



**BILAN RSE**  
**2014**  
**RESPONSABILITÉ**  
**SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE**

assurer tous les avènements



# sommaire

Éditorial	1
Présentation du groupe CNP Assurances	2
Responsabilité sociétale du groupe CNP Assurances	6
Pour une protection de tous	10
Pour une économie durable	16
Pour une entreprise attractive	24
Pour une société humaine	38
Indicateurs sociaux et environnementaux des filiales non consolidées	51
Méthodologie	53

# Éditorial



Frédéric Lavenir

En 2003, CNP Assurances fut l'une des premières entreprises françaises à adhérer au Pacte Mondial de l'ONU. Chaque année, le présent bilan permet de mesurer le chemin parcouru : nous avons formalisé, déployé et approfondi notre engagement en tant qu'assureur, en tant qu'investisseur, et plus largement vis-à-vis de nos parties prenantes et de notre environnement en France comme à l'international.

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

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

Gageons que l'année 2015, au cours de laquelle Paris accueillera le sommet climat, verra de nouvelles avancées.

Bonne lecture !

**Frédéric Lavenir**  
Directeur général

# Présentation du groupe CNP Assurances

## ■ Profil

**Le groupe CNP Assurances conçoit, fabrique, gère et distribue des contrats d'assurance en prévoyance, protection, épargne et retraite. Assurer tous les avènements, telle est l'ambition de CNP Assurances en cohérence avec son histoire et les valeurs du Groupe.**

### UN MÉTIER, LA PROTECTION DES PERSONNES

CNP Assurances joue un rôle majeur dans la protection sociale des familles et des individus. La dispersion géographique des familles, l'évolution démographique, l'allongement de la durée de vie en Europe, la montée des classes moyennes notamment au Brésil sont autant de facteurs de croissance structurelle des besoins de protection des familles en Europe et en Amérique latine.

Le groupe CNP Assurances répond à ces besoins essentiels et très concrets. Chacun peut ainsi protéger son avenir et celui de ses proches face aux aléas de la vie, entreprendre en confiance et transmettre en toute sécurité.

### UN MODÈLE DE DÉVELOPPEMENT MULTIPARTENARIAL

Le groupe CNP Assurances, doté d'un modèle d'affaires multipartenarial, met à disposition de ses partenaires en assurance individuelle et collective son expertise unique dans le domaine de l'assurance vie et de la protection.

### DEUX CONTINENTS AUX DYNAMIQUES COMPLÉMENTAIRES

Le groupe CNP Assurances bénéficie d'un fort potentiel de développement car son modèle est fondé sur des besoins sociétaux en croissance. Il s'appuie sur un positionnement géographique solide et équilibré.

Le Groupe est leader en France au cœur d'un marché européen riche et mature où l'évolution démographique, avec le vieillissement de la population, offre un potentiel de développement important.

Fortement positionné au Brésil sur un marché sud-américain en croissance rapide, le Groupe se mobilise pour répondre aux besoins de protection d'une classe moyenne en développement et grâce à une offre de micro-assurance, pour permettre l'accès à l'assurance de millions de brésiliens à revenus très faibles.

## Chiffres clés Groupe

Assureur depuis plus de **160 ans**

Une offre complète en **prévoyance/protection** <sup>(7)</sup> et en **assurance vie/épargne et retraite**

Une présence en **Europe** et en **Amérique latine**, avec une forte activité au **Brésil**

