau régional.

30 soirées dites de « proximité » ont été organisées par les conseillers auprès d'environ 2 000 clients.

Certifications à fin 2009 —
- Certification ISO 9001 V 2000 et renouvellement en 2009 de tout le processus d'information annuelle des assurés et des centres d'appels, du traitement des flux de courriers, de l'ensemble de l'activité Assurance Emprunteurs et de la Direction du développement commercial de CNP Assurances pour la relation commerciale, d'entreprise à entreprise, avec les distributeurs.
- Certification NF des services d'Âge d'Or Expansion.
- Certification des activités du Service Audit – IIA et IFACI en 2008.

Des outils pour la qualité de service — :
Les postes de travail au service des partenaires (Puma, Partage, Majestic et CNPNet) confortent le conseil tout en augmentant l'efficacité et la qualité du service aux assurés. Par exemple, en 2009, grâce à Puma, 94 % des opérations courantes ont été effectuées immédiatement sur les points de vente des Caisses d'Épargne, 6 jours sur 7.

Dans le réseau CNP Trésor, mise en place d'un outil d'aide à l'allocation d'actif des assurés individuels.

La dématérialisation des documents réduit les délais et évite la consommation de papier (déployée sur le réseau CNP Trésor en 2009, soit 1 million de courriers dématérialisés).

Accessibilité des appels des assurés et conseillers —
Pour CNP Assurances, en 2009, 1,43 millions d'appels ont été reçus, en diminution de 7 % par rapport à 2008. Le taux d'accessibilité 2009 est élevé : 86 %. Une cellule dédiée a été mise en place suite à la crise financière.

> **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 2009, le niveau de satisfaction global du centre d'appel s'élève à 89 %.**

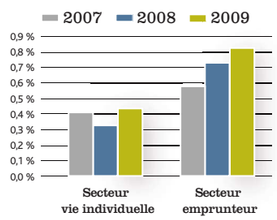
> **Par ailleurs, 400 formations ont été effectuées auprès du réseau et différentes enquêtes clients sont réalisées tous les ans, notamment auprès des nouveaux assurés**
>
> **À Chypre, les produits en unités de compte sont généralement assortis de garanties en cas d'accident de la vie. 4 enquêtes de satisfaction ont été réalisées en 2009.**
>
> **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'action commerciale de CNP Vida est certifiée ISO 9001 V 2000. La filiale effectue tous les ans une enquête de satisfaction auprès des distributeurs (en 2009, satisfaction globale : 7,51/10).**
>
> **En Argentine, 6 enquêtes ont été réalisées auprès des assurés et auprès du réseau commercial.**

Réclamations —
Depuis toujours marginal, le nombre des réclamations a encore significativement diminué sur le secteur emprunteur en 2009 et reste très maîtrisé en vie individuelle.

Contentieux —
1 620 contentieux sont en cours à fin 2009, en diminution de 3 %. Le pourcentage de contentieux gagnés par la CNP est de 62 % en première instance, 65 % en appel et 92 % en cassation.
Parallèlement, 1 020 saisines de médiation ont été enregistrées en 2009 (en augmentation de 3 %), dont 52 % d'avis rendus favorables aux assurés.

Contrats non réclamés —
Mobilisée depuis toujours sur ce sujet, CNP Assurances a mis en œuvre sans tarder la nouvelle réglementation. En 2009, les bénéficiaires de 855 contrats non réclamés ont été retrouvés via AGIRA (40 M€ versés).

Taux de réclamations/nombre de contrats



Produits et services à avantage sociétal et/ou environnemental

Sur le segment des assurances de personnes, les produits « verts » sont limités aux supports ISR (cf. page suivante).

Prévention —
En revanche 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 2009, après le « Bilan Prévention de la perte d'autonomie » et le « Bilan Prévention mémoire », Filassistance international a développé :
- un service « Prévention des pandémies » et 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 assurances collectives, CNP Assurances a également développé des actions de prévention et santé au travail dans les collectivités locales : conseil, formation et soutien psychologique individuel et collectif.

Caixa Seguros propose le produit Caixacap Blue Dream dont une partie des primes est reversée à Green Initiative pour mener à bien le programme de reforestation « Carbono Seguro ».

CNP Marfin effectue des campagnes de prévention de l'obésité et du stress. Elle propose dans certains produits spécifiques des examens médicaux gratuits ou à coûts réduits.

