

assurer tous les avènements



responsabilité sociétale de l'entreprise

bilan **RSE**
2013

Sommaire

- p. 02** La responsabilité sociétale du groupe CNP Assurances
- p. 09** Accompagner les collaborateurs dans la durée
- p. 26** Assumer notre responsabilité économique
- p. 38** Adapter nos offres à la diversité des besoins
- p. 46** Réduire notre empreinte environnementale
- p. 55** Indicateurs sociaux et environnementaux des filiales non-consolidées
- p. 57** Méthodologie



Éditorial

En 2003, CNP Assurances fut l'une des premières entreprises françaises à adhérer au Pacte Mondial de l'ONU.

10 ans après, le présent bilan témoigne du chemin parcouru : nous avons formalisé, déployé et approfondi notre engagement en tant qu'assureur, en tant qu'investisseur, et plus largement vis-à-vis de nos parties prenantes et de notre environnement en France comme à l'international.

Agir donc, mais aussi rendre compte et traduire en mesures objectives les enjeux majeurs de l'entreprise, les résultats de la démarche et la mobilisation des équipes. C'est pourquoi depuis 2006 CNP Assurances a développé la publication d'indicateurs RSE qui couvrent l'ensemble de nos activités.

Aujourd'hui, nous voulons aller plus loin et faire de la RSE un levier de transformation et de création de valeur, afin qu'au-delà des résultats déjà obtenus se renforce notre engagement concret et quotidien pour une entreprise toujours plus responsable vis-à-vis de ses clients, de ses collaborateurs, de ses actionnaires, et de son environnement.

Bonne lecture !

Frédéric Lavenir
Directeur général

Responsabilité sociétale du groupe CNP Assurances

L'historique de notre engagement

2003, le rôle fondateur de notre adhésion au Pacte Mondial

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 plus spécifiquement les principes de l'Organisation Internationale du Travail et la réglementation du travail propre à chaque pays.

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

2009, un engagement relayé dans le secteur de l'assurance

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.

2011, un engagement renforcé dans notre métier d'assureur et d'investisseur

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.

Un déploiement coordonné dans les filiales et partagé avec ses partenaires

Conformément au modèle d'affaire du Groupe, les principales filiales associent un ou plusieurs partenaires locaux, le plus souvent des acteurs bancaires chargés de la distribution des produits. La démarche RSE est définie par la filiale en cohérence avec les principes du Groupe. Des échanges réguliers ont lieu. Les indicateurs de déploiement sont partagés.

Les dix principes du pacte mondial



Droits de l'homme

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

Droit du travail

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

Environnement

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

Lutte contre la corruption

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

Les composantes de la démarche RSE

La démarche RSE du groupe CNP Assurances est structurée autour de quatre engagements forts, qui inspirent l'ensemble des actions :

Accompagner les collaborateurs dans la durée

Les collaborateurs ont une ancienneté moyenne de 13 ans. Cette longévité est un facteur de stabilité et d'efficacité de notre organisation. Elle témoigne aussi de la capacité de CNP Assurances à offrir à ses salariés des perspectives d'évolution interne. Cette réussite repose notamment sur le suivi du parcours de chacun, et une adaptation continue de l'offre de formations. CNP Assurances veille également à la diversité des profils recrutés et à l'amélioration de la qualité de vie au travail.

Découvrez les 3 actions prioritaires P.9 et les actions complémentaires P.18

Assumer notre responsabilité économique

Avec plus de 300 Md€ de placements financiers au 31/12/2013 dont 123 Md € en France, le groupe CNP Assurances joue un rôle majeur dans le financement de l'économie. Adossés à des engagements de très long terme, les actifs sont placés à un horizon beaucoup plus long que les pratiques de place. Le groupe CNP Assurances offre ainsi aux acteurs publics et privés qu'il finance la stabilité nécessaire à leur développement. Il joue de plus un rôle contra-cyclique, particulièrement précieux en période instable.

Découvrez les 3 actions prioritaires P.26 et les actions complémentaires P.32

Adapter nos offres à la diversité des besoins

Présente dans 11 pays, CNP Assurances est confrontée à une grande diversité de situations économiques et sociales. Cette diversité est un formidable gisement d'innovations. Au Brésil par exemple, Caixa Seguros a su élaborer des produits d'assurance ou de prévoyance à faible coût - à partir de 2,50 réals par mois - avec des processus de vente simplifiés qui répondent potentiellement aux besoins des 105 millions de brésiliens à faible revenu.

Découvrez les 3 actions prioritaires P.38 et les actions complémentaires P.44

Réduire notre empreinte environnementale

L'activité d'un intermédiaire financier comme CNP Assurances a un impact direct limité sur l'environnement et concerne essentiellement les émissions de gaz carbonique. Tout est néanmoins fait pour réduire les consommations, en particulier sur chacun des trois principaux facteurs d'émission directe : l'utilisation du papier, tant dans la gestion quotidienne que dans le cadre des relations avec les assurés ; les déplacements ; la gestion des bâtiments d'exploitation.

Découvrez les 3 actions prioritaires P.46 et les actions complémentaires P.51

Notre ambition est de créer de la valeur pour toutes les parties prenantes de CNP Assurances dans une logique d'assureur et d'investisseur responsable.

Cartographie des parties prenantes du groupe CNP Assurances au 31 décembre 2013



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

Les parties prenantes

Dialogue avec les parties prenantes

Des actions de dialogue ou des mesures de satisfaction sont régulièrement menées auprès des principales parties prenantes.

Collaborateurs

- Suivi du baromètre social interne de CNP Assurances :
En sus du dialogue social institutionnel, un baromètre social interne a été réalisé au printemps 2009 dans le cadre des actions RH du groupe Caisse des Dépôts, suivi d'un deuxième volet complémentaire portant plus spécifiquement sur la diversité professionnelle à l'automne 2010. Le baromètre social a été renouvelé en 2012.
- Diagnostic sur les risques psychosociaux de CNP Assurances :
La catégorie des risques psychosociaux (RPS) recouvre des risques professionnels d'origine et de nature variées, qui mettent en jeu l'intégrité physique et la santé mentale des salariés et ont, par conséquent, un impact sur le bon fonctionnement des organisations. Ils peuvent inclure stress, mal être ou harcèlements. La démarche générale de prévention consiste dans un premier temps à établir un état des lieux des risques puis à combattre les causes réelles ou potentielles identifiées, de préférence avant que les RPS se soient traduits en pathologies et en perte d'efficacité. En 2013, un diagnostic portant sur les risques psychosociaux au sein de CNP Assurances a ainsi permis de mieux cerner la perception des collaborateurs de leur environnement de travail (cf. *Qualité de vie au travail P.14*).

Assurés/Partenaires distributeurs

- Des enquêtes de satisfaction régulières dans tout le groupe CNP Assurances :
En 2013 CNP Assurances a réalisé 4 enquêtes de satisfaction sur les processus de gestion des contrats. A l'international, des enquêtes de satisfaction sont réalisées auprès des clients dans toutes les filiales sauf CNP BVP qui délègue ses enquêtes auprès du distributeur. Elles sont annuelles en Italie et à Chypre, jusqu'à mensuelles au Brésil et à CNP Vida.
Ces enquêtes, qu'elles soient réalisées dans le cadre de certification, de convention de service ou de décision interne, contribuent à l'amélioration du dispositif d'écoute clients, priorité de l'entité CNP Assurances.
- Enquête de perception interne :
En 2011, dans le cadre du renforcement de la démarche qualité, CNP Assurances a diligenté une enquête de perception interne sur la relation client et le service rendu aux assurés et aux partenaires, base pour déployer des plans de progrès.

- Des études sur les attentes des assurés :
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 2013 ces études ont porté notamment sur les attentes en matière d'offres innovantes en prévoyance et en épargne.

LBP Prévoyance parraine depuis 2007 le Baromètre prévoyance-dépendance, réalisé par TNS Sofres, sur la perception des français vis-à-vis de la dépendance.

Sociétés bénéficiant d'une prise de participation ou d'emprunt obligataire

A CNP Assurances, un dialogue est engagé avec les sociétés en cas de problèmes révélés lors des veilles ISR trimestrielles, via nos gérants financiers ou directement en amont des assemblées générales. En 2013, le dialogue a été renforcé avec un objectif d'échange avec les entreprises actionnaires les plus significatives en cas de risque d'opposition lors des votes en assemblée générale.

Actionnaires individuels

CNP Assurances dialogue avec ses actionnaires individuels lors des rencontres en région (pour plus de détail voir le lien suivant : www.cnp-finances.fr/agenda-actionnaires) et via son site (45 577 visiteurs unique en 2013) ou son numéro vert. L'enquête réalisée en 2011 auprès du club des actionnaires a confirmé leur satisfaction.

Société Civile

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

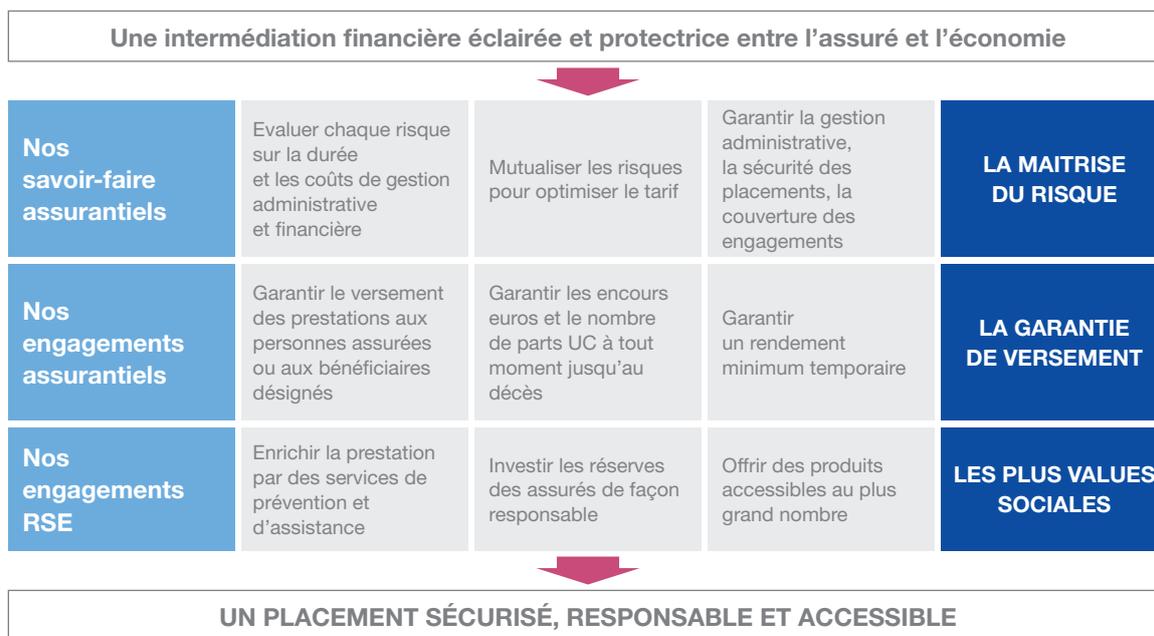
Caixa Seguros Holding procède annuellement à l'évaluation de sa responsabilité sociale avec l'institut Ethos.

Création de valeur partagée & plus value sociale

Etre un assureur responsable, c'est pour CNP Assurances être un intermédiaire financier éclairé entre l'assuré soucieux de sécurité et l'économie soumise aux aléas.

Les sociétés du groupe CNP Assurances permettent aux assurés de se protéger en minimisant leur exposition aux risques.

Leur très bonne capacité d'évaluation des risques et leur stratégie d'investissement de long terme leur permettent de tenir ses engagements. Au delà de ces engagements, qui sont constitutifs de l'offre assurantielle, CNP Assurances innove en proposant de véritables plus-values sociétales.



La RSE en actions

Un rapport structuré à l'image des métiers du Groupe

Le rapport qui suit expose, chiffres à l'appui, l'ensemble du plan d'action RSE du Groupe : les priorités de chaque composante de la démarche et les actions complémentaires déployées.

Ce rapport couvre toutes les entités du groupe CNP Assurances consolidées et les principales filiales non consolidées. Il est ainsi nourri par des exemples d'actions menées par toutes les filiales du Groupe (pour plus de détails, cf. Méthodologie reporting Groupe). Les informations les plus importantes ont fait l'objet d'une revue de sincérité par les commissaires aux comptes, qui inclut notamment des tests de détail sur les indicateurs quantitatifs correspondants voir détail P.59.

Le rapport des commissaires aux comptes ainsi que les questions relatives à la gouvernance et au Risque RSE sont traités dans le document de référence disponible sur le site www.cnp-finances.fr.

Une mesure de la performance extrafinancière

Les objectifs de CNP Assurances : bilan fin 2013

- Intégrer la RSE au cœur de sa stratégie : définition d'une nouvelle ambition « créer de la valeur pour toutes les parties prenantes de CNP Assurances dans une logique d'assureur et d'investisseur responsable »
- Évaluer les fournisseurs sous l'angle RSE : 26,2% (en chiffre d'affaires).
- Poursuivre la réduction des émissions de CO₂ par ETP pour le fonctionnement interne : -1,2% par rapport à 2012

2013, l'année d'un nouvel élan RSE à CNP Unicredit Vita

Au-delà des actions de sensibilisation menées par le « green group » de CNP UniCredit Vita depuis plusieurs années, 2013 a été une année particulièrement riche en initiative RSE. Avec la première édition de la journée « empreintes vertes », qui a bénéficié à plus de 70% des collaborateurs, ou le lancement d'une formation RSE pour les acteurs du « green group », ou encore l'intégration d'indicateurs de développement durable au tableau de bord trimestriel du comité de direction, ces actions ont été partagées à tous les niveaux de l'entreprise. CNP UniCredit Vita a mis en place en 2013 un groupe de travail sur la valorisation des diversités visant notamment l'adhésion à la Charte de la diversité. Forte de cet élan, elle a participé au « Sodalitas Social Award » récompensant les innovations en matière de RSE, et stimulant les futurs projets de l'entreprise.

La notation extra financière 2013 du titre CNP Assurances

La qualité de la démarche est reconnue par les analystes extra-financiers. La performance du Groupe se positionne particulièrement bien en matière de ressources humaines et d'engagement sociétal.

Synthèse des notations (non sollicitées) :

OEKOM

prime C+

(mars 2013)

www.oekom-research.com

SUSTAINALYTICS

79/100
(août 2013)

8^e/140

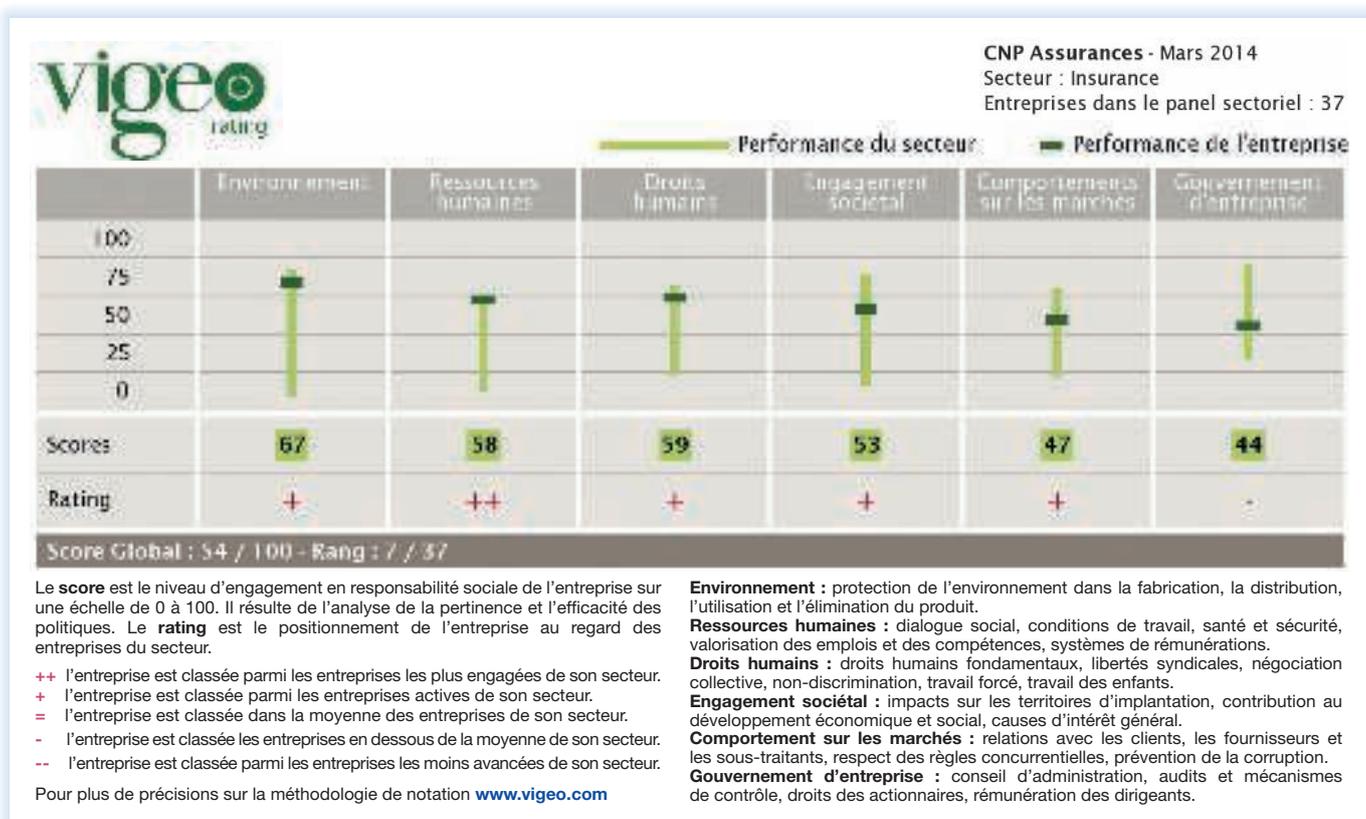
pour le secteur assurance monde
www.sustainalytics

VIGÉO

54/100
(mars 2014)

7^e/37

pour le secteur assurance Europe
www.vigeo.com



La présence du titre CNP Assurances dans les indices ISR

Le titre est intégré à plusieurs indices ISR européens. Il a notamment été reconduit dans l'indice « Ethibel Sustainability Index EXCELLENCE Europe » et dans l'indice « Nyse Euronext Vigéo - Eurozone 120 ».

Accompagner les collaborateurs dans la durée

Notre ambition

CNP Assurances souhaite inscrire chaque collaborateur dans un dispositif de suivi personnalisé tout au long de son parcours professionnel. Il peut ainsi devenir acteur de son évolution en s'appuyant sur son manager et sur les moyens mis à sa disposition par la Direction des Ressources Humaines en matière de gestion de carrière, d'aide à la mobilité et de formation.

L'objectif est d'accompagner et de favoriser le développement professionnel et personnel de chacun. Ce sont en effet les compétences et la personnalité de tous les collaborateurs qui construisent le succès de l'entreprise. Il s'agit aussi d'approfondir notre politique diversité pour enrichir le panel des profils recrutés et de ne se priver d'aucun talent.

3 convictions pour 3 priorités d'action

Nos priorités sont évidemment guidées par les référentiels nationaux et internationaux de la responsabilité sociale d'entreprise.

Mais elles sont également inspirées par nos convictions :

Chacun doit pouvoir exprimer pleinement son potentiel tout au long de sa vie professionnelle.

- **Priorité N°1**
Optimisation du parcours professionnel des collaborateurs

Le bien être au travail de nos collaborateurs va de pair avec la performance de l'entreprise.

- **Priorité N°2**
Qualité de vie au travail

CNP Assurances doit valoriser tous les profils et ne se priver d'aucune compétence.

- **Priorité N°3**
Promotion de la diversité

Les chiffres clés 2013 de l'engagement

28,9%

de femmes
cadres de direction
dans le Groupe

Caixa Seguros

PREMIÈRE

entreprise d'assurance brésilienne
pour la gestion des ressources humaines

20 heures

de formation par an
en moyenne par collaborateur
du Groupe

« **CNP Assurances reconnaît le droit d'association et de non-discrimination de ses employés et déploie des politiques adaptées à ces enjeux. CNP Assurances a mis en place un programme complet pour améliorer la diversité de ses équipes.** »

Sustainalytics, août 2013

Priorité N°1 Optimisation du parcours professionnel des collaborateurs

Gestion de l'emploi

Recrutements - Des emplois durables et des embauches locales

Tous les postes ouverts au recrutement (415 recrutements dans tout le Groupe) ont pu être pourvus en 2013. Le groupe CNP Assurances n'a pas rencontré de difficultés particulières de recrutement. La part des CDI dans les recrutements est en diminution du fait de l'intégration en 2013 des CDD alternants dans les statistiques sociales.

Sorties - Une gestion maîtrisée des départs

Aucune entité du Groupe n'a réalisé de plan de restructuration dans le passé ni en 2013 et il n'y a jamais eu de licenciements collectifs.

Concernant l'entité CNP Assurances, la gestion prévisionnelle des emplois table sur une stabilisation des effectifs sur la base des départs naturels à horizon fin 2014.

	Taux de rotation	Recrutements	Sorties	Ancienneté moyenne en nombre d'années
<i>CNP Assurances (France)</i>	4,1%	164	276	16
<i>MFPrévoyance (France)</i>	21,3%	38	32	7
<i>LBP Prévoyance (France)</i>	12,7%	15	7	2
<i>Caixa Seguros Holding (Brésil)</i>	11,0%	115	91	7
<i>CNP CIH (Chypre/Grèce)</i>	21,5%	1	70	13
<i>CNP Vida (Espagne)</i>	9,8%	37	18	8
<i>CNP BVP (Espagne)</i>	1,5%	5	1	8
<i>CNP UniCredit Vita (Italie)</i>	0,7%	21	13	6
<i>CNP Argentine (Argentine)</i>	13,9%	15	11	5
<i>CNP Europe Life (Irlande)</i>	17,0%	4	2	3
Total	6,9%	415	521	13

CNP Assurances a enregistré 276 sorties hors détachements dont 136 fins de contrat CDD, 75 départs à la retraite, 28 démissions, 2 ruptures de période d'essai, 16 ruptures conventionnelles et 12 licenciements.