**1<sup>er</sup>** assureur de personnes en France <sup>(1)</sup>

**1<sup>er</sup>** assureur emprunteur français <sup>(2)</sup>

**3<sup>e</sup>** assureur en épargne retraite collective en France <sup>(3)</sup>

**4<sup>e</sup>** assureur de personnes européen (hors santé) <sup>(4)</sup>

**6<sup>e</sup>** assureur brésilien <sup>(5)</sup>

**1 080 M€** de résultat net part du Groupe en 2014

**30,8 Md€** de chiffre d'affaires en 2014 (normes IFRS)

**307,4 Md€** d'encours moyens en 2014 (hors PB différée)



(1) Données 2013, FFSA, juin 2014

(2) Les contrats d'assurance emprunteur en 2013, source FFSA, juin 2014

(3) Le marché de l'épargne retraite et salariale, XERFI, avril 2013

(4) Argus de l'assurance – Europe Top 20 résultats 2013, décembre 2014

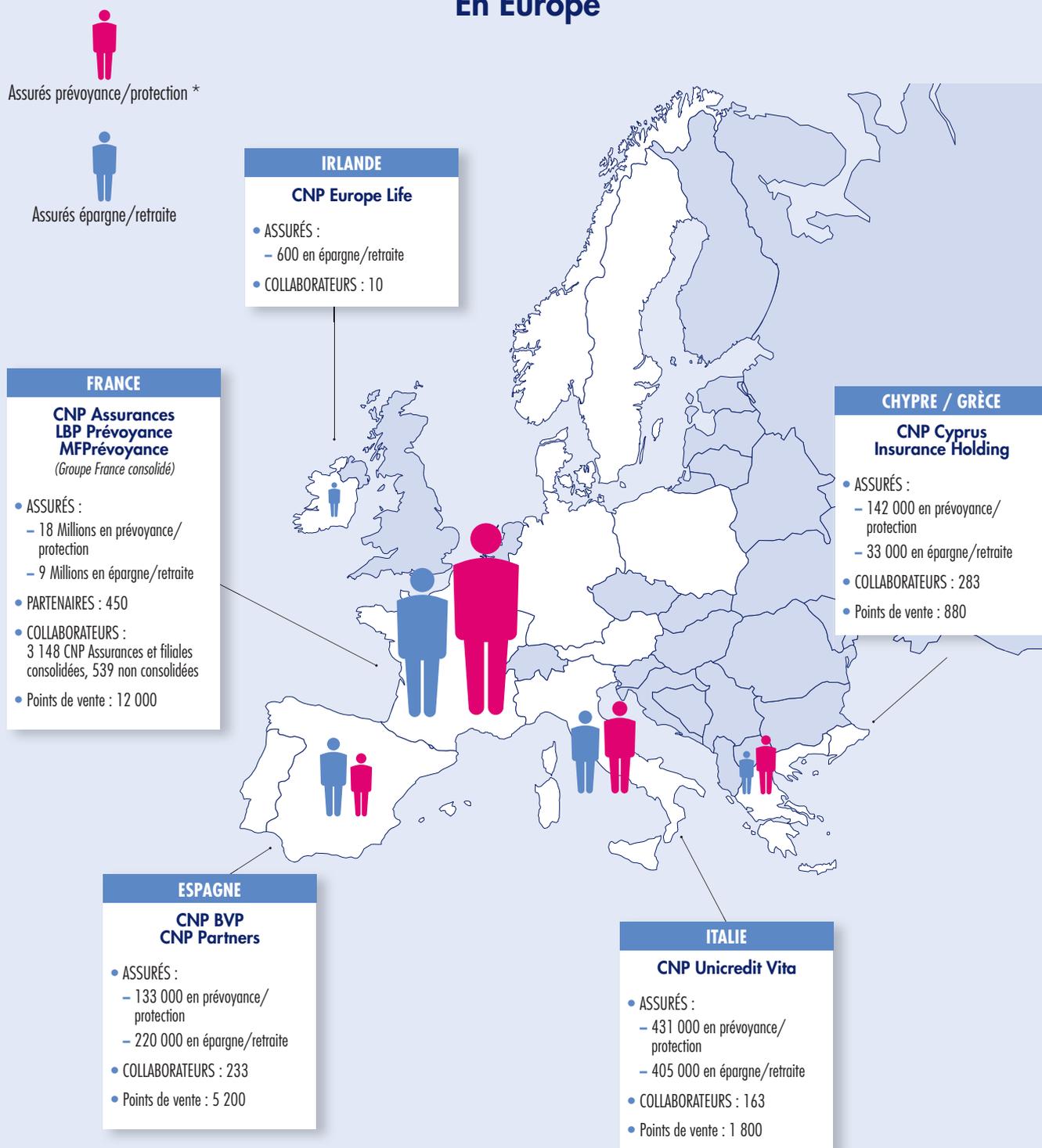
(5) Source SUSEP, décembre 2014

(6) Estimations fondées pour partie sur le nombre de contrats sous gestion, arrondies au chiffre supérieur

(7) Prévoyance, santé, couverture de prêt et IARD

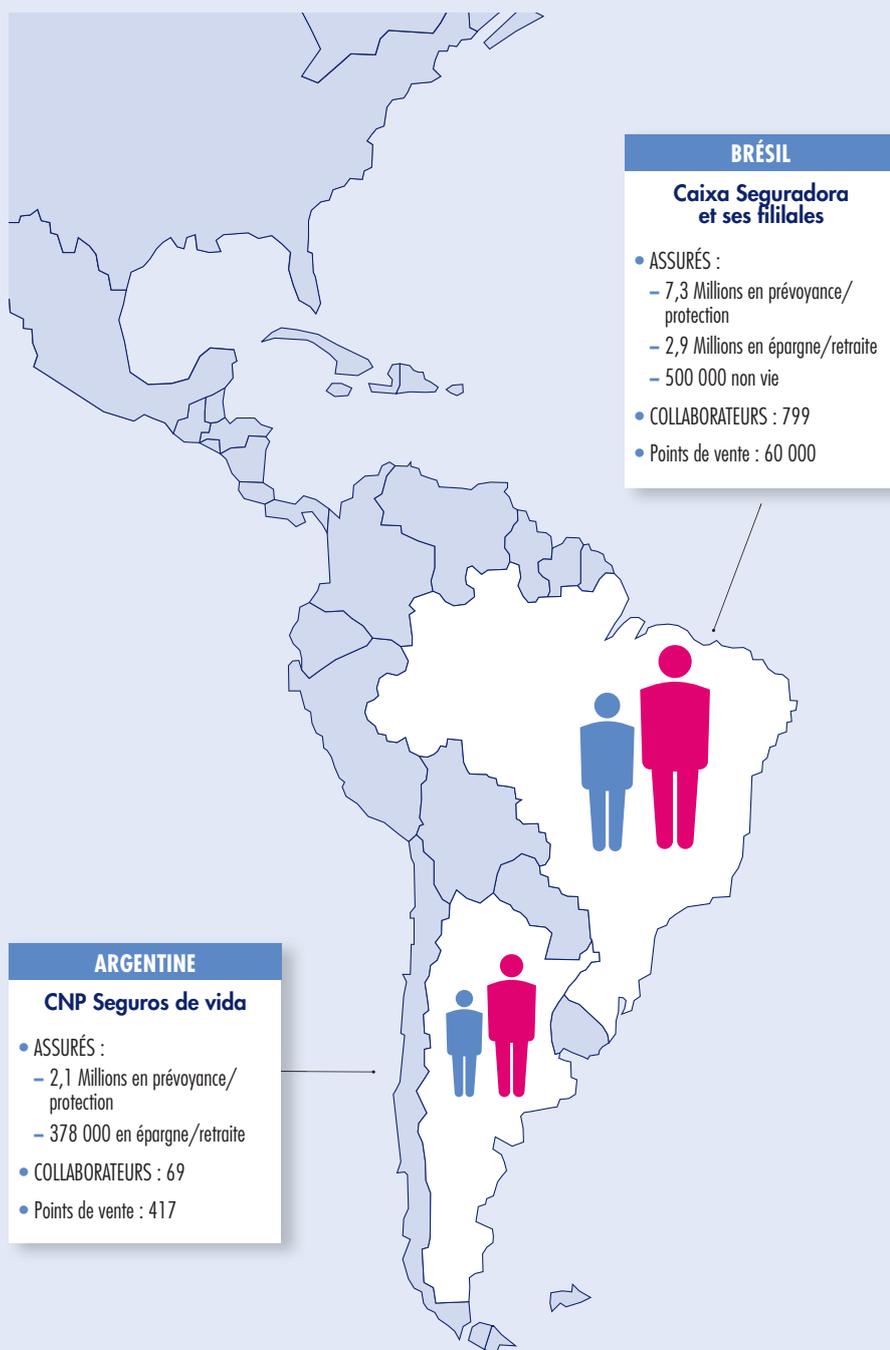
# Cartographie de nos parties prenantes à fin 2014

## En Europe



**CNP SANTANDER** Allemagne, Italie, Espagne, Pologne, Autriche, Norvège, Suède, Danemark, Finlande, Irlande. (Partenariat effectif à compter de décembre 2014)

## En Amérique Latine



### SOCIÉTÉ CIVILE

- Autorités de contrôle et pouvoirs publics
- Instances professionnelles
- Localités d'implantation
- Bénéficiaires des projets de mécénat

### ÉMETTEURS DES ACTIFS FINANCIERS

- **750** émetteurs d'obligation publics ou privés
- **225** sociétés dont le groupe est actionnaire minoritaire
- Sociétés de gestion financière

### FOURNISSEURS

- Prestataires de services (gestion, conseil, ...)
- Fournisseurs de matériels de bureaux
- Prestataires et matériels informatiques

\* Prévoyance, santé, assurance emprunteurs et IARD.