Contribution à la lutte contre l'exclusion financière —

Produits accessibles au plus grand nombre

• 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 23 € par mois pour une rente mensuelle en cas de dépendance de 500 €.
• 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.
• CNP Assurances propose une nouvelle garantie invalidité pour les clients en situation médicale grave, qui s'adresse, au-delà de la convention AERAS, également aux fonctionnaires et aux travailleurs non salariés.
• Micro-assurance : membre fondateur de la fondation Entrepreneurs de la Cité, destiné à favoriser l'assurance de créateur d'entreprise, et co-assureur de la garantie prévoyance et santé « Trousse 1re assurance ».

Procédure de sélection médicale adaptée

Le taux de refus en assurance emprunteur est inférieur à 0,2 % en 2009. Les acceptations avec majoration de tarif ou limitation de garantie ont été réduites. 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. 10 000 clients ont ainsi été pris en charge.

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

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

Autres exemples de garanties à plus-value sociétale —

• En 2009, enrichissement de tous les contrats MGEN (2 millions d'assurés) d'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 ;
• lancement de « Protection active emploi » avec le CIF garantissant un soutien financiers 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.

Ensemble vers un développement durable

Écoute des parties prenantes

Outre les études réalisées avec les partenaires distributeurs, CNP Assurances effectue des études qualitatives et quantitatives, afin d'anticiper les besoins résultant des évolutions sociales et démographiques. En 2009, ces études ont porté notamment sur la retraite, les travailleurs non salariés et des très petites entreprises et l'appétence à l'épargne solidaire.

Par ailleurs, une enquête de satisfaction a été réalisée en 2009 sur le processus de souscription. Filassistance interroge chaque semestre ses bénéficiaires (91 % de satisfaits et très satisfaits, tendance à l'amélioration sur l'ensemble des critères).

Promotion auprès des assurés du développement durable via les supports ISR

Parallèlement au développement de la gestion ISR des actifs adossés à l'ensemble produits en euros, des supports ISR sont proposés dans chacun des contrats phares de CNP Assurances. À fin 2009, 80 010 contrats d'assurance vie en intègrent (+ 13 % en un an).

Les encours atteignent 228 M€ fin 2009, en augmentation de 43 % par rapport à fin 2008, soit plus du double de la performance moyenne de la Bourse. L'encours du support « CNP Développement Durable » a augmenté de 52 % en 2009.

En assurance collective, la démarche développement durable est partagée avec les clients au cours des comités de suivi. Les produits ISR ou solidaires ont été développés.

Fongépar insertion Emploi Sécurité a été créé en 2009, élargissant ainsi la gamme solidaire de Fongépar labellisée par le CIES à tous les types de profils de risque.

Une rubrique développement durable est intégrée dans la lettre semestrielle pour les clients du réseau CNP Trésor.

Le groupe brésilien effectue depuis 2 ans une opération de sensibilisation au développement durable des clients qui détiennent plus de 2 contrats auprès du Groupe.

Partie prenante : les fournisseurs

Respect des droits de l'homme, des règles internationales du travail et de l'environnement chez les fournisseurs

Une clause sociale est intégrée dans les appels d'offres lancés par CNP Assurances. 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. La sélection des fournisseurs intègre aussi des critères environnementaux.

Le respect de la réglementation est vérifié. Après un audit auprès de 50 fournisseurs en 2008, une enquête a été réalisée en 2009 auprès des fournisseurs informatiques.

À l'international : Caixa Seguros a également inséré des clauses reprenant les engagements du Pacte Mondial (O.I.T., lutte contre le crime organisé et le trafic de drogue, environnement, fraude et blanchiment).

Les démarches des autres filiales progressent aussi sur ce sujet (aspect produits et fournisseurs) : sensibilisation du « *green group* » de CNP UniCredit Vita et priorité aux achats responsables par la SFLI en Chine.

Partie prenante : les contreparties des investissements financiers

Investisseur responsable —

Avec un stock d'actifs de 264,7 Md€ hors unités de compte, le groupe CNP joue un rôle majeur dans le financement de l'économie.

Les objectifs : sécurité et performance optimisée et lissée dans le temps. L'actif est caractérisé par des horizons de détention très longs dans le cadre de l'ALM : en moyenne 8 ans pour les actions, maturité pour les obligations, soit 10 années en moyenne.

