

Un assureur responsable

— Le groupe CNP s'efforce de mener une politique responsable qui s'illustre par des actions combinant efficacité économique, responsabilité sociale et protection de l'environnement. En témoigne son souci d'investir de manière responsable, de gérer attentivement la communauté de travail, de satisfaire au mieux les clients, de promouvoir des actions respectueuses de l'environnement, de participer à la société civile ou encore de veiller à la maîtrise des risques et à la transparence de l'information donnée aux actionnaires.

— Gérer l'actif comme un investisseur responsable

La première responsabilité de l'assureur consiste à parfaire l'adossement actif/passif. Quel que soit le niveau des marchés d'actions et l'évolution des taux d'intérêt, la gestion actif/passif a pour but de répondre à tout moment à une triple exigence : le respect des engagements pris, l'optimisation de la rémunération du client et la maîtrise des risques. Reconnus par tous, le savoir-faire et la rigueur des équipes de CNP Assurances lui ont permis d'allier au mieux ces contraintes.

244,2

milliards d'euros de passifs
relatifs aux contrats
(hors PB différé) en 2007

— Ajuster la gestion financière entre sécurité et performance

Pour un assureur vie, la taille respective des engagements au passif par rapport aux fonds propres peut rendre très problématique une inadéquation entre l'actif et le passif.

Dans une optique de moyen et de long terme qui vise à ce que la société puisse faire face à des situations de marché contrastées, les objectifs de la gestion actif/passif sont de respecter les engagements pris vis-à-vis des assurés, de leur garantir, ainsi qu'aux actionnaires un rendement financier optimum et régulier et de maîtriser les risques sur les fonds propres.

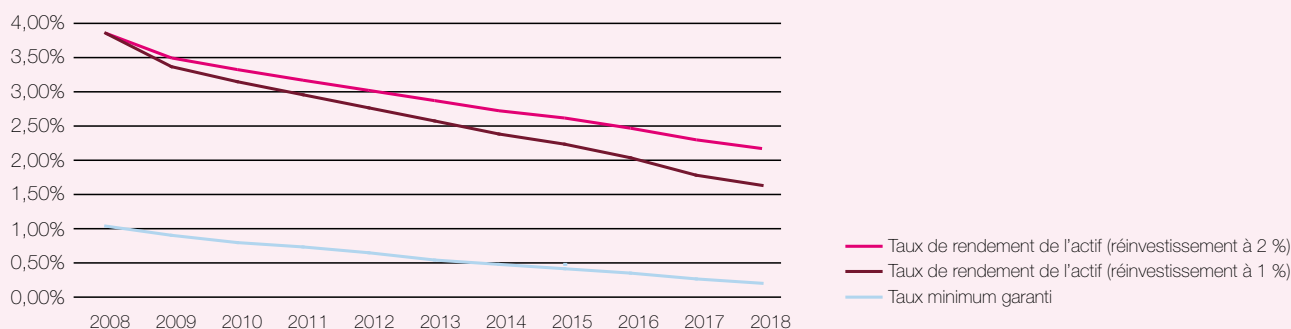
— Des simulations au service de la gestion

Au sein de chaque portefeuille, des simulations sont régulièrement menées, intégrant les caractéristiques détaillées des stocks d'actifs et de passifs, ainsi que des hypothèses de comportement des assurés. Elles concernent différents types de scénarios financiers.

En cas de forte baisse des taux d'intérêt, une compagnie d'assurance risque d'obtenir un rendement insuffisant compte tenu des taux promis aux assurés sur les contrats d'assurance vie épargne. Pour limiter ce risque, CNP Assurances a plafonné dès 1992 les engagements de taux. Ainsi, lorsque pour répondre au besoin de visibilité financière à long terme des assurés, une garantie de taux est donnée, elle est au plus égale à 60 % du TME (taux moyen des emprunts d'État) et sur une durée limitée à huit ans, conformément au Code des assurances. CNP Assurances teste régulièrement la résistance de son bilan en supposant un scénario de taux d'intérêt durablement très bas (de 1 à 2 %) sur les prochaines années avec un marché boursier relativement faible. Au vu de ces simulations, même dans ces cas où elle serait conduite à investir sur des obligations à rendement très faible, CNP Assurances est largement en mesure de faire face aux engagements pris.

En cas de hausse des taux rapide et brutale, les rendements servis par les portefeuilles d'actifs à taux fixes pourraient être décalés par rapport aux nouvelles conditions de marché.

— Simulation de l'évolution du rendement des actifs dans des scénarios de baisse durable des taux



Dans ce scénario, la compagnie d'assurance pourrait être obligée de vendre des actifs en réalisant des moins-values.

CNP Assurances modélise l'impact de tels scénarios. Le groupe CNP gère ce risque des deux côtés de son bilan :

- Au passif : le caractère modéré des engagements de taux à la fois en durée et en niveau permet à la gestion financière de limiter la part d'obligations longues.
- À l'actif : CNP Assurances a une part significative d'obligations à taux variable ou indexé (environ 15 % du portefeuille obligataire). De plus, une partie du portefeuille à taux fixe est couverte par des options de type caps et le programme de couvertures a été à nouveau complété au cours de l'année 2007, pour atteindre un notionnel de près de 30 Md€.

Les couvertures acquises par CNP Assurances permettraient, en cas de forte hausse des taux d'intérêt au-delà de certains seuils de déclenchement, de générer des revenus complémentaires, améliorant ainsi la rentabilité des actifs couverts. Ce programme de couvertures est complété chaque année, en particulier pour accompagner l'accroissement des encours.

— Maîtriser au mieux le risque action

Le placement en actions offre un rendement global (dividendes et valorisation) généralement supérieur, sur une longue période, à celui des obligations. Cependant, la forte volatilité de ce type de placement doit être prise en compte en raison des engagements pris par l'assureur : pour les produits en euros, l'assuré a une garantie sur son capital, souvent un taux de rendement minimum garanti, et enfin dispose de possibilités de rachat anticipé de son contrat. Par ailleurs, dans ses portefeuilles de fonds propres, l'assureur prend le risque de devoir supporter les moins-values. Afin d'apprécier le niveau de risque qu'il prend dans ses placements en actions, l'assureur s'appuie sur plusieurs facteurs :

- le traitement comptable et prudentiel de la chute des cours (calcul des provisions pour dépréciation durable et pour risque d'exigibilité) en intégrant les nouvelles normes IFRS ;
- les caractéristiques des contrats (horizon, options de rachat anticipé, taux minimum garanti) ;
- les réserves disponibles pour faire face à une chute des cours de Bourse (niveau des plus-values latentes et des

— Répartition des passifs relatifs aux contrats hors participation aux bénéfices par type de contrat

	Montant au 31/12/07 (en M€)	Répartition (en %)	Montant au 31/12/97 (en M€)	Répartition (en %)
Contrats en UC	41506,3	17,6 %	1631,0	2,0 %
Contrats à TMG ⁽¹⁾ < à 60 % du TME ⁽²⁾	54848,3	23,3 %	27516,3	33,3 %
Contrats à TMG = 0 %	98789,4	41,9 %	4330,3	5,2 %
Contrats à taux majoré variable	2965,6	1,3 %	3475,8	4,2 %
Contrats à taux majoré fixe	6401,1	2,7 %	28355,5	34,3 %
Contrats avec taux garanti incluant la PB ⁽³⁾	0,0	0,0 %	3277,7	4,0 %
Autres ⁽⁴⁾	31007,7	13,2 %	13964,3	16,9 %
Total	235518,4	100,0 %	82551,1	100,0 %

(1) TMG : taux moyen garanti

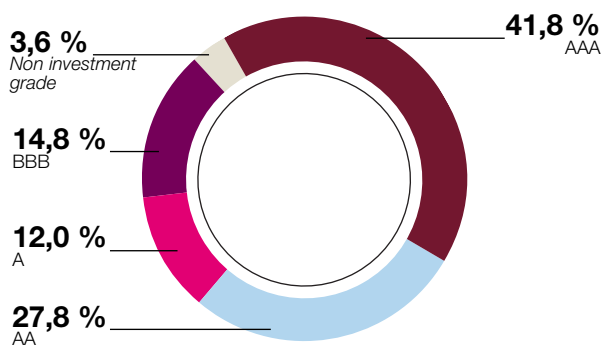
(2) TME : taux moyen des emprunts d'État

(3) PB : participation aux bénéfices

(4) Dont prévoyance, couverture de prêts, rentes viagères

— Répartition des notations des CDO

au 31 décembre 2007



84%

part des CDO notés BBB ou non investment grade comportant une garantie en capital au terme de qualité A à AAA.

provisions mobilisables). CNP Assurances détermine l'allocation d'actifs par type de portefeuille, en tenant compte de leurs différentes caractéristiques. Ainsi, la part des actions est plus importante dans les portefeuilles adossés aux fonds propres et aux engagements de retraite; elle est inférieure dans les portefeuilles correspondant à l'épargne à taux minimum garanti.

— Une gestion attentive des actifs

Les actifs gérés du groupe CNP au 31 décembre 2007 dépassent 262 milliards d'euros. Les principales catégories de contrats jugées homogènes sont adossées à des portefeuilles d'actifs dont la politique de gestion financière est spécifique, adaptée aux passifs qui leur sont affectés.

Pour chacun de ces portefeuilles, CNP Assurances détermine une stratégie d'investissement qui précise notamment :

- l'allocation d'actif;
- le choix des maturités des obligations et les couvertures éventuelles;
- les limites d'engagement par émetteur;
- la politique de dégageant des plus-values.

La stratégie ainsi élaborée est ensuite communiquée aux gérants de portefeuille.

La gestion de la plus grande partie des actifs de long terme est déléguée par mandat à Natixis AM, dont CNP Assurances est actionnaire à hauteur de 11 %. En 2007, un nouveau mandat de gestion a également été mis en place avec La Banque Postale Asset Management, pour un encours de l'ordre de 3 Md€.

Concernant les actions, la plus grande partie des investissements est gérée en direct dans le cadre du mandat de Natixis AM. Le solde est logé dans des OPCVM, dont la gestion est confiée à différents gestionnaires. La stratégie de diversification sélective des gérants donne lieu à des appels d'offres réguliers pour la mise en place d'OPCVM dédiés sur des classes d'actifs spécifiques (obligations corporate, gestion alternative, actions européennes...).

— Les investissements en actions

Une gestion rigoureuse du risque actions, avec une durée de détention longue, a permis à CNP Assurances de traverser la crise boursière de 2002-2003 dans de bonnes conditions, mais aussi de profiter de la conjoncture positive des marchés qui a suivi. Les portefeuilles d'actions sont investis :

- soit dans des OPCVM largement diversifiés, en Europe et dans le monde;
- soit de manière directe sur les marchés de la zone euro.

La performance des portefeuilles actions est suivie sur une base mensuelle. Le risque global lié à l'exposition au marché actions de chaque société du groupe CNP est mesuré notamment par les seuils de déclenchement de la "provision pour risque d'exigibilité".

— Des obligations de qualité

La stratégie pour la gestion du risque émetteur vise à conserver un haut niveau de qualité dans les notations et une diversification longue dans le choix des investissements obligataires pour éviter des concentrations par émetteur, ou par zone géographique. Les obligations à taux fixe sont prépondérantes pour lisser les rendements et faire face aux garanties de taux. Les maturités correspondent aux exigences de l'adossement actif/passif. Toutefois, en fonction du contexte de marché, les nouveaux investissements font l'objet d'une optimisation. Ainsi, les taux très bas de 2005 et d'une partie de l'année 2006 avaient conduit à privilégier les maturités courtes (5 ou 6 ans). Au contraire, les conditions de taux de 2007 ont permis d'investir sur des maturités plus longues (9 ou 10 ans) à des taux attractifs.

Au 31 décembre 2007, le portefeuille obligataire du groupe consolidé (hors Brésil) comporte 97 % d'obligations notées A à AAA par les principales agences de notation, dont 54 % bénéficient de la meilleure notation (AAA). Moins de 0,1 % des obligations ont une note inférieure à BBB. Les États (G7, UE) et assimilés représentent une part d'environ 43 % des obligations, tandis que sur l'ensemble des placements gérés, 31 % sont des

— Répartition par catégorie de titrisation au 31 décembre 2007

CDO/CLO (titrisation de prêts avec sûretés réelles à des sociétés commerciales)	2,62 Md€
Dont CDO/CLO d'entreprises investment grade	(2,00 Md€)
RMBS (titrisation de prêts immobiliers aux particuliers)	1,34 Md€
Credit card ABS (titrisation de cartes de crédit)	1,11 Md€
Autres ABS	0,53 Md€
Total ABS (titrisation)	5,60 Md€

obligations émises par des entreprises privées, majoritairement des émetteurs du secteur financier.

— Les conséquences de la crise financière de l'été 2007

Les marchés financiers ont été affectés depuis juillet 2007 par la crise des prêts immobiliers à risque (*subprimes mortgages* américains), avec des conséquences importantes sur le marché du crédit et de la titrisation (dont les CDO).

Les chiffres actualisés au 31 décembre 2007 montrent que CNP Assurances n'a pas d'exposition directe aux *subprimes*, son exposition indirecte est d'environ 10 M€.

L'exposition totale sur les titrisations au 31 décembre 2007 est de 5,6 Md€ (soit moins de 3 % des actifs) contre 5,65 Md€ au 31 octobre 2007 et 5,8 Md€ au 30 juin 2007 dont 2,61 Md€ de CDO/CLO, soit moins de 2 % des actifs. 70 % de ces actifs sont détenus en représentation de portefeuilles d'assurés avec participation aux bénéfices.

— Une revue approfondie des portefeuilles de titrisation

Ces portefeuilles de titrisation, comme l'ensemble des portefeuilles ont été revus de manière approfondie à l'occasion de la préparation des comptes et valorisés selon les méthodes appropriées.

— Des dépréciations réduites en raison de la qualité des portefeuilles

Au total, les variations de juste valeur sur les portefeuilles de titrisation sont d'ampleur limitée, compte tenu de la qualité des portefeuilles qui n'ont connu aucun défaut de paiement, et représentent une baisse de valeur de 320,5 M€ brute de participation des assurés et avant impôt.

En comptabilité IFRS, la variation de valeur des actifs en portefeuille des assurés est comptabilisée dans le poste Participation bénéficiaire différée. Ce mécanisme amortit les variations des marchés financiers.

Après impact du mécanisme de la participation aux bénéfices différée, le montant des variations de valeur du portefeuille de titrisation avant impôt est ramené à 47 M€ dont 41 M€ sur le compte de résultat et 6 M€ sur les capitaux propres.

— Un impact modéré sur les comptes

Au total et sur l'ensemble des actifs de CNP Assurances (262 Md€), la variation des marchés financiers sur un an et notamment la hausse des taux, affecte très modérément le résultat. Les dépréciations, ou impairment net, impactent négativement le résultat net courant de 67 M€.

Cet impact négatif est plus que compensé par les plus-values réalisées de 125 M€ sur le portefeuille correspondant, ce qui conduit *in fine*, comme le montre le tableau suivant, à une contribution nette positive sur le résultat net courant de 58 M€ de l'effet net d'impairment des plus-values réalisées actions et immobilier. Par ailleurs, l'effet net des marchés sur le portefeuille trading, sur le résultat net publié, est positif de 44 M€.

— Un investisseur responsable dans chaque compartiment d'actif

Les objectifs de sécurité et de performance régulière des fonds propres et des portefeuilles, représentatifs des engagements d'assurance, conditionnent la répartition stratégique des actifs et l'horizon de détention. La gestion prend en compte des objectifs extra-financiers.

La répartition stratégique des actifs se caractérise par une grande stabilité dans le temps, sans exclusion des ajustements tactiques en fonction de la situation des marchés. La part investie en actions a été maintenue autour de 12 % en valeur bilan depuis dix ans.



A



A

Reconnaissance de la solidité financière du groupe CNP

En novembre 2007, l'agence de notation Standard and Poor's a confirmé sa notation AA, perspective stable, concernant la solidité financière du groupe CNP Assurances. Les contrôles de l'agence ont notamment porté sur la solvabilité, la gestion des risques et la qualité des actifs. Standard and Poor's a indiqué qu'elle ne s'attendait pas à ce que CNP Assurances soit affectée sensiblement par la crise des *subprimes*.

— Impact modéré de la crise financière sur les comptes

Résultat net courant hors plus-values	1 120 M€
Plus-values nettes d'impairment actions et immobilier	58 M€
Résultat net courant	1 178 M€
Effets nets des marchés sur le portefeuille trading	44 M€
Résultat net publié	1 222 M€

Chaque actif est sélectionné avec l'objectif d'être conservé sur une durée longue : 8 ans en moyenne pour les actions, les obligations étant détenues en général jusqu'à maturité. La stratégie d'investissement en actions est ainsi fondée sur une analyse du potentiel de valorisation à long terme. De même, les achats d'obligations privilégient la solidité à long terme et la qualité des émetteurs et les investissements en produits de titrisations font l'objet d'une analyse approfondie des sous-jacents. La prise en compte de critères extra-financiers dans le suivi du portefeuille corporate sécurise également la performance sur le long terme.

— Une approche socialement responsable des différents compartiments

La quasi-totalité du portefeuille actions fait l'objet depuis 2006 d'une veille trimestrielle avec le principal gérant Natixis, dont l'expertise ISR est reconnue, signataire du Code de transparence AFG et membre du Carbone Disclosure Project. Cette veille enrichit la stratégie d'investissement, sans remettre en cause les objectifs de performance financière conformes aux intérêts des assurés et en respectant le process de comparaison sectorielle au MSCI.

Tous les volets de la responsabilité sociale sont suivis, en surpondérant la gouvernance, le social, les ressources humaines et l'environnement. Chaque valeur est appréciée en associant la notation Vigéo et l'évaluation de l'équipe ISR du gérant. Un examen individualisé des titres détenus dans les sociétés qui paraissent moins maîtriser les enjeux ISR est effectué lors du Comité trimestriel qui réunit la direction des investissements, la Direction du développement durable et le gérant. Les actions sont graduées en fonction des difficultés identifiées : questions aux sociétés, orientations pour les achats, ou arbitrages si nécessaire.

En matière obligataire, la responsabilité sociale de l'entreprise se traduit par la nature des contreparties. Le portefeuille d'obligations du secteur public et parapublic se concentre sur les grands émetteurs OCDE en excluant les pays non démocratiques ou présentant un risque de corruption.

Les obligations corporate industrielles seront intégrées dans le process ISR actions dès 2008 et une veille individualisée des émetteurs du secteur financier sera mise en place.

Par ailleurs, les souscriptions de supports labellisés ISR et solidaires continuent à se développer dans les actifs CNP, plus rapidement que sur le marché. La croissance de ces souscriptions dépasse 50 % sur 2006 et 2007, soit près de 20 points de plus que les augmentations moyennes des encours du marché ISR citées par Novethic Amadéis (Janvier 2008). Le poids de ces supports reste néanmoins relativement marginal dans les encours CNP comme sur le marché, ce qui renforce l'option retenue d'une veille socialement responsable de l'ensemble du portefeuille actions.

À ce titre, citons également l'engagement de CNP Assurances en faveur du développement des PME en France. 25 M€ ont été engagés dans les fonds de Private Equity bénéficiant du label "France Investissement", ouverts en 2007 avec le soutien des pouvoirs publics.

— Une politique de vote responsable

Vis-à-vis des entreprises dont elle est actionnaire, CNP Assurances a défini une politique de vote responsable et cohérente avec sa position d'actionnaire minoritaire avec un horizon de détention long. Depuis 2004, elle participe à toutes les assemblées générales des sociétés françaises, et étend progressivement cette pratique aux sociétés européennes. Les principes de vote ont été définis par la Direction générale.

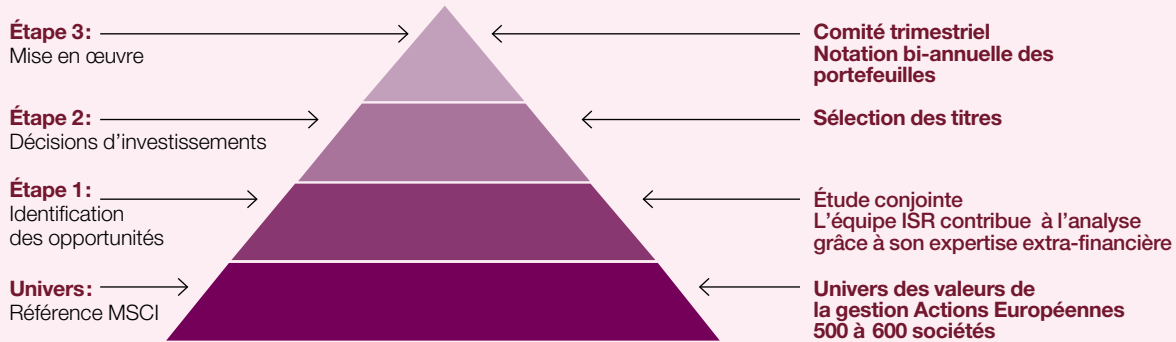
— Les unités de compte ISR souscrites par les assurés

Chacun des contrats phares de CNP Assurances inclut un ou des supports labellisés ISR.