# Responsabilité sociétale du groupe CNP Assurances

## L'historique de notre engagement

### 2003/ LE RÔLE FONDATEUR DE NOTRE ADHÉSION AU PACTE MONDIAL

Depuis toujours, le groupe CNP Assurances respecte les droits de l'homme et du Citoyen tels que définis dans la Déclaration Universelle des droits de l'homme et plus spécifiquement les principes de l'Organisation Internationale du Travail et la réglementation du travail propre à chaque pays.

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

### 2009/ UN ENGAGEMENT RELAYÉ DANS LE SECTEUR DE L'ASSURANCE

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

### 2011/ UN ENGAGEMENT RENFORCÉ DANS NOTRE MÉTIER D'ASSUREUR

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

### UN DÉPLOIEMENT COORDONNÉ DANS LES FILIALES ET PARTAGÉ AVEC SES PARTENAIRES

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

## Les 10 principes du pacte mondial



### Droits de l'homme

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

### Droit du travail

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

### Environnement

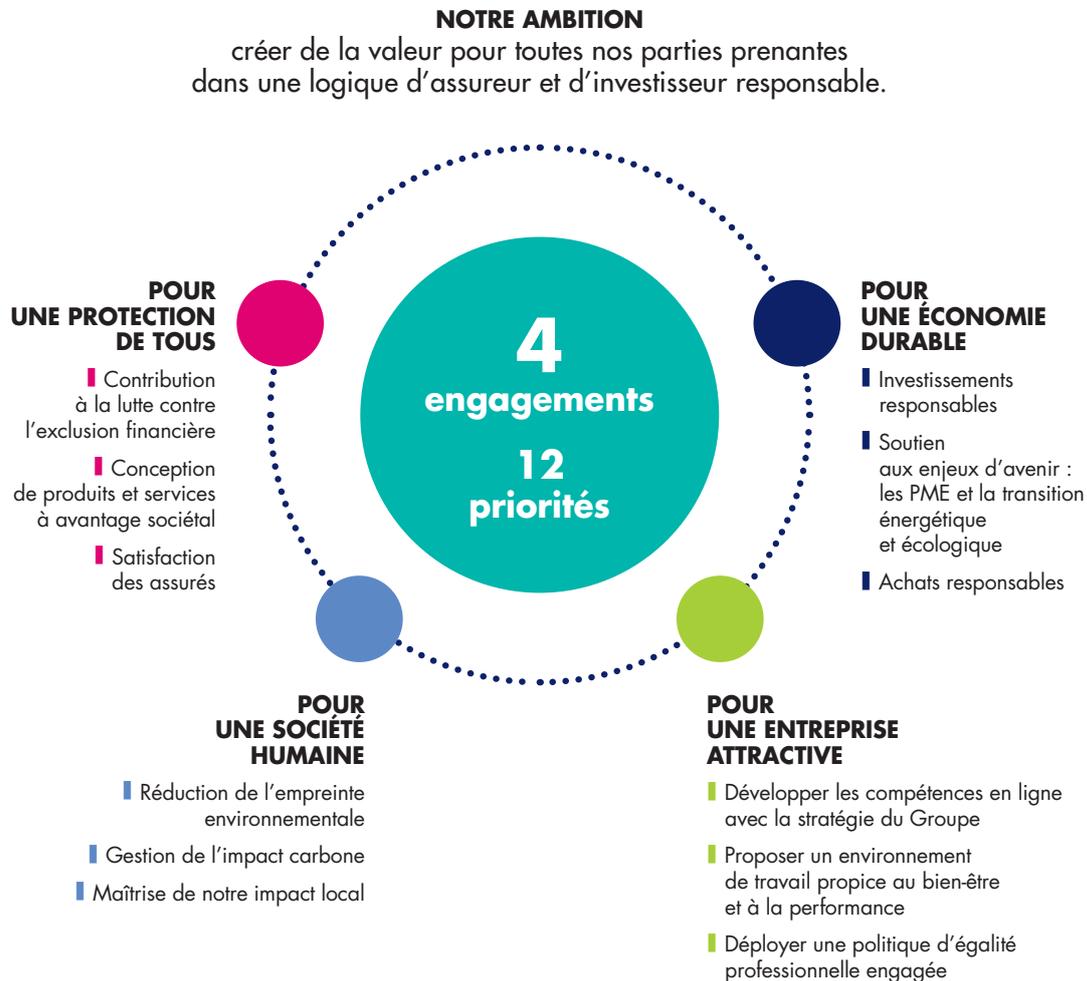
7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement
8. A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
9. A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses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

### Lutte contre la corruption

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

## Les composantes de la démarche RSE

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



## Dialogue avec les parties prenantes

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

Ainsi, en sus du dialogue social institutionnel, et du suivi du baromètre social interne, un diagnostic sur les risques psychosociaux en 2013 a permis de mieux cerner la perception des collaborateurs sur leur environnement de travail. Par ailleurs, dans le cadre de la réorganisation des directions de CNP Assurances une enquête directe auprès des collaborateurs a été réalisée en deux vagues dont les résultats sont partagés en CHSCT. CNP CIH a effectué une enquête sociale auprès du personnel de ses filiales CNP Cyprialife et CNP Asfalistiki.

Des enquêtes de satisfaction régulières sont réalisées directement auprès des assurés mais aussi auprès de nos partenaires distributeurs, en France comme à l'international. Elles permettent d'améliorer le dispositif d'écoute clients. De plus, CNP Assurances et ses principales filiales effectuent des études qualitatives et

quantitatives, afin d'anticiper les besoins résultant des évolutions sociales et démographiques (cf. Satisfaction des assurés).