Une prise en compte progressive des critères ESG sur l'ensemble du portefeuille —

- Obligations du secteur public et parapublic : exclusion des pays non démocratiques et mal classés par Transparency International.
- Actions cotées : gestion ISR « best-in-class ». Veille trimestrielle depuis 2006, avec Natixis AM et depuis 2009 avec LBPAM. Approche en cours d'extension sur les obligations corporate.
- Immobilier en direct : charte de gestion durable adoptée avec Icade en 2008 (objectifs : sécurité des biens et des personnes et préservation de l'environnement). En 2009, évaluation environnementale de toutes les nouvelles acquisitions, réalisation de diagnostics de sécurité sur l'ensemble des immeubles et programmation des travaux dans les 18 mois dont 1/4 dès 2009. Construction de la base de suivi des consommations d'eau et d'énergie en cours avec Icade. Acquisition d'immeubles BBC fin 2009.
- Réalisation d'un questionnaire ISR pour les fonds Private Equity afin d'intégrer des critères ESG dans le dossier d'acquisition.
- Forêts : premier propriétaire forestier privé français avec 49 000 ha répartis sur 189 massifs. Gestion durable par la Société forestière (objectifs : sécurité, biodiversité, anticipation du changement climatique).
- Supports ISR adossés aux fonds € : encours de 141,2 M€ fin 2009, dont 25 M€ de flux nouveaux (en majorité actions) et d'autres fonds d'investissement dédiés aux infrastructures, dont énergie renouvelable.
- Fongépar : 72 M€ de support ISR, dont fonds solidaires égaux à 2,3 % du total des encours (ratio très supérieur au marché).

À fin 2009, plus de la moitié du portefeuille d'actifs est géré en intégrant des critères ESG. La société a pour objectif d'augmenter cette proportion pour atteindre 55 % fin 2010.

Actionnaire responsable —

En 2009, vote sur 99,8 % des participations françaises en portefeuille et sur quelques détentions européennes majeures, soit 115 assemblées générales (taux d'opposition de 14 %). Posture de vote : respect des intérêts d'actionnaires minoritaires dans une perspective de détention longue.

Ensemble vers un développement durable —

Dialogue avec les sociétés dont la CNP est actionnaire lors de problèmes révélés lors des veilles ISR trimestrielles via nos gérants financiers ou lors des préparations des assemblées générales.

Réalisation d'une enquête de satisfaction fin 2009 auprès des locataires des biens détenus en direct (moyenne : 6,4/10), confirmant les besoins de ces derniers et aussi de connaître les attentes en termes de développement durable (tri sélectif, travaux d'isolation, bail vert…)

À l'international : l'intégration de critères ESG se développe aussi progressivement dans la gestion financière des principales filiales internationales dans le cadre de la réglementation locale. Ainsi au Brésil, 80 % des actifs doivent être investis dans le pays, mais Caixa Seguros favorise les sociétés engagées en faveur de l'environnement. En Italie, près de 1 % des actifs est investi dans des supports labellisés ISR. Caixa Seguros investit depuis plusieurs années dans le programme social « *Jovem de Expressão* », se concentrant sur la promotion de la santé des jeunes, en réduisant leur exposition à la violence.

Partie prenante : la société civile

Lutte contre la corruption et le blanchiment de capitaux

Outre le dispositif de contrôle interne et le déploiement des normes déontologiques, le dispositif de prévention et lutte contre le blanchiment de capitaux fait l'objet de contrôles permanents mis à jour pour suivre l'évolution de la réglementation. Un service spécifique est dédié à cette activité relayée par 16 personnes dans les différentes entités. Les procédures fédérales de lutte anti-blanchiment sont accessibles à tout collaborateur dans l'intranet. Des sensibilisations sont effectuées aux nouveaux arrivants et régulièrement à l'encadrement.

La corruption ne correspond pas à un risque majeur de l'activité de CNP Assurances, puisque tous les versements reçus et les prestations versées sont tracés et que les paiements en liquide sont interdits. La base « Contrôle des opérations commerciales et de gestion des contrats » décrit 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.

La lutte contre la corruption des hommes politiques est réalisée par la mise à jour régulière d'une liste de « personnes politiquement exposées », mise à disposition des relais anti-blanchiment afin de vérifier l'absence de client dans cette liste.