	Nombre de licenciements	Nombre de démissions
<i>CNP Assurances (France)</i>	12	28
<i>MFPrévoyance (France)</i>	3	3
<i>LBP Prévoyance (France)</i>	1	5
<i>Caixa Seguros Holding (Brésil)</i>	47	43
<i>CNP CIH (Chypre/Grèce)</i>	3	8
<i>CNP Vida (Espagne)</i>	9	3
<i>CNP BVP (Espagne)</i>	-	1
<i>CNP UniCredit Vita (Italie)</i>	-	1
<i>CNP Argentine (Argentine)</i>	5	4
<i>CNP Europe Life (Irlande)</i>	-	1
Total	80	97

Le taux de turn over dans les différentes entités du Groupe reflète la diversité des contextes nationaux : il s'élève à 4,10% sur CNP Assurances, et à plus de 21% à CNP CIH en raison d'un nombre important de départs en retraite (via le plan de départ volontaire en retraite anticipé mis en place). Les CDD alternants sont désormais intégrés aux statistiques 2013, ce qui explique l'augmentation des fins de CDD affichés. Le turn over de Caixa Seguros a été particulièrement bien maîtrisé en 2013 avec un taux de 11% à comparer au 20% du secteur de l'assurance au Brésil.

Accompagnement

De nombreuses possibilités d'évolution

A CNP Assurances, depuis plusieurs années déjà, une politique favorisant la mobilité interne est menée. Elle se traduit par le fait que la quasi-totalité des postes à pourvoir est proposée dans un premier temps en pourvoi interne. Ainsi en 2013, 88% des postes CDI à pourvoir l'ont été par mobilité interne, taux en augmentation depuis 4 ans.

Cette orientation permet de répondre à un double objectif : la maîtrise des effectifs dans un contexte économique plus contraint, et, la priorité accordée à la réalisation de parcours professionnels internes. 144 collaborateurs ont été promus, chiffre en progression de 18% par rapport à 2012.

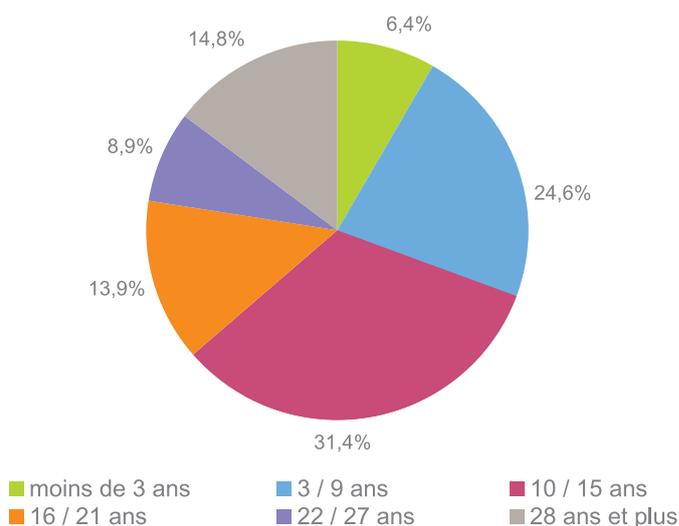
Outre une politique encadrée d'ouverture de postes à pourvoir, la dynamique de mobilité interne est soutenue par un accompagnement personnalisé des collaborateurs dans l'élaboration et la mise en œuvre de leur projet professionnel. 96% des collaborateurs ont bénéficié d'un entretien d'activité et 800 personnes d'un entretien de carrière.

Dans le Groupe, 96% des collaborateurs bénéficient d'entretiens d'évaluations.

Ancienneté - Des collaborateurs fidèles

L'ancienneté moyenne est de 15,8 ans (14,4 ans pour les salariés CNP Assurances et 35,9 ans pour les fonctionnaires mis à la disposition). Près du tiers des effectifs de CNP Assurances a entre 10 et 15 ans d'ancienneté.

Répartition par ancienneté des collaborateurs de CNP Assurances



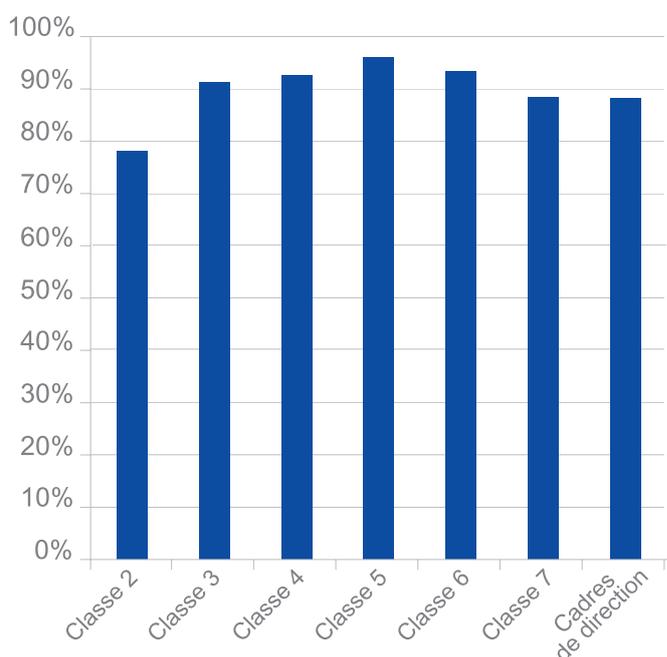
Formation Un investissement soutenu et continu d'année en année

Un taux de formation élevé

	Part de la masse salariale dédiée à la formation	Part de l'effectif ayant reçu une formation	Nombre d'heures moyen de formation par bénéficiaire
CNP Assurances (France)	5,1%	90%	21
MFPrévoyance (France)	3,2%	92%	16
LBP Prévoyance (France)	3,6%	100%	22
Caixa Seguros Holding (Brésil)	4,1%	92%	23
CNP CIH (Chypre)	0,1%	22%	1
CNP Vida (Espagne)	1,2%	67%	37
CNP BVP (Espagne)	0,8%	45%	73
CNP UniCredit Vita (Italie)	2,9%	98%	46
CNP Argentine (Argentine)	1,1%	100%	18
CNP Europe Life (Irlande)	1,0%	100%	3
Total	4,3%	86%	22

La diminution du nombre d'heures de formation en 2012 et 2013 s'explique essentiellement par un programme de certification technique exceptionnel en 2012 dans le groupe Caixa Seguros pour 2 500 heures et la fin du cycle de formations managériales à CNP Assurances. Les bénéficiaires de formation sont plus nombreux dans la quasi-totalité des entités du Groupe.

Part des collaborateurs de CNP Assurances ayant reçu une formation par classe



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

L'accent mis sur les formations expertes

Le développement des compétences de ses collaborateurs est au cœur des politiques RH du Groupe. Au service de la politique de mobilité interne et pour permettre à chacun d'être au rendez-vous de l'évolution des métiers, CNP Assurances consacre depuis plusieurs années plus de 5% de sa masse salariale à la formation. En 2013, 69 collaborateurs ont pu suivre une formation diplômante, leur permettant de poursuivre un projet professionnel élaboré au sein du Groupe, soit près de 150 sur 2 ans (2012/2013). Les principaux domaines de formation concernés sont « techniques d'assurances » et « comptabilité économie finance ».

Dans le Groupe, les formations suivies portent en premier lieu sur les techniques d'assurance, viennent ensuite les formations sur l'informatique/bureautique, le commercial/marketing, le développement personnel, le management et les langues. Par ailleurs, des actions de formation ciblées en fonction des populations concernées concourent depuis 2 ans au développement de l'expertise sur la gestion des risques. Les besoins de formation sont recueillis en général lors des entretiens annuels d'activité sur le plan individuel et pendant la démarche d'élaboration du plan de formation sur le plan collectif.

Un large éventail de formations

En 2013, Caixa Seguros, en partenariat avec l'Université Fédérale de Rio de Janeiro, a créé le premier cours de spécialisation en actuariat pour combler un vide de l'offre universitaire. CNP Unicredit Vita a mis en place pour l'ensemble de ses collaborateurs un programme de formations obligatoires sur la lutte anti-blanchiment et la sécurité informatique ; de même CNP Europe life dispense de formations sur la lutte anti-blanchiment. MFPrévoyance et LBPrévoyance ont mis toutes deux en place des formations managériales. Un audit est réalisé chaque année à CNP Vida dans le cadre du processus d'évaluation des collaborateurs afin de définir un plan de formations individualisées en relation avec les objectifs de chacun.

Priorité N°2

Qualité de vie au travail

Le maintien du bien-être au travail est au cœur de la politique des ressources humaines des entités du Groupe. Il passe notamment par une bonne connaissance des facteurs de stress et le déploiement de dispositifs d'accompagnement individualisés des collaborateurs en difficulté.

Sensibilisation et accompagnement des risques psychosociaux à CNP Assurances

CNP Assurances accorde depuis 2009 une attention soutenue à la prévention du stress et des risques psycho-sociaux. A travers toutes ses actions (médiation sociale interne, actions de formation managériale, dispositif d'écoute extérieur à l'entreprise ouvert à tous les salariés...), le Groupe a créé un environnement favorable à la limitation des situations à risques. L'accord conclu avec les organisations syndicales en avril 2012 sur ce thème apporte un cadre concret et partagé, au travers des dispositifs qui y sont décrits, pour l'identification, la prévention et la gestion des risques psychosociaux.

Au 2nd trimestre 2013 a été réalisé le premier diagnostic RPS prévu dans l'accord pour analyser les conditions et le vécu au travail tels qu'ils sont ressentis par les collaborateurs de l'entreprise. Les niveaux d'exposition aux risques psychosociaux ressortent en légère diminution par rapport à l'enquête similaire réalisée en 2005. Un plan d'actions sera proposé en 2014.

Médiation interne : la médiation sociale interne vise à prévenir et à traiter les situations présumées de harcèlement au travail et de discrimination, les situations de souffrance et les conflits de la vie quotidienne. En 2013, elle a fait l'objet de 63 sollicitations (chiffre en diminution de 30% par rapport à 2012), dont la majorité portait sur des demandes de conseil et d'accompagnement.

Une commission dédiée : une commission créée, dans le cadre de l'accord collectif relatif aux risques psycho-sociaux conclu en 2012 (pour traiter notamment des situations collectives), se réunit trimestriellement sur chaque site Paris, Angers, Arcueil. L'ensemble des collaborateurs bénéficient également d'un dispositif d'écoute 24h/24h, 7 jours sur 7 toute l'année (Filassistance – numéro vert).

Une multitude d'actions déployées au sein de chaque filiale

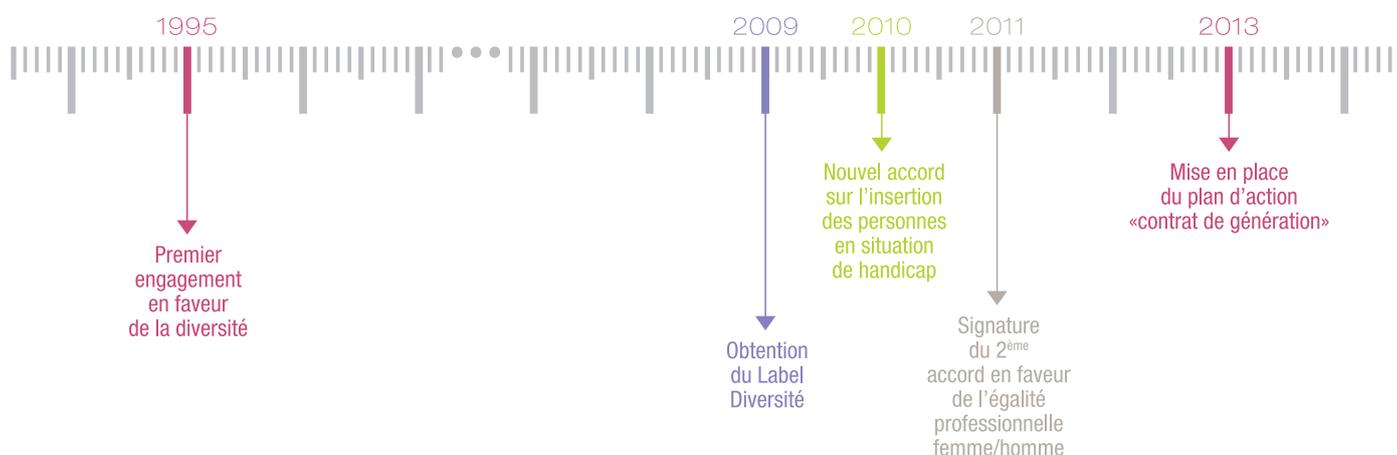
- A l'international les CEO bénéficient d'une formation de lutte anti-stress.
- Caixa Seguros Holding et CNP BVP ont développé des programmes de bien-être global au travail, ces initiatives visent à réduire le niveau de stress des collaborateurs et à éviter les maladies professionnelles. Caixa Seguros organise annuellement une semaine interne de la santé et de la prévention au travail.
- Le CHSCT de MFPrévoyance a initié en 2012 une vigilance particulière sur les risques psycho-sociaux, et une formation dédiée a été intégrée dans le parcours de formation managérial.
- Le code éthique de CNP Argentine prévoit la mise en œuvre de programmes pour prévenir les accidents et les maladies professionnelles.
- CNP CIH a une équipe dédiée qui communique régulièrement sur les risques de santé et sécurité au travail et soutient depuis quelques années l'organisation de « la semaine de la santé et sécurité » du ministère du Travail.
- CNP UniCredit Vita a mis en place en 2013 une formation obligatoire sur la santé et la sécurité pour l'ensemble des salariés.
- La Mutuelle universelle (mutuelle de la prévention de risques de travail) s'occupe de la prévention des risques de travail pour les collaborateurs de CNP Vida.

En 2013, Caixa Seguros a reçu la première place parmi les assureurs brésiliens pour la gestion de ses ressources humaines. Ce prix, décerné par le guide Epoca Negocios 360°, résulte d'une étude comparée des meilleures pratiques du marché parmi 250 entreprises.

Priorité N°3

Promotion de la diversité

Chronologie des actions



Structuration et labellisation de la démarche du Groupe

Un engagement pionnier

En janvier 2009, CNP Assurances a été l'une des sept premières entreprises à obtenir le Label Diversité. Après une évaluation en novembre 2011 par l'Afnor Certification, ce label a été confirmé le 21 février 2012 pour une durée de 4 ans.

Un engagement décliné dans les différentes entités

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

Une démarche de progrès continu

Le comité de pilotage interne Diversité, mis en place en 2010 à CNP Assurances, s'est réuni une fois en 2013. Il fait un état des lieux des actions engagées par domaine métiers afin de démontrer la cohérence de la politique mise en œuvre par l'entreprise. La gestion des carrières et le dispositif d'évaluation des collaborateurs respectent le principe de non-discrimination. Désormais plus de 300 managers sont formés sur ce thème. De nombreux dispositifs ont été mis en place pour assurer un suivi régulier de la politique diversité et dresser un bilan annuel communiqué aux partenaires sociaux.

En septembre 2013, CNP UniCredit Vita a mis en place un groupe de travail avec des salariés volontaires sur la valorisation des diversités, afin d'analyser la situation et d'identifier des plans d'actions. Un des objectifs est de signer la Charte de la diversité.

Promotion de l'égalité homme/femme

Formalisation de l'engagement

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

Les résultats fin 2013

	Part des femmes chez les cadres	Part des femmes chez les cadres de direction	Moyenne pondérée des rapports revenus hommes/femmes par catégorie
CNP Assurances (France)	51%	33%	105%
MFPrévoyance (France)	62%	0%	96%
LBP Prévoyance (France)	64%	40%	108%
Caixa Seguros Holding (Brésil)	44%	17%	126%
CNP CIH (Chypre/Grèce)	40%	25%	107%
CNP Vida (Espagne)	43%	43%	105%
CNP BVP (Espagne)	9%	40%	123%
CNP UniCredit Vita (Italie)	38%	14%	111%
CNP Argentine (Argentine)	48%	33%	103%
CNP Europe Life (Irlande)	25%	25%	nc
Moyenne	48%	29%	109%

A CNP Assurances, les femmes représentent 51% des cadres et 33% des cadres de direction contre 30% en 2012 ; le rapport homme/femme des revenus moyens par classe (salariés CDI permanents sur 2 ans) s'établit à 1,05 (contre 1,03 en 2012). La part des femmes au conseil d'administration s'élève à 33% fin 2013, en augmentation depuis plusieurs années tout comme la part des femmes au comité exécutif qui atteint fin 2013 plus de 38%. Une attention particulière est portée aux retours de congés de maternité.

La place des femmes parmi les cadres se renforce dans le Groupe. Un accord collectif a aussi été signé en 2011 par l'entité MFPrévoyance sur ce sujet.

La mise en réseau de nos collaboratrices

Pour faire avancer la cause des femmes en entreprise, CNP Assurances adhère au réseau Financi'elles, réseau de femmes cadres de l'Assurance, de la Banque et de la Finance et participe à Alter'égales, réseau de femmes cadres du Groupe Caisse des dépôts.

Emploi et insertion des travailleurs en situation de handicap

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

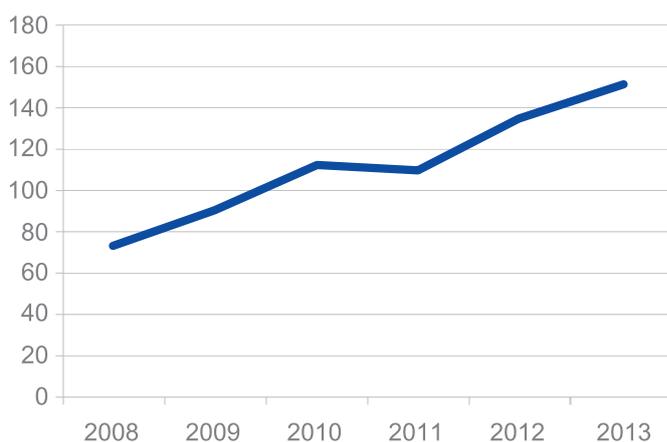
Les engagements pris

Le dernier accord, qui date de 2010, engage l'entreprise pour 4 ans, y compris en terme de recrutements. 136 travailleurs handicapés sont en CDI. Avec 141 personnes en situation de handicap et le recours à des entreprises adaptées et des entreprises de service d'aide (ESAT) pour 152 ETP, le taux d'emploi de personnes handicapées atteint 5,70% fin 2013. Ce taux est très légèrement en baisse (-0,19 points) du fait de départs en retraite et de l'augmentation des effectifs à temps partiel.

Le contrôle de l'accessibilité

L'accès à tous les locaux de CNP Assurances fait l'objet d'audit d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap en lien avec le CHSCT. A titre d'illustration, celui réalisé sur les deux principaux sites de Paris en 2011 évalue le taux d'accessibilité à 77,4% et 73,2% selon les bâtiments.

Nombre de personnes en situation de handicap à CNP Assurances



Caixa Seguros augmente progressivement le nombre d'employés avec un handicap, en diffusant plus largement les offres d'emploi avec l'aide d'institutions soutenant l'intégration des personnes handicapées. Des actions sont également développées en interne pour sensibiliser les équipes afin que ceux-ci leurs réservent un accueil adéquat.

	Part d'employés en situation de handicap	Nombre de stagiaires
CNP Assurances (France)	5,7%	90
MFPrévoyance (France)	2,7%	1
LBP Prévoyance (France)	0,0%	3
Caixa Seguros Holding (Brésil)	0,7%	92
CNP CIH (Chypre/Grèce)	0,0%	-
CNP Vida (Espagne)	0,7%	1
CNP BVP (Espagne)	0,0%	-
CNP UniCredit Vita (Italie)	5,1%	3
CNP Argentine (Argentine)	0,0%	-
CNP Europe Life (Irlande)	0,0%	-
Total	4,0%	190

La lutte contre la discrimination liée à l'âge

Emploi des jeunes

CNP Assurances soutient l'emploi des jeunes en alternance : 97 jeunes sont en contrats d'apprentissage ou de professionnalisation fin 2013. La part des moins de 25 ans dans les CDI s'élève à 3%. Le plan d'actions « contrat de génération » présenté en 2013 vient préciser les engagements de l'entreprise en matière d'accès des jeunes à un emploi durable en CDI.

Caixa Seguros Holding a mis en place le programme « jeune apprenti » pour promouvoir le recrutement de jeunes ayant un revenu familial en dessous de la moitié du salaire minimum local.

Emploi des seniors

CNP Assurances comptait 27 CDD senior en 2013, dont 12 arrivés en 2013. La part des plus de 55 ans représente 19,7% dans l'effectif fin 2013 contre 20% l'an passé. Le plan d'actions « contrat de génération » de CNP Assurances fixe des objectifs chiffrés en matière d'embauche ou de maintien dans l'emploi des seniors.

En parallèle MFPrévoyance a signé en 2013 un accord collectif relatif au contrat de génération.

Promotion de la diversité par la communication

Communication interne

La communication interne relative à la diversité fait l'objet d'un plan revu annuellement. Il porte notamment sur la possibilité pour les collaborateurs de remonter toute réclamation ou dysfonctionnement portant sur une discrimination supposée ou avérée. Il est accessible sur intranet.