Le volume des souscriptions est en très forte expansion. En 2007, les encours ont plus que doublé après avoir été multipliés par 2,5 en 2006, rythmes bien supérieurs à ceux constatés en moyenne sur le marché.



— Intégration de la veille ISR dans le processus d'investissement actions



— Fort développement des souscriptions de supports labellisés ISR

Supports ISR environnementaux ou solidaires présents dans les actifs CNP (portefeuilles en €)		Encours en M€		
		Fin 2005	Fin 2006	Fin 2007
Natixis ISR Actions, CDC Euro 21, Nord Sud Développement, Insertion Emploi, LBPAM DD, Écureuil 123 Futur		33,0	41,1	39,8
Avenir Partage	Fonds de partage bénéficiant à la recherche médicale appliquée	1,1	1,3	1,3
CNP Développement durable	Fonds de fonds à majorité Actions à 80 % Best in Class et 20 % environnemental	-	-	24,3
Fonds Carbone Européen et Planet Fund		-	10,0	14,9
Micro crédit International, France Active...		0,4	1,8	3,2
Total		34,5	54,2	83,5



259,3



millions

**Un encours des fonds ISR
multiplié par 5 en deux ans**

CNP Assurances soutient fortement les fonds labellisés ISR ("investissement socialement responsable"). Avec de tels produits d'épargne, les assurés individuels, comme les clients de l'assurance collective, sont sûrs que les capitaux versés contribueront à financer des entreprises clairement engagées dans des actions de développement durable : respect de l'environnement, politique sociale ambitieuse, lutte contre l'exclusion...

— Une même tendance pour les fonds ISR souscrits par les assurés et en épargne salariale

Supports ISR souscrits par les assurés dans le cadre des contrats multisupports		Encours en M€		
		Fin 2005	Fin 2006	Fin 2007
La Banque Postale (GMO, ASCENDO)				
LBPAM Développement durable	SICAV investie sur les principales capitalisations de la zone euro sélectionnées au sein de chaque secteur d'activité selon les filtres ISR	19,1	82,9	194,8
Caisse d'Épargne (Gammes Nuances et PERP)				
Écureuil 123 Futur,	SICAV investie à 60 % en valeurs françaises et pour le solde sur le reste de la zone euro dans des valeurs sélectionnées à partir des filtres ISR	16,1	33,9	52,2
Inscription Emploi*				4,7
CNP Trésor (Plurival et Trésor Épargne)				
Nord Sud Développement	SICAV constituée principalement d'obligations émises par les institutions internationales spécialisées dans le financement du développement. 5 % sont investis dans des institutions de microcrédit	11,5	9,0	7,5
Natixis ISR Actions	FCP croisant impératifs de rentabilité financière et critères environnementaux			
CNP Développement durable	Fonds de fonds à majorité Actions sélectionnées à 80 % Best in Class et 20 % environnemental ouvert fin 2007			
Vega				
Inscription Emploi* et autres supports (Plurival Ethique...)	FCPE multi-entreprises solidaire	0,1	0,1	0,1
Total		46,7	125,8	259,3
Supports ISR disponibles en épargne salariale (PEE CNP + clientèle collective) gérée par Fongepar		Encours en M€		
		Fin 2005	Fin 2006	Fin 2007
Inscription Emploi* (Label Solidaire Finansol)	Fonds solidaire Titres d'entreprises retenus pour leur performance "ressources humaines et lutte contre l'exclusion" 10 % des actifs sont investis en titre émis par les entreprises solidaires	22,5	36,0	50,4
Gamme ISR (Label CIES)	Gamme diversifiée (monétaire, obligataire, fonds de fonds)	-	6,0	16,9
Total		22,5	42,0	67,3

— À la recherche de la satisfaction des clients

Avec 13 millions de contrats individuels en gestion et 12 millions de personnes couvertes en assurance emprunteur, CNP Assurances doit concilier efficacité industrielle et service personnalisé. À toutes les étapes de la vie du contrat, la solution passe par une organisation dédiée à la satisfaction des assurés et l'optimisation du recours aux nouvelles technologies. Ainsi, les collaborateurs de CNP Assurances sont animés par le sens du service au client.

13 millions
de documents personnalisés
expédiés

— Des actions orientées vers la qualité

Dans le domaine de l'assurance individuelle, une direction dédiée à la qualité, la mise en conformité et les relations avec les partenaires s'assure de l'adéquation du service aux assurés avec les standards de qualité négociés avec les réseaux et avec les dispositifs de gestion des risques de l'entreprise. Ces actions s'entendent de la souscription à la gestion des sinistres, tout au long de la vie du contrat.

La même orientation client existe en matière d'assurance collective. Le contact avec les assurés individuels est fait par les partenaires distributeurs. L'organisation de la gestion des contrats vise à optimiser la qualité de service. Elle est soit assurée en direct, soit déléguée au partenaire distributeur, mutuelles notamment, soit confiée à un prestataire extérieur dans le cadre de conventions de délégation, qui intègrent des engagements qualité. Dans ce dernier cas, l'expertise de CNP Assurances correspond à des fonctions de middle office, particulièrement sur les domaines assurantiels et des systèmes informatiques.

— Des conventions de service

Respectivement signées en avril et en novembre 2007, des conventions de service avec La Banque Postale et le Centre National des Caisses d'Épargne formalisent la répartition des tâches et des responsabilités, de même que les engagements de qualité de service au client pour les processus majeurs que sont l'adhésion, les versements ultérieurs, les rachats totaux et partiels. Des rencontres sont organisées régulièrement au niveau régional avec les services de La Poste pour fluidifier le fonctionnement et résoudre les difficultés rencontrées de part et d'autre sur le terrain.

— Une certification exemplaire

La certification est à la fois une consécration de la qualité des processus et une stimulation pour chercher encore à l'améliorer. La première certification a concerné l'assurance emprunteur du Crédit Agricole dès 1999. Depuis, le périmètre a été étendu en

↳ Un dispositif opérationnel en cas de catastrophe

Cette orientation client conduit à prévoir un dispositif spécifique en cas de survenance d'une catastrophe. Créé lors de l'explosion de l'usine AZF en 2001, ce dispositif peut être réactivé à tout moment. Pour contribuer au soutien des familles, une équipe dédiée est mise à la disposition des proches des victimes pour les aider dans leurs démarches en vue du remboursement des contrats ou du paiement des capitaux garantis. Des facilités administratives ont été proposées. L'équipe initie aussi les démarches pour signaler l'existence de contrats aux bénéficiaires qui ont été détectés à partir de la liste des victimes fournie par les pouvoirs publics.

intégrant les évolutions des normes de référence. Aujourd'hui, c'est l'essentiel des activités de gestion qui est couvert.

Au titre de l'assurance emprunteur, la certification recouvre l'ensemble du process, de l'admission médicale à la gestion des sinistres. L'audit de certification ISO 9001 V 2000 du périmètre assurance emprunteur s'est déroulé les 15, 16 et 17 octobre 2007 et s'est conclu sur un résultat très positif. L'auditeur AFAQ AFNOR a fait ressortir la qualité du système de management et son dynamisme. Il a également insisté sur l'adhésion qu'il avait constatée de la part de l'ensemble des collaborateurs à la démarche d'amélioration continue. Le comité de certification a validé le 7 novembre 2007 le maintien du certificat ISO 9001 2000 ainsi que l'extension de son champ d'application.

En novembre 2007, l'activité à l'international en Libre Prestation de Service (LPS) et les contrats spécifiques ayant rejoint le périmètre, la totalité de l'activité en assurance emprunteur vis-à-vis des banques et des établissements financiers est désormais certifiée.

En matière d'assurance individuelle, l'extension du périmètre certifié témoigne également de cette recherche constante de qualité. En 2007, deux nouvelles certifications ont été obtenues : la certification de la relation client en ligne (centre d'appels Rialto, La Banque Postale et CNP Trésor), et la certification du processus pilote lancé avec le département de Meurthe-et-Moselle de La Banque Postale, dans le cadre du processus des prestations aux bénéficiaires. Au-delà de la Loi, CNP Assurances s'est engagée à verser les capitaux décès dans les 30 jours suivant la réception du dossier complet.

Lors du traitement des informations annuelles (TIAC), les standards de qualité ont été maintenus permettant ainsi le renouvellement en mai 2007 de la certification du processus TIAC. Par ailleurs, la refonte de ce processus a débuté afin de mener à bien la certification des données de gestion par des modules d'audit et l'industrialisation du processus. Le périmètre du projet porte sur tous les produits gérés dans les systèmes de gestion. Les travaux engagés en 2007 ont permis d'éditionner 1,3 million de bulletins de situation dans la nouvelle configuration utilisant notamment l'architecture du Datawarehouse assurances individuelles.

— Des services et des informations de qualité

Au-delà de l'obligation réglementaire d'information annuelle des souscripteurs d'assurance vie épargne, CNP Assurances a développé depuis quelques années, pour accompagner la montée en puissance des contrats multisupports, une diffusion semestrielle voire trimestrielle de la situation de chaque contrat. Au total, ce sont 13,1 millions de plis et 106 millions de pages qui ont été envoyés au cours des quatre campagnes en 2007.

— Des obligations renforcées d'information

Le chantier DDAC, qui porte sur les diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire, s'inscrit dans le cadre d'une harmonisation européenne ayant pour but d'offrir un cadre de protection de l'épargnant, afin de garantir un meilleur contrôle des intermédiaires ou encore une meilleure information de l'adhérent. Il a également pour objectif de limiter le nombre de contrats d'assurance vie non réclamés par la recherche des bénéficiaires en cas de décès.

Les conditions générales et les certificats d'adhésions (valeurs de rachat, délais de renonciation) ont été reformulés pour intégrer les nouvelles obligations d'information. Les travaux de mise en conformité avec la loi DDAC sur l'information précontractuelle portant sur les nouveaux contrats se sont traduits par la mise à niveau des conditions générales et des certificats d'adhésion (valeurs de rachat, délais de renonciation), de même que la mise en conformité des courriers ou encore la saisie de la date de remise des documents, point de départ du délai de renonciation. Les contrats les plus anciens font également progressivement l'objet d'envois d'informations complémentaires. Un dispositif d'accompagnement a été mis en place pour répondre aux questions des assurés.

— Faciliter la démarche de bénéficiaires potentiels

Plusieurs mesures ont été prises par les pouvoirs publics au cours des dernières années afin d'éviter que des sommes demeurent non réclamées en assurance vie. La loi du 15 décembre 2005 autorise toute personne physique à écrire aux organismes représentatifs de l'assurance pour savoir si elle est bénéficiaire d'un contrat d'assurance vie souscrit à son profit par une personne dont elle apporte la preuve du décès. Les assureurs ont mis en place une structure facilitant les démarches des bénéficiaires potentiels. Cette structure, l'Association pour la gestion des informations sur le risque en assurance -AGIRA - centralise toutes les demandes. CNP Assurances participe à cette structure et bénéficie de relais d'information privilégiés grâce à la bonne insertion de ses réseaux dans le tissu local. Elle se met en mesure d'utiliser sans tarder les facilités ouvertes par la loi de décembre 2007 "permettant la recherche des bénéficiaires des contrats d'assurance sur la vie non réclamés et garantissant les droits des assurés" qui donne enfin les moyens aux assureurs de rechercher si les assurés figurant en portefeuille sont ou non décédés, grâce à la consultation du fichier national d'identification des personnes physiques.

En 2007, la CNP a réglé près de 4,8 M€ à 203 bénéficiaires dont elle n'avait pas connaissance jusque-là. Ce nombre représente moins de 4 % des demandes de l'Agira, soit une proportion beaucoup plus faible que son poids dans l'encours.

— Assurances collectives: améliorer les services et l'information

Depuis quelques années, de nombreux services liés à la gestion administrative des contrats collectifs ont été développés pour optimiser la qualité de la gestion et de l'information. Dans le domaine de la retraite collective, des sites Internet ont été créés et mis à la disposition des entreprises et de leurs salariés. Par exemple, un site dédié au régime d'épargne retraite collective souscrit par l'entreprise permet de faciliter et sécuriser tous les échanges de données avec CNP Assurances.

Un site destiné aux salariés leur permet notamment de consulter la situation de leur compte individuel de retraite et d'effectuer des modifications en ligne. Un simulateur leur permet également d'évaluer le montant du capital accumulé et la rente correspondante au moment de leur départ en retraite, en fonction d'hypothèses financières et de leur évolution de carrière.

Un portail Internet unique CNPNet facilite le traitement et la prise de décision concernant les contrats d'assurance emprunteur accompagnant les demandes de crédit de consommation ou immobilier. Directement accessible depuis les points de vente, il peut être intégré à la chaîne crédit du système d'information de l'établissement bancaire concerné. CNPNet accompagne la force commerciale pour l'instruction du volet assurance. Cette innovation raccourcit significativement le délai de traitement des demandes d'adhésion puisque 70 % des dossiers font l'objet d'une acceptation en ligne. Elle facilite la gestion des sinistres et contribue à réduire la consommation de papier. Les échanges entre le client, la Banque et l'assureur sont plus fluides et plus transparents. Un suivi précis du dénouement de la demande d'adhésion ou du sinistre est désormais possible. Les demandes d'extension de ce service prouvent son intérêt.

— La mesure de la satisfaction

En assurance individuelle, un dispositif permet d'évaluer la qualité des prestations perçue par les clients et les réseaux. Expérimenté en 2004, il est à présent largement déployé. En 2007, les observatoires et les enquêtes de satisfaction ont été améliorés : des analyses par processus et une graduation des dysfonctionnements ont été intégrées ; elles permettent de mieux cibler les actions correctives à mener prioritairement.

Ainsi, lors de l'envoi des bulletins de situation, les contacts clients à ce sujet font l'objet de plans de progrès en lien avec les partenaires. Des enquêtes téléphoniques ont été menées auprès des clients ayant exprimé une insatisfaction. Une enquête a également été faite auprès des clients ayant adressé une réclamation écrite et traitée par le service dédié aux relations avec les consommateurs, ceci afin de disposer d'une

95 %

des appels reçoivent une réponse immédiate

mesure d'ensemble de la qualité de traitement des insatisfactions des clients.

En 2007, la mise en réseau des centres d'appels a permis d'améliorer sensiblement le taux d'accessibilité en particulier pendant les pics d'appels : la prise en charge des appels entrants est effectuée par le premier chargé d'accueil disponible, quelle que soit la plate-forme. Pour mémoire, les centres répondent aux questions sur la réglementation des produits d'assurance ou tout autre aspect du contrat, les appels provenant des réseaux distributeurs ou des assurés eux-mêmes. Au cours de l'année, les centres d'appels ont traité plus de 1,4 million d'appels téléphoniques. Ces appels traités ont augmenté de 23 %. L'accessibilité mesure le nombre d'appels traités rapporté au nombre d'appels reçus. Ainsi, l'accessibilité a dépassé 83 % contre 70 % en 2006. De surcroît, 95 % de ces appels reçoivent une réponse immédiate. Les 5 % restants demandent un délai pour être traités.

Par ailleurs, deux enquêtes de satisfaction sur les centres d'appels ont été effectuées pour la première fois par téléphone par un organisme spécialisé externe. Ces enquêtes ont confirmé la bonne appréciation des assurés, mesurée précédemment en 2005. Un plan d'action a été mis en œuvre pour améliorer encore ce résultat.

— Des réclamations relativement rares, occasions de progrès

Malgré tous les efforts pour répondre aux besoins des assurés, quelques réclamations sont reçues : 0,1 % des contrats en assurance emprunteur et 0,04 % des contrats en assurance individuelle. Leur suivi est utilisé pour améliorer la qualité de service. Le contact téléphonique est privilégié pour s'assurer de la pertinence de la réponse et un Comité se réunit régulièrement pour trouver des solutions aux motifs d'insatisfaction détectés.

— Un recours croissant à la médiation

La voie de la médiation se développe. Le nombre de saisines, en augmentation de 11 %, est de 928 en 2007. Ce mode de règlement des litiges, que CNP Assurances a confié à un médiateur indépendant, a l'avantage sur la voie judiciaire, de la gratuité et, quel que soit le sort réservé par l'avis du médiateur, elle ne ferme pas définitivement la porte aux recours au contentieux.

Précédée d'une phase d'instruction des dossiers par un service spécifique, indépendant des services de gestion qui ont tranché la situation des assurés, la voie de la médiation permet de réexaminer des décisions dont le fondement juridique est le plus souvent incontestable, pour prendre en compte, dans une certaine mesure, des aspects personnels et d'équité qui sont l'apanage de la procédure en médiation. Ainsi, pour le même exercice, ce service a rendu 50 % d'avis favorables aux assurés, auxquels il convient d'ajouter transactions et conciliations (13 %).

Au-delà de cet aspect, le recours aux services des instructeurs de la Médiation permet d'explicitier, dans des termes volontairement simplifiés, illustratifs et explicites, les données du contrat d'assurance, les raisons d'une décision et leurs conséquences. Les assurés apprécient ces échanges.

Parallèlement, les contentieux dont CNP Assurances est l'objet montrent une décrue régulière depuis 10 ans. En 2007 encore, les assignations sont en baisse de 3 % par rapport à 2006. De même, le nombre de contentieux en stock baisse de 8 %. Le volume des affaires en cours est de 1764, à rapprocher du nombre de contrats gérés par la CNP tant en assurance individuelle que collective.

Les décisions rendues par les différentes juridictions sont majoritairement favorables à la CNP, et ce, de manière stable dans le temps. Le pourcentage de contentieux gagnés par la CNP (ou abandonnés par l'autre partie) va croissant au fur et à mesure que l'on monte dans le degré de juridiction puisqu'il est de 65 % en première instance, de 72 % en appel et de 84 % en cassation.

CNP Seguros de Vida a construit une relation de confiance avec ses partenaires et ses clients

En Argentine, CNP Seguros de Vida a mis en place chez son partenaire Credicoop un centre d'appels dédié à l'activité assurance ainsi qu'à l'activité Consorcio automobile. Sont proposées la vente de contrats d'assurance de prévoyance ainsi que la gestion des polices. Un extranet a également été développé en 2007 afin de rendre plus fluide l'interactivité entre le back-office de CNP Seguros de Vida et les réseaux bancaires et les courtiers. La bonne performance de ces dispositifs a participé au renouvellement en 2007 du certificat Qualité ISO 9001 obtenu en 2004.

— Au Brésil, un centre d'appels exemplaire

En 2007, la Centrale d'appels du groupe Caixa Seguros, qui a répondu à 2 millions d'appels clients, a été reconnue comme une référence au Brésil dans la catégorie secteur Financier en remportant le prix "Modèle de qualité en Centrale d'appels" décerné par la revue "Consumidor Moderno" ("Consommateur Moderne"). Outre les contacts directs avec les clients, la Centrale d'appels intervient également en répondant aux questions du réseau à la souscription ou à la déclaration de sinistre. Elle apporte ainsi amélioration du processus, rapidité et conformité.

— Le "customer care" au centre du modèle d'affaire de CNP UniCredit Vita.

La qualité du service aux clients et aux distributeurs est un axe prioritaire de la compagnie depuis son acquisition en 2005. Après la normalisation des niveaux de service, la compagnie a travaillé à l'amélioration des relations avec les clients en se dotant d'une organisation plus efficace de l'accueil téléphonique et d'outils de consultation des contrats en temps réel.

En cohérence avec la stratégie commerciale du groupe UniCredit, la compagnie renforce ses outils d'écoute Client (enquêtes de satisfaction, analyse des réclamations). Elle développe également une approche "Après-Vente" en adaptant l'offre produit aux évolutions des marchés financiers et des besoins du client.