La prévention et la lutte contre le blanchiment de capitaux ont été étendues aux filiales internationales en 2009. Des formations sont effectuées dans chaque filiale, en France et à l'international, en lien avec la Direction du Contrôle des risques du Groupe.

Mécénat

• **La Fondation CNP** intervient depuis une dizaine d'années dans le domaine de la santé avec un budget annuel de plus de 530 k€ (en particulier, prise en charge de la douleur et prévention de l'obésité). En 2009 a été lancé un programme de soutien aux communes pour l'installation de défibrillateurs cardiaques et d'actions de sensibilisation.
• Autres actions sociales : CNP partenaire fondateur de Hanploi en faveur de l'emploi des handicapés (200 000 €), Téléthon de la Bourse et de la Finance et autres (100 000 €), microcrédit (40 000 €).
• Aide à la recherche (280 k€, dont financement de la chaire de l'université Paris-Dauphine « Risques et chances de la transition démographique »).
• Mécénat culturel : trésor de Pouilly-sur-Meuse et restauration d'un tableau de Nicolas Poussin en coopération avec Caixa Seguros.

Brésil : 13 projets pour un budget total 3,3 millions de R$: lutte contre la violence des jeunes, couverture santé et décès de près de 3 000 étudiants et enseignants intervenant dans un projet public d'intégration sociale, lutte contre la drogue dans les écoles avec l'Unicef et ateliers musicaux auprès d'enfants. Opérations dans le cadre de l'année de la France au Brésil. Aide à l'emploi de personnes avec déficience intellectuelle.

Italie : banque alimentaire.

Espagne : parrainage d'enfants du tiers-monde.

Argentine : aide alimentaire, dons d'ordinateurs obsolètes aux prisons.

Ensemble vers un développement durable —
CNP Assurances participe aux réflexions de place sur la responsabilité sociale des entreprises. Membre de l'Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprise (ORSE) et de son Club Finances, elle participe aussi activement aux travaux de l'Association Française de l'Assurance (AFA) et promeut la Charte en faveur du développement durable.

Partie prenante : les actionnaires

Gouvernance

Instances dirigeantes —
Les statuts de CNP Assurances dissocient les fonctions de Président du Conseil d'administration de la responsabilité de la gestion quotidienne dévolue au Directeur général.

La composition du Conseil d'administration reflète l'actionnariat et, au-delà des obligations réglementaires, comprend un représentant des salariés.

Le Conseil d'administration s'est doté de comités spécialisés : Comité d'audit, Comité stratégique et Comité des rémunérations et des nominations. Le Comité stratégique est présidé par le Président du Conseil, non partie au Pacte. Le Comité d'audit et le Comité des rémunérations et des nominations sont présidés par des administrateurs indépendants.

En 2009, le Conseil d'administration s'est réuni 7 fois (taux moyen de participation de 75 %), le Comité d'audit 5 fois (taux de participation de près de 80 %), le Comité stratégique 3 fois (taux de participation de 75 %) et le Comité des rémunérations et des nominations 2 fois (taux de participation supérieur à 90 %).

Actionnariat —
23,4 % du capital est flottant. Les actionnaires individuels, près de 140 000, sont régulièrement informés (lettre, site et numéro vert, rencontres) et bénéficient d'un Cercle, ouvert sans condition de détention minimale, et d'initiation à la gestion de patrimoine une fois par an. Au-delà des obligations légales, 5 % d'entre eux ont été convoqués à l'Assemblée générale. Cette dernière se tient selon le principe d'« 1 action, 1 voix ».

Fin 2009, 2 824 salariés de l'entreprise sont actionnaires au nominatif. De plus, près de 1 500 salariés sont possesseurs de parts au sein du FCPE. Le montant moyen détenu par salarié actionnaire est de 12 000 €.

Réalisation d'une enquête de satisfaction en 2009 sur la plate-forme d'appel (bon taux de satisfaction, peu de réclamations).