De nombreux articles liés à la mise en oeuvre de la politique diversité, ainsi que des liens externes, sont également diffusés sur l'intranet CNP.

Sensibilisation de l'ensemble du personnel

Des actions de sensibilisation sont menées pour lutter contre les stéréotypes, les préjugés, les propos et attitudes discriminatoires ainsi que pour convaincre des avantages d'une politique en faveur de la diversité.

Les outils de formation

- Une sensibilisation e-Diversité a été déployée en 2011 (78% des personnels formés)
- Poursuite du cycle « Entretien de recrutement et égalité de traitement » déployé depuis 2009 (83% des managers formés)
- Des sensibilisations spécifiques, sur le thème du handicap, sont réalisées ponctuellement
- Une nouvelle offre de formation manager sur les stéréotypes, proposée dans le cadre de l'accord H/F prévue en 2014/2015
- Une nouvelle offre de formation à destination des managers « Piloter des équipes intergénérationnelles » proposée en 2013
- En 2013, Caixa Seguros a développé des actions de sensibilisation des équipes pour l'accueil du personnel handicapé.

Optimisation du recrutement et de la gestion de carrière

Les bases de notre engagement

CNP Assurances s'assure que les processus d'accueil et d'intégration sont en cohérence avec sa politique diversité : tous les nouveaux collaborateurs doivent bénéficier de la même qualité d'accueil et suivre un même parcours d'intégration adapté au poste occupé.

La gestion des carrières et le dispositif d'évaluation des collaborateurs respectent le principe de non-discrimination.

A titre d'exemple, CNP Assurances recrute des jeunes en missions saisonnières, en conformité avec la directive de la HALDE, à laquelle s'est désormais substitué le Défenseur des droits.

Évaluation annuelle et amélioration continue

De nombreux dispositifs ont été mis en place pour assurer un suivi régulier de la politique diversité et dresser un bilan annuel communiqué aux partenaires sociaux :

Pour le suivi

- Rapport de situation comparée Homme/Femme,
- Réalisation d'études annuelles sur les écarts de rémunération,
- Pilotage des accords d'entreprise et suivi des objectifs et indicateurs,
- Bilan annuel et semestriel médiation sociale interne présenté en CHSCT,
- Tableau de bord diversité,
- Bilan annuel « référent à l'égalité professionnelle »,
- Processus de réclamation interne/externe pour présomption de discrimination,
- Fiche bilan complétée à l'issue de nouvelles actions diversité,
- Evaluation intégrée dans les différents diagnostics,
- Allocation d'une enveloppe annuelle à l'égalité professionnelle Homme/Femme,
- Analyse des résultats du tableau de bord diversité et objectifs quantifiés dans différents accords.

Pour le bilan

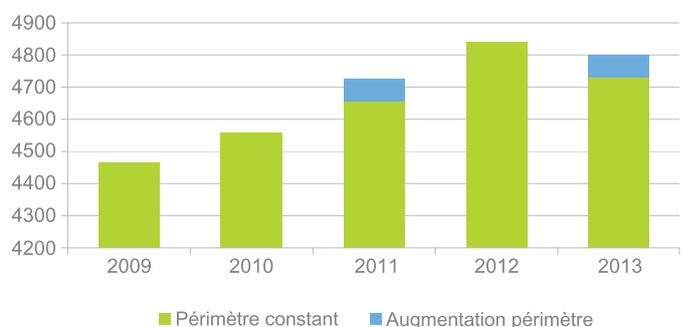
- Un bilan annuel global est présenté en comité d'entreprise,
- Un bilan par thème (handicap, formation, égalité professionnelle, emploi-formation..) est présenté lors des différentes commissions.

Autres actions

Effectifs

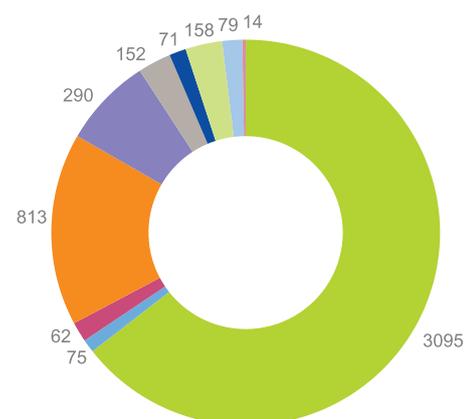
Nombre de collaborateurs dans le Groupe

L'effectif total du groupe CNP Assurances consolidé est de 4 809 collaborateurs fin 2013 soit plus de 2% en moins par rapport à 2012 à isopérimètre.



* Changement de périmètre, le chiffre 2013 inclut les contrats en alternance (soit 97). Pour mémoire, en 2011 le périmètre a évolué avec l'arrivée de MFPrévoyance.

La quasi-totalité des salariés du Groupe (99%) est couverte par les conventions collectives d'assurance. Seules exceptions conformément aux règles locales du secteur, en Irlande et pour les cadres en Argentine.



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

Ces trois dernières années, CNP Assurances avaient stabilisé ses effectifs. Sur l'année 2013, l'effectif CDI de CNP Assurances enregistre une diminution conformément aux prévisions budgétaires.

Cette baisse de l'effectif CDI résulte :

- d'un léger accroissement des départs en retraite, à mettre en lien avec les incertitudes sur les évolutions réglementaires des régimes de retraite,
- d'une vigilance accrue en matière de remplacement des départs naturels avec une politique de non remplacement systématique, en lien avec un environnement économique plus contraignant,
- ainsi que d'une politique renforcée de mobilité interne, ce canal étant désormais le vecteur essentiel de pourvoi de poste.

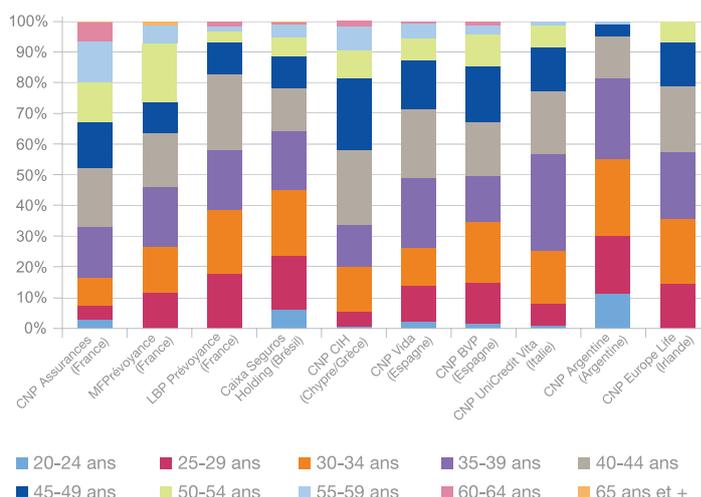
L'effectif de LBP Prévoyance poursuit sa progression. Le plan de départ volontaire en retraite anticipée de CNP CIH a réduit son effectif de 19% en 2013.

L'âge moyen des salariés du Groupe en CDI est de 43 ans. La répartition par sexe et par âge reflète la situation du secteur de l'assurance dans chaque pays. La part des femmes dans le Groupe s'élève en 2013 à 60%, stable.

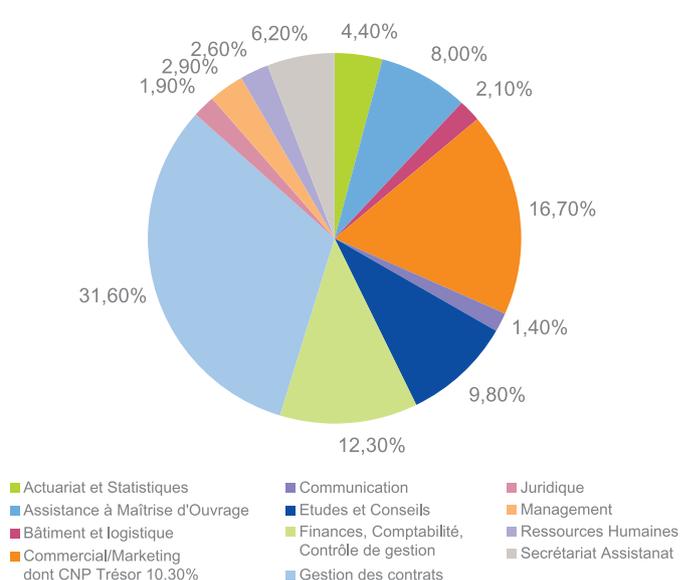
A CNP Assurances, 175 fonctionnaires de la CDC sont mis à la disposition. 0,40% des effectifs sont détachés à l'international ; les cadres représentent 56% de l'effectif.

	Part des contrats à durée indéterminée	Part des femmes en %	Age moyen	Répartition géographique
CNP Assurances (France)	94%	61	45	60% Paris 13% Arcueil 16% Angers 11% en région ou international
MFPrévoyance (France)	91%	72	42	100% Paris
LBP Prévoyance (France)	95%	64	38	100% Paris
Caixa Seguros Holding (Brésil)	100%	56	37	78% Brasilia
CNP CIH (Chypre/Grèce)	100%	69	43	72% Nicosie 17% Région Chypre 11% Grèce
CNP Vida (Espagne)	89%	58	41	82% Madrid 14% bureaux de Milan et 4% à Paris
CNP BVP (Espagne)	94%	61	40	60% en Espagne 30% Portugal 10% Italie
CNP UniCredit Vita (Italie)	96%	43	40	100% Milan
CNP Argentine (Argentine)	96%	49	33	96% Buenos Aires
CNP Europe Life (Irlande)	100%	43	38	100% Dublin
Total	96%	60	43	

Répartition par âge en pourcentage



Répartition par métier à CNP Assurances



Recours à la main d'oeuvre extérieure Une externalisation limitée et encadrée

	Main d'œuvre externe
CNP Assurances (France)	157 personnes (dont 84 pour le ménage, 41 pour la sécurité, 22 pour la maintenance et 7 pour l'accueil) Informatique (GIE CNP TI) : 330 personnes
MFPrévoyance (France)	1 personne pour l'informatique et 3 prestations technique financière et comptable
LBP Prévoyance (France)	2 personnes dédiées au ménage, 1 personne dédiée à l'informatique et 2 à la sécurité
Caixa Seguros Holding (Brésil)	373 prestataires de services accueil/sécurité/nettoyage, informatique et administration en général
CNP CIH (Chypre/Grèce)	15 personnes dédiées au ménages et 1 personne dédiée à la maintenance
CNP Vida (Espagne)	37 (dont 32 personnes dédiées à l'informatique)
CNP BVP (Espagne)	1 personne pour le ménage, 1 pour la maintenance (partagée avec CNP Vida), 5 pour l'informatique, 2 personnes dédiées à la gestion de la documentation
CNP UniCredit Vita (Italie)	30 (dont 12 dédiées à l'informatique)
CNP Argentine (Argentine)	19 (dont 10 personnes dédiées à l'informatique)
CNP Europe Life (Irlande)	1 personne dédiée au ménage

A CNP Assurances, le recours à la main d'oeuvre extérieure à la société est limité. La sécurité est confiée à 41 personnes, le ménage à 84 personnes (régions comprises), la maintenance à 22 personnes et l'accueil à 7 personnes, soit au total 157 personnes contre 156 en 2012. La maîtrise d'oeuvre informatique de CNP Assurances est regroupée dans un GIE créé en 2012 (CNP TI) qui emploie 330 personnes au sein du groupe Caisse des dépôts.

Le recours à la main d'oeuvre extérieure à la société est significative à Caixa Seguros et CNP Vida, où l'activité informatique est externalisée (203 personnes au total pour les deux entités). Elles s'assurent du respect de la législation sociale pour ces personnels. (cf. Achats responsables).

Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT

Quatre entités du Groupe sont engagées auprès du Pacte mondial, CNP Assurances, CNP Argentine, Caixa Seguros Holding et CNP UniCredit Vita, notamment sur le respect des lois et de la réglementation de chaque pays.

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 de la CNIL et les accords sur le droit syndical.

Les salariés sont couverts par une convention collective d'assurance (hors Irlande et cadres en Argentine) : cf. organisation du dialogue social. CNP Assurances veille au niveau de formation et de promotion de ses représentants du personnel.

Par ailleurs le respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT se traduit dans les relations avec les fournisseurs et sous-traitants (cf. P.31), dans l'intégration de critères sociétaux dans la gestion des actifs financiers (80% des actifs financiers des entités France, 100% de l'entité Brésilienne) et dans la gestion du patrimoine immobilier.

Elimination du travail forcé ou obligatoire et abolition effective du travail des enfants : CNP Assurances et les filiales du Groupe ne sont pas concernés en direct par le travail forcé et le travail des enfants. Toutefois une vigilance particulière est portée sur ce sujet dans la politique achat (cf. P.31).

Organisation du temps de travail

Le volume horaire annuel

Au niveau du groupe CNP Assurances consolidé, le nombre d'heures annuel varie de 1 555 heures à 1 980 heures selon la législation locale. Le nombre d'heures supplémentaires s'élève à 28 417, la part des heures supplémentaires s'élève à 0,34%, comme l'an passé.

Un nouvel accord sur le temps de travail a été signé à LBP prévoyance prévoyant la mise en place d'horaires de travail variables individualisés pour 1 555 heures/an.

	Heures par an travail temps plein	Part de l'effectif à temps partiel
CNP Assurances (France)	1 575	22%
MFPrévoyance (France)	1 575	12%
LBP Prévoyance (France)	1 555	2%
Caixa Seguros Holding (Brésil)	1 980	0%
CNP CIH (Chypre/Grèce)	1 800	0%
CNP Vida (Espagne)	1 700	3%
CNP BVP (Espagne)	1 700	2%
CNP UniCredit Vita (Italie)	1 608	5%
CNP Argentine (Argentine)	1 960	1%
CNP Europe Life (Irlande)	1 808	7%
Total		14%

Un temps partiel développé

En dehors de 4 salariés de CNP Vida, les collaborateurs travaillant à temps partiel dans les entités du Groupe l'ont choisi, et représentent 14% de l'effectif Groupe. Pour CNP Assurances en 2013, 21% de l'effectif travaillait à temps partiel choisi, leur volume horaire annuel moyen s'élève à 1 243 heures. La totalité des avantages sociaux accordés aux salariés à temps plein bénéficient aussi aux salariés à temps partiels.

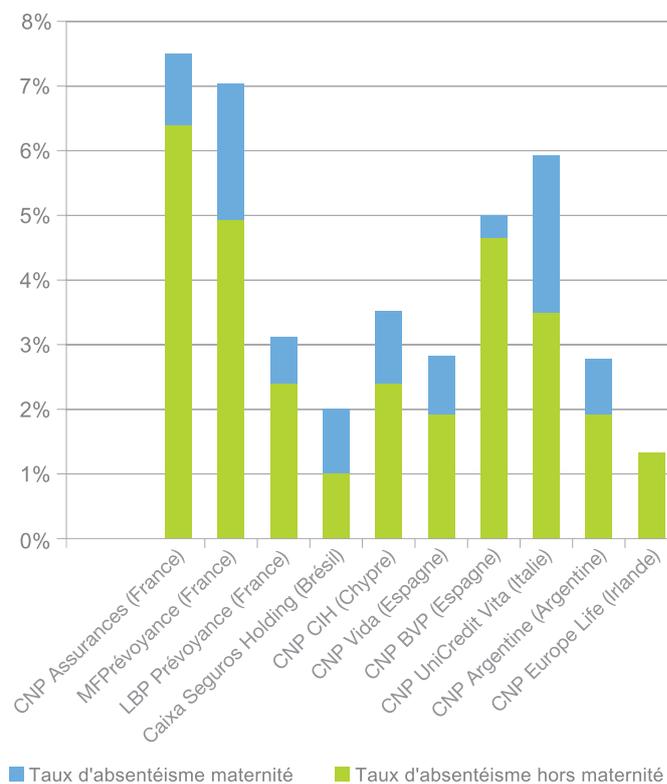
Une gestion du temps flexible

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

Santé et sécurité

Absentéisme

Le taux d'absentéisme Groupe remonte légèrement en 2013 après une baisse en 2012 (6% contre 5,89% en 2012). Le taux d'absentéisme hors maternité s'élève à 4,89% contre 4,75% en 2012. Une nouvelle méthodologie a été mise en place pour les indicateurs 2012 et retenue aussi en 2013.



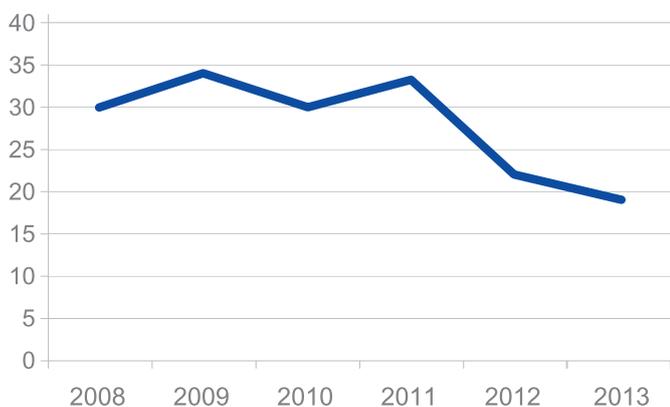
Le taux de fréquence des accidents du travail de CNP Assurances mesuré par la CNAM pour 2012 s'élève pour Paris à 2,08% pour un taux de gravité de 0,18%. Les taux de l'année 2013 ne sont pas encore connus car mesuré en n+1 par la CNAM, néanmoins CNP Assurances n'a pas observé une augmentation de la fréquence ni de la durée de ces arrêts.

Hygiène et Sécurité

Au niveau du Groupe

Baisse de l'accidentologie et prévention

Nombre d'accidents du travail dans le Groupe



Au total, 19 accidents de travail ont été enregistrés dans l'ensemble du Groupe en 2013, soit une baisse de 17%. Un seul cas de maladie professionnelle a été enregistré dans le Groupe. Il n'y a eu aucun décès en 2013 résultant d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle.

Le groupe CNP Assurances est soucieux de la protection sociale de ses collaborateurs. De nombreuses actions de prévention ont été ainsi mises en place dans les entités du Groupe (voir détail dans la priorité 2 « qualité de vie au travail »).

Au sein de CNP Assurances Suivi spécialisé et prévention

A CNP Assurances, le plan de formation de l'Entreprise intègre des actions de formation à la sécurité routière pour les commerciaux itinérants.

Par ailleurs, CNP Assurances dispose d'un service Santé au travail autonome, déployé sur ses principaux sites et propose à ses collaborateurs des actions de prévention complémentaires à travers des vacations de médecins spécialistes. Une assistante sociale assure une permanence régulière. Des actions de prévention sont régulièrement organisées : campagne de vaccination contre la grippe, sensibilisation aux risques musculo-squelettiques, e-learning « Incendie »... Des actions équivalentes sont mises en place

dans le groupe Caixa Seguros avec notamment la présence de psychologues et nutritionnistes sur les sites.

Bilan des accords en matière de santé et de sécurité au travail

Des accords collectifs couvrent 99,2% du personnel Groupe et traitent les principaux sujets de santé et sécurité.

Le CHSCT est compétent pour l'ensemble des collaborateurs de CNP Assurances, ainsi que les prestataires externes travaillant dans ses locaux. Il se réunit une fois par mois. Chaque année, un programme de prévention des risques et d'amélioration des conditions de travail est élaboré. Un membre du CHSCT est désormais référent sur les risques psychosociaux et assure à minima un point trimestriel avec la médiation sociale interne. Un autre membre est en charge du plan de prévention pour les prestataires externes.

Par exemple, durant l'été 2013, le CHSCT a été saisi d'une alerte « amiante » à la Tour Montparnasse. Les personnels de CNP Assurances ont été évacués par mesure de précaution et se sont vus proposer de travailler sur des postes de repli dans le bâtiment principal du siège social situé à proximité ; ils ont pu retourner dans leurs bureaux 48 heures après, les mesures d'empoussièrement ayant conclu à l'absence de fibre d'amiante dans l'air ; résultat qui sera confirmé lors de nouvelles mesures réalisées fin août.

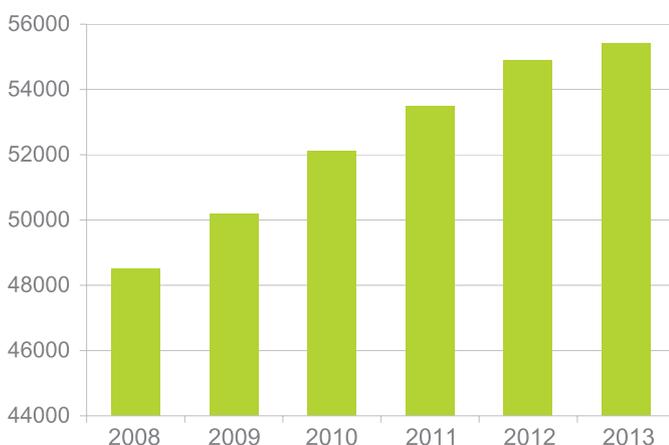
Outre la complémentaire santé, les collaborateurs de CNP Assurances bénéficient d'une couverture collective décès et dépendance facultative. Les accords collectifs mis en place avec le CHSCT de MFPrévoyance intègre aussi une complémentaire santé et prévoyance. Un CHSCT est en place aussi à CNP Vida et s'est réuni deux fois en 2013.