— CNP Vida, une société à l'écoute de ses clients

CNP Vida fait également de la satisfaction Client une priorité comme en témoigne le renouvellement du certificat Qualité délivré par l'AENOR en novembre 2007 sur le périmètre complet des activités de la compagnie. Cette certification concerne tant la qualité des produits développés que la qualité du service rendu aux assurés et récompense l'écoute continue de

ses clients. Ceux-ci peuvent interroger la compagnie *via* un *call center* ou un système de messagerie électronique dédiée. CNP Vida s'engage à apporter une réponse aux questions posées sous 48 heures. Ce délai est tenu dans 99,63 % des cas.

Le récent lancement d'une offre de dépendance illustre également cette constante préoccupation d'être au plus près des attentes du marché espagnol : une enquête réalisée au 4^e trimestre 2007 auprès des caisses d'épargne locales, partenaires historiques de CNP Vida, met en avant leur fort intérêt de commercialiser ce nouveau produit.

— Global Seguros accompagne ses agents et veille à la satisfaction de ses clients

Au Portugal, Global Seguros s'appuie sur plus de 3 000 agents d'assurance non exclusifs pour la souscription de ses produits et entretient une relation forte avec son réseau, intermédiaire entre elle et ses assurés. La formation, la professionnalisation et la satisfaction de ses agents sont au cœur de la stratégie de la société. La compagnie est présente sur l'ensemble du territoire avec 40 agences. Chaque agence est en charge des relations avec les agents et traite les actes de gestion courants. Au siège, le pôle "Organisation et Qualité" reçoit les informations en provenance des différentes agences et se charge du suivi des réclamations de la clientèle assurée. La réactivité dans l'indemnisation des sinistres courants, en particulier sur la branche Automobile, est un facteur différenciant de la qualité des services de Global par rapport à la concurrence. Le délai moyen de remboursement sur cette branche est de trois jours. Global Seguros met à disposition de ses agents un portail extranet, véritable relais d'information sur ses produits et la Réglementation. Ce portail intègre plusieurs outils de simulation et de tarification dont certains sont par ailleurs disponibles *via* Internet. En 2008, Global Vida se dotera d'un outil de CRM (Customer Relationship Management) avec comme objectif affiché une meilleure qualité de suivi dans la relation entre inspecteurs et agents.

— Identifier les risques pour mieux les maîtriser

Mieux connaître ses risques pour mieux les maîtriser, cette démarche s'inscrit dans une perspective de long terme. Elle est confortée par l'évolution de l'environnement réglementaire et les attentes du marché. En matière de gestion des risques, CNP Assurances mène une politique qui s'appuie sur des méthodologies complémentaires avec l'ambition de disposer des informations les plus fiables et complètes possibles.

51 processus majeurs

— Renforcement du dispositif de Contrôle interne

Le Contrôle interne permet d'obtenir l'assurance raisonnable que le patrimoine et les actifs de l'entreprise sont protégés tandis que les opérations conduites par l'entreprise sont effectives et optimisées, le tout en conformité avec les lois et réglementations en vigueur, ainsi qu'avec les règles et procédures internes. CNP Assurances a retenu comme référentiel de Contrôle interne le COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) qui est une norme internationalement reconnue. Les dispositions relatives à la modernisation du contrôle légal des comptes et à la transparence, évoquées dans la loi de sécurité financière, ont conduit CNP Assurances à renforcer son dispositif de contrôle interne. L'évolution continue de la réglementation en la matière, évolution qui touche particulièrement le secteur des assurances, prouve la pertinence des efforts menés depuis plus de quatre ans par le Groupe.

CNP Assurances a défini une démarche de maîtrise des risques qui repose sur une identification et une évaluation des risques et des contrôles dans le but de connaître l'état du contrôle interne et de déterminer les priorités d'actions. Le pilotage du dispositif de Contrôle interne est assuré au plus haut niveau du Groupe.

— Une modélisation pour évaluer les risques

Pour bien identifier et évaluer les risques, la modélisation des processus constitue un point de départ essentiel. Le référentiel des processus a pour objectif de décrire à partir de règles homogènes, l'ensemble des activités de l'entreprise, d'identifier les risques bruts qui en découlent, de les évaluer et, en tenant compte des contrôles et dispositifs mis en place, de déterminer les risques résiduels supportés par l'entreprise. CNP Assurances a bâti son modèle d'affaires autour de 51 processus majeurs tous modélisés. La modélisation permet une analyse fine de chacun des risques, très utile aux opérationnels. Une démarche similaire est en cours dans les filiales les plus importantes du Groupe.

↳ Des actions pour renforcer la maîtrise des risques

Les contrôles qui ressortent de l'évaluation comme insuffisamment efficaces sont classés en trois catégories selon leur degré de criticité. La méthodologie de classification s'inspire de celle de SOX puisqu'elle repose sur la qualification du contrôle au regard des objectifs du COSO et sur l'importance risque en jeu. Le suivi et le reporting formalisés mis en place auprès de la chaîne hiérarchique tiennent compte de ces différents niveaux qui permettent ainsi de concentrer les moyens sur les priorités du Groupe.

— Une évaluation des contrôles pour connaître l'état du Contrôle interne

L'évaluation des risques résiduels dépend directement de l'évaluation des contrôles et des dispositifs mis en place pour réduire ces risques. Dans le cadre de la modélisation des processus, cette évaluation s'est opérée sur la base des déclarations faites par les opérationnels en charge des contrôles. Afin de fiabiliser le dispositif de Contrôle interne, en ayant une appréciation des risques résiduels aussi réaliste que possible sur les onze processus jugés les plus importants, CNP Assurances a choisi d'évaluer de manière permanente l'ensemble des contrôles mis en œuvre dans ces processus.

— Le dispositif adopté comporte deux étages complémentaires

- le premier niveau est celui de l'autoévaluation des contrôles par les opérationnels qui en ont la charge ; il s'agit pour eux de s'engager formellement, notamment, sur le niveau de documentation des contrôles, sur leur degré de mise en œuvre et sur le traitement des anomalies qu'ils permettent de détecter. Ces autoévaluations ont commencé à être déployées 2006 par campagnes successives. À fin 2007 novembre, 90 % des contrôles concernés avaient été autoévalués.
- le second niveau repose sur les tests menés par une direction spécialisée et indépendante des opérationnels. Il s'agit là de fiabiliser les autoévaluations en vérifiant, pour environ 10 % des contrôles, la réalité de leur existence, leur bonne exécution et leur efficacité à couvrir les risques. Les travaux préparatoires à l'extension du dispositif aux filiales étrangères du Groupe ont démarré. Le dispositif d'évaluation des contrôles peut désormais être considéré comme "normalisé".

— Mobilisation contre le blanchiment des capitaux

Le dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme s'appuie sur une organisation

spécifique combinant une équipe centrale dédiée, relayée par une filière antiblanchiment, présente dans tous les secteurs concernés de l'entreprise. Une vigilance quotidienne est demandée à tous les acteurs de l'entreprise. Cette vigilance s'appuie, d'abord, sur des procédures formalisées rééditées début 2008 avec des seuils d'alerte précis pour détecter au fil de l'eau d'éventuelles opérations anormales et, ensuite, sur des contrôles de second niveau pour identifier *a posteriori* d'autres opérations anormales. L'ensemble des personnels bénéficie d'une information à jour sur le dispositif et les procédures applicables. Des formations spécifiques sont assurées auprès d'un certain nombre de collaborateurs. La vigilance s'étend à l'ensemble du Groupe, notamment aux filiales étrangères grâce à un dispositif approprié de coordination et de *reporting*. Le suivi de l'ensemble du dispositif donne lieu à un compte rendu particulier au Directeur général et au Comité exécutif, particulièrement attentifs à ce que le dispositif de l'ensemble du groupe CNP soit revu et amélioré de manière constante.

— Un service Déontologie-Conformité nouvellement créé

Depuis 1999, année de la création du service de contrôle des risques, CNP Assurances a régulièrement fait évoluer son organisation, avec la volonté, non seulement de se conformer aux exigences de la réglementation, mais aussi, et surtout, d'améliorer en continu le pilotage et la maîtrise des risques en lui permettant ainsi d'anticiper sur des changements de réglementation inéluctables parce que positifs pour la pérennité de l'entreprise. Ainsi en 2002, la direction du contrôle des risques prend en charge, avec des moyens renforcés, la lutte contre le blanchiment des capitaux et contre la fraude. En 2004, lorsque le Directoire décide de mettre en place un dispositif d'évaluation du Contrôle interne, il en attribue la responsabilité à cette direction qui devient la Direction des risques et du Contrôle interne. Fin 2006, le Directoire veut renforcer la maîtrise de certains risques, notamment d'un risque de plus en plus prégnant dans le monde financier, celui de la non-conformité des produits ;



Action relevant du Pacte mondial (p.11) principe 10

Informations complémentaires
en pages 20 à 31 du Rapport financier.

il en confie la charge à la même direction, dénommée désormais Direction des risques et de la conformité. Comme lors des évolutions précédentes, cette nouvelle responsabilité se traduit par la création d'un service dédié, le service Déontologie-Conformité, dont la mise en place s'est faite en 2007.

— Une réglementation qui se renforce

En 2003, le titre III de la loi de sécurité financière a constitué une étape importante en matière de Contrôle interne en demandant aux Présidents de conseil de surveillance ou de Conseil d'administration de sociétés anonymes, faisant appel public à l'épargne, de rendre compte de l'état du contrôle interne de leur société. En 2006, un décret du 13 mars a instauré une nouvelle obligation pour les toutes les sociétés d'assurance, indépendamment de leur statut : celle de faire approuver par leur conseil de surveillance ou d'administration un rapport de contrôle interne au contenu sensiblement plus précis et détaillé que celui édicté par la loi de sécurité financière mais dont le seul destinataire est l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM). Reste à venir la directive européenne Solvency 2 qui va redéfinir les règles de calcul des besoins en marge de solvabilité des sociétés d'assurances, en intégrant désormais la qualité du dispositif de Contrôle interne des sociétés comme un élément d'appréciation sur lequel les régulateurs nationaux auront à se fonder pour fixer les besoins en fonds propres de chaque société d'assurance.

— Un plan de continuité de l'entreprise

En cas de survenance d'un sinistre majeur, CNP Assurances s'est dotée d'un plan de continuité de l'entreprise qui vise à la mise en place des actions immédiates nécessaires à la reprise des activités dans les meilleurs délais.

Le plan de continuité de l'entreprise fait l'objet d'une mise à jour trimestrielle et d'une révision générale annuelle. La pertinence et l'efficacité du plan de continuité de l'entreprise sont évaluées concrètement, plusieurs fois par an, grâce à

des exercices de simulation de crise, réalisés sur les différents sites de CNP Assurances. En 2007, sept tests ont eu lieu qui ont concerné les trois sites principaux de CNP Assurances (Paris, Arcueil et Angers).

Concernant les filiales étrangères, CNP Assurances a, en 2006, initié une démarche active en trois temps pour aider ses filiales étrangères à évaluer et améliorer leur plan de continuité de l'entreprise : réalisation d'un état des lieux, proposition d'un plan d'actions, assistance à la mise en œuvre. Cette démarche a été menée entièrement à bien au sein de la filiale portugaise du Groupe et est en cours dans les autres filiales.

↳ Les modalités d'intervention de l'audit interne

L'audit interne exerce un rôle majeur au sein de l'organisation, par l'assurance objective qu'il donne sur les processus de management des risques, de contrôle et de gouvernement d'entreprise. La fonction d'appréciation régulière du dispositif de contrôle interne dont il est ainsi investi, implique le respect des valeurs d'objectivité et d'honnêteté jugées essentielles par la profession, gages de rigueur et d'impartialité dans la conduite des missions sollicitées par la Direction générale. L'appropriation de la culture d'éthique promue par la profession au travers du code de déontologie élaboré par l'IIA (The Institute of Internal Auditors), et adopté par l'IFACI (Institut français de l'audit et du contrôle interne), s'est traduite, pour chacun des membres de la Direction de l'Audit Interne, par la signature d'un avenant à son contrat de travail. L'intégralité des collaborateurs de la Direction s'est individuellement engagé à mener ses travaux dans le respect d'une culture de l'éthique prônant intégrité, objectivité, confidentialité et compétence, conformément aux normes de la profession. La Charte de l'Audit Interne du groupe CNP Assurances, validée par les instances de gouvernance et communiquée à l'ensemble des directions, fait explicitement référence au code de déontologie mentionné par cet avenant.

— Un développement piloté et solidaire des ressources humaines

Le niveau d'engagement du groupe CNP est reconnu. Le respect des droits de l'homme et de la réglementation internationale du travail n'admet pas d'exception et priorité est donnée au dialogue social. Le suivi de la politique de gestion des ressources humaines de CNP Assurances est directement assuré par le Directeur général, qui préside effectivement les réunions du Comité d'entreprise.

+ 2,6%

Augmentation des effectifs en France en 2007

Depuis toujours, cette politique vise à accompagner dans la durée la carrière de l'ensemble des collaborateurs. Ces dernières années, la promotion de l'égalité des chances, axe essentiel de cette politique, s'est vue réaffirmée par la signature de la charte de la diversité fin 2006 et la consolidation d'actions en faveur des jeunes en contrats d'insertion, de l'emploi des personnes handicapées ou de mesures spécifiques favorables à l'allongement de la vie professionnelle.

— Une croissance des effectifs en rapport avec la croissance du Groupe

En 2007, CNP Assurances poursuit sa politique de croissance modérée des effectifs en France (+2,6 %). Plus encore que dans l'ensemble du secteur de l'assurance, l'effectif reste caractérisé par un fort taux de féminisation (62 %) et d'encadrement (51 %), en croissance régulière de 1 point par an. La proportion des femmes parmi les cadres est également plus importante (49 % à la CNP au lieu de 42 %). Les salariés commerciaux représentent près de 12 % de l'effectif total.

Le taux de rotation de l'ordre de 4 % ces trois dernières années est relativement faible.

Néanmoins, la dynamique de croissance de l'entreprise (et notamment la constitution du réseau de CNP Trésor) conduit à un renouvellement important du corps social, puisqu'un quart des collaborateurs sont présents dans l'entreprise depuis moins de cinq ans.

— Une politique adaptée de recrutement

La politique de recrutement de l'entreprise est adaptée aux mutations du secteur de l'assurance et s'inscrit dans les enjeux propres à CNP Assurances : la pyramide des âges est équilibrée, le corps social diversifié – composé de fonctionnaires de la CDC mis à la disposition de l'entreprise (soit 11 % de l'effectif, en décroissance continue depuis dix ans), de salariés sous convention collective nationale de l'assurance ou de l'inspection d'assurance. Elle est fondée sur une politique affirmée de mobilité



Action relevant du Pacte mondial (p.11) principes 1 à 6

4





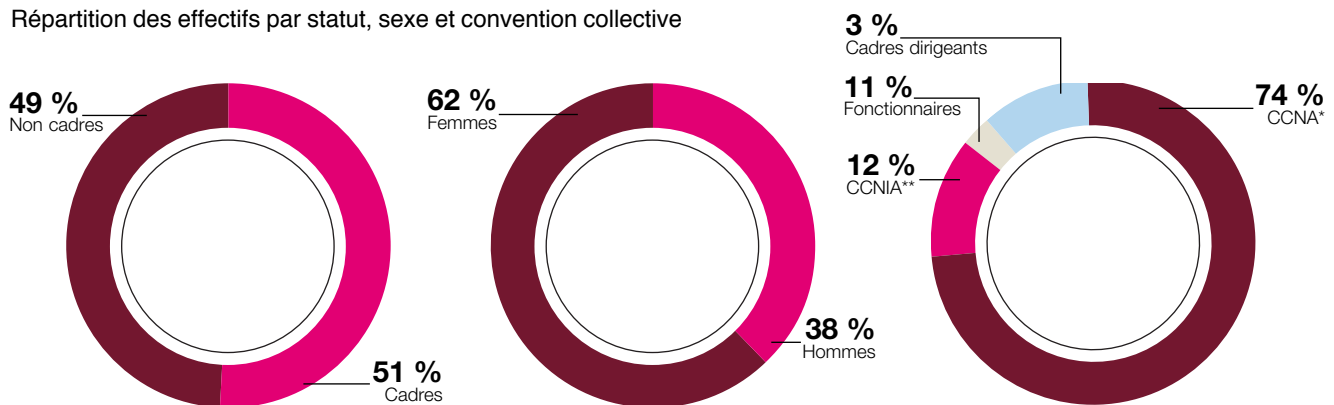
300

Une pyramide des âges équilibrée, des salariés responsables

La simple photographie de l'effectif de CNP Assurances est révélatrice de sa politique de recrutement. Adaptée aux mutations du secteur de l'assurance, l'entreprise se veut aussi en phase avec l'évolution de la société. La gestion des ressources humaines est fondée sur des valeurs d'écoute et de dialogue social, de respect, de promotion de la diversité et d'épanouissement professionnel.

— Une structure de l'effectif stable

Répartition des effectifs par statut, sexe et convention collective



* CCNA = Convention collective nationale des assurances

** CCNIA = Convention collective nationale de l'Inspection d'assurances. Il s'agit de la force de vente de CNP Trésor.

interne et privilégie parallèlement l'intégration de nouveaux savoir-faire, comme le développement commercial ou des talents aux compétences techniques pointues : c'est notamment le cas dans les domaines de la finance, de la comptabilité, de l'actuariat, du management ou de l'international. Aujourd'hui, des métiers très qualifiés sont nécessaires pour satisfaire la plupart des besoins. Ainsi, le taux d'embauche en cadre représente près du double de celui du secteur de l'assurance.

Les 473 recrutements effectués en 2007 concernent à près de 80 % des contrats à durée indéterminée (75 % en 2006) et plus de 60 % de ces contrats concernent des postes de cadres (65 % en 2006). Près de 61 % de ces postes ont été pourvus par des femmes. Pour des embauches en contrat à durée indéterminée, sur les métiers classiques de l'entreprise, 176 nouveaux postes ont été ouverts au recrutement externe. Le recours aux contrats à durée déterminée (225 recrutements sur l'année) est limité, la plupart du temps, à des périodes de trois à six mois, en majorité pour les métiers de gestion des contrats.

— Une politique salariale à l'écoute des enjeux sociaux

La politique salariale de CNP Assurances privilégie la fidélisation et l'engagement de ses collaborateurs. En 2007, tous les salariés ont bénéficié d'une augmentation générale de 1 %. Parmi eux, 55 % ont bénéficié d'une augmentation individuelle. Chaque salarié perçoit une prime d'intéressement et une prime de participation. En 2007, l'entreprise leur a fait bénéficier du versement d'un complément d'intéressement et de participation. Ces rémunérations supplémentaires s'élèvent en moyenne à 1,8 mois de salaire mensuel brut. Enfin, depuis plusieurs années, l'engagement des cadres de Direction à la réalisation des objectifs de CNP Assurances se traduit par l'intégration dans leur rémunération d'une prime variable.

Tenant compte des besoins exprimés par ses salariés, CNP Assurances a signé avec la majorité des organisations syndicales un avenant à son accord ARTT, permettant à ceux qui le souhaitent de débloquer – à titre exceptionnel – leur compte

épargne temps et de le "monétariser". Cette option a été retenue par 297 salariés pour un total de 6 815 jours payés.

La Direction de CNP Assurances a par ailleurs octroyé, sur le même principe qu'il y a deux ans, des actions gratuites à l'ensemble de ses collaborateurs à l'exception des cadres dirigeants.

Fin 2007, chaque salarié a reçu – comme la loi le demande – son livret d'épargne salariale : celui-ci propose une information de synthèse des différents dispositifs dont il bénéficie.

— Les métiers de CNP Assurances

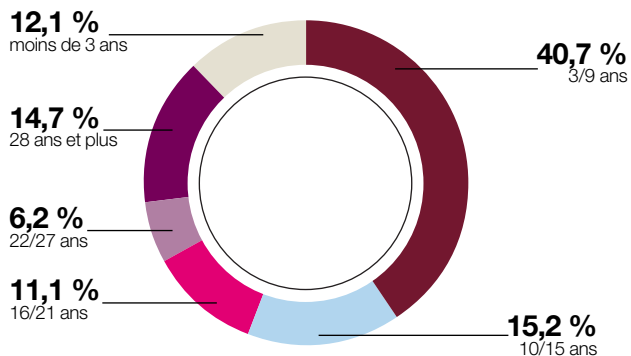
Le modèle d'affaires de CNP Assurances nécessite des compétences variées. La conception et la distribution de l'offre de produits sont assurées par les collaborateurs des familles actuariat/statistiques d'une part, commercial/marketing d'autre part. La gestion financière est prise en charge par ceux de la famille fonctions financières. La gestion des contrats est assurée par près de 1 000 personnes au service des contrats d'assurance individuelle ou collective. Les collaborateurs de la famille système d'informations assurent le pilotage de ce dernier et la maîtrise d'ouvrage des projets de développement dans le même domaine. Enfin, les fonctions d'entreprise regroupent les équipes des moyens généraux, juridiques, ressources humaines, communication, etc.