Partie prenante : l'environnement

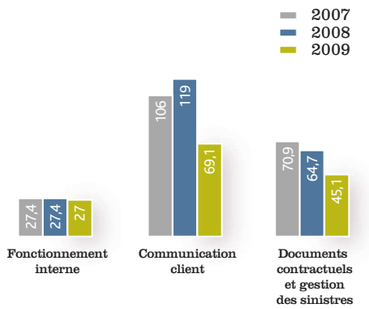
Toutes les sociétés du Groupe, appartenant au secteur financier, ont un impact direct limité sur l'environnement relevant des émissions de gaz carbonique. Elles partagent la volonté de tout faire pour réduire les consommations, en particulier sur chacun des trois principaux facteurs d'émissions directes :

- L'utilisation du papier ;
- Les déplacements ;
- La gestion des bâtiments d'exploitation.

THE GLOBAL COMPACT
WE SUPPORT

Consommation de papier en France

Consommation de papier (en millions de feuilles)



L'intégration d'objectifs d'économie de papier pour le fonctionnement interne dans le calcul de l'intéressement depuis 2007 a permis une diminution de 8 % sur 3 ans. En 2009, la part du papier recyclé, mis à disposition en milieu d'année, a atteint 18 %. Le papier non recyclé est certifié FSC.

Le papier utilisé pour communiquer auprès de 13 millions d'assurés a diminué de 42 % en 2009, notamment par le passage en recto verso des bulletins de situation annuelle.

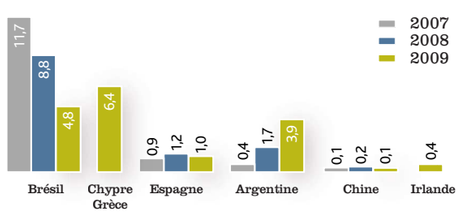
En plus du projet dématérialisation, CNP a développé des applications permettant la saisie sur le lieu de vente d'un maximum d'informations, afin d'éviter l'impression de liasses inutiles. Les guides de gestion ont été remplacés par des documents pdf interactifs adaptés à la lecture à l'écran.

Consommables informatiques

La consommation de 8 020 cartouches en 2009 en France est stable depuis 3 ans.

Consommation à l'international

Papier (en millions de feuilles)



La consommation de papier de l'ensemble des filiales effectuant un reporting environnemental a diminué de 17 % à périmètre constant.

La diminution de la consommation au Brésil s'explique par l'externalisation des impressions haut volume en mai 2008. La consommation interne reste stable.

En Argentine, le nombre de contrats a augmenté de plus de 70 %, expliquant la forte augmentation de la consommation de papier en 2009.

Dans la plupart des filiales, le papier consommé est certifié ou recyclé et l'impression recto verso est promue.

Déplacements

Si les déplacements en train ont baissé globalement, on constate une augmentation de 8 % des trajets entre Paris et Angers. Parallèlement, les déplacements domestiques en avion sont en diminution de 9 %, alors que les vols internationaux augmentent de 64 %, du fait de l'activité particulièrement élevée (cession au Portugal, nouveau partenariat à Chypre et en Espagne…) et malgré 778 heures de visioconférences enregistrées entre Paris et l'international.

Pour limiter les émissions globales de gaz à effet de serre, la durée de détention des véhicules CNP Assurances a été portée de 3 à 4 ans.

L'aménagement de nouvelles salles dédiées a permis d'amplifier l'augmentation de l'utilisation de la visioconférence.

On estime à presque 5 millions le nombre de kilomètres économisés entre Angers et Paris grâce à la visioconférence. Par ailleurs, les conférences téléphoniques se sont beaucoup développées.

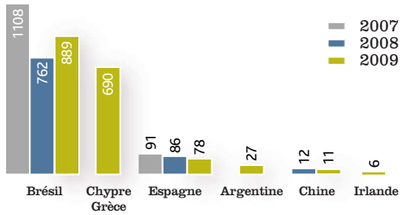
L'étendue du pays justifie l'usage de l'avion au Brésil. De plus, en 2009, la méthodologie utilisée par la filiale dans la détermination de cet indicateur a été modifiée. Le programme environnemental intègre la promotion de la visioconférence et de l'apprentissage à distance afin de réduire ces déplacements.

La filiale chinoise a aussi enregistré 286 000 km en train en 2009.

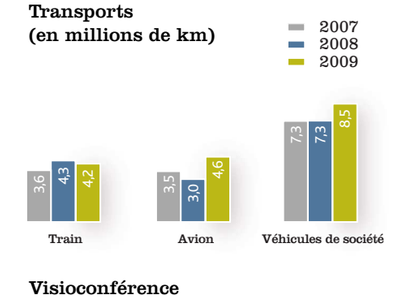
Les déplacements en voiture sont peu significatifs dans les filiales.