Rémunération

	Rémunération moyenne annuelle individuelle brute	Taux d'augmentation générale 2013
CNP Assurances (France)	55 380 €	0,0%
MFPrévoyance (France)	38 901 €	0,8%
LBP Prévoyance (France)	58 352 €	0,0%
Caixa Seguros Holding (Brésil)	58 573 R\$	7,2%
CNP CIH (Chypre/Grèce)	40 000 €	0,0%
CNP Vida (Espagne)	46 887 €	3,0%
CNP BVP (Espagne)	44 269 €	3,9%
CNP UniCredit Vita (Italie)	52 535€	1,4%
CNP Argentine (Argentine)	180 498 Ars	25,4%
CNP Europe Life (Irlande)	58 613€	0,0%

Concernant le groupe CNP Assurances consolidé, le taux d'augmentation général des salaires s'élève en moyenne à 1,85% avec des disparités selon les pays liés à l'inflation (+ 29% en Argentine), ou à la crise économique (à Chypre et Grèce). Ainsi la filiale CNP CIH, en accord avec les représentants du personnel, a décidé de ne pas augmenter les salaires sur la période 2011-2013 mais de conserver les avantages sociaux.

Evolution de la rémunération annuelle moyenne en euros des collaborateurs de CNP Assurances



En outre à CNP Assurances, 1811 collaborateurs soit 59% ont bénéficié d'une augmentation individuelle. La masse salariale globale brute a augmenté de 4,74% par rapport à celle de 2012.

Rémunération collective - Un "package" complet

La rémunération collective versée à CNP Assurances en 2013 s'élève à 6 505 676 € au titre de l'intéressement, 17 387 981 € au titre de la participation aux bénéficiaires et 614 088 € de prime compensatoire pour les fonctionnaires mis à disposition.

Épargne salariale : fin 2013, le montant des avoirs en épargne salariale des collaborateurs CNP Assurances de droit privé s'élève à 116 703 656 €.

Actionnariat salarié : 2 093 actionnaires au nominatif et 1208 via le plan d'Épargne Groupe représentant 0,29% du capital.

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.

Dialogue social

Organisation : de nombreuses instances de représentation des salariés

	Nb de réunions paritaires	Accords signés en 2013
CNP Assurances (France)	86	6- intéressement, déblocage de l'intéressement et la participation, élections professionnelles
MFPrévoyance (France)	16	3- contrat de génération, classification, durée de travail
LBP Prévoyance (France)	11	3- temps de travail, CET et intéressement
Caixa Seguros Holding (Brésil)	2	2- durée de travail et participation aux résultats
CNP CIH (Chypre/Grèce)	5	1- gel des salaires
CNP Vida (Espagne)	5	0
CNP BVP (Espagne)	1	0
CNP UniCredit Vita (Italie)	14	3- accord d'entreprise, télétravail, heures supplémentaires
CNP Argentine (Argentine)	2	0
CNP Europe Life (Irlande)	0	0
Total	142	

Représentation et protection des salariés

Dans le groupe CNP Assurances, le dialogue social est une priorité. Il y a au moins un représentant du personnel dans toutes les filiales sauf CNP Europe life qui compte 14 salariés. Caixa Seguros Holding, conformément aux règles établies par la convention du syndicat des employés de l'assurance, n'a pas de délégué du personnel, mais un représentant du personnel participe avec le président de ce syndicat aux réunions paritaires. 99% des salariés du Groupe sont couverts par une convention collective d'assurance (hormis l'Irlande et les cadres de direction en Argentine conformément à la loi). Au total 142 réunions paritaires se sont déroulées dans les différentes entités du Groupe.

Le comité d'entreprise européen créé en 2010, s'est réuni 2 fois en 2013. Il rassemble les représentants des salariés de France, Italie, Espagne, Portugal, Grèce/Cyprus et Irlande pour traiter des questions ou projets transnationaux.

Information et consultation des représentants du personnel

CNP Assurances respecte les procédures d'information et de consultation et plus généralement les prérogatives des 2 instances que sont le comité d'entreprise (CE) et le CHSCT. Le règlement intérieur du CE et les règles de fonctionnement du CHSCT prévoient des moyens allant au-delà des obligations réglementaires. CNP Assurances veille au niveau de formation et d'avancement de ses représentants du personnel, encadré par un accord sur les moyens syndicaux.

Bilan des accords collectifs

• Au niveau de CNP Assurances - La définition de nouveaux chantiers sociaux

Le socle des accords en vigueur couvre les principaux sujets. Un accord sur la prévention des risques psycho-sociaux a été signé pour la période 2012-2015. Il s'inscrit dans le prolongement des actions développées de longue date dans l'entreprise pour améliorer la prévention des situations à risques, notamment en matière de sécurité, de santé et d'amélioration des conditions de travail. Cet accord apporte également aux managers, aux collaborateurs et à leurs représentants un cadre concret pour l'identification, la prévention et la gestion des risques psychosociaux. Des accords pluriannuels ont été également signés ces dernières années sur le handicap et l'égalité professionnelle

entre les hommes et les femmes. Ils prévoient des modalités de suivi en comité d'entreprise ou dans le cadre de commissions spécifiques. En 2013, 2 projets majeurs ont mobilisé le comité d'entreprise : la fusion de la filiale d'épargne salariale Fongépar avec celle d'Humanis et la nouvelle organisation du Groupe pour accompagner ses ambitions stratégiques. 6 accords ont été signés : un accord d'intéressement, un accord relatif au déblocage exceptionnel de la participation et de l'intéressement, des accords relatifs aux élections professionnelles. Un plan d'action « contrat de génération » a en outre été mis en place.

• Au niveau des entités - Des accords de progrès social

MFPrévoyance dispose d'un socle de douze accords sur les thèmes majeurs qui font aussi l'objet de suivi : bilan et analyse des indicateurs. Des accords sur l'organisation du temps de travail et la participation ont été signés au Brésil, sur la réduction d'allocations à Chypre, sur le télétravail et les heures supplémentaires en Italie, ainsi que sur la durée du travail et le contrat de génération à MFPrévoyance. Une complémentaire santé ainsi qu'une complémentaire prévoyance y ont été mises en place.

Dans l'ensemble du Groupe les œuvres sociales représentent 1,51% de la masse salariale 2013.

Plan d'action « contrat de génération »

Le contexte du plan

Ce plan a été négocié dans le cadre du « contrat de génération » décidé par le gouvernement français.

Alimenté par un diagnostic préalable (pyramide des âges, prévision des départs en retraite etc.), il vise un triple objectif : faciliter l'accès des jeunes à un emploi durable en CDI, favoriser le maintien dans l'emploi senior et enfin assurer la transmission des savoirs et des compétences.

Faciliter l'accès des jeunes (moins de 30 ans) à un emploi durable

Le plan précise les objectifs chiffrés en matière de recrutement en CDI et les modalités d'intégration et d'accompagnement des jeunes dans l'entreprise. Chaque jeune recruté bénéficie désormais d'un référent et d'un entretien de suivi. Le plan détaille également les modalités de développement des contrats en alternance et les modalités de recours aux stages.

Favoriser le maintien dans l'emploi des seniors (plus de 55 ans)

Des objectifs chiffrés en matière d'embauche ou de maintien dans l'emploi des seniors ont été fixés. Le plan mentionne également les actions à mener dans plusieurs domaines : amélioration du suivi médical, mise en place d'un dispositif expérimental de télétravail, égalité d'accès à la formation, entretien de seconde et troisième partie de carrière, allègement du temps de travail, lutte contre les discriminations liées à l'âge.

Assurer la transmission des savoirs et des compétences

Le plan prévoit par exemple l'organisation de la coopération intergénérationnelle avec la mise en place de tutorat et de tutorat inversé (transmission des savoirs par des salariés plus jeunes vers les collaborateurs seniors).

La préservation des compétences clés passe quant à elle par l'identification des compétences menacées de disparition après le départ en retraite d'un collaborateur pour anticiper et planifier le transfert d'expertise.

Sensibilisation et formation des collaborateurs au développement durable

Les enjeux du développement durable font l'objet d'actions de sensibilisation/formation dédiées pour conforter leur ancrage dans la culture d'entreprise et les pratiques quotidiennes.

Sensibilisation

Plusieurs entités du Groupe disposent d'une rubrique intranet dédiée au développement durable. Depuis plusieurs années, des manifestations et des animations régulières sont organisées dans chaque entité pour sensibiliser les salariés aux enjeux du développement durable.

- En 2012 un jeu concours et un sondage ont été lancés lors de la semaine de l'ISR à CNP Assurances ; une conférence sur le sujet a également été organisée au siège et rediffusée en région, un mini-guide sur l'ISR a été diffusé aux collaborateurs présents ainsi qu'à tous les commerciaux.
- En 2013, la semaine du développement durable a été l'occasion pour CNP Assurances de sensibiliser les collaborateurs à l'écoconduite sur le site de Paris et d'Angers. Des supports pédagogiques ont été remis aux collaborateurs, un simulateur a également été mis à leur disposition. Le service développement durable a également organisé une séance d'information et d'échanges sur le sujet des notations extra-financières.
- MFPrévoyance a sensibilisé ses salariés au tri sélectif et LBP Prévoyance aux 3 réflexes responsables (éclairage, ordinateur, impression).
- Caixa Seguros Holding poursuit d'année en année la forte sensibilisation des collaborateurs. En 2012, elle a mis en fond d'écran de tous ses employés et prestataires les écogestes « 5 Rs » (recycler, réduire, réutiliser, repenser, respecter). Elle a diffusé à tous les collaborateurs du Groupe Caixa le nouveau Code éthique et de conduite, tout en maintenant une formation dédiée « le défi du Code ». En 2013 les différentes actions de sensibilisation ont porté sur l'eau, les résidus électroniques, la prévention des MST et l'hygiène alimentaire.
- En Italie, le « green group » anime des actions auprès des collaborateurs : sensibilisation au tri sélectif et depuis 2012 l'utilisation plus responsable des moyens de transport et l'usage de la visioconférence ont été promus. En 2013 il a organisé la première journée de sensibilisation « empreintes vertes ».

Formation

- Le groupe Caixa Seguros Holding effectue des formations en ligne de 4 heures sur la responsabilité socio-environnementale pour tout le personnel : 21% en ont bénéficié en 2013.
- CNP UniCredit Vita a proposé en 2013 une formation externe sur la RSE aux membres du Green Group et lancé une formation interne expérimentale sur la RSE.
- 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.

Assumer notre responsabilité économique

Notre ambition

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

Convaincue que les facteurs extra financiers optimisent le couple rendement/risque sur le long terme, CNP Assurances a déployé depuis plusieurs années une stratégie d'investisseur responsable pour la majorité de ses actifs et ceux de ses filiales françaises (80% fin 2013). CNP Assurances souhaite faire de ses investissements un levier de transformation positive de l'économie.

Dans certains secteurs, le chemin du progrès est clairement tracé. Dans d'autres, cette exigence suppose un dialogue renforcé avec les sociétés gestionnaires pour définir ensemble les contours de la performance extrafinancière et améliorer les pratiques.

Cet engagement s'étend également à ses fournisseurs. CNP Assurances a initié une démarche d'audit et de progrès pour améliorer progressivement la performance environnementale et sociale de tous ses fournisseurs.

3 convictions pour 3 priorités d'action

La prise en compte de critères ESG est une manière de prévenir un plus large spectre de risques et de sécuriser ainsi la performance durable de nos investissements.

• Priorité N°1

Investissement responsable sur les actifs cotés

Le déploiement de standards environnementaux et sociaux toujours plus élevés est la meilleure stratégie de valorisation de notre patrimoine immobilier et forestier.

• Priorité N°2

Investissement responsable sur les actifs non cotés

Nos fournisseurs doivent pouvoir être accompagnés de manière experte pour s'engager dans une démarche de progrès.

• Priorité N°3

Achat responsable

Les chiffres clés 2013 de l'engagement

242 Md €

d'actifs gérés avec des critères
ESG dans le Groupe

26%

des fournisseurs
de CNP Assurances
évalués

Des forêts
pour un

puits carbone
de 546 299 teqCO₂



L'entreprise dispose
d'une politique d'investissement
responsable très complète
et 80% du total des actifs
de l'entreprise sont passés
au crible des critères ESG.

En conformité avec les meilleures
pratiques du secteur, CNP Assurances
déploie ses engagements ISR
pour toutes les catégories
d'actifs.



Sustainalytics, août 2013

Priorité N°1

Investisseur responsable sur les actifs cotés

En France, une stratégie définie par CNP Assurances et déployée par les sociétés de gestion

CNP Assurances est une compagnie d'assurance. Elle ne gère pas d'actifs pour des tiers et délègue sa gestion d'actifs. La démarche d'investisseur responsable est définie et pilotée par CNP Assurances en s'appuyant sur l'expertise extrafinancière des sociétés de gestion. Cet engagement s'est renforcé en 2011 par la signature des Principes pour l'investissement responsable (PRI). CNP Assurances a réalisé son premier reporting en 2013, disponible sur le site des PRI www.unpri.org/signatories/signatories.

CNP Assurances a exclu dès 2008 de ses actifs directs les producteurs de bombes à sous-munition et mines antipersonnelles et la spéculation sur les matières premières agricoles. Une veille est également réalisée sur les OPCVM (dont la dernière en octobre 2013) sur ces thèmes auprès de 67 sociétés.

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

- actions cotées : gestion « best-in-class ». Veille trimestrielle depuis 2006, avec les analystes extrafinanciers de Natixis AM et depuis 2009 de LBPAM. Le dialogue est engagé avec les sociétés en cas de problèmes ESG révélés, via nos gérants financiers ou en amont des assemblées générales. Lorsque le dialogue ne porte pas ses fruits, la valeur peut faire l'objet de mesures graduées : arrêt des acquisitions voire cession de titres.
- obligations du secteur public et parapublic : exclusion des pays non démocratiques, à faible degré de liberté selon les indices de Freedom House ou jugés corrompus par Transparency International.
- obligations corporate : notations ESG trimestrielles des portefeuilles, exclusion ou limitation de l'univers d'investissement sur les principes du Pacte Mondial.
- OPCVM : les supports ISR adossés aux contrats d'assurance exprimés en euros, donc souscrits par CNP Assurances, représentent un encours de 2,3 Md € fin 2013, soit 11% de ces encours. Pour les OPCVM ISR souscrits par les assurés voir P.45.

Actionnaire responsable

Un exercice systématique du droit de vote

Depuis 2005, CNP Assurances a engagé une politique active de vote dans les assemblées générales des sociétés cotées dont elle est actionnaire en direct. Le vote n'est pas délégué aux sociétés de gestion, hormis pour les détentions dans les OPCVM.

Une posture constructive

En 2013, CNP Assurances a voté sur 72% de ses encours investis en actions dont 99,9% sur les entreprises françaises, soit 110 assemblées générales et 1821 résolutions analysées. Elle s'est opposée à 19,4% des résolutions proposées. Le dialogue avec les émetteurs en amont de leur assemblée générale a encore été favorisé cette année.

Des principes d'action inspirés par notre statut d'actionnaire minoritaire de long terme

Les principes de gouvernement d'entreprises de CNP Assurances, pilier de sa démarche d'investisseur responsable, sont définis par la direction générale et reflètent sa posture d'actionnaire minoritaire de long terme.

Ils visent à assurer les droits des actionnaires minoritaires dans la perspective du développement de l'entreprise sur le long terme. Ces principes, nourris des réflexions de place, sont applicables de manière pragmatique à toutes les sociétés, en tenant compte des caractéristiques spécifiques de la société, de son secteur d'activité ainsi que des réglementations nationales.

L'intégration de critères ESG dans les filiales internationales

Caixa Seguros Holding pratique des exclusions sectorielles sur ses investissements en obligation publiques et privées et en action. CNP Argentine priorise entre des investissements à rendement et risque équivalent, celui avec le meilleur profil social et/ou environnemental. En 2013, 10% de ses actifs sont consacrés au soutien de projet dans l'économie réelle.

Priorité N°2 Investisseur responsable sur les actifs non cotés

Immobilier

Une gestion responsable

Avec un patrimoine immobilier de 6 Md€ en France en valeur nette comptable, CNP Assurances est un acteur important du secteur. Elle en confie la gestion à des entreprises spécialisées, sur la base de stricts cahiers des charges, incluant les enjeux de respect de l'environnement et de sécurité : Charte de gestion durable avec Icade en 2008 et, en 2012, « annexes vertes » intégrées aux contrats cadres des mandats de gestion immobilière et des clubs deal.

Une performance énergétique en augmentation

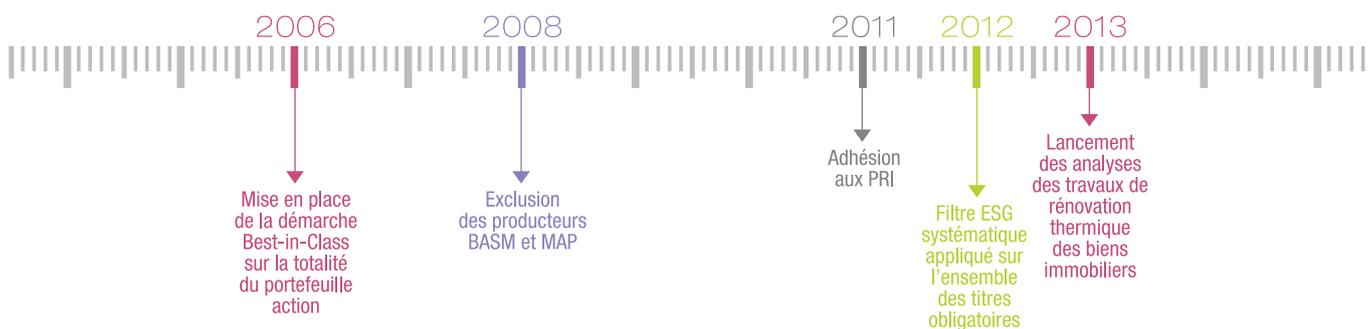
Dans les travaux d'entretien ou de rénovation des immeubles qu'elle détient, CNP Assurances a le souci constant d'améliorer la qualité énergétique. Elle recherche l'application des meilleures normes environnementales : 8% des surfaces de bureaux sont certifiées HQE, BBC ou Bream very good et a ainsi engagé depuis 2012 la transformation de quatre immeubles de bureau à Paris en bâtiments basse consommation.

Depuis 2009, l'évaluation environnementale des nouvelles acquisitions est systématique. Sur l'ensemble de ses biens détenus en direct des DPE ont été réalisés dans 96% des biens résidentiels et 69% des biens tertiaires.

Un audit général de la performance énergétique

Pour faire face aux exigences récentes des lois Grenelle I et II et dans l'attente de la parution des décrets d'application correspondants, les sociétés de gestion partenaires ont été mandatées par CNP Assurances pour auditer son patrimoine immobilier. En 2013, la performance énergétique de 75% de ses actifs immobiliers (plus de 100 immeubles résidentiels et immeubles de bureau) a été analysée. Des scénarios de plans d'actions adaptés à chaque immeuble ont été définis afin de réduire les émissions de CO₂ et les consommations. L'analyse, intègre les temps de retour sur investissement, et les gains énergétiques potentiels pour chaque site. CNP Assurances dispose ainsi d'une vision claire des faiblesses énergétiques de son patrimoine et se prépare à répondre, immeuble par immeuble, aux exigences du Grenelles II.

Chronologie de l'évolution de la démarche d'investisseur responsable de CNP Assurances



Forêts

Un patrimoine forestier géré en intégrant les enjeux environnementaux

Avec 54 443 hectares de forêts à fin 2013, CNP Assurances est le premier propriétaire privé de France. La Société forestière, filiale à 50% de CNP Assurances, assure la gestion durable des forêts (objectifs : sécurité, biodiversité, 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.

Des puits carbonés en France et au Brésil

En 2013, la croissance des arbres de CNP Assurances a permis de stocker 546 299 tonnes de CO₂. Après déduction des bois vendus et de ceux abattus, le bilan net de l'exercice 2013 s'élève à 288 357 tonnes de CO₂ qui viennent s'ajouter au stock en place. Depuis 2007, Caixa Seguros Holding compense ses émissions de CO₂ en finançant la plantation d'arbres en Forêt Atlantique par l'ONG Green Initiative ce qui la certifie « Carbon Free ». La gestion est réalisée dans le respect de la biodiversité tout en apportant des revenus et des formations aux communautés défavorisées locales. 17 hectares de forêts ont ainsi été plantés, et des opérations organisées avec le personnel de CNP Assurances sont venues compléter ces plantations de 4 665 arbres.

L'anticipation du changement climatique

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

La question du changement climatique est aujourd'hui très structurante dans la gestion des massifs forestiers de CNP Assurances. Pour assurer la santé et la valeur des forêts dans la durée, la société gestionnaire choisit des essences dites « de transition », adaptées au climat actuel et au climat futur, et porte une attention croissante à la réserve en eau des sols accueillant de nouvelles plantations.

La préservation de la biodiversité

La Société Forestière a lancé un inventaire des zonages environnementaux et effectue tous les ans des opérations en faveur de la biodiversité : par exemple en 2013 gestion adaptée pour préserver notamment les habitats de rapaces protégés, d'une fourmilière exceptionnelle fondamentale pour l'écosystème forestier ou encore le Lis Martagon. La gestion des forêts assure aussi la protection des sols contre l'érosion, la filtration et la purification de l'eau.

De même, les opérations de reforestation de la filiale Caixa Seguros Holding favorisent la biodiversité, les ressources en eau et la conservation des sols.

PME non cotées

Nos participations

Depuis 2010, les due diligences menées avant tout nouvel investissement en private equity permettent d'établir une notation ESG. 18 fonds ont été notés en 2013. Par ailleurs, CNP Assurances a également investi dans plusieurs fonds à plus values sociales : financement de petites entreprises connaissant des barrières sociales dans l'accès aux fonds propres, soutien de PME en difficulté. Ces treize fonds représentent un montant total engagé de près de 123 M €, soit 4,8% des lignes et près de 2,8% des engagements fin 2013.