— Une politique active de mobilité interne depuis plusieurs années

L'entreprise souhaite donner à ses collaborateurs les meilleures opportunités d'évolution de carrière tout en favorisant l'accroissement des compétences collectives. C'est pourquoi la mobilité interne est aujourd'hui un vecteur essentiel de pourvoi de poste. En 2007, plus de 51,5 % des postes ouverts ont été pourvus par des collaborateurs de l'entreprise : ce sont ainsi 194 collaborateurs qui ont pu évoluer professionnellement. Ce chiffre est rendu possible grâce à la politique de formation et de développement des compétences volontariste poursuivie depuis plusieurs années. La Direction des ressources humaines

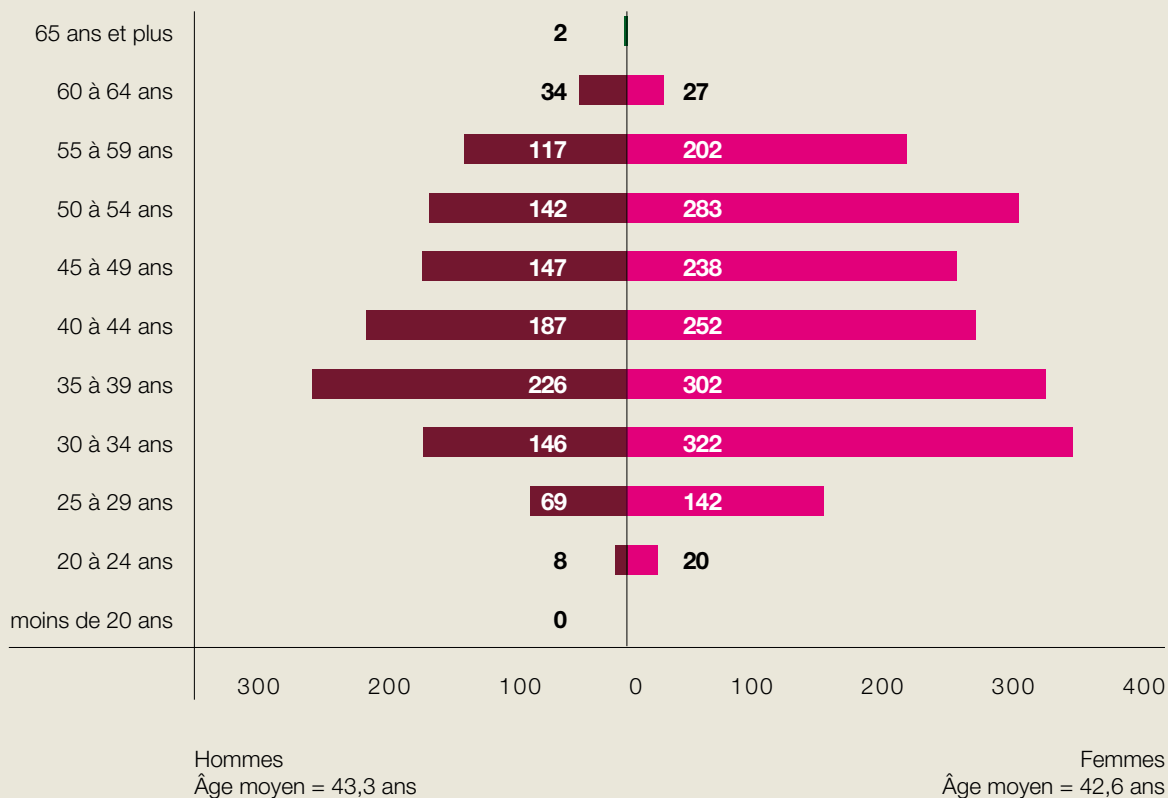
— Répartition de l'effectif total par tranche d'ancienneté

au 31 décembre 2007

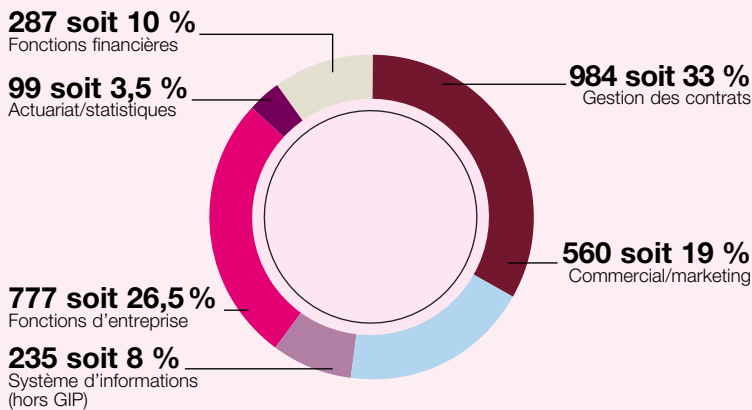


— Une pyramide des âges équilibrée

Le vieillissement de l'effectif CNP est contenu par le renouvellement des effectifs. L'âge moyen est de 42,9 ans (soit +0,3 an par rapport à 2006). CDI uniquement.



— Effectifs par métier en France en 2007



2 942

collaborateurs en France

s'efforce d'appuyer tout collaborateur qui présente un projet de mobilité qui peut être évoqué notamment au cours des entretiens annuels d'activité tenus avec le responsable hiérarchique. Au cours des deux dernières années, plus du quart de l'effectif a connu une mobilité, enrichissant ainsi son parcours professionnel. Pour gérer une transition, faciliter l'évolution professionnelle ou faire le point sur son parcours, 676 collaborateurs ont bénéficié d'un "accompagnement carrière". Les formes de ces accompagnements sont diverses et adaptées aux situations individuelles : conseil en mobilité, bilan professionnel, suivi de période d'essai ou accompagnement de type coaching.

La ligne hiérarchique est partie prenante de ces dynamiques et bénéficie de formations régulières pour l'accompagner dans la gestion des équipes. Ainsi, en 2007, les formations management représentent 8 % des formations dispensées.

— Une dynamique de progression soutenue des salariés

236 collaborateurs (soit 9 % de l'effectif CDI) ont bénéficié d'un changement de classe au cours de l'année 2007. En trois ans, ce sont ainsi une centaine de salariés qui ont été promus cadres.

Une démarche en faveur des salariés de classe 2 (une cinquantaine de personnes) a été conduite au cours de l'année, qui a permis une meilleure connaissance des conditions d'exercice des métiers concernés et, selon les situations individuelles, a abouti à des revalorisations de postes, des plans d'accompagnement formation ou de développement professionnel.

— La refonte de la politique de coaching

Pour CNP Assurances, le coaching est un accompagnement qui vise à développer le potentiel d'une personne ou d'une équipe de travail. Il s'inscrit dans une démarche de changement, orientée vers la recherche de solutions, ceci afin de développer la performance, l'autonomie et/ou les compétences.

En 2007, CNP Assurances a souhaité repositionner sa politique en matière de coaching pour :

- valoriser une démarche jusque-là associée de manière exclusive à la résolution de difficultés ;
- promouvoir un outil de développement de la performance pour les cadres de Direction et les managers : un accompagnement de ce type est ainsi systématiquement proposé à toute personne nouvellement promue Cadre de direction ou prenant en charge un poste à dimension managériale forte ;
- fiabiliser les intervenants sur un marché hétérogène en intégrant une procédure de référencement avec la Direction des achats : ce sont ainsi une vingtaine de professionnels qui ont été habilités à intervenir dans l'entreprise.

— Un pilotage des compétences resserré

Depuis trois ans, une démarche de pilotage des compétences a été étendue à l'ensemble des collaborateurs en France. Cette démarche permet à CNP Assurances d'accompagner l'évolution des métiers, d'identifier les compétences clés des collaborateurs, de renforcer la mobilité et de rendre les possibilités de parcours professionnels plus lisibles. Les managers comme les collaborateurs en bénéficient. Les premiers ont ainsi plus d'outils à leur disposition pour repérer et développer les compétences de leur équipe, tandis que les seconds peuvent mieux se positionner par rapport aux compétences requises dans l'exercice de leur fonction, et identifier plus facilement les fonctions vers lesquelles ils pourraient évoluer. Ainsi, la mise en place d'un référentiel des compétences par fonction a contribué à dynamiser le pilotage de la mobilité interne. De plus, l'entreprise bénéficie désormais d'une photographie plus précise de ses compétences clés et des personnes ou secteurs qui les détiennent. L'évaluation individuelle des compétences est réalisée tous les deux ans.

La première évaluation réalisée en 2006 a notamment permis d'enrichir l'offre de formation existante : négociation, conduite de projet. Elle a aussi amené l'entreprise à développer de nou-

7780

jours de formation en 2007

velles formations : amélioration des processus, connaissance de l'environnement technique, juridique et financier, etc.

En 2007, CNP Assurances a porté ses efforts sur la création d'un référentiel de compétences managériales pour les cadres de direction.

À destination de l'ensemble de ses collaborateurs, elle a également ouvert un nouvel espace dénommé "Vos autres compétences rapidement mobilisables" : celui-ci permet à chaque collaborateur qui le souhaite de déclarer les compétences qu'il détient en dehors de celles requises dans sa fonction actuelle.

Enfin, le portail dédié aux experts des ressources humaines les aide à identifier les collaborateurs correspondant à un poste à pourvoir et augmente les capacités de la DRH à proposer des postes aux collaborateurs de façon proactive et à aider les managers au repérage des forces et faiblesses en termes de compétences de leurs équipes.

— Des formations pour accroître les compétences

CNP Assurances consacre d'importants moyens à la formation. Celle-ci a représenté un budget encore accru avec 5 % de la masse salariale, soit 7780 jours de formation, suivis par 2060 collaborateurs, soit 3,8 jours de formation par stagiaire et par an. Plus du quart des formations est animé par des formateurs internes occasionnels. Les formations inscrites au plan de formation sont majoritairement réalisées dans les domaines des techniques d'assurance (24 %), puis commercial et marketing (13 %), enfin informatique et bureautique (12 %).

En 2007, 146 collaborateurs ont suivi une formation dans le cadre du droit individuel à la formation (DIF) et deux salariés ont bénéficié d'un congé individuel de formation (CIF).

Un des enjeux de la formation est de s'intégrer dans les rythmes de vie de l'entreprise. CNP Assurances a entrepris en 2007 de revisiter l'ensemble de ces processus formation, afin de :

→ permettre une plus grande cohérence avec d'autres démarches RH (exemple de l'entretien annuel) ;

→ gagner en réactivité quant à l'analyse des besoins et la construction des réponses apportées ;

→ optimiser les investissements respectifs des managers et collaborateurs dans ce domaine.

La démarche de pilotage des compétences a permis d'évaluer les niveaux acquis individuels et collectifs et les compétences à développer en priorité. Elle a également favorisé le développement de plans de formation personnalisés, appuyée par le développement des outils d'*e-learning*.

— Des pédagogies personnalisées grâce au *e-learning*

Depuis plusieurs années, CNP Assurances a souhaité intégrer à ses processus de formation traditionnelle des modalités d'auto-formation et d'individualisation des parcours de formation. À cet effet, elle a acquis en 2006 une plate-forme de formation en ligne. Outre la gestion et la diffusion de contenus en ligne, cette solution lui permet de créer des contenus spécifiques en mode auteur.

En 2007, c'est l'assurance emprunteur, les gestionnaires de la Direction du service aux assurés, mais aussi l'accueil des nouveaux embauchés qui ont bénéficié de parcours de formation ainsi restructurés grâce aux outils de l'*e-learning*.

CNP Assurances met en ligne trois grandes familles de pratiques :

→ le diagnostic : en amont d'une formation, dans une optique d'individualisation des parcours, il est utilisé comme outil de repérage des lacunes, de sensibilisation des apprenants à celles-ci et donc comme levier de motivation. Ainsi, les services formation peuvent-ils sur la base de ces évaluations produire des propositions de formation individualisées pour les vendeurs nomades du réseau CNP Trésor. Au siège, ce sont les personnels gestionnaires qui partagent avec les responsables médicaux de l'assurance un état des lieux de leurs connaissances médicales afin d'optimiser un plan de for-

mation dans ces domaines. Dans l'apprentissage de l'anglais, cet outil de diagnostic est utilisé chaque année pour mesurer l'évolution des connaissances du collaborateur.

- l'évaluation : à l'autre bout de la chaîne formation, il s'agit de valider les acquis de la formation ou le processus de formation lui-même. C'est le cas notamment dans le cadre de formations entrant dans un processus de certification (AERAS par exemple) ;
- le transfert de connaissances : que ce soit pour la bureau-tique, l'anglais, des connaissances techniques d'assurance dans le cadre de l'école de gestion interne à l'entreprise ou pour consolider les liens entre CNP Assurances et ses filiales étrangères, des modules spécifiques sont conçus et réalisés en interne ou acquis et intégrés sur la plate-forme.

— Accompagner le développement international

Chaque filiale mène sa propre politique de ressources humaines, dans le cadre des réglementations nationales et des enjeux locaux, et dans le respect du principe de dialogue, valeur essentielle du groupe CNP Assurances. La Direction des ressources humaines du Groupe travaille avec la Direction internationale pour accentuer la dimension humaine internationale de l'entreprise : participation en amont aux projets d'acquisition (en Espagne par exemple), intégration d'une page internationale dans le journal interne... En 2007, les actions renforçant la mise en œuvre de pratiques cohérentes au niveau des cadres dirigeants du Groupe ont été poursuivies.

Par ailleurs, la négociation avec les partenaires sociaux des différentes filiales en vue de créer le groupe spécial de négociation chargé de négocier la mise en place d'un Comité d'entreprise européen ou d'une procédure d'information et de concertation se poursuit. À la fin 2007, seize salariés CNP Assurances sont en mobilité internationale.

— Une politique affirmée en faveur de la diversité et contre les discriminations

En adhérant au Pacte mondial, CNP Assurances affirme son engagement à respecter les valeurs fondamentales des droits de l'homme et les normes internationales du travail, et à lutter contre la corruption. La signature de la Charte de diversité, le 6 décembre 2006 confirmait solennellement l'engagement que CNP Assurances s'emploie déjà à honorer au mieux depuis de longues années : la non-discrimination sous toutes ses formes dans l'entreprise.

Cette exigence de vigilance et de lutte contre toute forme de discrimination relève de considérations éthiques et de l'intérêt que revêt pour l'entreprise la possibilité d'avoir une diversité interne, facteur d'innovation. L'entreprise s'est ainsi déjà engagée depuis plusieurs années sur les champs de l'insertion de personnes en situation de handicap, sur l'égalité professionnelle hommes/femmes, sur l'intégration de jeunes en contrat d'alternance, le recrutement de personnes de plus de cinquante ans ou encore la prévention de la souffrance au travail.

Suite à l'audit qu'elle a fait réaliser fin 2006 par le cabinet IMS-Entreprendre dans la Cité, CNP Assurances a entrepris plusieurs actions pour renforcer son action dans ce domaine. Elle a ainsi notamment organisé à l'intention des experts RH un cycle de formation visant :

- d'une part à leur faire prendre conscience de leurs pratiques, de manière à les responsabiliser et à les rendre acteurs de la démarche auprès de l'encadrement de l'entreprise,
- d'autre part à s'assurer que l'ensemble des *process* RH répondent bien au respect de la diversité.

— Favoriser l'accueil des personnes handicapées

Depuis plus de dix ans, CNP Assurances développe des moyens d'action au profit de l'emploi des salariés handicapés. Quatre accords spécifiques successifs ont été signés avec les partenaires sociaux. Ils poursuivent l'effort de sensibilisation des managers et des personnels, mettent l'accent sur l'embaue-

62 ans

Âge moyen de départ en retraite

che, l'intégration des salariés handicapés et recommandent le développement à leur intention de conditions de travail satisfaisantes (aménagement de postes de travail ergonomiques par exemple).

Depuis la signature du premier accord triennal d'insertion, CNP Assurances a doublé son taux d'emploi de personnes handicapées. Actuellement, 43 personnes handicapées sont employées en CDI par CNP Assurances. L'évolution de carrière des personnels handicapés fait l'objet d'une attention particulière : augmentations salariales, mobilité et passage en classe supérieure. CNP Assurances veille à garantir leur accès aux dispositifs de formation. CNP Assurances a noué plusieurs partenariats, notamment avec des cabinets de recrutement spécialisés, un secteur en développement. La Société est également partenaire de l'Association Hanploi-CED. Enfin, CNP Assurances soutient financièrement le développement des entreprises adaptées et leur confie des travaux, notamment au sein de ses locaux afin de favoriser la mixité des personnels. En 2007, le recours aux entreprises adaptées équivalait à l'emploi en temps plein de 43 personnes. Ce soutien, partagé par plusieurs grandes entreprises, facilite la mise en relation des différents acteurs et multiplie les collaborations grâce à des moyens techniques et humains adaptés. Un nouvel accord, signé en 2007 pour 4 ans, reprend ces principes en les consolidant.

— L'égalité hommes/femmes au travail

L'accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes signé, fin 2005, avec les partenaires sociaux organise le respect de l'équité entre les hommes et les femmes à l'embauche, dans l'évolution des rémunérations, dans la répartition des promotions, et lors de l'accès à la formation professionnelle. Dans chacun de ces domaines, des indicateurs ont été définis pour veiller à l'application de ces mesures. Ils indiquent que CNP Assurances se situe dans un contexte de faible différenciation de traitement entre les hommes et les femmes, même si des axes d'amélioration ont pu être identifiés.

C'est ainsi que l'entreprise est particulièrement attentive chaque année au traitement des augmentations selon le genre, un examen spécifique étant réalisé en comité exécutif.

— Politique en faveur des seniors

CNP Assurances s'est intéressée dès 2004 à la problématique de l'allongement de la vie professionnelle et à son impact sur ses effectifs et compétences. Une enquête auprès de ses collaborateurs âgés de 45 ans et plus a été réalisée pour connaître leur perception de ce nouvel enjeu. Plusieurs enseignements en ont été tirés :

- une nécessité forte de mieux sensibiliser chacun à ces nouvelles conditions d'accès à la retraite ;
- le souhait de la majorité de s'inscrire dans les logiques professionnelles habituelles (mobilité, formation) avec une réticence marquée à des mesures spécifiques ;
- la volonté partagée de capitaliser sur l'expérience et les savoir-faire des plus anciens pour mieux intégrer les plus récents.

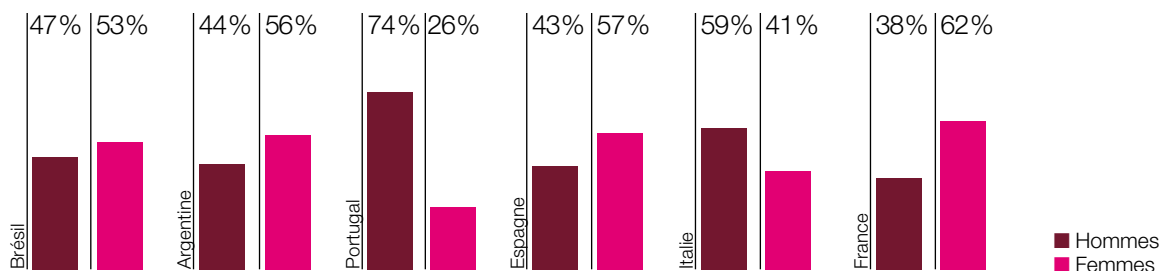
Par ailleurs, l'étude de la pyramide des âges de CNP Assurances fait apparaître une emprise moins forte que dans la profession d'assurance des départs annoncés du papy-boom. À fin décembre 2007, 27 % des collaborateurs présents ont 50 ans ou plus. Le nombre de personnes estimé partant à la retraite en 2008–2009 s'élève à une quarantaine de collaborateurs, soit 1,5 % de l'effectif. L'âge moyen de départ en retraite se situe dans la 62^e année.

Sur la base de ces constats, dès 2004, CNP Assurances a offert à tous les collaborateurs de plus de 45 ans la possibilité de réaliser un bilan retraite auprès d'un organisme spécialisé. Cette possibilité a été renouvelée chaque année depuis.