Visioconférence
La visioconférence est utilisée de plus en plus par toutes les filiales internationales. Seule l'Irlande ne disposera du matériel qu'en 2010.

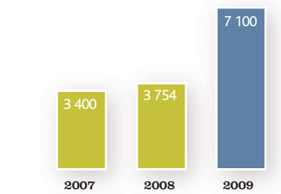
Consommables informatiques (en nombre de cartouches achetées)



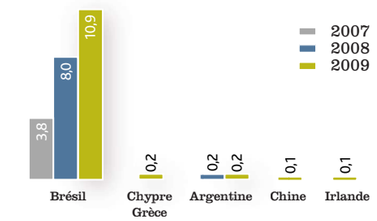
Transports (en millions de km)



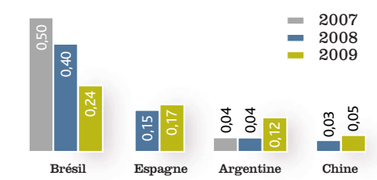
Visioconférence (en heures de connexion)



Avion (en millions de km)

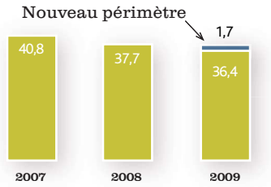


Voiture (en millions de km)



Gestion des batiments

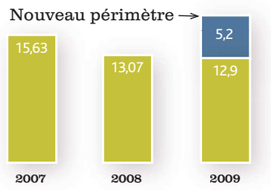
Eau (en milliers de m³)



CNP Assurances a réalisé pour son site principal de Paris un diagnostic environnemental en 2008, puis un « Green rating » en 2009.
Par ailleurs, la réhabilitation du service documentation s'est intégrée dans une démarche HQE.

La consommation d'eau reste stable en 2009. Le remplacement de la tour aéroréfrigérante du principal site de CNP Assurances pour couvrir les besoins courants est prévu en 2010.

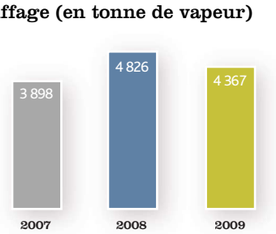
Électricité (en million de kWh)



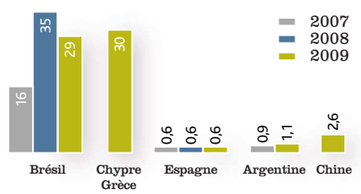
Poursuite de la diminution de la consommation électrique à périmètre constant (automatisation éclairage, chauffage, utilisation de leds…). L'intégration du site abritant les serveurs informatiques dans le nouveau périmètre est très significative sur le poste électricité.

Les variations climatiques expliquent ces évolutions.

Chauffage (en tonne de vapeur)



Eau (en milliers de m³)

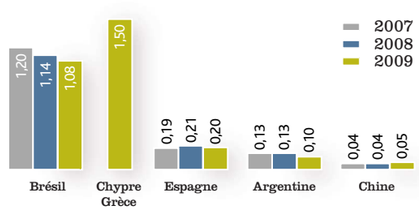


La consommation d'eau au Brésil inclut celle générée par le système de climatisation qui fonctionne fréquemment du fait du climat de Brasilia.

Les filiales internationales ont réalisé des actions de sensibilisation des utilisateurs en 2009, notamment sur l'eau auprès des salariés de la filiale brésilienne, sur l'extinction du matériel informatique en Chine et sur le chauffage et la climatisation en Argentine.

En Espagne, 4 000 litres de gasoil ont été consommés pour le chauffage.

Électricité (en million de kWh)



Gestion des déchets

- 92 % des collaborateurs ont accès au dispositif de recyclage.
- 194 tonnes de papiers et cartons recyclées, en augmentation de 30 % alors que la consommation a diminué dans le même temps.
- La moitié des cartouches d'encre ont été revalorisées ou récupérées en 2009 (au profit de la Fédération des Maladies Orphelines).
- 528 kg de piles ont été récupérés grâce aux collecteurs mis en place sur les principaux sites, en augmentation de 44 % par rapport à 2008.
- Le mobilier remplacé est donné à des associations (ou à des entreprises partenaires) et celui en mauvais état est mis en décharge surveillée (73 tonnes en 2009, en augmentation de 87 %).
- Autres recyclages : tubes, lampes, matériel électronique de bureau obsolète (détruits ou donnés), graisses des restaurants d'entreprise et, depuis 2009, filtres à air.