Notre accompagnement

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

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

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

Infrastructures

Depuis 2010 un questionnement ESG est également introduit lors de nouveaux investissements et un reporting demandé régulièrement. Les investissements en énergie renouvelable, traitement des eaux et des déchets représentent un encours total de 133 M€ fin 2013.

Priorité N°3

Achat responsable

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

CNP Assurances Un engagement déployé

Les engagements RSE de CNP Assurances sont déclinés par la direction des achats. Tous les acheteurs sont sensibilisés et la plupart formés aux exigences RSE. La Charte éthique et déontologique interne aux achats et le code de déontologie gouvernent leurs pratiques achats.

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

Signataire du Pacte mondial, CNP Assurances promeut systématiquement son engagement en faveur du respect des droits de l'homme auprès de ses sous-traitants et fournisseurs. Une clause RSE sur le respect de l'environnement, des droits de l'homme et des pratiques sociales et sur la lutte contre la corruption figure dans les contrats conclus en 2013. En aval de la contractualisation, une évaluation RSE des principaux fournisseurs par EcoVadis est en cours de déploiement (cf. ci-après).

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

Caixa Seguros Holding Des clauses dans tous les contrats

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

Une plateforme d'audit extra-financier des fournisseurs

CNP Assurances a noué un partenariat avec EcoVadis pour mutualiser le suivi des performances environnementales, sociales et éthiques des fournisseurs de manière globale. Ce service online permet aux Directions Achats de monitorer les performances environnementales, sociales et éthiques de leurs fournisseurs de manière globale. L'information est rassemblée sur une plateforme collaborative qui comprend 150 secteurs d'activité et 95 pays.

A l'issue de l'évaluation, les fournisseurs évalués reçoivent un retour approfondi sur leurs pratiques RSE comprenant une note sur 4 thèmes (environnement, social, éthique et achats responsables), et la liste des principaux points forts et points d'amélioration.

Les évaluations fournisseurs sont demandées à chaque consultation ou nouveau référencement (procédure d'appel d'offre) et une campagne de notation a été lancée en parallèle auprès des principaux fournisseurs. En 2013, 26,2% des fournisseurs en chiffre d'affaires ont été ainsi évalués soit 57 fournisseurs.

Autres actions

Lutte contre le blanchiment de capitaux

Une exigence partagée

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

Un contrôle tout au long de la chaîne d'activités

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 transverses mis à jour pour suivre l'évolution de la réglementation.

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

Un service dédié

Avec l'appui d'une filière de près de 20 personnes, un service spécifique est dédié à ces contrôles comme dans les grandes filiales. Les filiales internationales disposent d'un relai au siège. Les procédures fédérales de lutte anti-blanchiment sont accessibles à tout collaborateur dans l'intranet.

Des formations sont effectuées régulièrement dans les filiales en lien avec la direction du contrôle des risques du Groupe. En 2013 elles ont été réalisées à MFPrévoyance, LBP prévoyance, CNP BVP et CNP UniCredit Vita. En 2010/2011 une formation en ligne a été proposée à tous les collaborateurs de CNP Assurances, adaptée aux enjeux de leur fonction. En 2013, les collaborateurs ont été conviés à une présentation des dispositifs de lutte contre la fraude, le blanchiment et le terrorisme en lien avec un de nos grands partenaires.

Lutte contre la corruption

Une codification dans l'ensemble des entités

La corruption ne correspond pas à un risque majeur de l'activité, puisque tous les mouvements de fond sont tracés et les procédures de gestion interdisent tout paiement en espèces.

Le code de bonne conduite de CNP Assurances, actualisé et renforcé en 2010, vaut règlement intérieur. Il est disponible sous intranet et référencé dans le guide d'accueil des nouveaux salariés. Toutes les autres entités du Groupe se sont également dotées de codes, chartes et règlements.

- Code de bonne conduite à CNP Assurances
- Code éthique chez CNP Argentine
- Charte des principes déontologiques et code de comportement en Italie
- Code de conduite interne à CNP BVP
- intégration par CNP CIH de son code éthique au sein du code de service avec des sanctions précisées en cas de corruption
- Plafonnement des montants des cadeaux mis en place par MFPrévoyance
- Code de conduite signé par tous les collaborateurs de CNP Vida
- Code de conduite diffusé annuellement chez Caixa Seguros Holding

Des codes thématiques

Certains métiers plus exposés se sont dotés de codes spécifiques :

- le code de bonne conduite de CNP Assurances comporte des règles sur les conflits d'intérêt et sur les gratifications. En outre le guide de déontologie Achat décline en pratique les principes d'actions énoncés dans la charte de l'éthique aux achats mise en place en 2006, pour les situations clés du métier des achats. En juin 2012, CNP Assurances s'est engagé en signant la Charte CDAF des relations inter-entreprises.
- de même, un code de déontologie spécifique traite de l'éthique pour les commerciaux du réseau CNP Trésor. Le service conformité s'assure du respect des réglementations lors de l'application des actions commerciales du réseau CNP Trésor.

Des formations ciblées

En 2011 et 2012, une formation relative au code de bonne conduite a été réalisée pour tous les cadres encadrant, ceux-ci la relayant auprès de leurs collaborateurs à l'aide d'un support vidéo et d'un guide papier, et pour tous les collaborateurs lors de la Semaine du développement durable.

En Italie, une formation obligatoire a été réalisée sur la responsabilité administrative de l'entreprise, et Caixa Seguros Holding a proposé depuis 2012 au Brésil une formation « Le Défi du Code » concernant le code éthique et de bonne conduite du Groupe.

Une gestion des actifs financiers et des fournisseurs encadrée

Cette vigilance déontologique s'applique également à la gestion des actifs financiers de CNP Assurances tout particulièrement pour les obligations d'Etat où l'indice de Transparency International est un des trois critères d'exclusion.

De même, la lutte contre la corruption de CNP Assurances s'étend au domaine des achats : en effet la clause sociale RSE type des contrats de CNP Assurances prévoit que le prestataire s'engage à agir contre la corruption sous toutes ses formes y compris auprès de ses propres fournisseurs et sous-traitants.

Mécénat et partenariat social

Les opérations de mécénat sont réalisées en partenariat avec des associations à la suite d'appels à projets qui en France, sont portés pour partie par les salariés. Au Brésil, les employés sont investis dans la réalisation des actions de mécénat.

Les actions spécifiques :

- **Assurés, formation/recherche** : CNP Assurances entretient des relations étroites avec l'ENASS. Elle finance également des centres de formation et CFA tels que l'IFPASS, l'ADAPT et aide des écoles au travers de la taxe d'apprentissage. CNP Assurances soutient financièrement la « Chaire Transitions démographiques, Transitions économiques » de la Fondation du Risque. En 2011, CNP Assurances a rejoint la Chaire Essec du Changement qui consacre ses travaux à la recherche sur le thème du changement au sein des entreprises, des administrations et dans la société en général.
- **Réinsertion** : l'accueil de jeunes en formation est une tradition dans le groupe CNP Assurances. Il concerne 100 contrats d'apprentissage ou d'alternance à CNP Assurances et LBP prévoyance, en fort développement depuis 2012, ainsi que 190 stagiaires dans le Groupe.

CNP Assurances est membre fondateur de la fondation Entrepreneurs de la Cité et co-assure les créateurs d'entreprises bénéficiaires. Elle s'est également engagée sur le fonds d'investissement Business Angels des Cités Partenaires 2, dédié aux entrepreneurs issus des cités dites sensibles. Caixa Seguros Holding s'investit fortement dans le programme « Jovem de expressao » et a signé en 2011 un accord de coopération avec l'UNESCO pour développer des actions de communication communautaire et de promotion de la santé des jeunes dans le cadre de ce programme social.

Les filiales ont mis en place de nombreux programmes en relation avec des associations : au Brésil, reforestation avec l'ONG Iniciativa Verde, gestion des déchets avec l'association les Amis du Futur, lutte contre l'infection du VIH avec l'UNESCO et en 2013 soutien à l'exposition itinérante de Yann Artus Bertrand. CNP UniCredit Vita et CNP Vida poursuivent leurs actions de soutien aux personnes en difficultés. LBPprévoyance a parrainé en 2013 une exposition d'artistes en situation de handicap et MFPrévoyance, comme CNP Assurances, soutient l'accès aux sports équestres de compétition aux personnes en situation de handicap.

La Fondation CNP Assurances

La Fondation CNP Assurances conforte d'année en année son engagement dans un mécénat en faveur de la santé. Son budget en 2013 s'est élevé à 800 000 €.

- Prise en charge des arrêts cardiaques et premiers secours : la Fondation CNP Assurances a, depuis trois ans, financé l'implantation de plus de 2 100 défibrillateurs cardiaques et la formation à leur utilisation dans plus de 1 500 communes et collectivités locales en apportant 1,5 millions d'euros de subventions. En 2013 un nouveau partenariat de recherche sur l'imagerie cardiaque a été mis en place.
- Prise en charge de la douleur : de nombreux projets ont été soutenus en 2013 notamment une étude sur la douleur liée à l'arthrose, une autre sur l'apport de l'acupuncture dans la prise en charge de la douleur lors d'opération de prématurés, ainsi que le soutien des clowns à l'hôpital.
- Autres projets soutenus : quatre projets de collaborateurs ont été retenus, dont celui de l'association « De la voix au chapitre » qui organise des ateliers de récit de vie afin de préserver la mémoire individuelle et créer un lien social intergénérationnelle.

L'institut Caixa Seguros

Le conseil d'administration de Caixa Seguros a approuvé en mai 2013 la création de l'Institut CAIXA Seguros, qui reprend les actions menées par la filiale brésilienne en faveur de la jeunesse défavorisée pour professionnaliser son engagement social, environnemental et culturel. Cet institut, le premier adossé à une compagnie d'assurance au Brésil, renforcera la présence de Caixa Seguros sur ses 3 programmes stratégiques :

- programmes sociaux et notamment Jovem de Expressao, qui ont pour but de lutter contre la violence chez les jeunes des banlieues défavorisées de Brasilia,
- programmes environnementaux, et notamment Carbono Seguro, qui ont pour but de maîtriser les émissions de carbone et lutter contre les changements climatiques, préserver les ressources hydrauliques et la biodiversité,
- programmes culturels et de mécénat, axés prioritairement sur les projets franco-brésiliens, comme récemment le soutien au film « Rouge Brésil » ou encore l'exposition itinérante « La Terre vue du ciel ».

Impact local

Emploi local

CNP Assurances participe à l'emploi dans les régions où elle est implantée depuis près d'un siècle : 90% des collaborateurs de CNP Assurances travaillent dans les locaux de l'Entreprise situés à Paris, Arcueil et Angers. Les expatriés représentent 0,7% des collaborateurs de ses filiales internationales. De même, les filiales internationales participent à l'emploi régional y compris au niveau des cadres dirigeants : 75% des membres des comités exécutifs ou de direction présents fin 2013 ont été embauchés localement.

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

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

En rendant ses produits accessibles au plus grand nombre, dans la sélection médicale comme au niveau économique, le groupe CNP Assurances contribue à la lutte contre l'exclusion financière. Ces sujets, essentiels dans la démarche RSE du Groupe sont développés dans la partie « Adapter nos offres à la diversité des besoins ».

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

En France, CNP Assurances est un des premiers acteurs du financement de l'économie française, et plus largement de sa compétitivité, avec, à la fin de l'année 2013 42 Md€ d'obligations d'entreprises françaises, 9 Md€ d'actions françaises et plus de 50 Md€ d'obligations de l'Etat (valeurs nettes comptables). Tous les secteurs de l'économie sont accompagnés dans une perspective de développement de long terme. CNP Assurances soutient la responsabilité sociale des entreprises dont elle est actionnaire à travers sa politique d'investisseur et d'Actionnaire responsable. (cf. priorités 1 et 2). Les placements financiers de Caixa Seguros Holding sont tous réalisés au Brésil.

Ventilation de la charge d'impôts sur les sociétés

2013	France	Amérique latine	Europe hors France	Total
Charge d'impôts sur les sociétés en M€	-346	-313	-38	-697

Par ailleurs les sociétés françaises d'assurance du Groupe ont été amenées à verser plus de 1 milliard € au titre des taxes à charge des assurés.

Actions sur les communautés locales

Les entités du Groupe contribuent également à résoudre des problématiques actuelles de société.

Quelques exemples :

- les prestations d'assistance et de prévention développées par Filassistance répondent aux besoins de la population fragilisée par l'âge, le handicap ou la maladie.
- le groupe Caixa Seguros Holding participe activement au soutien des populations locales. L'opération « Jovem de expressao » favorise le développement humain face aux conditions de transition démographique et épidémiologique actuelle du Brésil (cf. www.jovemdeexpressao.com.br). L'opération vise à réduire la violence par l'accès au marché du travail chez les jeunes de la région d'implantation en partenariat avec les centres culturels locaux. Ce programme est reconnu pour son caractère innovant et depuis 2010. La gestion est réalisée en partenariat avec le bureau des Nations Unies sur les drogues et le crime (UNODC). En 2013 Caixa Seguros a réalisée une enquête sur la vulnérabilité des jeunes.
- en 2012, La Banque Postale Prévoyance a publié son 5^{ème} baromètre avec TNS Sofres/La Croix, porteur de nombreux renseignements sur les enjeux de société que sont la prévoyance et la dépendance en France.
- CNP Assurances est membre fondateur de la fondation entrepreneurs de la Cité.

Lobbying

Le Groupe participe aux réflexions de place sur son cœur de métier et sur le développement durable dans chaque pays d'implantation.

Le seul lobbying des entités du Groupe consiste à participer aux instances professionnelles d'assurances et pour les filiales internationales, aux rencontres dans le cadre des représentations diplomatiques de la France. Le groupe CNP Assurances participe aux défis de la société civile en intervenant dans la recherche et les débats, notamment en France sur la retraite et la dépendance.

Les actions de CNP Assurances passent systématiquement par les organisations de place en particulier la FFSA (Fédération Française des Sociétés d'Assurances). Dans le domaine du développement durable, CNP Assurances participe à la Commission ISR de Paris Europlace. Elle est membre de l'Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises (ORSE) et de son Club Finances, qui regroupe les entreprises et leurs parties prenantes : y participent les ONG, les représentants de syndicats de personnel et d'employeurs.

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

Droits humains

Le Pacte Mondial comme fil directeur

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

Les signataires renouvellent annuellement leur engagement et promeuvent le Pacte auprès de leurs fournisseurs et sociétés de gestion.

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

Un message diffusé auprès des parties-prenantes

Cet engagement se traduit notamment dans l'intégration de critères environnementaux, sociétaux et de gouvernance dans la gestion des actifs financiers : le respect des droits de l'homme est un des critères dans la sélection des investissements en actions et en obligations. Cet engagement s'est renforcé en 2011 par la signature des Principes pour l'investissement responsable (PRI).

De plus, dans les relations avec les fournisseurs, la clause sociale RSE type des contrats de CNP Assurances prévoit que le prestataire s'engage à agir contre les violations aux droits de l'homme notamment à respecter la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et la Convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant, ainsi que les conventions de l'Organisation Internationale du Travail.

La signature de la charte UDA (Union des Annonceurs) confirme le respect de la diversité et des droits de l'homme dans les actions de communication.

L'intranet dédié aux ressources humaines informe les collaborateurs de CNP Assurances de leurs droits : convention collective, dialogue social, diversité professionnelle, gestion du stress... Un espace syndical dans l'intranet permet une communication continue des syndicats envers le personnel.

Les procédures dédiées

Les filiales reportent annuellement sur leur situation sociale à la maison mère notamment sur ces points fondamentaux. CNP Assurances et les filiales du Groupe ne recourent ni au travail forcé ni au travail des enfants. Une vigilance particulière est également portée sur ce sujet dans la politique achat (cf. priorité 3), et dans la gestion du patrimoine immobilier. Parmi les procédures qui garantissent le respect des droits civils et politiques appliquées au groupe CNP Assurances, on peut notamment citer : les codes et règlements intérieurs, les accords sur le droit syndical ainsi que les éléments concernant la protection des données personnelles.

Relations avec nos actionnaires

Nos actionnaires individuels

Les actionnaires individuels, près de 140 000, sont régulièrement informés et bénéficient d'un Cercle, ouvert sans condition de détention minimale. Une conférence a été organisée pour les actionnaires en 2013 (cf. www.cnp-finances.fr/agenda-actionnaires).

Un numéro vert et un site sont dédiés aux actionnaires. Le site a comptabilisé 45 600 connexions en 2013 (www.cnp-finances.fr/sommaire-des-actionnaires).

Fin 2013, 2 093 salariés et anciens salariés de l'entreprise sont actionnaires au nominatif pour 0,29% du capital. De plus, près de 1 200 salariés sont possesseurs de parts au sein du FCPE, avec un montant moyen de 16 000 € fin 2013.

L'assemblée générale se tient selon le principe « d'1 action, 1 voix ». Le vote des actionnaires individuels est facilité : au delà de la publication réglementaire, des convocations individuelles ont été envoyées aux 2 900 actionnaires au nominatif en 2013, ainsi qu'aux 2 700 actionnaires de la région parisienne détenant au moins 300 actions (l'assemblée générale ayant lieu à Paris).

La représentativité du conseil d'administration

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.

Le conseil d'administration se compose de 18 administrateurs fin 2013 (dont 4 indépendants) qui délibèrent collégalement.

La composition du conseil d'administration, en partie prescrite par le pacte d'actionnaires, reflète l'actionnariat du Groupe. Il témoigne des liens de confiance et de travail qui unissent l'entreprise et ses partenaires-distributeurs.

Fin 2013, six femmes sont membres du conseil d'administration ce qui élève la part des femmes à 33%. Le conseil d'administration comprend enfin un représentant des salariés, allant ainsi au-delà des obligations réglementaires.

Quatre représentants du comité d'entreprise assistent aux réunions du conseil d'administration de CNP Assurances. Cette présence leur permet d'exprimer, au nom du comité d'entreprise qu'ils représentent, les préoccupations des salariés et les vœux du comité d'entreprise. Ces vœux, conformément au Code du travail, donnent lieu à réponse.

Le fonctionnement du conseil d'administration

Retrouvez les modalités de fonctionnement du conseil d'administration dans le document de référence.

Adapter nos offres à la diversité des besoins

Notre ambition

CNP Assurances souhaite offrir à l'assuré, quel qu'il soit, des garanties au plus proche de son quotidien, de ses besoins mais aussi de ses capacités. Cet objectif est ambitieux car le Groupe est confronté à une grande diversité de situations sur ses différents marchés.

En s'adaptant aux différents pouvoirs d'achat, CNP Assurances tente de contribuer à sa manière à la lutte contre l'exclusion financière. Il ne s'agit pas seulement de repenser les tarifs. Il faut aussi redéfinir les canaux de distribution et les stratégies marketing. Cela suppose aussi dans certains cas d'aller au delà de la compensation financière en apportant à l'assuré des services innovants pour l'aider à surmonter les difficultés rencontrées.

C'est donc un service « sur mesure » qui fait de CNP Assurances « L'assureur de tous les avenirs ». Des enquêtes régulières sont d'ailleurs menées pour évaluer précisément le niveau de satisfaction des clients.

3 convictions pour 3 priorités d'action

L'assurance doit devenir un service financier accessible à tous.

- **Priorité N°1**
Contribution à la lutte contre l'exclusion financière

La diversité des situations rencontrées par nos assurés oblige à imaginer de nouveaux services au plus près de leurs besoins.

- **Priorité N°2**
Conception de produits et services à avantage sociétal

L'écoute et le dialogue avec nos assurés est l'une de notre première responsabilité.

- **Priorité N°3**
Satisfaction maximale des assurés

Les chiffres clés 2013 de l'engagement

220 000 polices
de microassurance émises
dans le Groupe

Taux de refus
CNP Assurances
en assurance emprunteur
toujours inférieur à

0,2%

85 000
contrats
en unités
de compte
avec supports ISR



La société a éliminé tous les obstacles à l'assurance pour les clients ayant un problème de santé ou affligés d'une maladie chronique.



Sustainalytics, août 2013

Priorité N°1

Contribution à la lutte contre l'exclusion financière

Des produits adaptés

En France, une offre adaptée aux besoins des personnes à faibles revenus

En accord avec les partenaires distributeurs, CNP Assurances propose des produits dont les montants minimums de souscription sont volontairement faibles malgré le surcoût de gestion (30 € en assurance vie). La tranche de 30 € représente plus de la moitié des souscriptions de 2013 sur ces contrats. Autre exemple, en prévoyance, le capital minimum de 7 500 € est proposé en « garantie urgence » pour 3 €/trimestre. Par ailleurs 14 €/mois à 50 ans permet de bénéficier en cas de dépendance d'une rente mensuelle de 300 €.

CNP Assurances, premier assureur d'assurance vie collective, permet à chaque adhérent de contrats d'entreprise, d'association ou de collectivité de bénéficier d'une couverture identique à tarif unique grâce à la mutualisation inter-risque et intergénérationnelle.

En 2010, CNP Assurances devient assureur des prêts accordés par Procilia (partenaire du 1% logement) et renforce ainsi ses liens avec les acteurs de l'économie sociale. CNP Assurances assure au total fin 2011 plus de 20% des partenariats d'Action Logement.

Par ailleurs CNP Assurances est membre fondateur de la fondation Entrepreneurs de la Cité, destinée à favoriser l'assurance de créateur d'entreprise, et co-assureur de la garantie prévoyance et santé « Trousse 1^{ère} assurance » (539 nouveaux contrats en 2013).