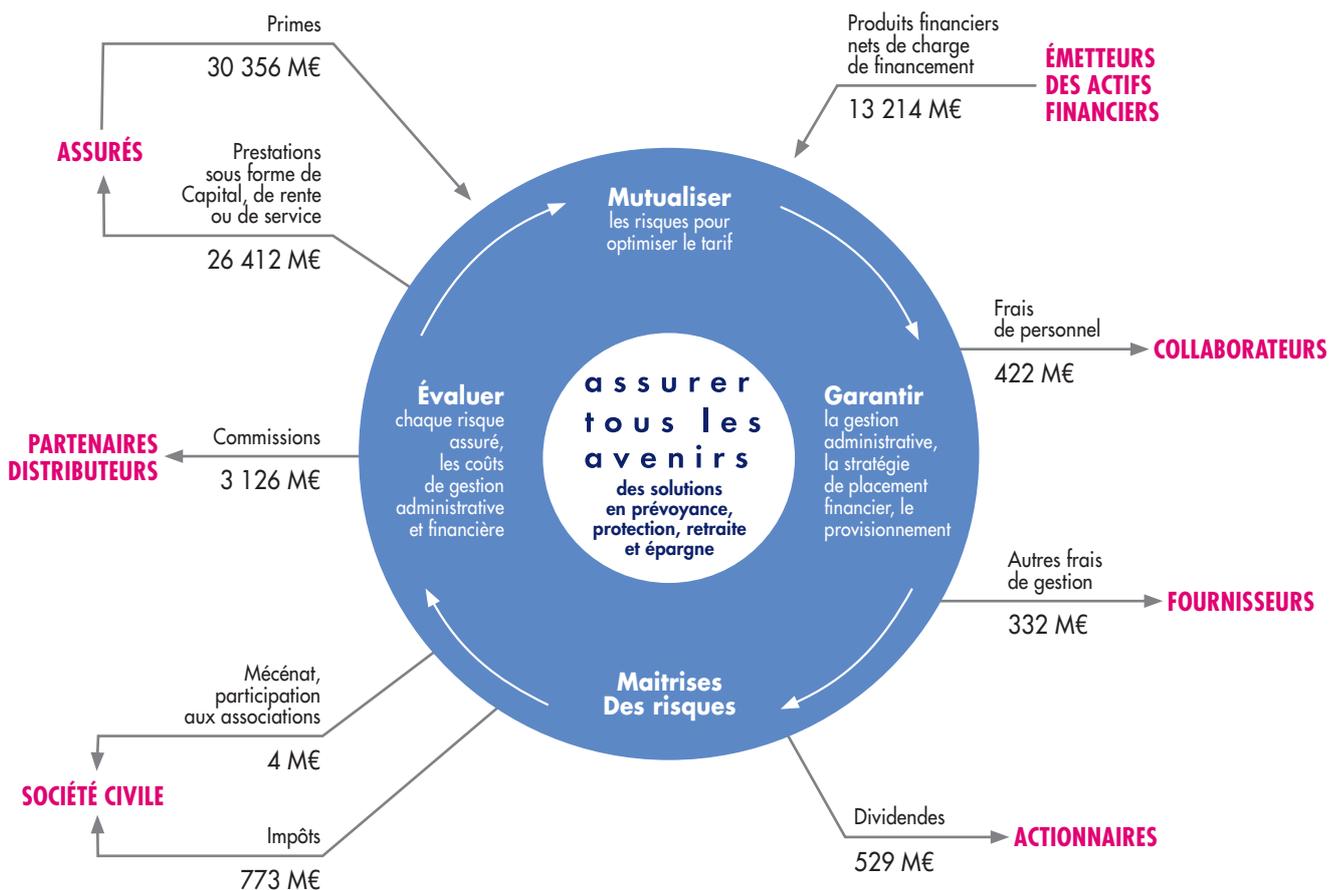
CNP Assurances engage aussi un dialogue avec les sociétés dont elle est actionnaire lorsque les veilles ISR trimestrielles révèlent des problèmes, via les gérants d'actifs ou directement en amont des assemblées générales. CNP Assurances participe activement aux travaux de la FFSA en matière de RSE. Elle est membre de l'Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises (ORSE) et de son Club Finance, qui regroupe entreprises et parties prenantes (ONG et organisations syndicales). En 2014, CNP Assurances a adhéré au Cercle des institutionnels de Novethic (média spécialiste de l'économie responsable). Les filiales internationales participent aussi aux instances professionnelles locales. Le groupe Caixa Seguradora procède annuellement à l'évaluation de sa responsabilité sociale avec l'institut Ethos.

## Création de valeur partagée & plus-value sociale

Être un assureur responsable, c'est pour CNP Assurances être un intermédiaire financier éclairé entre l'assuré et l'économie soumise aux aléas. CNP Assurances permet aux assurés de se protéger en minimisant leur exposition aux risques de la vie. Sa très bonne capacité d'évaluation des risques et sa stratégie

d'investissement de long terme, permettent à CNP Assurances de tenir ses engagements. Au-delà de ces engagements, qui sont constitutifs de l'offre assurantielle, CNP Assurances innove en proposant de véritables plus-values sociales.

### PARTAGE DE LA VALEUR DU GROUPE CNP ASSURANCES AVEC NOS PARTIES PRENANTES EN 2014



## La RSE en actions

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

Ce rapport couvre toutes les entités du groupe CNP Assurances consolidées et les principales filiales non consolidées. Il est ainsi nourri par des exemples d'actions menées dans l'ensemble du Groupe (pour plus de détails, cf. Méthodologie). Les informations les plus importantes ont fait l'objet d'une revue de sincérité par les commissaires aux comptes, qui inclut notamment des tests de détail sur les indicateurs quantitatifs correspondants (voir tableau de correspondance page 54). Le rapport des commissaires aux comptes ainsi que les questions relatives à la gouvernance et aux risques RSE sont traités dans le document de référence disponible sur le site [www.cnp.fr](http://www.cnp.fr). Le groupe Caixa Seguradora réalise un rapport développement durable disponible sur le site [www.cuidardofuturo.com.br](http://www.cuidardofuturo.com.br).

### LES INSTANCES DE PILOTAGE DE LA RSE

CNP Assurances est dotée d'un service développement durable rattaché directement au directeur général, qui s'appuie sur les directions métiers. Elle rend compte de ses activités et ses objectifs au conseil d'administration et au président.

Le Green group est en charge des problématiques RSE en Italie. Depuis 2013 des indicateurs de développement durable sont intégrés au tableau de bord trimestriel du comité de direction.

Le groupe Caixa Seguradora, en plus de son comité développement durable, a mis en place en 2013 l'institut Caixa Seguros qui développe des programmes stratégiques sociaux, environnementaux et culturels.

Fin 2014, les actions RSE de CNP Argentine ont été identifiées parmi les objectifs stratégiques.

### UNE MESURE DE LA PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

#### Objectifs de CNP Assurances : bilan fin 2014

- intégrer la RSE au cœur de sa stratégie : lancement des actions accompagnant la nouvelle ambition « créer de la valeur pour toutes les parties prenantes de CNP Assurances dans une logique d'assureur et d'investisseur responsable ». Par exemple :
  - rédaction d'une charte investisseur responsable rappelant les principes d'actions et les responsabilités des acteurs concernés directement et indirectement
  - mise à disposition des *business units* d'une plaquette « L'engagement sociétal de CNP Assurances » pour communication aux partenaires distributeurs et/ou assurés
- évaluer les fournisseurs sous l'angle RSE : 37 % du montant des achats
- poursuivre la réduction des émissions de CO<sub>2</sub> par ETP pour le fonctionnement interne atteint : - 2,6 % par rapport à 2013.