En 2007, CNP Assurances a signé avec ses partenaires sociaux deux accords ayant trait à ces questions :

- un accord sur le développement professionnel prévoyant le montage d'un dispositif de transmission des connaissances rares des personnes partant à la retraite dans les trois prochaines années ;

— Répartition hommes/femmes des effectifs 2007 par pays dans le groupe CNP



→ un accord offrant aux collaborateurs qui le souhaitent la possibilité de souscrire un Perco, en bénéficiant d'un abondement de l'entreprise.

Enfin, CNP Assurances a recruté en 2007 trois personnes sous contrat CDD senior, permettant à des personnes de plus de 57 ans au chômage de longue durée de retrouver un emploi.

— Un dialogue social de qualité

CNP Assurances tient à maintenir un dialogue social permanent et constructif. Les comparatifs publiés régulièrement par les consultants spécialisés placent CNP Assurances parmi les dix meilleures entreprises françaises au regard des statuts sociaux.

Le socle des accords en vigueur couvre les principaux sujets sociaux. En outre, de nombreux accords sont négociés et signés chaque année avec les partenaires sociaux : accord d'intéressement, de participation, avenant à l'accord ARTT, accord sur la négociation annuelle obligatoire. Cette dernière s'est notamment traduite par la création de deux équipes d'intérim interne, venant renforcer les équipes de gestion d'Angers et d'Arcueil. Ces équipes chargées de remplacer les personnes absentes visent à assurer la présence de personnes opérationnelles sur leur poste dès leur arrivée et à réduire les délais de remplacement.

En parallèle, CNP Assurances s'attache à communiquer de manière régulière à ses collaborateurs et notamment à ses cadres, dans un esprit d'information pédagogique et conviviale. À côté des supports traditionnels écrits et Intranet, le Directoire de CNP Assurances réunit deux à trois fois par an les 500 cadres encadrants pour leur commenter les différents aspects des résultats et les projets stratégiques de l'entreprise.

— Une volonté de favoriser l'équilibre vie personnelle/vie professionnelle

Que ce soit au niveau du temps de travail ou des services offerts à son personnel, CNP Assurances tient à favoriser l'équilibre satisfaisant vie personnelle/vie professionnelle.

S'agissant des différentes formules de temps de travail issues de l'accord sur l'ARTT conclu en 2001, 69 % du personnel exerce son activité professionnelle selon des horaires personnalisés – le solde relevant d'un forfait exprimé en jours de travail sur l'année. La part des collaborateurs travaillant à temps partiel choisi s'établit à 17 %, les cadres représentant près du tiers de cette population.

En 2007, CNP Assurances a offert à ses salariés la possibilité de recourir pour leurs besoins familiaux à des chèques emploi service (CESU) abondés par leur employeur. À la fin de la première année de mise en application, 486 salariés en avaient bénéficié, dont 74 % de cadres. L'abondement moyen par salarié bénéficiaire s'est élevé à 235 euros.

↳ Des professionnels des ressources humaines au cœur des enjeux de l'entreprise

1 – Une formation dédiée à la lutte contre les discriminations

Ce sont plus de trente experts et managers des ressources humaines qui pendant deux jours et demi, avec l'aide d'un consultant :

- réfléchissent sur le sens et la portée de ces notions ;
- apprennent le contenu de la loi ;
- mettent au filtre de son analyse leurs pratiques ;
- et enfin conviennent d'améliorer les processus clés des RH afin d'être le premier maillon d'une chaîne de progrès.

2 – Une intégration dans le projet Fast Close

Les objectifs assignés par la Direction en matière de délai de clôture des comptes ont amené la DRH à modifier en profondeur ses procédures de paye pour intégrer deux fois par an, de manière anticipée, les éléments relatifs à la masse salariale.



Soutenir l'insertion de jeunes

Le soutien à l'insertion des jeunes constitue également un axe fort de la politique de CNP Assurances. Plus de cinquante jeunes sont accueillis chaque année, depuis plus de dix ans, en contrat d'alternance, préparant principalement à des diplômes de niveau Bac à Bac + 2. Ils sont accompagnés tout au long de leur cursus par des tuteurs, spécialement formés à cette mission.

Cette expérience leur permet non seulement d'apprendre un vrai métier, mais aussi de maîtriser les comportements dans l'entreprise, de comprendre sa complexité et son fonctionnement, ou encore de savoir rechercher des informations utiles.

— Des règles de bonne conduite pour chacun

En matière d'assurance de personnes, les enjeux essentiels portent sur la lutte contre le blanchiment et contre la fraude, ainsi que sur le devoir de conseil. Un code de bonne conduite définit, depuis 1994, les règles éthiques qui s'imposent à tous dans l'entreprise. De plus, chaque métier doit respecter les obligations juridiques qui lui sont propres, par exemple les normes de l'AMF pour les financiers. Les engagements professionnels de la FFSA sont mis en application dans le réseau CNP Trésor. Enfin, des chartes de déontologie ont été élaborées pour les auditeurs et les acheteurs. La codification en cours de l'ensemble de ces règles sera l'occasion d'une mobilisation renforcée.

— Prévention au travail et sécurité des collaborateurs

CNP Assurances est vigilante à la santé de ses collaborateurs et aux répercussions de ses modes de fonctionnement sur celle-ci.

Le Groupe s'investit dans la prévention des conflits inter-individuels et dans la souffrance au travail. Depuis 2005, une procédure existe pour identifier et traiter à la source tout soupçon de harcèlement (moral ou sexuel), ou toute difficulté relationnelle entre les personnes : mauvaise ambiance, manque de respect, maladresse dans la gestion des rapports hiérarchiques... Le principe de base est d'informer la Direction des ressources humaines en cas de présomption en ce sens. Une enquête est alors réalisée et permet de mettre en place une médiation pour traiter les difficultés rencontrées. De plus, l'entreprise communique régulièrement sur la défense des valeurs communes.

Enjeu essentiel pour les conseillers commerciaux itinérants, des formations à la conduite sécurisée leur sont proposées.

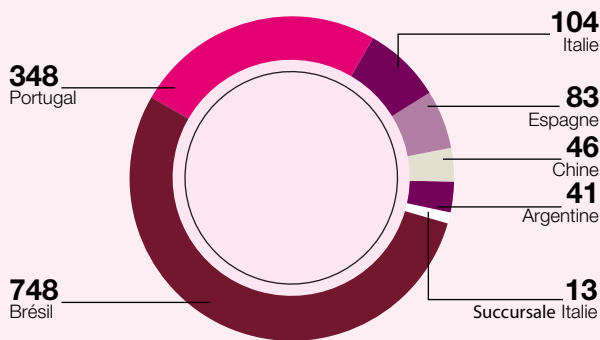
La lutte contre le stress est un autre axe essentiel de la politique de prévention au travail de CNP Assurances. L'audit mené en 2005 avait identifié, dans un environnement globalement moins stressant que d'autres entreprises comparables, deux domaines d'actions pour conforter la situation : le réseau CNP Trésor et le management de l'entreprise.

Priorité a été donnée à une population venant d'un environnement culturel et technique différent. Entre septembre 2006 et fin 2007, la mise en œuvre de nouvelles pratiques de management des équipes de vente a été promue et organisée. Parallèlement, un plan de développement des compétences techniques et commerciales des conseillers en patrimoine a été élaboré et mis en place à travers des cursus individualisés de formation.

S'agissant du management, un nouvel entretien d'activité pour les cadres de direction renforçant le critère management et développement des équipes a été déployé. L'offre globale de formation au management, tant des managers confirmés que des nouveaux managers, est en cours de refonte.

Parallèlement, CNP Assurances a lancé au quatrième trimestre 2007 une expérimentation d'offre de massages sur le site professionnel parisien pour accroître le bien-être de ses collaborateurs.

— Effectifs hors de France en 2007



1383

collaborateurs hors de France

— L'implication des collaborateurs dans les politiques de développement durable et de communication

Les collaborateurs de l'entreprise sont associés aux politiques de développement durable et de communication décidées par la Direction. Deux indicateurs d'intéressement sont ainsi basés sur la connaissance des principes et pratiques en matière de développement durable et sur la diminution de la consommation annuelle de papier en interne. En 2007, le site Intranet dédié au développement durable a enregistré 21 430 connexions, soit près de dix contacts par personne dans l'année.

Parallèlement, les actions de mécénat sont depuis plusieurs années relayées en interne – que ce soit par la proposition de projets de collaborateurs de l'entreprise ou de leur participation à des événements, comme par exemple le Téléthon.

— Des valeurs analogues dans les filiales hors de France

Tant en France qu'à l'international, CNP Assurances conjugue une forte tradition de dialogue social avec un engagement commun autour des valeurs essentielles d'écoute, de respect d'autrui et de développement professionnel. Hors de France, tous les collaborateurs bénéficient de conventions collectives. Toutes les filiales témoignent d'un engagement pour l'égalité des chances. Les femmes sont le plus souvent majoritaires dans les effectifs. Au Portugal, plus de 16 % des cadres supérieurs sont des femmes. Des sommes importantes sont consacrées à la formation. À noter également, l'accueil d'une centaine de stagiaires dans la filiale brésilienne.

— Une même attention aux hommes dans la gestion des actifs et des achats

Une même attention est portée aux hommes dans la gestion du patrimoine immobilier et forestier et dans les exigences posées aux fournisseurs.

En ce qui concerne les actifs immobiliers, CNP Assurances est particulièrement attentif à la sécurité des personnes (utilisateurs ou personnels d'entretien) et au respect de l'environnement.

S'agissant de la sécurité des utilisateurs et des personnels, l'entreprise a pris l'initiative en 2003, de réaliser tous les 5 ans des diagnostics de sécurité sur l'ensemble de ses patrimoines de bureaux et logements.

Tous les travaux préconisés sont réalisés dans les meilleurs délais. Aucun sinistre engageant la responsabilité du propriétaire n'a été enregistré en 2007, ni dans les années précédentes. Le patrimoine forestier a également été audité. Un programme de travaux a été décidé dont le tiers est déjà réalisé à fin 2007 : panneaux de signalisation, sécurisation des maisons forestières...

L'entreprise entend également être un donneur d'ordre responsable. Avec Icade, elle veille à lutter contre le travail dissimulé et évalue ses fournisseurs.

Cette pratique rejoint celle en vigueur en matière d'achats. CNP Assurances exige de ses fournisseurs le respect de la réglementation sociale française et internationale. Pour sécuriser ce point, ceux-ci ne peuvent sous-traiter les prestations sans en informer l'entreprise.

— Une entreprise engagée envers la société civile

Assureur de personnes, CNP Assurances œuvre depuis toujours au service des hommes et des femmes. À leur intention, CNP Assurances a choisi dès 1988 de s'engager de manière significative et durable dans un mécénat de solidarité qui contribue à marquer la responsabilité sociale de l'entreprise tout en mettant en perspective les valeurs liées à la vie dans un engagement de long terme.

123

projets soutenus
par la Fondation

— Un rôle majeur d'initiateur et d'incubateur

Porteur de l'identité et des valeurs de l'entreprise, le mécénat CNP Assurances intervient prioritairement sur les thèmes suivants :

- l'amélioration de la prise en charge de la douleur ;
- la prévention et l'amélioration des prises en charge de l'obésité ;
- la qualité de vie et l'autonomie des personnes âgées.

Le mécénat CNP Assurances a choisi un rôle majeur d'initiateur et d'incubateur en favorisant des initiatives, dans des domaines peu explorés et pas toujours médiatiques, mais dont la réalisation, la diffusion et la pérennisation soutiennent les personnes défavorisées et servent l'intérêt général sur le long terme.

— Un mécénat original et pérenne

Ce mécénat dispose de vecteurs d'intervention bien identifiés, la Fondation CNP Assurances et l'association Gériapa.

La Fondation CNP Assurances, créée en 1993 et placée sous l'égide de la Fondation de France, se consacre à la lutte contre la douleur et à l'amélioration de sa prise en charge à tous les âges de la vie, à l'hôpital, en médecine de ville ou au domicile. Depuis son engagement dans le programme Douleur, 123 projets ont bénéficié du soutien de la Fondation pour plus de 5,5 M€ de subventions. Ces 123 projets ont eu pour objectif l'amélioration de la qualité des soins, la formation et l'information des professionnels de santé, la sensibilisation du grand public et la prévention.

En 2007, elle a choisi de diversifier ses actions en s'engageant dans la prévention et l'amélioration des prises en charge de l'obésité par le programme Épode et par le lancement du premier appel à projet sur le thème : Obésité, Quelles préventions ? Quelles prises en charge ? Ainsi, la Fondation CNP Assurances soutient le programme Épode en finançant la formation des acteurs de terrain (chefs de projets, diététiciennes, médecins scolaires et/ou infirmières scolaires, enseignants) qui mettent en place ce programme dans les villes volontaires.



5,5 mi

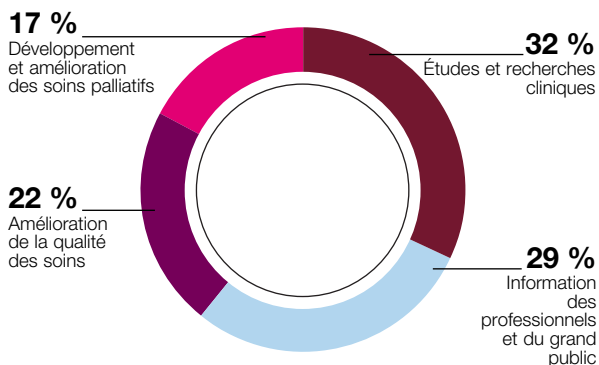


Ilions

Un mécénat original et pérenne

Depuis 1993, la Fondation CNP Assurances mène des actions de mécénat dans le domaine de la santé. Elle a notamment consacré ses interventions à l'amélioration de la prise en charge de la douleur à tous les âges de la vie et plus récemment à la prévention de l'obésité. Ainsi, 123 projets ont bénéficié du soutien de la Fondation avec plus de 5,5 M€ de subventions. Des actions de mécénat en France et à l'étranger associent les collaborateurs, notamment en faveur des personnes défavorisées ou dans le domaine de l'environnement au Brésil.

— Répartition des dotations de la Fondation CNP en 2007



En s'appuyant sur des outils validés et en proposant une formation adaptée aux acteurs de terrain des villes impliquées, les équipes municipales ont l'assurance de communiquer aux concitoyens des messages cohérents en lien avec les recommandations du Programme national Nutrition Santé (PNNS) et de leur proposer des actions de proximité de qualité.

L'association Gériapa, créée en 1988, financée et animée par CNP Assurances, rassemble plus de 80 % des professionnels du secteur des services aux personnes à domicile et des établissements d'hébergement pour personnes âgées. Ils partagent en son sein des valeurs relatives à l'identité, l'intégrité et la dignité de la personne. Précurseur de la mesure de la qualité des services aux personnes âgées, Gériapa a pris en 2007 une initiative nouvelle en lançant les Palmes gérontologiques. Cette action se propose de reconnaître et d'encourager, par son appui financier, des réalisations permettant de préserver et d'améliorer l'autonomie de la personne âgée, en évitant notamment les ruptures dans son parcours de vie.

Gériapa a ainsi décerné ses Palmes gérontologiques à dix lauréats et leur a attribué à chacun un soutien financier d'un montant de 7 000 € pour leurs réalisations exemplaires élaborées grâce à la motivation, l'investissement et la compétence des acteurs intervenant à domicile, dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées et à l'hôpital.

— Des actions sociales plus spécifiques

Dans son approche sociale, le mécénat CNP Assurances s'est également engagé, depuis plus de trois ans, aux côtés de la Fondation de la Deuxième Chance. CNP Assurances apporte ainsi son concours à l'indispensable accompagnement des personnes qui viennent de traverser de lourdes épreuves de vie, en situation de grande précarité et manifestant une réelle volonté de rebondir.

Les valeurs portées par CNP Assurances et la Fondation de la Deuxième Chance sont largement partagées. CNP Assurances a donc fait le choix de lui offrir un soutien financier pour mener à bien les projets professionnels réalistes et durables des person-

nes qui souhaitent s'orienter vers des métiers qui contribuent directement aux axes d'intervention de son mécénat.

Des "coups de pouce" accordés à des projets de formation à caractère sanitaire et social conduisant à des diplômes d'infirmier, d'aide soignante, d'auxiliaire de vie, d'orthophoniste ou d'art thérapeute ont pu être accordés à celles et ceux qui ont choisi de saisir leur deuxième chance.

Par ailleurs, CNP Assurances est, depuis 2003, au côté de l'Établissement français du Sang (EFS) pour la promotion du don de sang, la sensibilisation du public et la mobilisation des donneurs de sang bénévoles au service de l'autosuffisance nationale. C'est dans cet esprit que l'EFS et CNP Assurances organisent chaque année trois collectes événementielles à Paris, place Raoul-Dautry. Douze collectes sous chapiteau, ont ainsi été réalisées avec plus de 8 000 donneurs prélevés. La convention de partenariat a été renouvelée fin 2006 pour trois ans.

↳ Lutter contre la douleur de l'enfant et la douleur chronique

À l'occasion de la Journée mondiale contre la douleur le 12 octobre 2007, 200 services accueillant des enfants gravement malades ou en fin de vie, des centres de lutte contre la douleur et des équipes de soins palliatifs ont reçu une mallette pédagogique pour les aider à mieux prendre en charge la douleur de l'enfant. La mallette comprend des films de formation pour les professionnels, des témoignages de parents et plusieurs supports d'information pour les familles sur la douleur, l'hospitalisation, la maladie grave, le deuil, les examens impressionnants (tels que la ponction lombaire ou l'IRM), les techniques d'anesthésie ou de prise en charge de la douleur. Par ailleurs, la Fondation CNP Assurances a permis la réalisation d'un DVD de formation et d'information des professionnels de santé sur les thèmes liés à la prise en charge de la douleur chronique. Une sélection de cas cliniques concrets est proposée sous forme de consultations entre un patient douloureux et un médecin praticien dans un centre de la douleur. Pour la première fois sont rassemblées sur un même support des introductions aux principales approches thérapeutiques de la douleur chronique.

↳ **Le budget du mécénat CNP Assurances**

Le budget de la Fondation CNP s'est élevé à 534 K€ en 2007, montant voisin de celui des années précédentes. En outre, le soutien des actions engagées par l'association Gériapa a représenté 100 K€ tandis que 60 K€ ont été consacrés à soutenir des actions sociales diverses (Fondation Deuxième Chance, association ALMA, Établissement français du Sang...).

Enfin, le mécénat CNP Assurances soutient des projets conduits par l'association ALMA qui lutte contre la maltraitance des personnes âgées.

Régulièrement, CNP Assurances apporte son soutien directement à des opérations exceptionnelles. L'Association Entreprendre pour la Cité a été ainsi dotée de 1 M€ et, en application de la loi du 4 janvier 2002 relative aux musées de France et de la loi du 1^{er} août 2003 relative au mécénat, CNP Assurances a acquis un chef-d'œuvre du Moyen Âge mis en dépôt au musée de Cluny.

Par ailleurs, 100 K€ ont été consacrés à des opérations diverses : Téléthon de la Bourse et de la Finance, microcrédit au Vietnam, etc.

— **Un mécénat encourageant l'engagement des salariés**

Le mécénat CNP Assurances a créé une dynamique visant à rassembler les personnels autour du concept d'Espace mécénat. Celui-ci répond aux objectifs d'information, de participation et d'engagement. Chacun peut ainsi aller du simple recueil d'informations au rôle d'acteur, porteur de projet, en passant par un soutien participatif au sein de cet Espace.

Ainsi, les collaborateurs de CNP Assurances ont encore battu des records de participation aux Virades de l'Espoir et se sont aussi associés, pour la quatrième fois, aux Greens de l'Espoir. La CNP a reçu le premier prix décerné aux entreprises, sur soixante entreprises participantes, pour la forte mobilisation de son personnel et sa participation régulière aux Virades de l'Espoir. Elle encourage cette mobilisation en dotant chaque participation. Dans le même esprit, l'entreprise double le montant des fonds collectés lors du Téléthon.

Au-delà de la simple participation, certains collaborateurs impliqués personnellement dans le soutien d'une cause médicale peuvent déposer des projets à la Fondation. Ainsi, une collaboratrice est à l'initiative d'un projet d'actions de formation et de prévention sanitaires pour améliorer l'état de la population d'un village au Sénégal. Une autre collaboratrice s'est mobili-

sée pour soutenir le projet Interlock – Enfance et Partage qui a consisté à réaliser de petits reportages sur des dauphins pour les enfants hospitalisés du CHU de Toulouse dans le cadre du programme hospitalier Oublier la douleur.

Cette même implication des collaborateurs au service des personnes défavorisées se retrouve dans les actions développées dans les filiales internationales.