Au Brésil, le succès d'un produit de microassurance innovant

Au Brésil, Caixa Seguros Holding est la première entreprise à avoir implanté un produit de microassurance sur le marché. Commercialisé depuis 2011, plus de 218 000 polices du produit Amparo ont été vendues. Cette offre intègre une indemnisation en cas de mort accidentelle, une assistance funéraire complète, une aide alimentaire pour la famille du défunt pendant une période de 3 mois, ainsi qu'un tirage au sort mensuel pour fidéliser ses clients. Le prix de ce produit est le plus faible du marché (à partir de 2,50 BRL, pour une indemnisation de 2 000 BRL).

Par ailleurs, Caixa Seguros Holding propose d'autres produits d'assurance très abordables financièrement pour tenir compte du pouvoir d'achat de la population (ticket AP et RD, Vida da Gente).

Une sélection des risques adaptée à la santé de chacun

Grâce à la longue expérience en assurance de personne, CNP Assurances dispose d'une base de connaissance des risques particulièrement riche. Cela lui permet d'affiner et d'actualiser régulièrement sa politique de sélection des risques en tenant compte de l'état de santé de chaque assuré afin d'accepter autant que possible les couvertures invalidité et incapacité. Dans le cadre d'application de la convention AERAS, et pour la deuxième année consécutive, la garantie d'invalidité spécifique a pu être largement proposée. Par ailleurs, les surprimes pour les emprunteurs aux ressources modestes sont écartées avec des conditions élargies en 2012.

Le taux de refus en assurance emprunteur est maintenu en dessous de 0,2% depuis 5 ans.

L'assurance des risques de santé aggravés à CNP Assurances

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

Une information adaptée à tous

CNP Assurances a lancé en octobre 2010 le premier site vidéo interactif et pédagogique entièrement dédié à l'assurance vie www.toutsavoirlassurancevie.fr, afin de répondre à un réel besoin d'information (près de 637 000 visiteurs uniques). Le site n'a pas de vocation commerciale, il permet aux internautes d'approfondir en toute liberté leur connaissance des mécanismes à l'aide d'une série web et de fiches explicatives.

Le groupe Caixa Seguros diffuse la culture de la retraite parmi les fonctionnaires et facilite l'accès à l'information aux personnes sourdes ou malentendantes.

Priorité N°2

Conception de produits et services à avantage sociétal

Le groupe CNP Assurances continue de faire évoluer son offre pour s'adapter aux dernières évolutions de la société. Cela se traduit par l'enrichissement des offres existantes et par le développement de services de prévention ciblée.



Enrichissement des offres

Des garanties innovantes sont proposées pour surmonter les problèmes de dépendance, de perte d'emploi ou de vieillissement :

- garanties perte d'emploi à tarif réduit ou assortie de conseils pour le retour à l'emploi par CNP Assurances. En particulier, « Protection active emploi » garantit un soutien financier sur 6 ou 24 mois et intègre une aide personnalisée (bilan professionnel, formation, moyens logistiques...),
- enrichissement par CNP Assurances de tous les contrats MGEN (2 millions d'assurés) par une couverture dépendance dès les premiers handicaps,
- couverture des factures de gaz en cas d'accident de la vie (CNP Assurances avec GDF Suez),
- garantie de prévoyance CNP Assurances « coup dur » et « garantie plancher » sécurisant le capital du contrat Cachemire commercialisé par La Banque Postale,
- CNP UniCredit Vita, pour répondre au besoin de sécurité des assurés, a innové en lançant en Italie un produit avec une garantie du capital versé,
- Caixa Seguros Holding a mis en place un service d'aide au recrutement en cas de chômage pour ses assurés (diffusion du CV, consultation d'orientation on-line). Elle propose des prestations en cas de maladie graves avancées sans déduction du capital assuré ou encore des médicaments gratuits en cas d'hospitalisation ou accueil aux urgences.

Le contrat d'assurance de crédit immobilier Effinance, co-assuré avec La Banque Postale Prévoyance, a été primé « pour son accessibilité au plus grand nombre ainsi que pour ses garanties utiles, ses exclusions réduites, à un tarif raisonnable ».

Prévention santé

Considérant qu'il est de sa responsabilité d'accompagner les assurés tout au long de leur vie, CNP Assurances a été précurseur en intégrant des prestations d'assistance et de prévention ciblées dans ses contrats d'assurance vie/épargne et dépendance dès 2003, en particulier à travers sa filiale Filassistance International.

Filassistance a développé des services de prévention :

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

Priorité N°3

Satisfaction des assurés

En 2012, Filassistance a conforté son positionnement sur l'assistance de proximité aux personnes et sur l'assistance santé-vie quotidienne en particulier en lançant un programme de prévention contre les risques cardiovasculaires, et elle a renforcé son offre d'aide aux aidants (module « le 360° de l'aidant »). En 2013, l'offre s'est enrichie de services de préparation à la retraite, et d'accompagnement des femmes atteintes du cancer et de leurs proches dès la détection.

Campagnes de prévention

CNP CIH 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.

De plus CNP Assurances réalise des actions de prévention et santé au travail auprès des collectivités locales clientes.

Un double suivi de la satisfaction

Les enquêtes menées périodiquement par les entités du groupe CNP Assurances sont réalisées non seulement auprès des assurés mais aussi des partenaires-distributeurs. Elles permettent d'obtenir un diagnostic très complet de la satisfaction client.

En 2013 CNP Assurances a réalisé 4 enquêtes de satisfaction sur les processus de gestion des contrats. Ces enquêtes, souvent prévues dans le cadre de certification ou de convention de service, contribuent à l'amélioration du dispositif d'écoute clients et font l'objet d'analyses partagées avec les partenaires. Le taux de satisfaction augmente en 2013 et atteint 84% de satisfaits pour les bénéficiaires LBP, CNP Trésor, Caisses d'Épargne.

A l'international, des enquêtes de satisfaction sont réalisées auprès des clients dans toutes les filiales mais dans le cas de CNP BVP uniquement par le distributeur. Elles sont annuelles en Italie et à Chypre et jusqu'à mensuelles au Brésil. CNP Vida réalise depuis plusieurs années des rencontres mensuelles avec les distributeurs pour partager leur perception de la qualité des services (taux de satisfaction 2013 de 73%).

Des études sur les attentes des assurés

Outre les études réalisées avec les partenaires distributeurs, les entités du groupe CNP Assurances effectuent des études pour anticiper les besoins résultant des évolutions sociales et démographiques. En 2013 ces études ont porté notamment sur de nouveaux concepts d'offres innovantes en prévoyance et épargne (CNP Assurances) et le recueil des besoins utiles à l'élaboration d'offres de prévoyance (CNP UniCredit Vita et LBP Prévoyance).

Sixième baromètre dépendance de LBP Prévoyance

LBP Prévoyance parraine depuis 2007 le baromètre Prévoyance-Dépendance, réalisé par TNS Sofres, sur la perception et les attitudes des français âgés de 35 à 75 ans vis-à-vis de la dépendance des personnes âgées. L'enquête 2013 montre que 6 personnes sur 10 se déclarent directement concernées par le sujet et 1 sur 4 dit avoir pris des dispositions. La moitié pense être couverte financièrement en cas de dépendance future grâce à leur épargne.

Des outils pour la qualité de service

Les postes de travail au service des différents réseaux distributeurs des entités du groupe CNP Assurances intègrent les obligations de conseil tout en augmentant l'efficacité et la qualité du service aux assurés. Des nouvelles actions Qualité, communes et convergentes, ont été définies en 2013 avec les partenaires de CNP Assurances pour permettre d'améliorer la qualité de service aux assurés et aux conseillers.

Des outils mutualisés

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

Une plateforme unique de traitement des questionnaires de santé

L'utilisation, en assurance emprunteur de la plateforme CNPNet avec les partenaires bancaires, a permis de traiter depuis trois ans 75% des questionnaires de santé remontant à CNP Assurances. En complément, une fonctionnalité est active depuis 2013 pour permettre la saisie de ce questionnaire au domicile de l'assuré.

Le déploiement de nouvelles technologies

Il est utilisé pour faciliter les démarches des assurés : un site de déclaration de sinistres en assurance emprunteur a ainsi été mis en ligne en 2012 par CNP Assurances permettant de transmettre, y compris par sms, les pièces et suivre l'avancement de son dossier. De plus CNP Assurances propose à ses partenaires distributeur d'assurance emprunteur la possibilité pour l'assuré de saisir son questionnaire de santé à son domicile.

Caixa Seguros Holding a développé son accueil en ligne à la demande des clients. En plus de la prestation de services, les souscriptions sont possibles sur Internet. Les clients sont aidés par des spécialistes pendant le processus d'achat, à travers un forum.

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

CNP Assurances signe les premiers contrats emprunteur 100% en ligne avec Boursorama

En avance sur la concurrence, CNP Assurances propose depuis janvier 2014 la signature électronique juridiquement valide du bulletin d'adhésion et du questionnaire de santé de l'assurance emprunteur. Elle offre ainsi une adhésion 100% en ligne, dématérialisée de bout de bout, dans un parcours client fluide et court.

Elle a su faire bénéficier les processus existants des plus récentes innovations technologiques pour apporter à ses partenaires de nombreux avantages. La solution 100% dématérialisée de CNP Assurances raccourcit très significativement le délai perçu client, limite de façon importante le travail des back et middle-office bancaires et sécurise davantage le stockage des documents d'adhésion. Le zéro papier, outre de permettre une fluidité accrue des processus, a également un effet positif sur le bilan carbone.

Ce projet a nécessité d'importants développements informatiques conçus avec le partenaire Boursorama, sur les échanges de flux notamment. Il s'est donc accompagné d'une très importante mobilisation et a nécessité la coordination de nombreux acteurs internes. Ce projet fait également appel à une prestation d'archivage électronique dans un coffre-fort numérique sécurisé et réputé inviolable.

Accessibilité du service aux assurés et aux conseillers

En 2013, 1,4 millions d'appels ont été reçus par CNP Assurances en assurance individuelle. Le contexte économique et le dispositif spécifique mis en place en 2012 ont permis d'améliorer sensiblement le taux d'accessibilité (88% en 2013). 90% des appelants LBP et CNP Trésor en 2013 sont satisfaits.

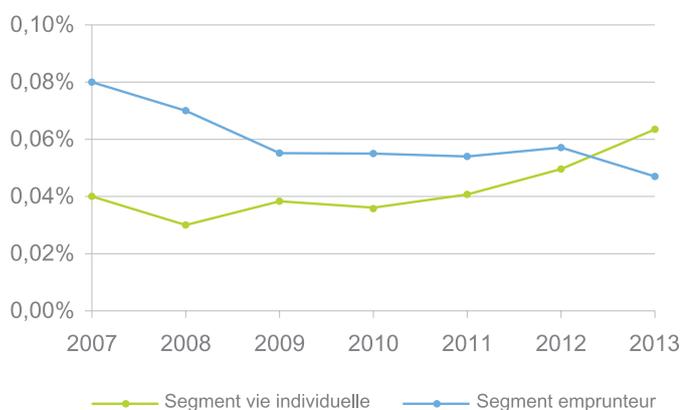
Un « Plan de continuité de l'entreprise » prévoit comment faire face au risque d'arrêt des activités du fait d'un sinistre. Des tests sont effectués chaque année sur des scénarios différents afin de s'assurer de la reprise des activités des différents services.

Suivi des requêtes des assurés

Un service de Médiation

CNP Assurances a institué un service de médiation dont les coordonnées sont systématiquement précisées dans les conditions générales de ses contrats. Cette voie de recours amiable simple et gratuite améliore les relations entre l'assuré et son assureur et évite souvent de recourir au contentieux. En 2013, 1 374 saisines de médiation ont été enregistrées ou ré-ouvertes, en augmentation de près de 20% par rapport à 2012.

Réclamations, Raccourcissement du délai de traitement



Depuis toujours marginal, le nombre des réclamations auprès de CNP Assurances s'est stabilisé sur le segment emprunteur depuis 2009. Les réclamations et les demandes d'information en assurance vie individuelle sont également rares.

En 2013, CNP Assurances s'est engagée à répondre dans les 2 mois suivant la réclamation. Réduire les délais de traitement a été rendu possible par une réorganisation importante, menée en coordination avec ses partenaires distributeurs. Des outils ont été déployés afin d'affiner le suivi et l'analyse des réclamations et en tirer des enseignements pour améliorer la qualité de service.

Contrats non réclamés à CNP Assurances

Grâce au dispositif renforcé sur la base de la nouvelle réglementation, plus de 11 000 bénéficiaires ont été retrouvés en 2013 pour un montant de plus de 77 M€.

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 vérification systématique de la base de données clients et la recherche des bénéficiaires par des prestataires rigoureusement sélectionnés est complétée depuis juillet 2011 par un dispositif sécurisé de recherche de bénéficiaires à la suite des dispositions établies par la loi du 17 décembre 2007.

Contentieux

CNP Assurances compte 1401 contentieux en cours à fin 2013. Le pourcentage de contentieux gagnés par CNP Assurances en 2013 est de 72% en première instance, 67% en appel et 81% en cassation.

Autres actions

Protection des données des assurés

Une procédure Groupe très contrôlée

L'assurance de personne repose sur la connaissance de données personnelles, donc sensibles. Le Groupe met la confidentialité des données personnelles de ses assurés, au cœur des processus de gestion et des obligations inscrites au Code de bonne conduite. Les informations médicales et personnelles des clients sont protégées par des procédures conformes à la réglementation en vigueur dans chaque pays d'implantation. Une veille dédiée a été mise en place. Le correspondant CNIL anime un réseau interne, diffuse les procédures, notamment via un intranet dédié. L'application des procédures est contrôlée, et le correspondant présente son bilan annuellement. Il est en contact avec les correspondants des distributeurs pour promouvoir les bonnes pratiques.

Une transposition générale dans les filiales

Les filiales françaises et internationales ont toutes mis en place un processus équivalent conforme à la réglementation du pays. Les filiales européennes suivent notamment la transposition locale de la directive européenne 95/46/EC sur les données des personnes et leur communication. La protection des données a fait l'objet d'une formation des collaborateurs de CNP Europe Life en 2012. CNP UniCredit Vita met à jour annuellement sa politique de sécurité, qui traite notamment de la protection des données client.

Pour MFPrévoyance particulièrement concernée par la confidentialité médicale, un dispositif contractuel a été mis en place avec les collaborateurs sur les obligations de respect du secret professionnel. De même des formations spécifiques relatives au respect du secret médical sont régulièrement dispensées par le Médecin conseil auprès de ses collaborateurs ainsi que de ceux de LBP Prévoyance.

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

Par ailleurs, tous les e-mailing de CNP Assurances sont soumis à l'autorisation de l'assuré. Ces autorisations sont gérées dans un système d'information dédié.

Conformité des produits et des services

Toutes les entités du Groupe vérifient la conformité des documents contractuels à chaque étape du circuit de conception des nouveaux produits.

Les démarches de certification sont des outils très efficaces d'amélioration de la qualité de service. Les entités du Groupe progressent chaque année élargissant le périmètre des certifications tout en s'assurant du renouvellement des certifications acquises antérieurement. Les principaux processus de l'activité de CNP Assurances et de plusieurs filiales sont à ce jour certifiés ISO 9001.

- CNP Assurances : certification ISO 9001 V 2008
 - processus d'information annuelle des assurés en assurance individuelle et retraite collective, centres d'appels,
 - traitement des flux de courriers,
 - ensemble de l'activité assurance emprunteur et de la direction du développement commercial pour la relation commerciale, d'entreprise à entreprise, avec les distributeurs,
 - gestion des contrats d'assurance individuelle commercialisés par le réseau CNP Trésor en vue d'améliorer les délais de traitement et la qualité de service,
 - traitement des prestations aux bénéficiaires suite à un décès en assurance individuelle,
 - certification IFACI des activités du service audit.
- Certification NF des services d'Âge d'Or Expansion depuis 2011.
- CNP Argentine a obtenu la certification du système de gestion norme ISO 9001 V2008 internationale, renouvelée depuis 2004. Elle est la première compagnie d'assurance vie locale à être certifiée à la fois pour la gestion commerciale et administrative des contrats d'assurance.
- CNP CIH est certifiée ISO 9001 V 2008 pour l'activité d'assurance vie à Chypre.
- CNP Vida a mis en place et maintient depuis l'an 2000 un système de gestion de la qualité, qui répond à l'exigence de la norme UNE-EN 9001 V 2008 ISO et est certifié AENOR et IQNet, pour la conception, le processus de vente, la gestion administrative des contrats d'assurance vie et des régimes de retraite.

Offre de produits ISR

En assurance de personnes

En assurance de personnes, les assurés peuvent contribuer au développement durable en souscrivant des supports ISR dans leur contrats d'épargne. De tels supports ISR sont proposés dans chacun des contrats individuels phares de CNP Assurances en unités de compte et plus largement l'intégration de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans la gestion des actifs adossés à l'ensemble produits en euros et aux capitaux propres se développe.

- LBPAM Responsable
(www.labanquepostale.fr/index/particuliers/placements/gamme_opcvm/isr.La_gamme.html)
- Écureuil Bénéfice
(www.caisse-epargne.fr/ecureuil-benefices-resp.aspx)
- CNP développement durable
(www.fongepar.fr/DOCS/ct_400001.pdf)

Les supports ISR ont été de nouveau promus par les deux grands partenaires distributeurs en 2013. A la fin de l'année, près de 85 000 contrats d'assurance vie individuelle de CNP Assurances comportent des fonds ISR. Ils représentent un encours de 319 M€ en augmentation de plus de 9% par rapport à 2012 grâce notamment à des versements sur les fonds monétaires ISR.

En assurance collective

La démarche d'investissement responsable est partagée avec les clients au cours des comités de suivi réguliers.

En épargne salariale

Fongepar a créé deux nouveaux fonds solidaires avec Habitat et Humanisme en 2010 et en 2011. Les encours ISR/Solidaire s'élèvent à 115 M€ fin 2013 en augmentation de 17%. Plus de 73% de ces encours ont reçu le label du CIES.

Promotion du développement durable auprès des assurés

- Caixa Seguros Holding a développé un 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 auprès des assurés : www.cuidardofuturo.com.br. Elle communique dans ses sites web « les 5 Rs » sur la consommation responsable : réduire, réutiliser, recycler, repenser ses habitudes de consommation et respecter les ressources naturelles.
- CNP Assurances, fort de ses engagements, promeut dans plus de 18 millions de courriers aux assurés son adhésion au Pacte Mondial ainsi que sa stratégie d'investisseur responsable. Depuis 2011, tous les contrats d'assurance en cas de vie (hors unité de compte) sont concernés, notamment les relevés annuels réglementaires.
- Une rubrique dédiée au développement durable est systématiquement intégrée dans la lettre semestrielle des clients du réseau CNP Trésor de CNP Assurances.
- Caixa Seguros Holding propose le produit Caixacap Blue Dream dont une partie des primes est reversée à Green Initiative pour mener à bien le programme de reforestation « Carbono Seguro ».

Réduire notre empreinte environnementale

Notre ambition

Le groupe CNP Assurances étant une société de service, l'empreinte environnementale est liée à l'usage et l'activité des collaborateurs et des serveurs informatiques.

L'objectif de réduction de l'empreinte environnementale concerne tout le groupe CNP Assurances. Cet objectif passe essentiellement par la réduction des consommations, en particulier les trois principaux facteurs d'émission directe : l'utilisation du papier, tant dans la gestion quotidienne que dans le cadre des relations avec les assurés, les déplacements et la gestion des bâtiments d'exploitation.

Le travail de sensibilisation des équipes a permis d'obtenir une réduction de cette empreinte. Certains gestes de tri sont ainsi devenus des réflexes pour les collaborateurs. De même, le train remplace plus souvent l'avion et la visioconférence est rentrée dans les habitudes. Les impressions papier sont de plus réduites.

3 convictions pour 3 priorités d'action

Des pratiques nouvelles, comme l'écoconduite, et des technologies éprouvées, comme la visioconférence, peuvent accélérer la réduction de notre empreinte environnementale directe.

- **Priorité N°1**
Réduction de l'empreinte environnementale liée aux déplacements

La mutualisation des moyens d'impression et le suivi individualisé permettent de consommer moins à performance égale.

- **Priorité N°2**
Diminution de la consommation de fournitures

La dématérialisation des communications et des procédures et la gestion environnementale de nos actifs réduisent notre impact direct et indirect.

- **Priorité N°3**
Réduction de l'empreinte environnementale dans nos métiers

Les chiffres clés 2013 de l'engagement

Baisse
de la consommation
de papier de plus de
56%
depuis 5 ans
à périmètre
constant

(fonctionnement interne
et communication clients
de CNP Assurances).

Réduction
des émissions de gaz
à effet de serre générés
par les déplacements professionnels
des collaborateurs
de CNP Assurances
de **26%** depuis 2009.



Les émissions de CO₂
de l'entreprise sont très inférieures
à la moyenne du secteur [...]
Les exemples d'initiatives
déployées par l'entreprise incluent
l'accès des employés à un dispositif
de recyclage, l'intégration de clauses
environnementales pour le choix
des fournisseurs, le développement
de fonds ISR et la gestion responsable
des actifs immobiliers
et forestiers



Sustainalytics, août 2013

Priorité N°1

Réduction de l'empreinte environnementale liée aux déplacements

Promotion de l'écoconduite

Les déplacements automobiles dans le groupe CNP Assurances représentent une des composantes majeures de son empreinte carbone. Le potentiel de gain économique et environnemental est donc significatif. Selon l'ADEME, un stage d'écoconduite induit une économie moyenne de carburant de 5,25 litres/100 km. Le gain économique et environnemental est donc significatif.

A l'occasion de la Semaine du Développement Durable, les collaborateurs de CNP Assurances ont été sensibilisés aux principes de l'écoconduite : faire tourner le moteur à bas régime ; maintenir une conduite souple et une vitesse stable en évitant au possible les accélérations et les freinages brutaux.