### Notation extra-financière 2014 du titre CNP Assurances

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

#### SYNTHÈSE DES NOTATIONS (NON SOLLICITÉES)

Agence de notation	Notation extra-financière	Commentaire	Référence méthodologique
Sustainalytics	83/100 - août 2014	5 sur 94 – secteur assurance monde	<a href="http://www.sustainalytics.com/sustainalytics-global-platform">http://www.sustainalytics.com/sustainalytics-global-platform</a>
Oekom	Prime C+ - mars 2013		<a href="http://www.oekom-research.com/index_fr.php?content=corporate-rating">http://www.oekom-research.com/index_fr.php?content=corporate-rating</a>
Vigéo	54/100 notation 2014	7 sur 37 – secteur assurance	<a href="http://www.vigeo.com">www.vigeo.com</a>
CDP	89 B	8 <sup>e</sup> sur 12	

### Présence du titre CNP Assurances dans les indices ISR

Le titre est intégré à plusieurs indices ISR européens. Il a notamment été reconduit dans l'indice *Ethibel Sustainability Index EXCELLENCE Europe* et dans l'indice Nyse Euronext Vigéo – Eurozone 120 et *MSCI Global Sustainability Indexes*.



En 2014, Caixa Seguradora a été reconnue comme la meilleure vision du futur parmi 250 entreprises ayant la meilleure vision du futur selon une enquête de l'hebdomadaire *Epoca Negocios 360°*. Elle arrive en cinquième place pour sa gouvernance, sa responsabilité socio-environnementale et ses bonnes pratiques de gestion des ressources humaines.

# Pour une protection de tous

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

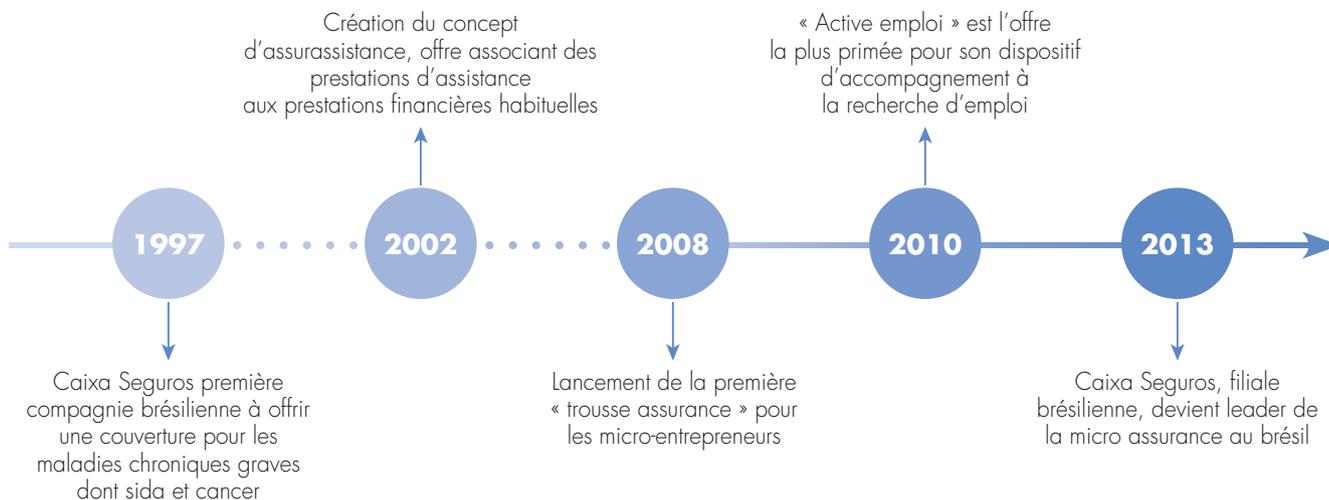
En s'adaptant aux différentes situations, CNP Assurances tente de contribuer à sa manière à la lutte contre l'exclusion financière. Cela suppose aussi dans certains cas d'aller au-delà de la compensation financière en apportant à l'assuré des services innovants pour l'aider à surmonter les difficultés rencontrées.

■ **Priorité N°1 :**  
**Contribution à l'accès à l'assurance**

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

■ **Priorité N°3 :**  
**Satisfaction maximale des assurés**

## Chronologie des actions



Microassurance dans le Groupe :  
**190 000**  
polices fin 2014

Taux de refus CNP Assurances en assurance emprunteur toujours inférieur à  
**0,2 %**

**96 600**  
contrats d'assurance CNP Assurances avec support ISR

## Contribution à l'accès à l'assurance

### Priorité N° 1

#### Des produits pour tous

##### EN FRANCE, UNE OFFRE ADAPTÉE AUX BESOINS DES PERSONNES À FAIBLES REVENUS

En accord avec les partenaires distributeurs, CNP Assurances propose des produits dont les montants minimums de souscription sont volontairement faibles malgré le surcoût de gestion (30 € en assurance vie). Cette tranche représente plus du tiers des souscriptions de 2014 sur ces contrats et 46 % des versements réguliers.

LBP Prévoyance propose depuis début 2015 une nouvelle offre d'assurance dépendance avec des formalités d'adhésion simplifiées. Elle aide les clients fragiles, notamment, à rester au domicile en complément des aides publiques éventuelles.

En 2010, CNP Assurances devient assureur des prêts accordés par Procilia (partenaire du 1 % logement) et renforce ainsi ses liens avec les acteurs de l'économie sociale. En 2014, cette coopération avec les acteurs sociaux (Action logement, comités sociaux, crédits municipaux) se poursuit avec la commercialisation d'une offre emprunteur avec le Crédit Municipal de Marseille. Celle-ci s'inscrit dans le prolongement de nos partenariats avec le Crédit Municipal de Paris et le Crédit Municipal d'Avignon ; acteurs intervenant dans le domaine des microcrédits : assurance de prêts personnels, groupement de crédits.

Par ailleurs CNP Assurances est membre fondateur de la fondation Entrepreneurs de la Cité, destinée à favoriser l'assurance de créateur d'entreprise, et co-assureur de la garantie prévoyance et santé « Trousse 1<sup>re</sup> assurance » (102 nouveaux contrats en 2014).