C'est ainsi qu'en Espagne s'est développé un programme de soutien d'enfants avec l'ONG Aida en Acción.

Au Brésil, Caixa Seguros mène depuis des années de nombreuses actions tant sur le plan culturel (festival de cinéma en dehors des circuits traditionnels) que sur le plan social (étude sur les facteurs de violence chez les jeunes, alphabétisation des femmes, construction d'un orphelinat...). Des collaborateurs participent à des actions dans les quartiers, notamment pour Noël. De plus, Caixa Seguros a été pionnier en lançant dès 2005 des ventes citoyennes, une fraction du chiffre d'affaires d'un contrat est ainsi versée à des programmes sociaux. Le budget global de ces actions atteint 1,2 million de réis (soit 476 K€).

En Argentine, le soutien d'un programme destiné à améliorer les conditions de vie des enfants défavorisés dans la banlieue de Buenos Aires se poursuit.

Au Portugal, près de 63 K€ sont consacrés au soutien d'actions culturelles et à celui de l'hôpital Santa Casa Misericordia.

↳ **Un bracelet pour un arbre**

Cette opération conduite par le Service développement durable avec la filiale Caixa Seguros au Brésil en partenariat avec l'ONG brésilienne The Green Initiative a proposé à l'ensemble des collaborateurs de participer à une opération de reforestation au Brésil.

Les sommes recueillies, doublées par le mécénat CNP Assurances, ont ainsi permis la plantation de 1 215 arbres. Les donateurs peuvent suivre la croissance de la plantation *via* un site dédié sur Internet.

— Respecter l'environnement

Pour un assureur de personnes, le respect de l'environnement passe non seulement par le souci de réduire les émissions polluantes, mais aussi par la gestion responsable des actifs et la promotion de supports environnementaux auprès de ses assurés.

25 M€

investis à l'ouverture de
CNP Développement durable

— CNP Développement durable, un support environnemental innovant

CNP Assurances commercialise depuis octobre 2007, un fonds de fonds CNP Développement durable qui combine valeurs sélectionnées pour leur engagement en faveur d'un développement durable et fonds innovants en matière d'environnement : énergie renouvelable, gestion de l'eau, promotion du bois-énergie... Pour optimiser le fonctionnement de ce fonds de fonds, l'assureur y a investi près de 25 M€ dès l'ouverture. Une campagne d'information auprès des clients du réseau Trésor sera lancée au printemps 2008.

Caixa Seguros va encore plus loin en incitant ses assurés depuis 2007 à participer à des opérations de reforestation en Amazonie.

— La gestion des actifs intègre une veille environnementale

Le volet environnemental est l'un des trois axes privilégiés dans la veille ISR du portefeuille actions. Par ailleurs, CNP Assurances a participé dès l'origine à hauteur de 10 M€ au lancement du fonds carbone européen soit 7 % du total. Rappelons que les investissements de ce fonds représentent une réduction des émissions de gaz à effet de serre de 26 millions de tonnes de CO₂ (Mteq CO₂), soit 1 % de la totalité des efforts internationaux de réduction prévus par le protocole de Kyoto, ou encore l'équivalent des émissions annuelles de la région parisienne.

— Une démarche semblable pour les actifs immobiliers

Cette politique se décline sur l'ensemble du portefeuille immobilier direct de CNP Assurances, soit 3,9 Md€ à fin 2007, en liaison avec ses délégataires de gestion, respectivement Icade pour les immeubles bâtis et la Société forestière pour les forêts. Elle sera étendue progressivement au portefeuille d'Écureuil Vie à compter de 2008 (2,1 Md€).



Action relevant du Pacte mondial (p.11) principes 7 à 9

— Les émissions directes de CNP Assurances en tonnes équivalent CO₂



Les principales actions sont conditionnées par le fait que le patrimoine de CNP Assurances est largement composé d'immeubles d'une dizaine d'années, nécessitant un entretien régulier plutôt que des refontes lourdes.

CNP Assurances veille également à évaluer la satisfaction des usagers de son patrimoine de logements et bureaux. Une enquête est réalisée périodiquement depuis 2003. Elle fait apparaître un niveau de satisfaction en croissance régulière. Une nouvelle étude est prévue en 2008.

— Évaluer et réduire les consommations

Pour optimiser les consommations d'énergie et d'eau, CNP Assurances a lancé des diagnostics de performances énergétiques, au-delà des obligations réglementaires, sur la totalité des logements qu'elle possède, soit 3 897 en Île-de-France et 3 025 en province. À fin 2007, 76 % des logements d'Île-de-France et 47 % de ceux de province ont été étudiés. L'ensemble des informations sera prochainement accessible au propriétaire, de même que l'outil de veille des obligations réglementaires.

Chaque occasion est saisie pour optimiser les consommations. Ainsi, en cas de changement de gros équipements collectifs, CNP Assurances a demandé depuis 2006 à son administrateur de biens de lui soumettre une option "Développement durable" parmi les différents investissements possibles.

À compter de 2008, une base de suivi des consommations d'eau et d'énergie sur chaque immeuble d'habitation du patrimoine, sera constituée. Cet outil servira de socle à l'approfondissement du programme.

Enfin, une charte de la gestion durable sera mise en chantier en 2008 avec Icade pour définir les orientations responsables en ce domaine sur l'ensemble du patrimoine et capitalisation sur les expériences porteuses.

CNP Assurances, 1^{er} propriétaire forestier de France, a mis en place depuis plusieurs années avec la Société forestière, des plans de gestion sur chaque parcelle, qui intègrent des objectifs de respect de la biodiversité. Les bois produits bénéficient du label PEFC. Particulièrement innovante, la Société forestière intègre dans les plans de reboisement son expertise sur l'impact du changement climatique.

— Un fonctionnement quotidien relativement peu polluant

Bien que ses émissions directes de CO₂ soient relativement faibles du fait de son *business model*, le groupe CNP cherche en permanence à minimiser l'impact environnemental de son activité. En ce qui concerne le fonctionnement interne, les principaux enjeux concernent la consommation de papiers, les déplacements professionnels, et dans une moindre mesure la gestion des bâtiments.

En France, cette dernière fait l'objet depuis des années d'une vigilance permanente qui a permis de réduire tous les postes d'émission. Ce même souci a conduit à retenir des tubes LED pour équiper l'enseigne installée sur un immeuble en bordure du périphérique parisien.

Pour mobiliser les collaborateurs sur l'enjeu papier, une partie de l'intéressement est liée depuis 2007 à la réduction des volumes consommés. Malgré l'augmentation de l'activité, le nombre de feuilles de papier utilisées a baissé de 3 %. L'édition en recto verso se développe. Le tri sélectif couvre désormais l'ensemble des implantations. Le programme de dématérialisation en cours de lancement confortera cette tendance.

La croissance du Groupe s'accompagne d'une augmentation des déplacements, même si l'usage de la visio-conférence a triplé. Le train est privilégié. La montée en puissance de l'activité internationale a entraîné un triplement des kilomètres parcourus en avion. Les voitures des commerciaux respectent les ratios d'émission conseillés.



49



Une gestion durable du patrimoine forestier

CNP Assurances est le premier propriétaire privé de forêts en France, avec 189 massifs qui totalisent 49 000 hectares. Son ambition est conforme à ses valeurs : préserver ce patrimoine unique à l'aide d'une gestion durable, définie en accord avec son gestionnaire, la Société Forestière, filiale commune avec la Caisse des Dépôts. L'évolution du climat, notamment, est prise en compte dans les réflexions concernant l'évolution des modes de gestion de la forêt. La gestion est conforme à la Charte de gestion durable : tous les bois sont certifiés PEFC, le label du Programme de reconnaissance des certifications forestières.

↳ Caixa Seguros “Carbon Free” en 2007 Le Puits Carbone de CNP Assurances

Caixa Seguros a compensé en finançant la plantation de 1 750 arbres la totalité des émissions de gaz à effet de serre de sa flotte automobile, de celle des collaborateurs ayant accès au parking de l'entreprise et des opérations du siège soit 328 tonnes. L'ONG The Green Initiative lui a de ce fait accordé un certificat “carbon free” pour 2007.

Les 49 000 hectares de forêts possédés par CNP Assurances représentent un puits de carbone de plus de 328 000 tonnes. La gestion responsable de ce patrimoine garantit la pérennité de ce bénéfice pour l'environnement.

Un parking à vélos a été mis en place sur Paris afin de faciliter ce mode de déplacement. La récupération des déchets s'applique désormais dans tous les domaines.

La croissance du nombre de contrats gérés et le développement de l'information tendent à accroître toujours le volume de papier adressé aux assurés. Grâce notamment au développement des éditions recto verso, CNP Assurances a réussi, pour la première fois en 2007, à réduire de plus de 5 %, le nombre de feuilles éditées, soit 106 millions, alors que le volume des plis augmentait de 10 %.

Les documents commandés par CNP Assurances sont imprimés systématiquement sur du papier PEFC, à l'exception des liasses autocopiantes qui nécessitent un papier chimique.

Cette orientation sera étendue aux produits distribués par les Caisses d'Épargne. Le volume des éditions des supports contractuels a également été optimisé grâce notamment au développement des outils de délégation.

Pour 2008, l'objectif est de poursuivre la tendance enregistrée ces dernières années mais à un rythme sans doute moindre, les principales marges de manœuvre ayant déjà été utilisées et de l'étendre aux autres domaines producteurs de CO₂.

La préoccupation environnementale est également au cœur de la politique d'achats de CNP Assurances. Par exemple, le nouveau fournisseur d'imprimantes a été retenu car ses matériels minimisaient l'impact environnemental.

Des audits qualité sont réalisés régulièrement sur les principales prestations de gestion. La procédure d'audit Achat qui vise notamment à s'assurer du respect des engagements contractuels, sociaux et environnementaux a été testée avec un fournisseur en 2007. Elle sera déployée en 2008.

— Une démarche analogue dans les filiales étrangères

Dans la filiale la plus importante, Caixa Seguros au Brésil, des efforts sensibles ont également été réalisés notamment sur la consommation du papier.

Ils ont en particulier permis de réduire de 7,7 % la consommation interne de papier et de 14,7 % celle utilisée dans la communication client.

Le recyclage du papier usagé est systématique, de même que celui des consommables informatiques. L'argent ainsi récupéré est réinvesti dans le programme environnemental du groupe.

En Italie, après un état des lieux des principales consommations, un recueil de suggestions d'économie a été rédigé et un espace d'échanges de bonnes pratiques a été ouvert sur l'Intranet.

Au Portugal, les fournisseurs sont sélectionnés sur un critère environnemental. Les matériels obsolètes sont donnés à des écoles, hôpitaux et associations humanitaires. Les approches écologiques sont généralisées de même que les éditions recto verso.

↳ Le développement durable et les fournisseurs de CNP Assurances

Les achats éco responsables sont promus.

- Le Pacte Mondial est valorisé auprès des fournisseurs.
- Une charte “Éthique des Achats” est diffusée.

Des clauses sociales et environnementales sont insérées dans tous les appels d'offre.

Au vu des labels des fournisseurs et de l'examen de leurs pratiques, la part éco responsable de chaque type d'achat en France, apparaît significative.

Domaine	% des achats CNP assimilables à des achats éco responsables
Prestations de gestion	75 %
Prestations de nettoyage	Prestations: 100 % Produits utilisés: 50 %
Mobilier	100 %
Photocopieur et télécopieur	100 %
Imprimantes	100 %
Papier blanc (origine + process de production)	100 % pour l'origine du papier % de papier recyclé
Impressions	100 %
Fournitures de bureau	20 %
Maintenance des locaux	90 %
Objets publicitaires	50 %

Gestion des immeubles	Papier	Déplacements professionnels
Électricité: 1 T	Fonctionnement interne: 261 T	Train: 40 T
Chauffage 422 T	Communication clients: 1 070 T	Avion: 1 600 T
	Documents contractuels: 554 T	Automobile: 1 477 T

(Estimations basées sur les coefficients préconisés par l'ADEME)

— À l'écoute des investisseurs et des actionnaires individuels

CNP Assurances informe très régulièrement les actionnaires tant individuels qu'institutionnels au moyen de rencontres, de diffusion de documents, de mise en ligne d'informations, d'animation d'un cercle d'actionnaires individuels ou encore de visites d'investisseurs. Le service des relations avec les actionnaires et les analystes financiers est à l'écoute des marchés et des investisseurs et veille à la qualité et la transparence de son information.

13 Md€

Capitalisation boursière
de CNP Assurances
au 31 décembre 2007

— Bien connaître l'actionariat et bien suivre ses évolutions

Société cotée à Paris. La part du flottant représente un peu plus de 23% du capital au 2 février 2008. Au 31 décembre 2007, la capitalisation boursière de CNP Assurances se montait à 13 Md€. CNP Assurances dans le cadre du développement de ses activités et notamment du rachat des 49,9 % du capital d'Écureuil Vie a réalisé en janvier 2007 une augmentation de capital avec droits préférentiels de souscription afin de favoriser les actionnaires existants.

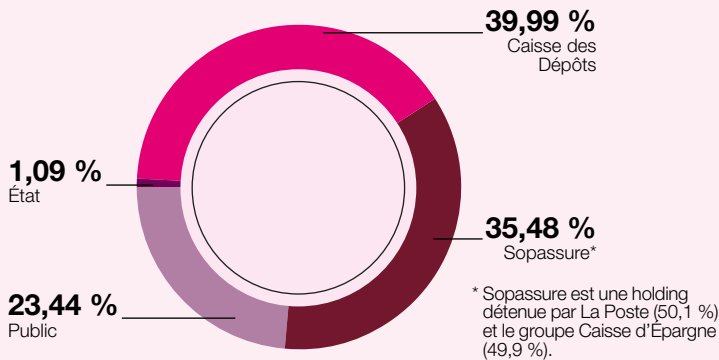
Suite à cette opération, une étude TPI (tiers porteur identifié) a été réalisée au 1^{er} février 2008. Cette étude, fondée sur un relevé effectué par Euroclear France* a permis de distinguer les principales évolutions suivantes :

- Actionariat individuel
 - les actionnaires individuels sont désormais 142 000 ;
 - l'augmentation de capital avec droits préférentiels de souscription de janvier 2007 a privilégié conformément aux objectifs les actionnaires existants, il y a eu par conséquent, peu de nouveaux entrants à cette occasion ;
 - 104 000 actionnaires recensés dans l'étude de 2006 ont conservé leurs titres ;
 - 38 000 nouveaux actionnaires ont investi dans CNP Assurances et seront, au cours de l'année 2008, contactés par le service dédié aux actionnaires afin de leur proposer plus d'information sur la Société et l'adhésion au Cercle des actionnaires.
- Actionariat institutionnel
 - la Caisse des Dépôts détient depuis fin 2007 40 % du capital de CNP Assurances conformément au pacte signé en janvier 2007 ;
 - les investisseurs institutionnels, actionnaires de CNP Assurances, restent essentiellement français et anglo-saxons, et représentent toujours une part importante du flottant du Groupe.

* Euroclear France est la filiale française du groupe Euroclear (société internationale de règlement/livraison pour les obligations, actions et fonds d'investissement qui traite l'ensemble des opérations sur titres réalisé en France).

— Répartition du capital

Au 31 décembre 2007



— Un accès facilité à l'information

Tant auprès de ses 142 000 actionnaires individuels que des analystes et des investisseurs institutionnels, CNP Assurances a pour ambition de diffuser une information régulière, transparente et accessible *via* différents médias :

- une gamme complète d'éditions financières : rapports annuel et semestriel, guide de l'Assemblée générale, guide de l'actionnaire (réédité en novembre 2007, lettre trimestrielle aux actionnaires, brochure "Découvrez le premier assureur de personnes en France" ;
- un site Internet (www.cnp.fr) comportant une rubrique destinée aux actionnaires individuels et une rubrique dédiée aux investisseurs institutionnels et aux analystes. À noter qu'avant chaque assemblée générale, la rubrique actionnaires est complétée par la mise en ligne de l'information réglementée, du dossier de convocation et permet aux actionnaires, qui le souhaitent, d'exprimer leur mode de participation et de vote par correspondance *via* Internet ;
- deux boîtes aux lettres électroniques – actionnaires@cnp.fr et infofi@cnp.fr – permettent de répondre aux actionnaires individuels et aux investisseurs ;
- un numéro vert le 0800 544 544 permet de connaître, en temps réel, le cours du titre CNP, ainsi que la valeur des indices de référence et propose l'accès à un journal téléphonique mis à jour toutes les deux semaines. Les actionnaires peuvent également, du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures, joindre des téléconseillers pour obtenir des renseignements sur la Société. Depuis mars 2007, les conseillers peuvent également enregistrer les demandes d'adhésion au Cercle, les demandes de documentation financière, les inscriptions aux diverses manifestations et les changements d'adresse.

— À la rencontre des actionnaires

Au-delà de l'information, CNP Assurances organise de nombreuses rencontres avec les actionnaires individuels sur l'ensemble du territoire français. Par ailleurs, des réunions dédiées aux analystes et aux investisseurs institutionnels ont lieu lors de rendez-vous réglementaires – notamment lors de la présentation des résultats annuels et semestriels devant les analystes à Paris et à Londres – ou à l'occasion de rencontres en Europe, aux États-Unis.

Le service des actionnaires participe chaque année au salon Actionaria et a pour la première fois cette année invité les actionnaires à des réunions thématiques sur la retraite et les impacts des nouvelles réglementations sur la préparation de sa succession.

— Actionnariat et développement durable

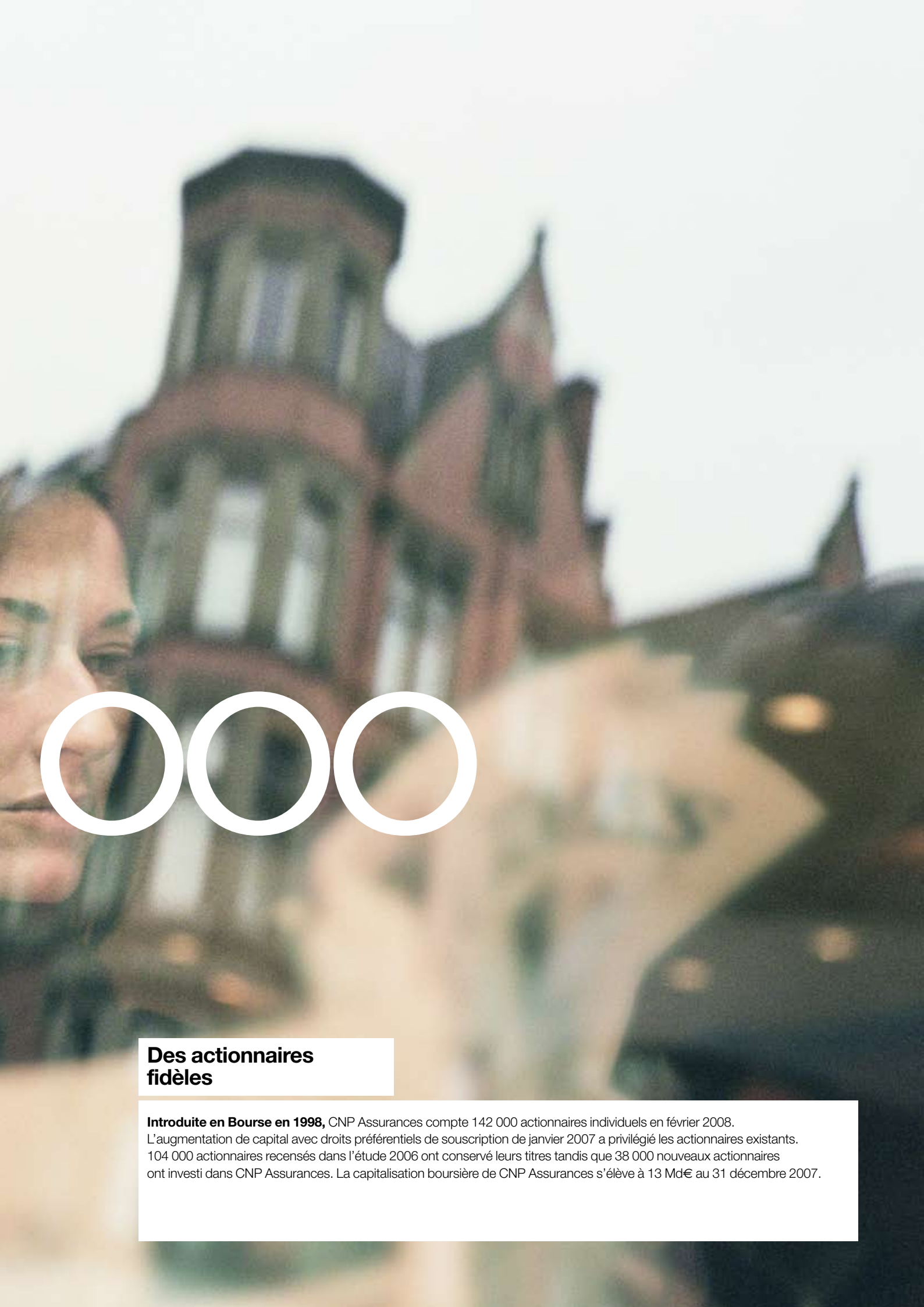
En 2007, le service dédié aux actionnaires a mené des actions qui s'inscrivent dans le cadre général de la politique de développement durable de CNP Assurances. Il s'agit en effet de mieux comprendre la perception des actionnaires devant l'information financière qui leur est délivrée, en organisant une remontée de cette information ; d'utiliser ensuite cette meilleure connaissance pour adapter, si besoin est, les modes d'information.