Des formations et des sensibilisations ont été mises en place sur les risques routiers et l'écoconduite auprès de l'ensemble des collaborateurs et des modules spécifiques individualisés seront mis en place en 2014 pour les commerciaux.

Développement de la visioconférence

Dans le groupe CNP Assurances, l'usage des visio et conférences téléphoniques s'est généralisé. Il est promu afin de limiter les déplacements professionnels. La sensibilisation des collaborateurs a été particulièrement efficace à CNP Vida et Caixa Seguros Holding. CNP UniCredit Vita a intégré des indicateurs de suivi de l'usage des heures de visio et d'audio conférences ainsi que des déplacements en avion et en train dans le tableau bord trimestriel présenté au Comité de Direction.

Nombre d'heures de connexion

	2013
CNP Assurances (France)	8056
MFPrévoyance (France)	nc
LBP Prévoyance (France)	0
Caixa Seguros Holding (Brésil)	2324
CNP CIH (Chypre)	111
CNP Vida (Espagne)	150
CNP BVP (Espagne)	0
CNP UniCredit Vita (Italie)	139
CNP Argentine (Argentine)	14
CNP Europe Life (Irlande)	nc
Total	10 794

Déplacements domicile-travail

Dans le cadre de son Plan de Déplacement Entreprise, CNP Assurances a actualisé l'enquête sur les déplacements domicile-travail 2013. Les déplacements en voiture individuelle ont diminué (de -9% à -30% selon les sites), tandis que les déplacements en 2 roues motorisés et le covoiturage ont augmenté (+ 8% pour les salariés travaillant à Paris Montparnasse). Sur ce poste les émissions de gaz à effet de serre ont été réduites de 13% en trois ans.

Déplacements professionnels

Les émissions de CO₂ du Groupe liées aux déplacements professionnels (hors taxis) sont estimées à 5 000 téqCO₂ dont 65% pour les déplacements en avion.

Déplacements en avion

En millions de km	2010	2011	2012	2013
CNP Assurances (France)	5,20	4,30	3,30	2,73
MFPrévoyance (France)	nc	nc	0,01	0,01
LBP Prévoyance (France)	nc	nc	0,08	0,08
Caixa Seguros Holding (Brésil)	9,20	6,09	8,48	7,99
CNP CIH (Chypre)	0,19	0,26	0,30	0,40
CNP Vida (Espagne)	nc	0,75	0,65	0,51
CNP BVP (Espagne)	nc	nc	0,30	0,17
CNP UniCredit Vita (Italie)	0,77	0,72	0,13	0,24
CNP Argentine (Argentine)	0,05	0,05	0,06	0,05
CNP Europe Life (Irlande)	0,10	0,07	0,08	0,10
Total	15,5	12,2	13,4	12,3

CNP Assurances a mis en place une politique voyage formalisée encadrant les pratiques des collaborateurs afin de réduire les impacts sur l'environnement tout en préservant le niveau de confort adéquat et la sécurité des voyageurs. On note en 2013, une réduction significative du nombre de déplacements en avion (-15%) et en train (- 42%). 80% des déplacements en avion s'effectuent sur des distances inférieures ou égales à 1000 km.

Un grand nombre de filiales ont diminué en 2013 leurs déplacements professionnels ou ont choisi des moyens de transports moins polluants. A ce titre, CNP UniCredit Vita poursuit son action de sensibilisation auprès de ses collaborateurs (train vs avion et promotion des transports en commun). De même Caixa Seguros a mis en place un nouvel outil de visioconférence ayant permis de réduire près de 6% des kilomètres parcourus en avion. Rappelons que le développement commercial de Caixa Seguros et l'étendue du pays justifient l'usage de l'avion.

Priorité N°2 Diminution de la consommation de fournitures

Déplacements en train

Les déplacements en train concernent majoritairement CNP Assurances. Ils représentent 2 723 462 kms parcourus dont plus de la moitié concernent des déplacements entre Angers et Paris, principaux sites de CNP Assurances. Ils sont moins significatifs dans les autres entités du Groupe : 5 796 km pour MFPrévoyance, 140 858 km pour LBP Prévoyance, 7 405 km pour CNP Vida, 672 km pour CNP BVP et 34 991 km pour CNP UniCredit Vita.

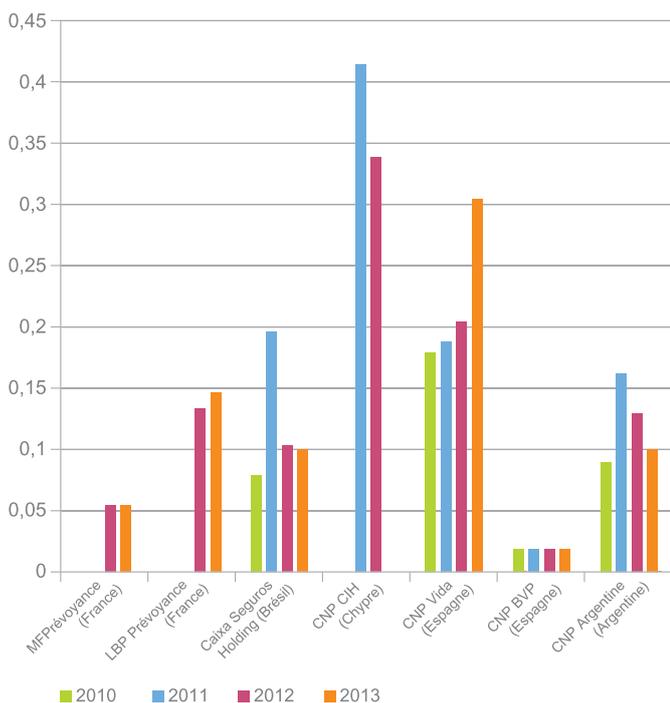
Taxi

A CNP Assurances, l'utilisation des transports en commun est promue. Le recours aux taxis est autorisé sous certaines conditions. Lorsque celles-ci sont remplies, la centrale de réservation alloue en priorité depuis mai 2013 une voiture hybride. Ainsi, en décembre 2013, 40% des courses en taxi ont été effectuées avec une voiture hybride.

Déplacements en voiture

Pour CNP Assurances, le suivi des déplacements en voiture est effectué en litres de carburant : 524 737 litres ont été consommés en 2013 contre 589 131 litres en 2012 (soit une diminution de 11%).

Voiture (en millions de km), hors CNP Assurances



L'activité du groupe CNP Assurances étant entièrement dédiée à l'assurance, assimilable aux services financiers, la principale matière première est le papier. Depuis plusieurs années de nombreuses actions ont été conduites dans les entités du Groupe pour en réduire le volume utilisé. A titre d'exemple en 2013, la consommation de papier de CNP UniCredit Vita est un indicateur clé intégré au tableau de bord trimestriel présenté au Comité de Direction.

Une réduction de la consommation de papier consolidée pour le fonctionnement interne.

Consommation de papier pour le fonctionnement interne (en millions de feuilles)

	2013
CNP Assurances (France)	23,6
MFPrévoyance (France)	1,0
LBP Prévoyance (France)	0,4
Caixa Seguros Holding (Brésil)	1,3
CNP CIH (Chypre)*	6,6
CNP Vida (Espagne)	0,8
CNP BVP (Espagne)	0,3
CNP UniCredit Vita (Italie)	0,9
CNP Argentine (Argentine)	0,7
CNP Europe Life (Irlande)	0,1
Total	36

* dont la consommation de papier des agents de CNP CIH.

La mobilisation des collaborateurs de CNP Assurances permet d'année en année d'en réduire le volume utilisé : 11% en 2012 et 5% en 2013.

CNP UniCredit Vita a vu sa consommation de papier réduire de 20% en 2013.

18,7% des feuilles achetées pour le fonctionnement interne du Groupe sont en papier recyclé. CNP UniCredit Vita utilise uniquement du papier recyclé pour son fonctionnement interne, tout comme CNP Europe Life.

Priorité N°3

Réduction de l'empreinte environnementale dans nos métiers

Un projet pilote à CNP Assurances pour aller plus loin

CNP Assurances a lancé, en 2011, un projet de modernisation des systèmes d'impression à la suite d'un audit qui avait mis en évidence un taux d'équipement très élevé et une consommation de papier importante.

Le nouveau système mutualisé via des périphériques multifonction (impression, copie, scanner, fax) qui intègre les dernières technologies devrait également permettre des économies d'énergies. Une campagne d'information et de sensibilisation aux gestes responsables en matière d'impression sera lancée lors du déploiement du projet. Un espace intranet sera notamment dédié. Le développement de la dématérialisation des documents et la réduction de la consommation interne de papier sont attendus.

Consommables informatiques (en nombre de cartouches)

	2010	2011	2012	2013
CNP Assurances (France)	7922	7572	8288	7860
MFPrévoyance (France)	nc	nc	nc	nc
LBP Prévoyance (France)	nc	nc	79	84
Caixa Seguros Holding (Brésil)	1297	594	406	0
CNP CIH (Chypre)	750	nc	nc	0
CNP Vida (Espagne)	123	120	80	110
CNP BVP (Espagne)	15	24	25	30
CNP UniCredit Vita (Italie)	110	nc	135	145
CNP Argentine (Argentine)	51	40	48	nc
CNP Europe Life (Irlande)	15	9	12	14

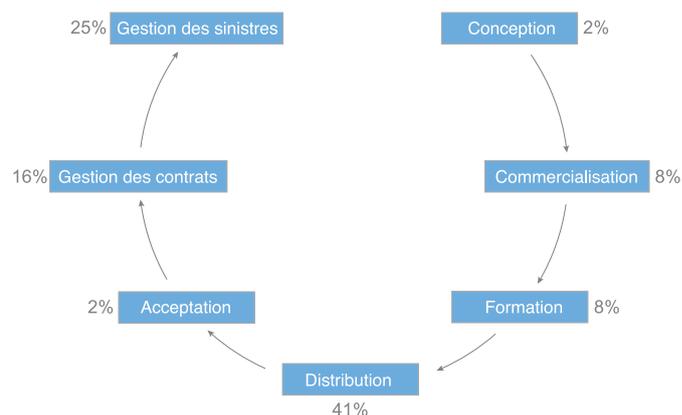
Achat de fournitures labellisées vertes

En 2013, 43% des fournitures de bureau commandées par CNP Assurances sont labellisées « vertes » contre 38% précédemment en raison d'une offre plus large du fournisseur.

Impact d'un produit d'assurance

Les émissions liées au cycle de vie d'un produit d'assurance ont été estimées en 2010, en cohérence avec la démarche Bilan des gaz à effet de serre®.

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

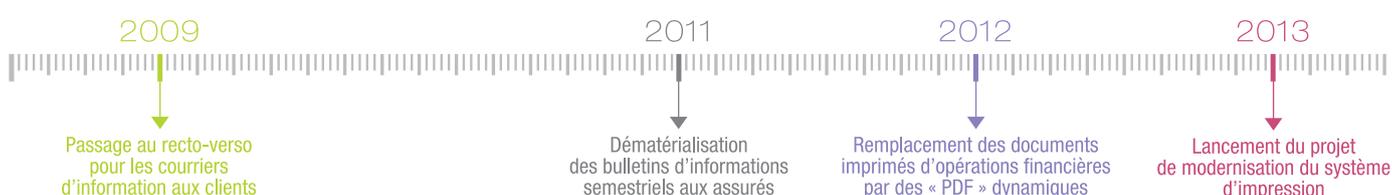


Cette analyse a permis de hiérarchiser nos priorités d'actions et justifie aujourd'hui nos efforts faits sur les étapes du cycle de vie suivantes :

- « distribution » avec l'accent mis sur l'écoconduite,
- « gestion des contrats » avec le développement de la dématérialisation,
- « gestion des sinistres » avec le suivi en ligne.

Consommation de papier métier

Réduction de la consommation de papier à CNP Assurances



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

90,8 millions de feuilles ont été achetées pour les brochures institutionnelles, l'information aux assurés et les documents contractuels de CNP Assurances, en légère baisse. Une première action importante de réduction du volume papier a été réalisée en 2009 avec le passage au recto verso pour une majorité des courriers d'informations aux clients de CNP Assurances (- 42% en 2009 et - 26% en 2010).

89% des papiers utilisés dans le Groupe (y compris fonctionnement interne) sont certifiés gestion durable (FSC et PEFC, Eco Label européen).

Consommation de papier pour les documents contractuels, la gestion des sinistres et la communication client (en millions de feuilles)

	2013
CNP Assurances (France)*	90,8
MFPrévoyance (France)	0,9
LBP Prévoyance (France)	nc
Caixa Seguros Holding (Brésil)	3,9
CNP CIH (Chypre)	1,3
CNP Vida (Espagne)	0,4
CNP BVP (Espagne)	0,2
CNP UniCredit Vita (Italie)	4,2
CNP Argentine (Argentine)	0,7
CNP Europe Life (Irlande)	0,4
Total	103

* dont les brochures institutionnelles pour CNP Assurances.

Dématérialisation des documents Une démarche en pleine extension

La conversion numérique de certains supports ou procédures a progressé à CNP Assurances : la dématérialisation des courriers marketing vers les clients du réseau CNP Trésor a été initiée en 2011. En 2012, un deuxième palier a été franchi grâce à la dématérialisation complète des bulletins d'informations semestriels envoyés aux clients. En 2013 la dématérialisation d'un flux courrier de notre partenaire BPCE est expérimentée sur 3 sites pilotes.

L'environnement comme critère d'investissement

CNP Assurances est le 1^{er} propriétaire privé de forêt en France. A ce titre, il contribue par son activité à la captation d'une quantité importante de CO₂. Pour rappel (Cf. Assumer notre responsabilité économique) la croissance des arbres a permis de stocker 288 357 tonnes de CO₂ en 2013. Le gestionnaire des forêts de CNP Assurances a développé une réflexion sur l'adaptation des massifs aux évolutions climatiques projetées pour les décennies à venir.

La gestion de CNP Assurances intègre des critères environnementaux à l'ensemble des actions et des obligations corporate (cf. Assumer notre responsabilité économique, Investisseur responsable), privilégiant donc, comme CNP Argentine, les entreprises vertueuses sur le plan environnemental. Par ailleurs, CNP Assurances a développé un fond ISR à thématique environnementale « CNP développement durable » qu'elle propose via son réseau CNP Trésor. L'acquisition des nouveaux biens immobiliers de CNP Assurances intègre depuis mi 2009 une analyse de l'efficacité énergétique (Green rating) qui permet d'anticiper l'impact financier des travaux de mise aux normes. Caixa Seguros exclue les projets immobiliers avec des dommages environnementaux potentiels.

A travers sa politique d'investissement, CNP Assurances et ses deux filiales au Brésil et en Argentine, encouragent ainsi la réduction de l'empreinte environnementale de l'économie dans son ensemble.

Autres actions

Organisation du Groupe pour prendre en compte les questions environnementales

L'objectif de réduction de l'empreinte environnementale concerne tout le groupe CNP Assurances. Société de service, cet objectif passe essentiellement par la réduction des consommations, en particulier les trois principaux facteurs d'émission directe : l'utilisation du papier, tant dans la gestion quotidienne que dans le cadre des relations avec les assurés, les déplacements et la gestion des bâtiments d'exploitation. Les questions environnementales sont traitées localement par chaque entité. Le dispositif est organisé en fonction de la taille de l'entité. Les filiales du Groupe reportent annuellement leur situation environnementale à la maison mère.

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

La démarche de CNP UniCredit Vita est confiée au Green Group, composé de collaborateurs volontaires qui participent à l'élaboration de propositions d'actions notamment sur des problématiques environnementales. En 2013, des indicateurs clés extrafinanciers ont été intégrés au tableau de bord de la société.

Caixa Seguros Holding, quant à elle, a mis en place un comité du développement durable en 2007 pour traiter les questions environnementales. Ce comité, composé de onze représentants de divers secteurs de la Société, est présidé par le président du comité directeur du Groupe. Les différentes actions regroupées dans le programme « environnemental » diffusent la culture du développement durable au sein de la société (cf. ci-après).

CNP Assurances, compte tenu de son activité, n'a pas d'impact polluant sur l'eau ni sur 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.

Le programme « Ambiental » de Caixa Seguros

Ce programme regroupe les actions ayant pour objectif de promouvoir la protection de l'environnement par le renforcement de pratique de consommation et de prises de conscience des ressources. Ses objectifs sont :

- renforcer la culture du recyclage, de la réutilisation et de la réduction des matériaux et des ressources,
- stimuler l'intégration des aspects environnementaux dans toutes les étapes de l'activité et les processus de l'entreprise,
- réduire l'impact de l'activité en termes d'émissions de CO₂,
- stimuler la création de produits et de service et la communication sensibilisant sur la responsabilité envers l'environnement.

L'environnement dans les relations avec ses parties prenantes

Au-delà de la sélection environnementale dans la gestion financière des poches action et immobilier évoquée plus haut, la sélection des fournisseurs adopte, selon la même stratégie, des critères environnementaux.

Pour les assurés de son réseau propre CNP Trésor, CNP Assurances a développé un fond ISR à thématique environnementale « CNP développement durable ».

CNP Assurances reporte chaque année depuis 2005 au Carbon Disclosure Project, et à la région de Paris (article 75) ses émissions de gaz à effet de serres. Elle a par ailleurs signé la déclaration de Kyoto de l'Association de Genève.

Suivi de l'empreinte carbone

Le Bilan des gaz à effet de serre de CNP Assurances

Etat des lieux initial

CNP Assurances est une société de service, aussi les rejets de gaz à effet de serre sont liés à l'usage et à l'activité des collaborateurs et des serveurs informatiques. Depuis cinq ans, CNP Assurances estime les impacts environnementaux sur les postes les plus émetteurs selon la méthode Bilan Carbone® : déplacements, papier et gestion des bâtiments.

Évolution des émissions de gaz à effet de serre

Les émissions de teq CO_2 liée au fonctionnement interne par collaborateur (hors région, y compris prestataires hébergés) mesurées à méthodologie et périmètre identique, ont diminué de plus de 10% entre 2009 et 2012, permettant d'atteindre l'objectif 2012.

Depuis 2012 elles sont mesurées selon l'article 75 de la loi du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement et s'élèvent à :

	2013	2012
Emissions directes des gaz à effet de serre (scope 1)	2 859 teqCO_2	2 964 teqCO_2
Emissions indirectes associées à l'énergie des gaz à effet de serre (scope 2)	2 015 teqCO_2	1 993 teqCO_2
Autres émissions indirectes	15 565 teqCO_2	15 177 teqCO_2

Le détail par poste est disponible dans la déclaration réglementaire sur le site www.cnp.fr. La diminution de carburants des voitures et le besoin plus important en chauffage explique la variation respective des émissions scope 1 et 2. La forte diminution des émissions liées aux déplacements des personnes en 2013 n'a pas compensé les émissions liées aux prestations informatiques.

Le Bilan des gaz à effet de serre de Caixa Seguros

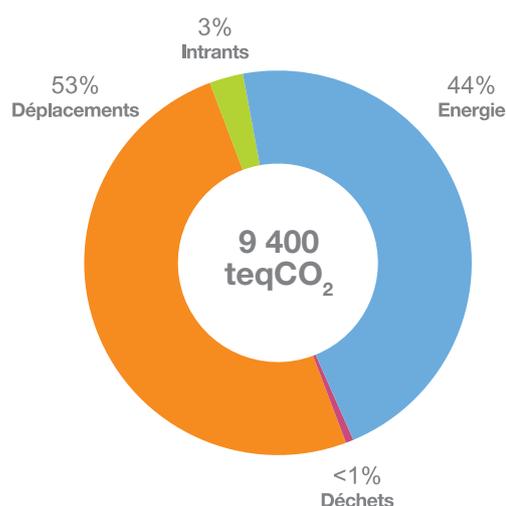
L'empreinte carbone de Caixa Seguros Holding, est suivie depuis plus de cinq ans. Elle est mesurée sur les postes déplacement et bâtiments (selon le GHG protocol) et s'élève à 2 tqCO_2 par salarié fin 2013. Ses émissions sont compensées sous forme de reboisement en forêt atlantique avec l'ONG Iniciativa Verde, et lui donne la certification « Carbon Free » depuis plusieurs années.

Premier bilan partiel des gaz à effet de serre du Groupe

Dans le cadre de sa démarche RSE et en particulier carbone, CNP Assurances souhaitait consolider son bilan d'émissions de GES au niveau de l'ensemble de ses filiales consolidées.

Ce premier bilan s'appuie sur les données 2013 disponibles via le reporting environnemental déjà en place et se concentre donc sur les sources majeures d'émissions : électricité, gaz, fioul, papier pour le fonctionnement interne, déchets et déplacements professionnels. Il n'intègre donc pas les combustibles, les gaz frigorigènes (mineur en termes d'émissions), les achats de services, le fret (mineur en termes d'émissions) et les déplacements domicile-travail et visiteurs. Il a été réalisé selon la méthodologie Bilan carbone® et à l'aide de la base carbone de l'ADEME.

Les émissions de GES partielles du groupe CNP Assurances s'élèvent à 9 400 teqCO_2 soit une moyenne de 2 teqCO_2 sur les 4809 collaborateurs. Les postes les plus émetteurs au sein des activités du Groupe sont les déplacements professionnels et les consommations énergétiques avec respectivement 5 000 teqCO_2 et 4 200 teqCO_2 :



Changement climatique

Les plus importantes entités du groupe CNP Assurances ont engagé des travaux significatifs sur cette problématique. Leurs rejets de gaz à effet de serre sont déclarés auprès du Carbone Disclosure Project depuis 2005. CNP Assurances a signé la déclaration de Kyoto de l'Association de Genève.