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

##### AU BRÉSIL, LE SUCCÈS D'UN PRODUIT DE MICRO-ASSURANCE INNOVANT

Au Brésil, le Groupe Caixa Seguradora est le premier à avoir développé un produit de micro-assurance sur le marché. Commercialisé depuis 2011, le produit *Amparo* couvre plus de 190 000 contrats au 31 décembre 2014. Cette offre intègre une indemnisation en cas de mort accidentelle, une assistance funéraire complète, une aide alimentaire pour la famille du défunt pendant une période de trois mois, ainsi qu'un tirage au sort mensuel pour fidéliser ses clients.

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

#### Une sélection des risques adaptée à la santé de chacun

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

Le taux de refus en assurance emprunteur est maintenu en dessous de 0,2 % depuis 6 ans.

##### L'assurance des risques de santé aggravés à CNP Assurances

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

#### Accès à l'information

Assurer tous les avènements, c'est aussi proposer un site accessible à tous, quel que soit son équipement informatique ou ses aptitudes physiques.

CNP Assurances a lancé en mai 2014 son nouveau site Internet [cnp.fr](http://cnp.fr) sur les recommandations du référentiel RGAA (référentiel général d'accessibilité pour les administrations), en visant le niveau AA : respect des contrastes de couleurs, accessibilité au clavier, textes alternatifs aux images, infobulles, titre des pages, hiérarchisation des informations, etc.

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

## Conception de produits et services à avantage sociétal

### Priorité N° 2

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

## Une offre adaptée aux besoins

### DES ÉTUDES SUR LES ATTENTES DES ASSURÉS

Outre les études réalisées avec les partenaires distributeurs, les entités du groupe CNP Assurances effectuent des études pour anticiper les besoins résultant des évolutions sociales et démographiques. En 2014 ces études ont porté notamment pour CNP Assurances sur les attentes des assurés individuels en terme de couverture de crédit immobilier, de décès et de produits intergénérationnels mais aussi sur le mode de distribution et le recueil des besoins utiles à l'élaboration d'offres en cas de décès en Italie.

Tous les ans depuis 2007, LBP Prévoyance réalise avec l'institut TNS Sofres un « baromètre dépendance » visant à recenser les besoins des personnes entrant en dépendance. L'enquête d'octobre 2014 montre que 80 % des personnes déclarent se sentir concernées. Le maintien à domicile reste la solution privilégiée malgré de fortes contraintes. Si les personnes confrontées à la dépendance d'un proche évoquent bien les difficultés financières, les difficultés psychologiques sont les plus importantes, et l'aide souhaitée porte plus sur les relais.

### DES GARANTIES INNOVANTES

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

- garanties perte d'emploi à tarif réduit ou assortie de conseils pour le retour à l'emploi par CNP Assurances. En particulier, « Protection active emploi » garantit un soutien financier sur 6 ou 24 mois et intègre une aide personnalisée (bilan professionnel, formation, moyens logistiques...)
- enrichissement par CNP Assurances de tous les contrats MGEN (2 millions d'assurés) par une couverture dépendance dès les premiers handicaps
- couverture des factures de gaz en cas d'accident de la vie (CNP Assurances avec GDF Suez)
- garantie de prévoyance CNP Assurances « coup dur » et « garantie plancher » sécurisant le capital du contrat Cachemire commercialisé par La Banque Postale
- CNP UniCredit Vita, pour répondre au besoin de sécurité des assurés, a innové en lançant en Italie un produit avec une garantie du capital versé

- le groupe Caixa Seguradora a mis en place un service d'aide au recrutement en cas de chômage pour ses assurés (diffusion du CV, consultation d'orientation on-line). Elle propose des prestations en cas de maladie graves avancées sans déduction du capital assuré ou encore des médicaments gratuits en cas d'hospitalisation ou accueil aux urgences

- le contrat d'assurance de crédit immobilier Effinance, co-assuré avec LBP prévoyance, a été primé en 2013 « pour son accessibilité au plus grand nombre ainsi que pour ses garanties utiles, ses exclusions réduites, à un tarif raisonnable ».

LBP Prévoyance vient de lancer début 2015 une offre dépendance très complète pour l'accompagnement de la perte d'autonomie : au-delà des capitaux et rentes mensuelles, le produit propose des garanties d'assistance avec, en outre, un service de visite à domicile assuré notamment par les facteurs ou tout autre personne mandatée par Filassistance International (sous-filiale du groupe CNP Assurances).

## Prévention santé

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

- des bilans individuels « Prévention de la perte d'autonomie » et « Prévention mémoire »
- un service « Prévention des Pandémies », et un programme de prévention contre les risques cardiovasculaires
- un service « Écoute psychologique et aide à la gestion du stress » pour les salariés d'entreprises
- un service d'accompagnement des aidants familiaux de personnes en perte d'autonomie (« le 360° de l'aidant »)
- un service de « coaching budgétaire » suite à un « coup dur » familial ou un problème de santé
- un service « ALD conseils » pour accompagner les personnes souffrant d'affection longue durée tant sur le plan médical que social, administratif ou financier ou encore en soutien psychologique, avec depuis 2013 un accompagnement spécifique des femmes atteintes du cancer et de leurs proches dès la détection.

En 2014, ce positionnement sur l'assistance de proximité aux personnes et sur l'assistance santé-vie quotidienne a été conforté en particulier grâce au lancement d'un produit d'assistance Retraite et d'une offre d'« Aide aux Aidants » spécifiquement adaptée aux couvertures collectives.

## CAMPAGNES DE PRÉVENTION

CNP CIH effectue des campagnes de prévention de l'obésité et du stress. Elle propose dans certains produits spécifiques des examens médicaux gratuits ou à coût réduit. De plus CNP Assurances réalise de nombreuses actions de prévention et santé au travail auprès des collectivités locales clientes.

## Des outils pour la qualité de service

Des nouvelles actions qualité, communes et convergentes, ont été définies en 2013 avec les partenaires de CNP Assurances pour permettre d'améliorer la qualité de service aux assurés et aux conseillers.

### Des outils mutualisés

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

### Une plateforme unique de traitement des questionnaires de santé

L'utilisation depuis cinq ans, en assurance emprunteur de la plateforme CNPNet avec les partenaires bancaires, a permis de traiter 76 % des questionnaires de santé remontant en 2014 à CNP Assurances. Depuis 2013 la saisie de ce questionnaire peut se faire au domicile de l'assuré. Nous facilitons ainsi la vie de nos clients qui ne peuvent pas systématiquement réaliser

cette formalité en agence bancaire (manque de temps, besoin de disposer de son dossier médical personnel pour remplir le questionnaire, cas des co-emprunteurs...).