Les objectifs étaient les suivants :

- orientation vers une approche plus qualitative des relations avec l'actionnariat notamment en améliorant la connaissance des attentes et des besoins de chacun des actionnaires individuels de CNP Assurances ;
- amélioration de la qualité du service rendu aux actionnaires individuels, de la qualité de l'information et des échanges ;
- fidélisation des membres du Cercle, en développant les services mis à leur disposition.

A blurred background image showing a person's face and hair on the right side, holding a newspaper in the foreground. In the background, a building with a prominent spire is visible under a pale sky. The overall scene is out of focus, creating a sense of motion or a candid moment.

142



Des actionnaires fidèles

Introduite en Bourse en 1998, CNP Assurances compte 142 000 actionnaires individuels en février 2008. L'augmentation de capital avec droits préférentiels de souscription de janvier 2007 a privilégié les actionnaires existants. 104 000 actionnaires recensés dans l'étude 2006 ont conservé leurs titres tandis que 38 000 nouveaux actionnaires ont investi dans CNP Assurances. La capitalisation boursière de CNP Assurances s'élève à 13 Md€ au 31 décembre 2007.

La crise des subprimes mortgages et la communication financière

CNP Assurances a rapidement communiqué son exposition globale aux *subprimes mortgages* américains (crédits à risque américains). Dès le mois d'août 2007, le Groupe a annoncé une exposition directe nulle, et une exposition indirecte de l'ordre de 10 millions d'euros *via* des fonds de fonds (sur un total d'actifs gérés de plus de 219 milliards d'euros au 31 décembre 2007). CNP Assurances a confirmé cette exposition très limitée à plusieurs reprises, par communiqué le 19 novembre 2007, mais également lors des résultats semestriel et annuel.

De façon très concrète, ces objectifs se sont traduits par :

- la mise en place d'une nouvelle base de données en mars 2007 dédiée exclusivement aux actionnaires individuels qui a permis une réduction des délais de traitement des opérations courantes (changement d'adresse, demande de documentation, demande d'information sur la société ou sur les événements du Cercle, envoi de dossier de convocation pour l'Assemblée générale pour les actionnaires au porteur) ;
- la réorganisation du numéro vert qui permet aujourd'hui de privilégier le contact en dirigeant les actionnaires quelle que soit leur demande (sauf pour des demandes de cours ou d'écoute du journal téléphonique) vers une plate-forme de conseillers ;
- la mise en place en mars 2007 d'une plate-forme téléphonique de conseillers :
 - qui répondent aux actionnaires en respectant les normes de qualité d'accueil, et de qualité d'information exigées par CNP Assurances ;
 - qui facilitent la remontée des informations notamment sur les réactions des actionnaires devant certains événements, et la nature de leur questionnement au service des actionnaires ;
 - qui s'engagent sur les délais de traitement des demandes, en temps réel pour des changements d'adresse, à J+1 pour des envois de documentation ;
 - qui historient tous les contacts dans une base de données.
- la mise en place grâce à ce recueil systématique de données, d'indicateurs de la qualité du service rendu aux actionnaires individuels. Un premier bilan pourra ainsi être établi fin 2008 ;
- une refonte des éditions du Cercle et l'amélioration des services offerts par le Cercle.

— Un intérêt soutenu des investisseurs et des analystes financiers

Les investisseurs institutionnels (assurances, banques, fonds d'investissement, fonds de pension), qui accompagnent CNP Assurances dans son développement, sont attentifs à recevoir l'information la plus claire et transparente possible.

Les rendez-vous réglementaires – informations trimestrielles sur l'activité, présentations des résultats semestriels et annuels devant les analystes français et anglo-saxons – sont pour CNP Assurances l'occasion de présenter de manière détaillée l'évolution de son activité et de ses performances financières (résultats, valeur intrinsèque, impact des variations de marché, etc.) et de répondre aux questions d'actualité.

La couverture du titre CNP par les analystes financiers s'est renforcée en 2007. Elle est régulièrement mise à jour. L'intérêt des investisseurs européens, américains ou asiatiques pour le groupe CNP n'a cessé d'augmenter. En 2007, le rythme des rencontres du management avec des investisseurs (*road shows*) est resté soutenu, notamment en Allemagne, en Grande-Bretagne, en Suisse, aux Pays-Bas, mais également au Canada et aux États-Unis.

Le groupe CNP répond aux attentes des analystes et des investisseurs tout au long de l'année, à travers des présentations, des rencontres, des conférences téléphoniques, des formations et des guides de questions-réponses et la mise à jour régulière et détaillée de l'ensemble de l'information que CNP Assurances communique au marché par son site Internet www.cnp.fr, dans la section Informations financières.

Durant la seconde moitié de l'année 2007, CNP Assurances a présenté, à plusieurs occasions, son allocation d'actifs en détaillant particulièrement son exposition sur le crédit. Ces présentations, effectuées par l'équipe dirigeante de la CNP, et les relations avec les actionnaires ont eu lieu à Paris et à Londres. CNP Assurances a exposé de façon pédagogique sa gestion actif/passif, ses choix d'investissement, et son approche de la crise du crédit. Ces éléments ont rassuré les investisseurs et conforté le profil défensif de l'action.

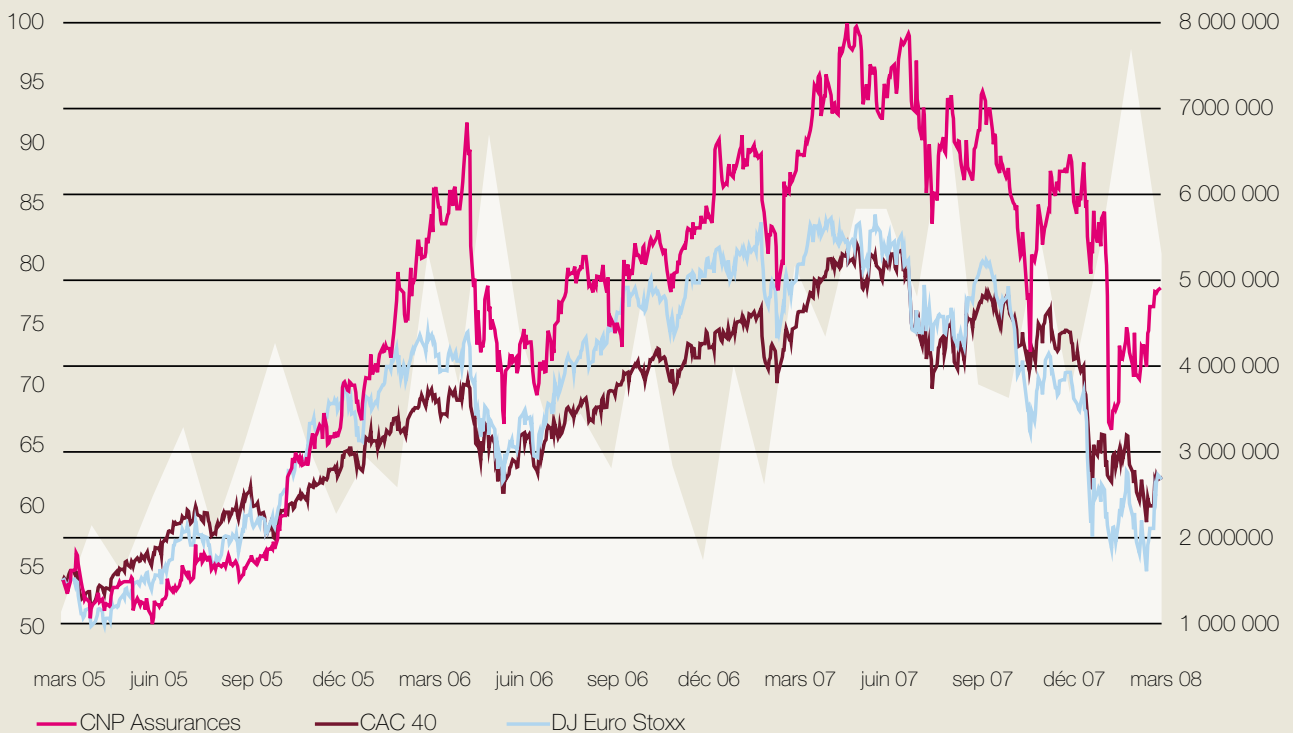
— Évolution des cours de Bourse et des volumes du 31 mars 2005 au 31 mars 2008

Cours de Bourse

en euros
source JCF Quant

Volumes mensuels

en nombre de titres
Source Euronext



Sur trois ans, le titre CNP Assurances connaît une progression de 35 %, nettement supérieure à celles du CAC 40 (18 %) et de l'indice sectoriel européen DJ Eurostoxx Insurance (12 %).

La légère décroissance du chiffre d'affaires annuel 2007 a entraîné une sur-réaction à la baisse du marché financier. La communication rapide et la qualité des résultats de l'année 2007 ont permis au titre de remonter de façon significative, dans un contexte boursier difficile depuis l'été 2007.

CNP Assurances et l'actionnariat salarié

Après l'annonce faite à l'Assemblée générale des actionnaires du 25 avril 2007, le Directoire a mis en place en faveur des salariés un nouveau plan d'attribution gratuite d'actions CNP Assurances sur les mêmes bases que celui de l'année 2006. Au terme de ces deux plans, l'ensemble des salariés aura reçu 45 actions de la société, à l'exception des cadres dirigeants. Par ailleurs, la moitié des salariés de CNP Assurances détiennent par l'intermédiaire du plan d'épargne salariale Groupe, des parts du FCPE actions CNP Assurances, la dernière opération d'augmentation de capital réservée aux salariés étant intervenue en 2004.

— Le Cercle des actionnaires

CNP Assurances a créé le Cercle afin de proposer aux actionnaires individuels une relation de plus grande proximité avec davantage d'informations et d'échanges. Fondé à l'automne 2000, il réunit aujourd'hui près de 10 000 membres. Ceux-ci sont régulièrement conviés à des rencontres, des formations ou salons et bénéficient d'avantages spécialement obtenus pour eux auprès de filiales et partenaires de CNP Assurances.

Les services téléphoniques de Carrés Bleus et Filassistance ont évolué en 2007 pour répondre aux nouvelles attentes des membres du Cercle et intégrer les innovations mises en place.

Par ailleurs, le Cercle des actionnaires, en collaboration avec la société Planète Patrimoine proposera en 2008 une nouvelle série de la formation d'initiation à la gestion de patrimoine, inaugurée en 2007 et qui a connu un vif succès.

Pour compléter cette approche, le guide Gérer votre patrimoine financier, qui a été publié début juillet 2007, sera mis à jour en 2008 pour intégrer les nouvelles réglementations et mis à la disposition des membres du Cercle.

Enfin, le nouveau guide des actionnaires CNP et le descriptif complet des services privilèges publiés en novembre 2007 peuvent vous être envoyés sur simple demande.

Pour mémoire, l'adhésion est gratuite pour tous les actionnaires de CNP Assurances, quel que soit le nombre de titres détenus.

— Indicateurs sociaux

En adhérant au Pacte Mondial, CNP Assurances affirme son engagement à respecter les valeurs fondamentales des droits de l'homme et les normes internationales du travail, et à lutter contre la corruption.



Action relevant du Pacte mondial (p.11) principes 1 à 6

France

Le périmètre comprend les salariés de CNP Assurances (y compris ceux travaillant dans ses filiales : Fongepar, CNP Caution, INPC, Filassistance, Anticipa, Âge d'Or, Banque Postale Prévoyance, GIE GES) et les fonctionnaires mis à la disposition.

— Effectifs

Structure de l'effectif

La structure de l'effectif reste identique.

Hommes : 38 % – Femmes : 62 %

51 % Cadres – 49 % Non cadres

89 % salariés – 11 % fonctionnaires mis à la disposition

L'âge moyen du personnel en CDI est en légère croissance à 42,9 ans (41,7 ans pour les salariés, 52,1 pour les fonctionnaires mis à la disposition).

Le recours à la main-d'œuvre extérieure à la société est stable. La maîtrise d'œuvre informatique est regroupée dans un GIE de I-CDC et CNP Assurances qui emploie 335 personnes. La sécurité est confiée à 18 personnes et l'accueil à 3.

Gestion de l'emploi

Entrées : 198 CDI et 116 CDD.

Sorties : 240 dont 112 fin de CDD, 30 départs en retraite, 59 démissions, 14 ruptures de période d'essai et 3 licenciements. (motifs : faute et motifs personnels).

Le turn over est stable à 3,8 %.

La répartition géographique du personnel est stable.

— Organisation du temps de travail

Durée

La durée du temps de travail à temps plein est de 1575 h.

Le travail à temps partiel continue à se développer. En 2007, il a été choisi par 17,3 % de l'effectif, à 80 % pour 3 personnes sur 4. 28 % sont des cadres et 7% sont des hommes. 73 % de l'effectif bénéficie d'horaires personnalisés.

Dans le cadre de la loi Tepas, les heures supplémentaires non récupérées ont été monétarisées à fin 2007.

Absentéisme

Le taux d'absentéisme est stable : 5,5 % dont 4,2 % hors maternité.

Hygiène et Sécurité

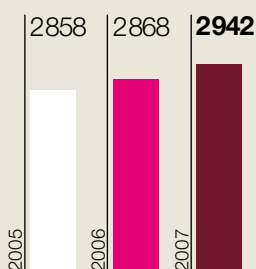
37 accidents de travail dont 8 avec arrêt et 45 accidents de trajet, dont 17 avec arrêt.

— Rémunération individuelle

Salaire moyen annuel

(brut DDAS des salariés permanents sur 2 ans).

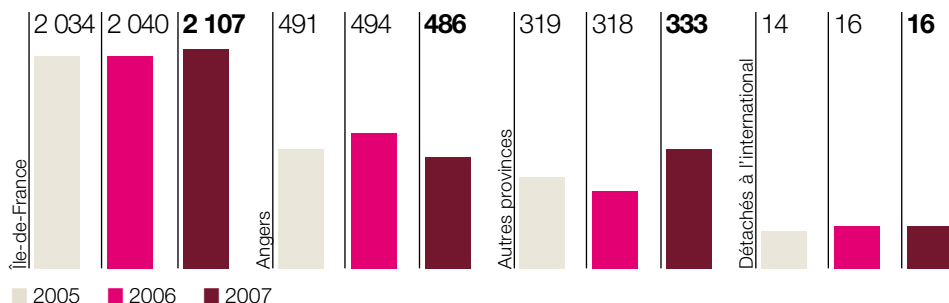
Les données 2007 intègrent le paiement des jours CET choisi par 10 % des salariés.



Informations complémentaires en pages 93 à 104.

— Gestion de l'emploi

Répartition géographique du personnel



— Rémunération collective variable

Montants versés au titre de l'année précédente et payés l'année considérée.

Intéressement

Le montant progresse de 62 % grâce à la mise en œuvre des dispositions favorables de la loi de décembre 2006 sur l'épargne salariale.

Participation aux bénéfices

Montants versés au titre de l'année précédente et payés l'année considérée.

Épargne salariale

À la fin 2007, le montant des avoirs en épargne salariale des collaborateurs de droit privé de CNP Assurances s'élève à 93,89 M€.

En 2006 et 2007, des actions gratuites ont été accordées aux salariés hors cadres de direction dont l'ancienneté est supérieure à trois mois.

— Formation

La formation représente 5 % de la masse salariale en 2007, contre 4,9 % en 2006. 70 % de l'effectif a bénéficié d'une formation, dont 1084 cadres et 976 non cadres. Le nombre de jours moyen/stagiaire est de 3,8.

— Dialogue social

Les accords en vigueur couvrent les principaux domaines.

Accords signés en 2007

Développement professionnel, NAO salaires et emploi, Avenant à l'accord ARTT : paiement des jours CET, Emploi des salariés handicapés (renouvellement).

Réunions

16 réunions du CE, 12 réunions des délégués du personnel, 21 réunions avec les délégués syndicaux, 16 réunions du CHSCT se sont tenues en 2007.

— Promotion de l'égalité des chances

Les femmes représentent 49,3 % des cadres et 22,5 % des cadres de Direction. 57 jeunes sont en contrat d'insertion. 43 personnes handicapées sont employées en CDI. Recours aux CAT équivalent à 43 ETP.

— Autres avantages sociaux

→ L'ensemble des salariés de CNP Assurances bénéficie d'un contrat Dépendance spécifique et d'un PERCO, outre la mutuelle et la couverture décès.

Le CESU prépayé a été mis en place en 2007.

→ Œuvres sociales et culturelles du Comité d'Entreprise

La dotation a été portée en 2007 à 1,72 % de la masse salariale. Les prestations concernent :

Enfance : 44 %,
Chèques vacances : 25,5 %,
Voyages : 19 %,
Autres (sport, culture, action sociale) : 11,5 %.

— Respect des droits de l'homme et des règles internationales du travail auprès des sous-traitants

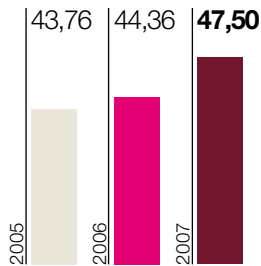
Une clause sociale est intégrée dans les appels d'offre lancés auprès des fournisseurs. Son non-respect est une cause d'éviction. Le respect de la réglementation est vérifié.

— Déontologie

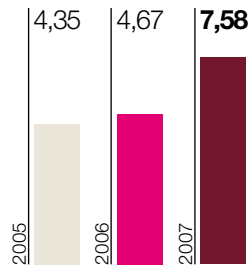
Les principes sont rappelés dans le Code de bonne conduite. Mentionné dans le contrat de travail, il est diffusé dans le guide d'accueil des salariés et disponible sur l'Intranet RH.

Les règles spécifiques à certains métiers sont précisées aux personnes concernées.

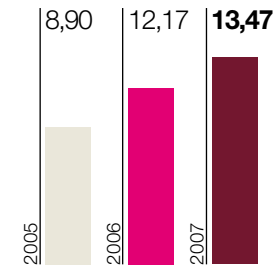
— **Rémunération moyenne**
(en k€)



— **Rémunération collective variable**
Montant global de l'intéressement
(en M€)



Montant global de la participation
aux bénéfices (en M€)



↳ **Filiales internationales**

	Amérique du Sud		Europe		
	Caixa Seguros Brésil	Caixa de Seguros de Vida - Argentine	Global Seguros Portugal	CNP UniCredit Vita Italie	CNP Vida Espagne
EFFECTIFS					
Total au 31/12/2007	748	41	348	104	83
Recrutements externes	75	9	23	21	3
Licenciements	57	3	0	NS	8
Motif : profil inadapté					
Recours à la main-d'œuvre extérieure à la société	Sécurité, ménage et accueil (50)	Sécurité de nuit : 1 Ménage : 2	Sécurité et Accueil : 4	Non	Accueil, ménage et maintenance : 2,1
Exemples d'actions en faveur de l'égalité des chances	- 100 stagiaires	56% des cadres sont des femmes 5 stagiaires	16,3% des cadres supérieurs sont des femmes		40% des cadres sont des femmes
RELATIONS SOCIALES					
Convention Collective des Assurances de chaque pays					
ORGANISATION DU TRAVAIL					
Temps de travail hebdomadaire (heures supplémentaires exceptionnelles payées ou récupérées)	37h30	45h	35h	37h	40h
Absentéisme	2,90%	1,17%	Maladie : 1,44% Maternité : 0,06%	Maladie : 6% Maternité : 4%	6,04%
Hygiène et sécurité : accidents de travail	0	0	0	2	2 (trajet)
RÉMUNÉRATIONS					
Rémunérations moyennes mensuelles	3 150 réals (hors cadres de direction)	3 450 \$	2 436 € €	3 130 €	3 318 €
Évolution /2006	3,40%	11,30%	4%	19%	NS
Intéressement - Participation	4 600 réals en moyenne	0	4 423,00 €	0	0
FORMATION					
% masse salariale	7,7%	2,3%		4%	0,4%
% de bénéficiaires	93%	91%	38%	78%	47%
Durée/salarié	20,64	1,5	2	3	1

En outre, le groupe CNP comprend une succursale en Italie employant 13 personnes.
La filiale en Chine emploie 46 personnes sous droit local.