Les enjeux les plus significatifs de CNP Assurances concernent les forêts (54 443 hectares) et les biens immobiliers (3,7 millions de m²).

Caixa Seguros Holding, 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.

Gestion environnementale des bâtiments d'exploitation

Maîtrise des consommations d'énergie

La consommation d'énergie du groupe CNP Assurances correspond à l'usage des collaborateurs et des serveurs informatiques (chauffage, climatisation, bureautique).

La principale énergie consommée est l'électricité. On note une très légère augmentation de 2,9% en 2013 due aux conditions climatiques.

Consommation d'électricité (en millions de kWh)

	2010	2011	2012	2013
CNP Assurances (France)	18,8	17,5	18	18,34
MFPrévoyance (France)	nc	nc	0,35	0,36
LBP Prévoyance (France)	nc	nc	0,09	0,07
Caixa Seguros Holding (Brésil)	1,07	1,19	1,32	1,19
CNP CIH (Chypre)	1,6	0,33	0,34	1,36
CNP Vida (Espagne)	0,25	0,25	0,31	0,31
CNP BVP (Espagne)	0,03	0,04	0,03	0,03
CNP UniCredit Vita (Italie)	nc	0,08	0,63	0,67
CNP Argentine (Argentine)	0,14	0,14	0,15	0,15
Total	21,9	19,5	21,2	22,5

CNP Assurances a mis en place une politique d'économie d'énergie en optimisant l'exploitation et la conduite des installations : le pilotage des équipements de chauffage (site France excepté Arcueil), de climatisation, de ventilation requiert une gestion experte des programmes horaires de mise en et hors services des installations, un contrôle des consignes de température d'ambiance et de la régulation des ventilo convecteurs.

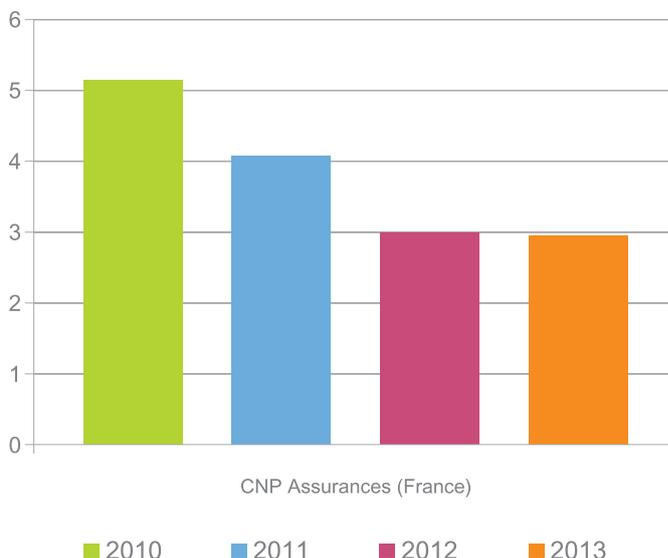
Des opérations significatives de travaux visant à réduire les consommations d'énergie ont été réalisées :

- mise en place de tours aéroréfrigérantes fermées à Paris en 2011 et à l'étude en 2013 pour Angers Saint-Serge (permettant par ailleurs de supprimer la consommation d'eau inhérente au système de tours aéroréfrigérantes ouvertes),
- fermeture des ouvrants au siège social qui limite très fortement les déperditions calorifiques et remplacement des onduleurs moins consommateurs en électricité,
- les outils de pilotage ont été remplacés par des plus performants sur les sites d'Angers en 2013.

Les filiales de CNP Assurances ont également mis en place progressivement des mesures pour réduire la consommation électrique notamment sur l'éclairage, le chauffage et les serveurs. Caixa Seguros Holding a été précurseur en 2009 en utilisant des serveurs virtuels et en 2012, a changé ses équipements informatiques par des matériels moins consommateurs en énergie. Par ailleurs des sensibilisations ont été menées auprès des collaborateurs dans les entités du Groupe (cf. P.25 « Sensibilisation et formation des collaborateurs au développement durable »).

Les bâtiments abritant les différentes entités du Groupe ne sont pas équipés de dispositifs de production d'énergie renouvelable, mais un projet est à l'étude en Italie.

Chauffage urbain CNP Assurances (en millions de kWh)



3 millions de KWH de CPCU viennent s'ajouter en 2013 pour le chauffage des bureaux parisiens de CNP Assurances. La consommation de fioul (93 016 litres de fioul) concerne uniquement les groupes électrogènes des principaux sites en France, elle est non significative et exceptionnelle.

La consommation de gaz des sites d'Angers, d'Arcueil, de CNP Argentine et de MPPrévoyance s'élève à 2,3 millions de kWh PCI, en augmentation de près de 10%.

Consommation d'eau

Eau (milliers de m³)

	2010	2011	2012	2013
CNP Assurances (France)	39,3	45,8	43,5	41,1
MFPrévoyance (France)	nc	nc	0,8	0,8
LBP Prévoyance (France)	nc	nc	0,4	0,4
Caixa Seguros Holding (Brésil)	28	33,5	35,5	39,9
CNP Vida (Espagne)	0,7	0,6	0,7	0,9
CNP BVP (Espagne)	0,2	0,2	0,1	0,2
CNP UniCredit Vita (Italie)	nc	1,8	1,5	3
CNP Argentine (Argentine)	1	1,9	1,7	1,8
CNP Europe Life (Irlande)	nc	0,04	0,04	0,05
Total (Hors CNP CIH)	69,2	83,8	84,2	88,2

L'analyse des contraintes locales de la consommation d'eau du Groupe par le global water tool 2011.14 indique 3% d'eau consommée en zone de pénurie (Chypre), 51% en zone d'eau suffisante et 46% en zone d'eau abondante (voir la définition des zones sur le site www.wbcsd.org).

Une incertitude sur les données de CNP CIH nous conduit à les retirer de notre communication.

Gestion des déchets

Tri sélectif dans les entités du Groupe

La mise en place du tri sélectif dans les entités du Groupe permet de recycler le papier utilisé dans les bureaux pour le fonctionnement interne et les cartouches d'imprimantes. Ainsi, 164 tonnes de papier ont été recyclées en 2013. 96% des collaborateurs ont accès au dispositif de recyclage, en légère hausse par rapport à 2012.

Les bénéfices financiers du recyclage sont reversés à des associations en Argentine et en France. Des opérations de sensibilisation ont été menées dans les entités du Groupe.

Filières spécifiques

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. La collecte des piles est mise en place sur les principaux sites (399kg). 639 kg de lampes ont été également collectées.

Le matériel informatique est aussi une source importante de déchet : une partie d'entre eux (38% à CNP Assurances en 2013 et 5% à CNP Vida) sont donnés ou cédés, le reste étant démantibulé par une société spécialisée.

Pollution

Compte tenu de son activité le groupe CNP Assurances émet peu d'autres gaz à effet de serre que le CO₂ et n'a pas d'impact polluant dans l'eau ni dans le sol. Néanmoins, sur son patrimoine forestier, la gestion des forêts de CNP Assurances assure la protection des sols contre l'érosion, la filtration et la purification de l'eau.

Les entités de CNP Assurances ne dégagent pas de nuisances sonores ou autres formes de pollution. Plusieurs entités dont CNP Assurances ont mis en place l'extinction automatique de l'éclairage des bureaux d'exploitation.

Aucune entité du Groupe n'a fait l'objet de condamnation judiciaire, ni de sanction non monétaire en matière environnementale.

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 2013, quatre sociétés détenues à 50% ou plus mais non consolidées font l'objet d'une veille RSE : Sino French Life Insurance (SFLI), Assurance, CNP TI et Age d'Or.

Périmètre

Le périmètre 2013 intègre deux nouvelles entités CNP TI et Garantie Assistance (qui regroupée avec la filiale Filassistance Internationale forme l'entité Assurance).

- France :
 - 152 collaborateurs Assurance dans les locaux de Saint-Cloud (3295 m²) - dont 59 Filassistance et 93 Garantie Assistance,
 - 16 collaborateurs Age d'Or (hors franchisés) à Troyes et en régions (390 m²),
 - 330 collaborateurs CNP TI hébergés dans les locaux de CNP Assurances (les données de consommation sont intégrées dans les chiffres de CNP Assurances).
- International : 38 collaborateurs SFLI dans les locaux à Pékin (Chine, 1537 m²).

Indicateurs sociaux 2013

Effectifs

	Effectif	Part des femmes	Age moyen
Filiales françaises	498	37,3%	43 ans
Filiale internationale	38	60,5%	35 ans

L'effectif a fortement augmenté du fait de l'entrée de CNP TI et Garantie Assistance dans le périmètre. A périmètre identique, les effectifs ont diminué de 7% en France et 2,6% en Chine. En France comme à l'international, la main d'œuvre externe concerne principalement le ménage, la sécurité sauf pour CNP TI qui fait appel à l'équivalent de 14 personnes à temps plein en soutien informatique.

La part des femmes reste autour de 60% pour les sociétés d'assurance/assistance. La proportion des femmes est moindre dans le secteur informatique.

Gestion de l'emploi

	Ancienneté	Turn over	Nombre de sorties	Nombre de recrutements
Filiales françaises	13,8 ans	3,3%	52	52
Filiale internationale	4,1 ans	23,4%	7	3

Dans les filiales françaises, 8% des salariés sont à temps partiel choisi. Plus de 4000 heures supplémentaires ont été enregistrées sur 2013. La filiale chinoise ne compte pas d'effectif à temps partiel et a eu recours à 226 heures supplémentaires. Les motifs de sorties sont essentiellement des fins de contrats temporaires (31 en France) et des démissions (7 en France et 6 à l'international). 2 licenciements ont été enregistrés en 2013, en France.

Santé sécurité

	Taux d'absentéisme total	Taux d'absentéisme hors maternité
Filiales françaises	5,7% (Hors CNPTI)	2,6%
Filiale internationale	3,8%	2,2%

Il y a eu 4 accidents du travail en 2013 dans les filiales françaises et aucun en Chine. L'augmentation de ce nombre est inférieure à l'augmentation des effectifs dans le périmètre.

Indicateurs environnementaux 2013

Formation

Le nombre d'heures de formation s'élève à 11 300 pour les trois filiales françaises, pour un montant de 3,5% de la masse salariale.

Dans la filiale chinoise, les dépenses de formation sont en forte diminution et représentent 0,6% de la masse salariale soit près de 300 heures.

Dialogue social

Au total 92 réunions (22 CHSCT et 70 réunions avec les délégués du personnel) se sont tenues dans les filiales françaises. 4 accords ont été signés en 2013 dont un sur les modalités sociales applicables dans le cadre de l'évolution des activités du GIE CNP TI créée en 2012.

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

Promotion de l'égalité des chances

	Part des femmes cadres	Part des femmes cadres de direction
Filiales françaises	33%	5%
Filiale internationale	33%	0%

Dans les filiales françaises, on note six travailleurs en situation de handicap. Dans la filiale internationale, deux personnes sont en contrat de professionnalisation.

Les données environnementales liées à la consommation de CNP TI sont intégrées aux données environnementales de CNP Assurances.

Consommation

	Papier	Électricité
Filiales françaises	1 280 750 feuilles	699 792 kWh
Filiale internationale	47 840 feuilles	26 155 kWh

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

Déchets

Assurance a mis en place un dispositif de collecte de piles (11 kg), de papier (7,2 tonnes) et de cartouches. La démarche de recyclage du papier lui permet de contribuer à la réinsertion de personnes en situation d'exclusion.

La filiale chinoise a collecté 325 kg de papier et 1,2 kg de piles. Elle a mis en place un système de recharge de piles. La totalité des salariés ont accès au dispositif de recyclage.

Mesures prises pour réduire l'impact sur l'environnement

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

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

Par ailleurs, SFLI estime son empreinte carbone à 1,3 tonnes de CO₂ / employé.

Méthodologie

■ Méthodologie du reporting Groupe

Les avancées de la démarche sont suivies à travers des indicateurs et l'identification de réalisations exemplaires. Le groupe CNP Assurances communique ses indicateurs de responsabilité sociale, environnementale et sociétale conformément aux dispositions réglementaires des articles R225-104 à R225-105-2 du code de commerce. Le Bilan RSE 2013 reprend ces indicateurs en détail et par pays.

■ Référentiel et définition

Les indicateurs et le processus de reporting ont été définis pour l'ensemble des entités du Groupe. Ce processus sert de référence aux différents intervenants à CNP Assurances et dans toutes ses filiales pour l'élaboration du présent rapport. Il décrit les enjeux, les rôles, les indicateurs, le mécanisme de collecte, les principaux risques identifiés et le dispositif de contrôles et de maîtrise de ces risques.

La mise en place de ce processus a été réalisée à l'aide notamment du Global Reporting Initiative (GRI).

Les indicateurs de références sont consultables sur le site du GRI : www.globalreporting.org

■ Périmètres

Les indicateurs couvrent toutes les entités du groupe CNP Assurances consolidées en comptabilité en intégration globale, sauf mention contraire, soit : CNP Assurances (pour les données environnementale hors 3800 m² en régions), CNP IAM, Previposte, ITV, CNP international, LBP Prévoyance, MFP Prévoyance, CNP Vida (pour les données environnementales hors bureaux CIS en Italie et en France), CNP Assurances Compañia de Seguros, Caixa Seguros Holding, CNP UniCredit Vita, CNP Cyprus Insurance Holdings (pour les données environnementales hors filiales grecques), CNP Europe Life et CNP Barclays Vida y Pensiones (pour les données environnementales hors bureaux en Italie et au Portugal), et leurs sous-filiales consolidées. Les indicateurs des filiales consolidées sont présentés sans application de quote-part. Le périmètre des entités couvertes est identique en 2012 et en 2013.

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

De plus les indicateurs les plus importants sont aussi publiés sur les filiales non consolidées détenues à 50% ou plus par CNP Assurances au 01/01/2013, à savoir Assuristance, Age d'Or Expansion, le GIE CNP TI et SFLI (Chine).

■ Période couverte

Les indicateurs de flux couvrent la période du 01/01/2013 au 31/12/2013 (hors déplacements professionnels CNP Assurances sur 12 mois glissants du 01/11/2012 au 30/10/2013) et les indicateurs de stocks s'entendent au 31/12/2013.

■ Historique et variation du périmètre

Les entités consolidées en 2013 sont les mêmes qu'en 2012. Les variations de périmètre peuvent néanmoins apparaître sur des indicateurs qui n'auraient pas été renseignés par une entité ou par une sous-entité en 2012, et qui l'auraient été en 2013.

■ Méthode de collecte, contrôle et de consolidation

Les indicateurs sont collectés auprès des directions opérationnelles (direction des ressources humaines, gestion des bâtiments, achats), par site lorsque cela est nécessaire. La collecte est réalisée à l'aide de l'outil informatique de consolidation comptable. Un correspondant est désigné par entité (soit 18 correspondants), et est en charge d'un premier niveau de consolidation au sein de son entité. 13 valideurs contrôlent les données de leurs entités. Le service développement durable de CNP Assurances est en charge de la consolidation générale, et effectue un contrôle de cohérence sur l'ensemble des informations recueillies auprès de tous les correspondants.

La mise en place du reporting RSE dès 2006 a progressivement amélioré la qualité des données extrafinancières, notamment environnementales. La certification par les commissaires aux comptes et l'utilisation d'un outil informatique de collecte au niveau du Groupe depuis trois ans renforce la rigueur exigée sur ces données. Ces éléments contribuent, en favorisant le pilotage des actions par chaque métier, à l'avancée de la démarche.

Les ratios consolidés sur l'ensemble des entités sont calculés à partir des ratios collectés par pondération sur les effectifs de chaque entité.

■ Limites de la collecte et fiabilité

Certaines données environnementales ont fait l'objet d'estimation lorsque l'imputation directe n'était pas disponible. Il s'agit notamment des données de consommation eau et énergie des bâtiments estimées dans certain cas au prorata des m² occupés (sites d'Arcueil, CNP BVP, CNP Europe Life). Par ailleurs, il peut exister des définitions d'indicateurs sociaux légèrement différents d'un pays à l'autre. Les indicateurs consolidés retenus ci-après restent néanmoins cohérents et significatifs. Le référentiel commun a particulièrement été déployé en 2013 dans les filiales étrangères et certaines définitions telles que celle de l'absentéisme ont été homogénéisées.

■ Libellé des entités

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

■ Vérification

L'un des commissaires aux comptes a procédé à des travaux visant à vérifier la présence et la sincérité des informations relevant de l'article 225 du Code de commerce.

Le rapport est disponible chapitre 4.8 du Document de référence 2014 sur le site www.cnp-finances.fr

Les informations les plus importantes ont fait l'objet d'une revue de sincérité, qui inclut notamment des tests de détail sur les indicateurs quantitatifs correspondants ; les autres informations ont fait l'objet d'une revue de cohérence globale.

Indicateurs sociaux (R. 225-104 à R225-105-2)	Niveau de vérification
A) EFFECTIFS	
- Effectif total et répartition des effectifs par âge, sexe et zone géographique	Revue de sincérité
- Embauches et licenciements	Revue de sincérité
- Rémunérations et leur évolution	Revue de sincérité
B) ORGANISATION DU TRAVAIL	
- Organisation du temps de travail	Revue de sincérité
- Absentéisme	Revue de sincérité
C) RELATIONS SOCIALES	
- Organisation du dialogue social (procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci)	Revue de sincérité
- Bilan des accords collectifs	Revue de sincérité
D) SANTÉ ET SÉCURITÉ	
- Conditions de santé et de sécurité au travail	Revue de sincérité
- Bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	Revue de cohérence
- Accidents du travail, fréquence et gravité ainsi que les maladies professionnelles	Revue de sincérité
E) FORMATION	
- Politiques mises en oeuvre en matière de formation	Revue de sincérité
- Nombre total d'heures de formation	Revue de cohérence
F) ÉGALITÉ DE TRAITEMENT	
- Mesures prises en faveur de l'égalité entre les hommes et les femmes	Revue de sincérité
- Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	Revue de cohérence
- La politique de lutte contre les discriminations	Revue de sincérité
G) PROMOTION ET RESPECT DES STIPULATIONS DES CONVENTIONS FONDAMENTALES DE L'ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL RELATIVES	
- Au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	Revue de cohérence
- À l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	Revue de cohérence
- À l'élimination du travail forcé ou obligatoire	Revue de cohérence
- À l'abolition effective du travail des enfants	Revue de cohérence

Indicateurs sociétaux (R. 225-104 à R225-105-2)	Niveau de vérification
A) IMPACT TERRITORIAL, ÉCONOMIQUE, ET SOCIAL DE L'ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ	
- En matière d'emploi et de développement régional	Revue de cohérence
- Sur les populations riveraines ou locales	Revue de cohérence
B) RELATIONS ENTRETENUES AVEC LES PERSONNES OU LES ORGANISATIONS INTÉRESSÉES PAR L'ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ	
- Conditions de dialogue avec ses personnes ou organisations	Revue de cohérence
- Actions de partenariat ou de mécénat	Revue de sincérité
C) SOUS-TRAITANCE ET FOURNISSEURS	
- Prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	Revue de sincérité
- Importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	Revue de sincérité
D) LOYAUTÉ DES PRATIQUES	
- Actions engagées pour prévenir de la corruption	Revue de sincérité
- Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	Revue de cohérence
E) AUTRES ACTIONS ENGAGÉES EN FAVEUR DES DROITS DE L'HOMME	Revue de cohérence

Indicateurs environnementaux (R. 225-104 à R225-105-2)	Niveau de vérification
A) POLITIQUE GÉNÉRALE EN MATIÈRE ENVIRONNEMENTALE	
- L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales	Revue de cohérence
- Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	Revue de cohérence
- Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	Revue de cohérence
- Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement	Revue de cohérence
B) POLLUTION ET GESTION DES DÉCHETS	
- Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	Revue de cohérence
- Mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	Revue de cohérence
- Prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	Revue de cohérence
C) UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES	
- Consommation d'eau et approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	Revue de cohérence
- Consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	Revue de sincérité
- Consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	Revue de sincérité
- Utilisation des sols	Revue de cohérence
D) CHANGEMENT CLIMATIQUE	
- Les rejets de gaz à effet de serre	Revue de sincérité
- Adaptation aux conséquences du changement climatique	Revue de sincérité
E) PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ	
- Mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	Revue de cohérence

DECouvrez NOTRE NOUVEAU SITE www.cnp.fr

Redécouvrez CNP Assurances, ses activités, ses engagements et ses performances, partagez son actualité, ses innovations et les réponses aux questions clés en matière d'assurance vie, de retraite et de prévoyance.

Particulier, professionnel, candidat, journaliste, actionnaire ou analyste : le nouveau site permet d'accéder directement à son espace et à l'information recherchée.

Conforme aux exigences d'accessibilité numérique, compatible avec tous les supports (tablettes, smartphones) et bilingue anglais-français, il reflète l'engagement de CNP Assurances d'**assurer tous les avènements**.

CONSULTEZ NOS PUBLICATIONS

Disponibles, en français et en anglais*, sur simple demande à CNP Assurances et téléchargeables sur www.cnp.fr ou www.cnp-finances.fr



* À l'exception du guide de l'actionnaire 2014, en français uniquement.



CNP ASSURANCES

Société anonyme
au capital de 686 618 477 euros
entièrement libéré

Siège social :
4, place Raoul Dautry
75716 Paris Cedex 15
RCS Paris 341 737 062
Entreprise régie par le code des assurances

www.cnp.fr

Découvrez le nouveau site et le nouveau film
de CNP Assurances.

Le Groupe, ses métiers, ses services,
ses engagements.
Particuliers, professionnels, journalistes,
investisseurs, actionnaires, des rubriques dédiées
pour chacun d'entre vous.