### Le déploiement de nouvelles technologies

Le déploiement de nouvelles technologies est utilisé pour faciliter les démarches des assurés : un site de déclaration de sinistres en assurance emprunteur a ainsi été mis en ligne en 2012 par CNP Assurances, permettant de transmettre, y compris par SMS, les pièces et suivre l'avancement de son dossier. En avance sur la concurrence, CNP Assurances propose depuis janvier 2014 un système d'adhésion 100 % en ligne avec signature électronique juridiquement valide pour le contrat d'assurance emprunteur des crédits immobiliers de Boursorama Banque. Le déploiement est en cours pour le Crédit Agricole. Ce système permet de raccourcir les délais et sécurise le stockage des documents d'adhésion.

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

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

### Un « plan de continuité de l'entreprise »

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

## Satisfaction des assurés

### Priorité N° 3

## Un double suivi de la satisfaction

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

En 2014 CNP Assurances a réalisé quatre enquêtes de satisfaction sur les processus de gestion des contrats individuels. Ces enquêtes, souvent prévues dans le cadre de certification ou de convention de service, contribuent à l'amélioration du dispositif d'écoute clients et font l'objet d'analyses partagées avec les partenaires. Le taux de satisfaction des appelants LBP et Amétis s'élève à 88 % en 2014. Une enquête de satisfaction auprès des partenaires de CNP Assurances est réalisée à chaque campagne de communication client.

De plus, un baromètre de satisfaction « métier » suit les attentes de notre partenaire distributeur des Caisses d'Épargne vis-à-vis de CNP Assurances. À noter que les résultats de février 2014 montrent un fort redressement de la satisfaction de nos interlocuteurs à 60 % de satisfaction globale. Les critères les plus appréciés concernent la qualité des informations et des supports d'aide à la vente, la qualité des contacts avec les interlocuteurs et la qualité des formations.

Par ailleurs, en assurances de groupe CNP Assurances réalise annuellement une enquête de satisfaction auprès des collectivités et établissements assurés en prévoyance. En 2014, la qualité de gestion et la disponibilité des équipes restent les points forts. 83 % des répondants sont satisfaits par la qualité des services proposés. La note moyenne globale de satisfaction s'élève à 7,5/10.

À l'international, des enquêtes de satisfaction sont réalisées auprès des clients dans toutes les filiales mais dans le cas de CNP BVP uniquement par le distributeur. Elles sont annuelles à Chypre et jusqu'à mensuelles au Brésil. CNP Partners réalise depuis plusieurs années des rencontres mensuelles avec les distributeurs pour partager leur perception de la qualité des services (notée en 2014 4,2/5 en moyenne).

Pour la deuxième année consécutive, le groupe Caixa Seguradora, a été désigné meilleur assureur par le site ReclameAQUI qui récompense chaque année les entreprises en matière de relation clients, notamment au moment des réclamations.

## ■ Suivi des requêtes des assurés

La qualité des courriers adressés par CNP Assurances aux clients en réponse à leurs demandes d'information ou à leurs insatisfactions est régulièrement évaluée par échantillonnage. Les résultats font l'objet de rapports qui sont présentés aux services émetteurs des courriers, dans une perspective d'amélioration continue.

Une nouvelle certification AFAQ 9001 a été obtenue fin 2014 par CNP Assurances. L'écoute client a été positionnée au cœur de ce dispositif dans le but d'optimiser les délais et la qualité là où se trouvent les enjeux. Des indicateurs de qualité ont été définis et partagés avec les *business units*.

### UN SERVICE DE MÉDIATION

CNP Assurances a institué un service de médiation dont les coordonnées sont systématiquement précisées dans les conditions générales de ses contrats. Cette voie de recours amiable simple et gratuite améliore les relations entre l'assuré et son assureur et évite souvent de recourir au contentieux. En 2014, 1 540 saisines de médiation ont été enregistrées ou rouvertes, en augmentation de près de 12 % par rapport à 2013, et de 131 % depuis sa création en 1993.

### RÉCLAMATIONS – RACCOURCISSEMENT DU DÉLAI DE TRAITEMENT

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

Par ailleurs, la notion de réclamations a été homogénéisée au sein de CNP Assurances depuis 2013 en cohérence avec le suivi de l'autorité de contrôle. Elle regroupe désormais toute expression de mécontentement, fondée ou non, portant sur la qualité perçue par le client d'un produit ou d'un service, quels que soient le ton ou la forme employés et pour laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue. Ces réclamations concernent principalement les phases de souscription et de prise en charge de sinistres.

Avec 21 866 réclamations en 2014, le nombre des réclamations reste toujours marginal et concerne moins de 0,1 % des assurés. Néanmoins chacune d'entre elles sont analysées afin d'en tirer des enseignements pour améliorer la qualité de service à l'aide des outils évoqués ci-dessus.

### CONTRATS NON RÉCLAMÉS À CNP ASSURANCES

La loi du 17 décembre 2007 a créé pour les assureurs l'obligation de procéder à l'identification des décès non signalés spontanément, ainsi qu'à la recherche et au règlement des bénéficiaires. Elle a ainsi donné aux assureurs les moyens juridiques et pratiques de connaître le décès des assurés.

Les moyens internes ont été renforcés progressivement au vu de la complexité des opérations : une équipe de 60 personnes est désormais dédiée au traitement des dossiers antérieurs à 2007.

CNP Assurances a pris acte de la décision de sanction de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), qu'elle

juge sévère eu égard aux efforts déployés au quotidien par les équipes et aux moyens mis en œuvre depuis 2008.

Elle tient également à rappeler qu'elle n'a tiré aucun profit de ces capitaux non réclamés : les produits de leurs placements ne sont pas revenus à l'entreprise mais ont augmenté les sommes dues à l'ensemble des assurés, comme c'est le cas pour tous les contrats d'assurance vie.

En 2014, 24 000 bénéficiaires ont été retrouvés pour un montant de plus de 60 M€.

### CONTENTIEUX

CNP Assurances compte 1 359 contentieux en cours à fin 2014. Le pourcentage de contentieux gagnés par CNP Assurances en 2013 est de 73 % en première instance, 77 % en appel et 100 % en cassation.

## Autres actions

### ■ Protection des assurés

#### PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES DES ASSURÉS

##### Une procédure Groupe très contrôlée

L'assurance de personne repose sur la connaissance de données personnelles, donc sensibles. Le Groupe met la confidentialité des données personnelles de ses assurés, au cœur des processus de gestion et des obligations inscrites au code de bonne conduite. Les informations médicales et personnelles des clients sont protégées par des procédures conformes à la réglementation en vigueur dans chaque pays d'implantation. Une veille dédiée a été mise en place.