— Indicateurs environnementaux



Action relevant du Pacte mondial (p.11) principes 7 à 9

En adhérant au Pacte Mondial, CNP Assurances a pris l'engagement d'œuvrer pour la protection de l'environnement. En 2007, Caixa de Seguros de Vida en Argentine a signé le Pacte Mondial.

France

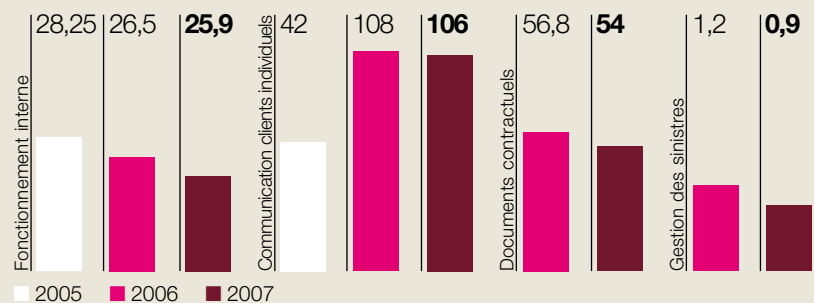
Base de référence :

2 868 collaborateurs en 2006 et 2 942 collaborateurs en 2007 (+2,6 %), surface de bureaux (92 000 m²) stable, nombre de contrats + 5 % et nombre de plis envoyés +10 %.

Consommations

— Papier

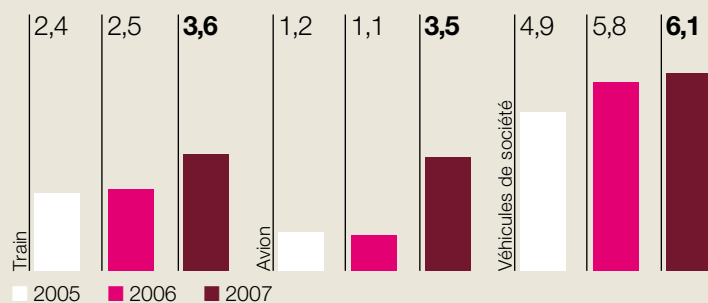
En millions de feuilles A4



La quasi-totalité bénéficie du label PEFC.

— Transports professionnels

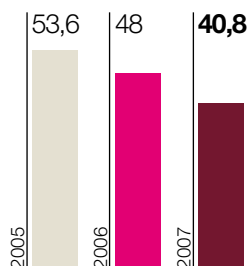
En millions de kilomètres



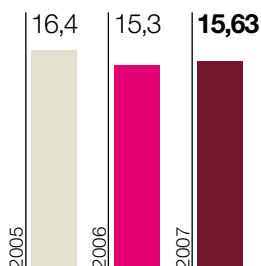
Dont 45 % entre les sites d'Angers et Île-de-France.

— Gestion des bâtiments

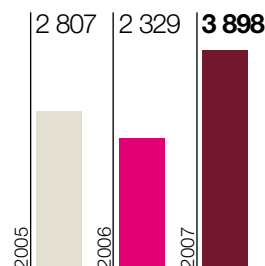
Eau, en milliers de m³



Électricité, en GWh



Chauffage, en tonne vapeur
(ne concerne que le site d'Angers)

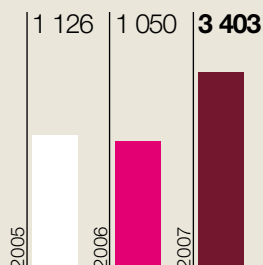


Le souci d'optimisation est constant depuis plus de 10 ans mais les consommations effectives sont largement dépendantes des conditions climatiques.

↳ Gestion des déchets

— Visioconférence

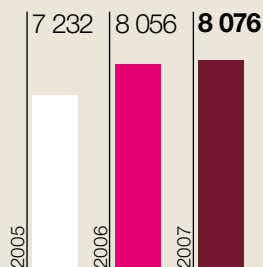
En heures de connexion



Les déplacements sont également minimisés grâce à de fréquentes conférences téléphoniques.

— Consommables informatiques

En nombre de cartouches



Le tri sélectif est désormais en place sur l'ensemble des sites parisiens. Il a permis de recycler 60 tonnes de papier en 2007. 1 987 cartouches ont été récupérées en 2007, contre 2 045 en 2006, 1 511 ont été revalorisées en 2006 contre seulement 933 en 2007. En effet, le parc d'imprimantes a été renouvelé et le matériel retenu, en intégrant le critère environnemental, utilise des cartouches à usage unique. Le montant de la vente des cartouches d'encre utilisées est versé à la Fédération des Maladies Orphelines. Tous les tubes et lampes sont recyclés. De plus en plus,

le relamping se fait au moyen de fluo compact qui ont une durée plus longue. On constate donc un nombre moins important de tubes recyclés (478 en 2006, contre 59 en 2007). En 2007, l'installation de 9 nouveaux collecteurs de récupération de piles sur Paris et 2 sur Arcueil a permis la récupération de 193 kg de piles. CNP Assurances a mis au point un circuit de démantèlement de matériel obsolète (photocopieurs, téléphones, minitel, écrans, UC, imprimantes, etc.) qui a permis de traiter 8 tonnes de produits. En 2008, cette opération va être étendue aux sites de province.

Informations complémentaires en pages 110 à 115.

↳ Filiales internationales

Base de référence :

Argentine : 41 collaborateurs,

Brésil : 748,

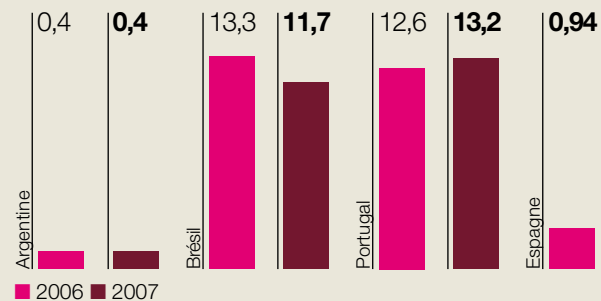
Portugal : 348,

Espagne : 83.

↳ Consommation

— Papier

En millions de feuilles

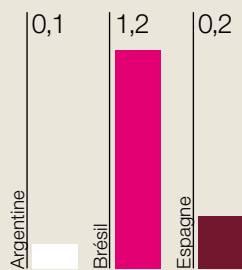


Au Brésil, la consommation se répartit entre le fonctionnement interne (4,1M) et la communication client (7,5M).

— Transports professionnels

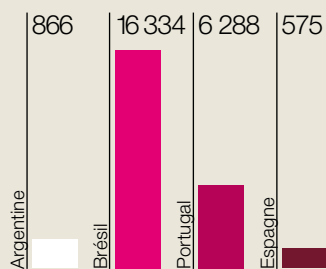
Au Brésil, le déplacement en avion est incontournable. Accompagnant le développement, ces déplacements ont progressé de 13 % en 2007 (2,4 millions de kilomètres). Les véhicules de société ont parcouru 509 500 kilomètres. Au Portugal, les déplacements concernent essentiellement les inspecteurs commerciaux. Les kilomètres parcourus par les véhicules ont été réduits de 7 % en 2007 (3,1 millions de kilomètres).

— **Gestion des bâtiments**
Consommation d'électricité
 en 2007, en GWh



Forte consommation au Portugal, 28,9 GWh du fait de l'existence d'agences.

— **Consommation d'eau**
 en 2007, en milliers de m³



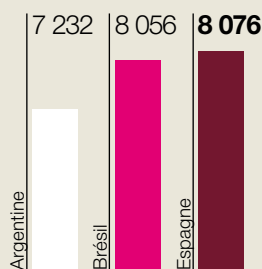
↳ **Gestion des déchets**

Le groupe Caixa Seguros au Brésil recycle tous ses déchets. Papier, cartouches et toner sont vendus à une société de recyclage et le produit de la vente est réinvesti dans le Programme environnemental du Groupe. Les véhicules de société sont révisés annuellement afin de réduire leur impact environnemental. La collecte sera étendue, en 2008, aux piles, batteries et huiles de cuisine

usagées. Les UC, moniteurs et imprimantes obsolètes sont vendus aux enchères et le produit est versé à l'ONG. Au Portugal, tous les consommables sont recyclés. Le bénéfice est reversé à des associations, de même que les matériels obsolètes. En Espagne également, les consommables sont récupérés. Les écrans et UC obsolètes sont offerts aux employés.

— **Consommables informatiques**

Nombre de cartouches en 2007



— Lexique

— **APE (Annual Premium Equivalent)/ Valeur annualisée des primes**

Indicateur d'activité en assurance vie. Les APE sont calculées en ajoutant à la totalité des primes périodiques, 10 % des primes uniques perçues au cours de l'exercice.

— **Autorité de Contrôle des Assurances, des Mutuelles (ACAM)**

Autorité publique indépendante, chargée du contrôle des entreprises d'assurance, de réassurance, de participations d'assurance, des mutuelles et des institutions de prévoyance. Elle a pour mission générale de veiller au respect par ces entités des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'assurance, et les engagements contractuels qui les lient à leurs assurés ou adhérents.

— **Actif cantonné**

Un portefeuille de contrats d'assurance est cantonné lorsque les placements correspondant à ses provisions techniques font l'objet d'une gestion financière spécifique dans un fonds isolé.

— **Actif net réévalué comptable (ANR)/ net asset value (NAV)**

Fonds propres (qui incluent la réserve de capitalisation), dont on retranche les écarts d'acquisition, et auxquels s'ajoutent les plus-values latentes nettes d'impôt appartenant aux actionnaires. Le mode de calcul des plus-values latentes appartenant aux actionnaires est propre à chaque société d'assurance. L'ANR retenu par CNP Assurances dans le calcul de la valeur intrinsèque est égal à l'ANR comptable diminué des valeurs de l'Inforce et de l'avantage fiscal Brésil comptabilisés à l'actif de la Société et restant à amortir.

— **Assurance collective**

Catégorie d'assurances permettant à une personne morale (entreprise, association, collectivité territoriale, mutuelle, établissement financier...), appelée souscripteur, de souscrire un contrat auprès d'une compagnie d'assurance en vue d'y faire adhérer un groupe de personnes unies au souscripteur par un lien de même nature.

— **Assurance de personnes**

Contrats couvrant un risque lié à la personne humaine. Ces contrats incluent l'assurance en cas de vie et l'assurance en cas de décès, mais également tous les risques atteignant l'intégrité physique de la personne et liés à l'accident ou à la maladie (contrat en cas d'incapacité, en cas d'invalidité, en remboursement des frais de soins de santé, etc.).

— **Assurance individuelle**

Catégorie d'assurances de personnes permettant à un particulier de souscrire un contrat d'assurance (décès, vie) auprès d'une société d'assurance.

— **Assurance vie**

Contrats couvrant le risque de vie ou de décès de la personne assurée. Les contrats en cas de vie permettent de constituer un capital disponible si l'assuré est vivant au terme (capital, rente). Les contrats en cas de décès prévoient, quant à eux, le versement d'une prestation à un tiers désigné (appelé bénéficiaire) en cas de décès de l'assuré. Certains contrats en cas de vie sont assortis d'une contre-assurance en cas de décès.

— **Conseil National de la Comptabilité (CNC)**

Organisme comptable, chargé notamment d'émettre des avis sur toutes les dispositions d'ordre comptable.

— **Contrat à taux garantis**

Contrat en cas de vie où l'assureur s'engage, sur une durée plus au moins longue prévue contractuellement, à rémunérer le capital constitué à un certain taux.

— **Contrat Dépendance**

Contrat destiné à couvrir le risque de perte d'autonomie des personnes âgées.

— **Contrat en euros**

Contrat d'assurance dont la valeur de rachat ou la prestation versée par l'assureur est exprimée en euros.

— **Contrat en unités de compte**

Contrat d'assurance dont la valeur de rachat ou la prestation versée par l'assureur est exprimée non pas en euros, mais dans une autre unité de valeur, généralement en nombre de parts ou actions d'OPCVM. La contre-valeur en euros de l'engagement de l'assureur dépend ainsi de la variation des titres composant l'OPCVM sur les marchés financiers.

— **Contrat multisupport**

Contrat d'assurance dont la valeur de rachat ou la prestation versée par l'assureur est exprimée en euros et en unités de compte. Le souscripteur (ou adhérent) a en général le choix du support sur lequel il souhaite investir ses primes (support en euros ou support en unités de compte), et peut, selon les possibilités prévues par le contrat, demander à ce que ce choix initial soit modifié (arbitrage).

— **Couverture de prêts (assurance emprunteur)**

Contrat d'assurance par lequel un assureur s'engage à prendre en charge à la place de l'assuré les échéances de son emprunt en cas de survenance d'un des risques assurés.

— **Do Jones Euro Stot Insurance (J Insuranc)**

Indice de référence des principales compagnies d'assurance européennes.

— **Effet dilutif**

Diminution du bénéfice net par action (contraire d'un effet relatif).

— **Embedded Value (EV) et European Embedded Value (EEV)**

Voir valeur intrinsèque.

— **Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFSA)**

Fédération professionnelle regroupant la plupart des entreprises d'assurance françaises et les filiales de groupes étrangers, qu'elles aient une activité Vie ou Non-Vie. Elle est composée de plusieurs instances, chargées notamment d'étudier les projets de réglementation, et d'une cellule d'études et de statistiques sur le marché français.

— **Gestion actif/passif**

Adossement des engagements que l'assureur porte à son passif au profit de ses assurés, à un actif lui permettant de couvrir à tout moment son risque financier.

— **Marge de solvabilité réglementaire**

Couverture minimale du risque lié aux activités d'assurance, exigée par les organismes de tutelle afin de protéger les intérêts des assurés. Le coût de portage de la marge de solvabilité représente la valeur actuelle du coût d'immobilisation des fonds propres en couverture de la marge de solvabilité jusqu'à extinction des contrats. Il s'agit de la différence entre le rendement attendu par les actionnaires (le taux d'actualisation) et le rendement net d'impôt obtenu suite au placement de la marge de solvabilité.

— **Normes IAS/IFRS (International Accounting Standards/International Financial Reporting Standards)**

Nouveau référentiel comptable, applicable aux sociétés européennes cotées depuis janvier 2005.

— **Participation aux bénéficiaires**

En assurance vie et capitalisation, les sociétés d'assurance font participer leurs assurés aux bénéfices qu'elles réalisent en les redistribuant.

— **Plan d'épargne Retraite Collective (Perco)**

Nouveau produit créé par la loi d'août 2003, qui remplace le PPESV (Plan Partenarial d'épargne Salariale Volontaire). Produit collectif d'épargne retraite (comptabilisé en épargne salariale et non en assurance vie), il prévoit l'immobilisation des fonds jusqu'au départ en retraite avec une sortie en rente ou en capital et des cas de déblocage anticipé.

— **Plan d'épargne Retraite Populaire (Perp)**

Nouveau produit créé par la loi d'août 2003. Produit individuel d'épargne dédié à la retraite ouvert à tous, dont les caractéristiques sont le blocage des fonds jusqu'à la retraite et une sortie exclusive en rente, et comme contrepartie une forte incitation fiscale à l'entrée. Par ailleurs, les entreprises peuvent désormais ajouter à leur contrat collectif "article 83" une strate supplémentaire de type Perp. Le contrat est alors baptisé Pere (Plan d'épargne Retraite en Entreprise).

— **Plus ou moins-value latente**

Différence, positive ou négative, entre la valeur de marché d'un actif et sa valeur comptable (si cette dernière est par exemple mesurée au coût historique).

— **Produit d'assurance épargne**

Contrat d'assurance en euros ou multisupports permettant la constitution d'un capital, qui peut être racheté par l'assuré.

— **Produit d'assurance retraite**

Contrat d'assurance en euros ou multisupports, en général collectif, permettant la constitution d'une rente ou d'un capital payable au moment de la cessation d'activité professionnelle de l'assuré. La loi du 21 août 2003, portant réforme des retraites, dite loi Fillon, a créé le cadre d'une nouvelle offre de produits, spécialement dédiés à la retraite et assortis d'incitations fiscales (voir Perp et Perco).

— **Produit de risque prévoyance**

Contrat d'assurance permettant à l'assuré de se prémunir en cas de décès, d'accident ou de maladie. Ces contrats n'offrent pas la possibilité au souscripteur (ou adhérent) de récupérer les primes si le risque pour lequel il est assuré ne se réalise pas.

— **Provisions mathématiques**

Sommes que l'assureur doit inscrire au passif de son bilan, correspondant à ses engagements pris à l'égard des assurés.

— **Résultat brut d'exploitation (RBE)**

Produit net d'assurance diminué des frais. Le RBE mesure le résultat opérationnel avant que soient pris en compte notamment : les réévaluations IFRS d'actifs, les plus-values contribuant à la formation du résultat, et les éléments exceptionnels.

— **Résultat net courant**

Résultat net part du groupe avant prise en compte des réévaluations IFRS d'actifs et des éléments exceptionnels. Le résultat net courant inclut les plus-values réalisées au cours de l'exercice.

— **Provision pour dépréciation durable (PDD)**

Provision destinée à compenser la baisse prolongée de la valeur d'une ligne d'actif d'un assureur.

— **Titres subordonnés**

Créance émise par une société, dont le remboursement intervient après celui d'autres dettes. Dans le cas d'un assureur, le remboursement de la dette subordonnée intervient après la liquidation des engagements des assurés et le remboursement des autres dettes. En fonction de ses caractéristiques, le montant de la dette subordonnée peut être intégré au calcul de la couverture de sa marge de solvabilité. On appelle titres super subordonnés des titres eux-mêmes subordonnés à toutes les dettes émises précédemment.

— **Valeur d'une année d'affaires nouvelles (value of new business)**

Valeur actuelle des résultats futurs sur les contrats souscrits dans une année, diminuée du coût de portage de la marge de solvabilité associée à ces contrats.

— **Valeur de la production future/ goodwill**

Multiple de la valeur du new business. Le multiple dépend des perspectives de croissance.

— **Valeur des contrats en portefeuille (in force)**

Valeur actuelle des résultats futurs des contrats en cours à la date d'évaluation, diminuée du coût de portage de la marge de solvabilité associée à ces contrats.

— **Valeur économique (appraisal value)**

Valeur intrinsèque + valeur de la production future.

— **Valeur intrinsèque/embedded value (EV)**

Actif net réévalué + valeur des affaires en stock. À partir de 2006, CNP Assurances publie une valeur intrinsèque européenne/European embedded value (EEV), selon les principes du CFO Forum.





— Le Rapport annuel et de développement durable 2007 de CNP Assurances est constitué de deux documents distincts :
le Rapport d'activité et de développement durable 2007 et le Rapport financier 2007.
Le Rapport annuel et de développement durable 2007 constitue le document de référence de CNP Assurances, et a été déposé à l'AMF.

Nos remerciements à tous les collaborateurs de CNP Assurances qui ont participé à la réalisation de ce document.

Conception et réalisation:  – Photos : Philippe ABERGEL, CNP, Corbis, Helen King/Corbis, J.F. Joly/L'œil public, J. Bourges /Picture tank, P. Daniel/Picture tank, R. Trapet/Picture tank, R. Unkel/Réa, P. Allard/Réa, V. Sueres, Meyer/Tendance Floue, M. jacob/Tendance Floue, S. Picard/VU, D.R.



Ce document utilise du papier Condat Silk, certifié PEFC (*Programme for the Endorsement of Forest Certification*), garantissant la gestion durable des forêts. Il a été imprimé par un imprimeur Imprim'vert, c'est-à-dire qui s'est engagé à ne plus utiliser de produits toxiques, et à sécuriser la collecte, le stockage et le traitement des produits et déchets dangereux. PEFC / 10-31-1075

4, place Raoul-Dautry
75716 Paris Cedex 15
Capital 594 151 292 €
341 737 062 RCS Paris
Site Internet : www.cnp.fr



Mai 2008 - CNP/2008/004/FS