85 % des collaborateurs des filiales internationales ont accès au dispositif de recyclage du papier. 19 tonnes de papier ont été recyclées au Brésil, 1 tonne en Irlande et 520 kg en Chine (doublement en 1 an).

Le recyclage des cartouches d'imprimantes s'est généralisé en 2009 à l'ensemble des filiales (78 en Espagne, 889 au Brésil, 27 en Argentine, 11 en Chine et 6 en Irlande). Les filiales argentine et chinoise ont mis en place une collecte de piles.

Les bénéfices financiers du recyclage sont reversés à des associations en Argentine et au Brésil et le matériel informatique fait l'objet de dons.

Ensemble vers le développement durable

Politique environnementale —
À compter de 2010, le Conseil d'administration a fixé un objectif de réduction des émissions de CO_2 de 3 % par salarié dans le cadre du fonctionnement interne. Parallèlement, la gestion financière et immobilière des actifs de la compagnie et la sélection des fournisseurs participent à cette politique.

Un baromètre environnemental a été réalisé auprès des collaborateurs de CNP Assurances en 2009, afin de suivre l'évolution de leur comportement.

Au Brésil, le programme environnemental approuvé en novembre 2008 vise à renforcer tous les vecteurs de la responsabilité environnementale. Le Comité de direction a fixé un objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre de 5 %. Cet objectif s'accompagne de formation (campagne de sensibilisation, lancement du cours en ligne – obligatoire – sur la responsabilité socio-environnementale) et d'actions concrètes : implantation de nouvelles salles de visioconférence, compensation de séminaires, clause environnementale dans la sélection des fournisseurs.

En Italie, la politique environnementale est promue par le groupe de travail « *green group* » mis en place en 2008. En 2009, les actions de sensibilisation ont porté sur les véhicules de sociétés et les achats éco responsables. Le Groupe a mis en place un process de récupération des papiers en accord avec la mairie de Milan.

Lutte contre le changement climatique —

Calcul de l'empreinte carbone

L'empreinte carbone est estimée à partir des coefficients standard sur les principaux facteurs (papier, transport, énergie) pour lesquels un système de remontée des informations a été progressivement mis en place.
Les émissions en 2009 ont été estimées à 6 747 tonnes d'équivalent CO2, en diminution de 2 % à périmètre constant par rapport à 2008 (- 2,7 % par collaborateur). Ce calcul couvre 99 % des collaborateurs France.

La filiale brésilienne ayant aussi effectué le calcul de son empreinte carbone, ce sont donc 84 % des collaborateurs du groupe CNP qui sont concernés par ces évaluations.

Puits carbone

Les forêts dont CNP Assurances est propriétaire en France représentent un puits carbone de 220 200 tonnes, en diminution de 30 % suite à la tempête Klaus début 2009. Les plans de gestion de ces forets veillent à respecter la biodiversité et intègrent depuis 2003 les effets du changement climatique comme la diversification des essences afin d'atténuer les effets des anomalies climatiques.

Plantation de 5 400 arbres en forêt atlantique au Brésil par les collaborateurs de CNP Assurances lors des semaines développement durable des trois dernières années.

Autres

Signature de la déclaration de Kyoto de l'Association de Genève (luttant contre le changement climatique) par le Directeur général de CNP Assurances en mai 2009.

Participation au Carbone Disclosure Project depuis 2005.

Au Brésil, les émissions de gaz à effet de serre d'une partie de l'activité de la filiale (flotte automobile, déchets, énergie, eau et matériels consommés au siège) ont été estimées à 2 140 tonnes équivalent carbone pour 2009. Depuis 2007, la filiale compense une partie de ces émissions en finançant la plantation d'arbres en forêt atlantique par l'ONG Green Initiative (1 408 pour 2009, soit 222 tonnes équivalent carbone).

Impact du changement climatique

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 entreprises privées. Ces travaux ont été présentés au Conseil d'administration et au Comité d'audit de 2009.