##### Une transposition générale dans les filiales

Les filiales européennes suivent notamment la transposition locale de la directive européenne 95/46/EC sur les données des personnes et leur communication. La protection des données a fait l'objet d'une formation des collaborateurs de CNP Europe Life en 2012. CNP UniCredit Vita met à jour annuellement sa politique de sécurité, qui traite notamment de la protection des données client. Pour MFPrévoyance particulièrement concernée par la confidentialité médicale, un dispositif contractuel a été mis en place avec les collaborateurs sur les obligations de respect du secret professionnel. De même des formations spécifiques relatives au respect du secret médical sont régulièrement dispensées par le Médecin conseil auprès de ses collaborateurs ainsi que de ceux de LBP Prévoyance.

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

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

CNP Assurances dispose d'un CIL (correspondant informatique et libertés) pour l'ensemble des sociétés du Groupe. Celui-ci anime un réseau interne, diffuse les procédures, notamment via un Intranet dédié. L'application des procédures est contrôlée et le correspondant présente son bilan annuellement. Il est en contact avec les correspondants des distributeurs pour promouvoir les bonnes pratiques.

La protection des données à caractère personnel est intégrée dès la conception des produits et services « privacy by design ». Le CIL est systématiquement consulté avant toute mise en exploitation d'applicatifs comportant des données à caractère personnel : vérifications de la conformité des traitements, des nouveaux contrats notamment de délégations ou de sous-traitance informatique ; des mentions légales des sites Internet etc.

## CONFORMITÉ DES PRODUITS ET DES SERVICES

Toutes les entités du Groupe vérifient la conformité des documents contractuels à chaque étape du circuit de conception des nouveaux produits. Des équipes dédiées s'assurent de la conformité des produits et opérations d'assurance et accompagnent la mise en application des évolutions juridiques.

Les entités du Groupe progressent chaque année, élargissant le périmètre des certifications tout en s'assurant du renouvellement des certifications acquises antérieurement. Les principaux processus de l'activité de CNP Assurances et de plusieurs filiales sont à ce jour certifiés ISO 9001.

CNP Assurances : certification ISO 9001 V 2008

- processus d'information annuelle des assurés en assurance individuelle et retraite collective, centres d'appels
- traitement des flux de courriers
- ensemble de l'activité assurance emprunteur
- gestion des contrats d'assurance individuelle commercialisés par le réseau Amétis en vue d'améliorer les délais de traitement et la qualité de service
- traitement des prestations aux bénéficiaires suite à un décès en assurance individuelle
- par étape, traitement des déclarations d'incidents et administration des bases de données des applications de la gestion des contrats individuels
- certification IFACI des activités du service audit.
- certification NF des services d'Âge d'Or Expansion depuis 2011
- CNP Argentine a obtenu la certification du système de gestion norme ISO 9001 V 2008 internationale, renouvelée depuis 2004. Elle est la première compagnie d'assurance vie locale à être certifiée à la fois pour la gestion commerciale et administrative des contrats d'assurance
- CNP CIH est certifiée ISO 9001 V 2008 pour l'activité d'assurance vie à Chypre
- depuis l'an 2000 le système de gestion de la qualité de CNP Partners répond à l'exigence de la norme UNE-EN 9001 V 2008 ISO et est certifié AENOR et IQNet, pour la conception, le processus de vente, la gestion administrative des contrats d'assurance vie et des régimes de retraite.

Des audits d'évaluation du système de gestion de la qualité du groupe Caixa Seguradora sont réalisés périodiquement.

## Offre de produits ISR

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

- LBPAM Responsable ([http://www.labanquepostale-am.fr/isr/notre\\_offre\\_isr.html](http://www.labanquepostale-am.fr/isr/notre_offre_isr.html))
- Ecureuil Bénéfice (<https://www.caisse-epargne.fr/ecureuil-benefices-resp.aspx>)
- CNP développement durable ([http://www.fongepar.fr/DOCS/na\\_400001.pdf](http://www.fongepar.fr/DOCS/na_400001.pdf)).

À la fin de l'année, près de 96 600 contrats d'assurance vie individuelle de CNP Assurances comportent des fonds ISR. Ils représentent un encours de 512 M€ en augmentation de plus de 13 % par rapport à 2013. Les supports ISR ont été de nouveau promus par nos deux grands partenaires en 2014, notamment avec une réduction des frais sur ces supports autour de la semaine de l'ISR.

La plaquette « L'Engagement sociétal de CNP Assurances » a été distribuée à plusieurs milliers d'assurés et intégrée dans les principaux supports de présentation des offres CNP Assurances auprès des partenaires.

Par ailleurs, La Banque Postale a lancé en 2014 deux fonds à formule commercialisés notamment dans le cadre de l'assurance vie, dont la performance finale dépend de l'évolution moyenne de l'indice boursier éthique « Ethical Europe Equity ». Ces fonds ont contribué à la promotion de l'investissement responsable avec un grand succès : 143 M€ ont été collectés en deux mois sur 35 000 contrats de CNP Assurances.

## Promotion du développement durable auprès des assurés

- Le groupe Caixa Seguradora a développé un site « prendre soin de l'avenir » présentant pédagogiquement les enjeux sociaux et environnementaux du Groupe et ses résultats, ainsi qu'un blog d'information sur la consommation responsable auprès des assurés : <http://www.cuidardofuturo.com.br>. Elle communique dans ses sites web « les 5 Rs » sur la consommation responsable : réduire, réutiliser, recycler, repenser ses habitudes de consommation et respecter les ressources naturelles
- CNP Assurances, forte de ses engagements, promeut dans plus de 18 millions de courriers aux assurés son adhésion au Pacte Mondial ainsi que sa stratégie d'investisseur responsable. Depuis 2011, tous les contrats d'assurance en cas de vie (hors unité de compte) sont concernés, notamment les relevés annuels réglementaires
- En 2014 à l'occasion de la semaine de l'ISR, une action commune de sensibilisation des épargnants a eu lieu avec notre partenaire La Banque Postale. Une offre promotionnelle a ainsi été proposée pour tout versement sur les supports de la gamme ISR. Notre réseau de 300 conseillers itinérants s'est par ailleurs mobilisé pour expliquer la démarche d'investisseur du Groupe et son offre ISR.

# Pour une économie durable

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

Convaincue que les facteurs extra-financiers optimisent le couple rendement/risque sur le long terme, CNP Assurances a déployé depuis plusieurs années une stratégie d'investisseur responsable pour la majorité de ses actifs et ceux de ses filiales françaises.

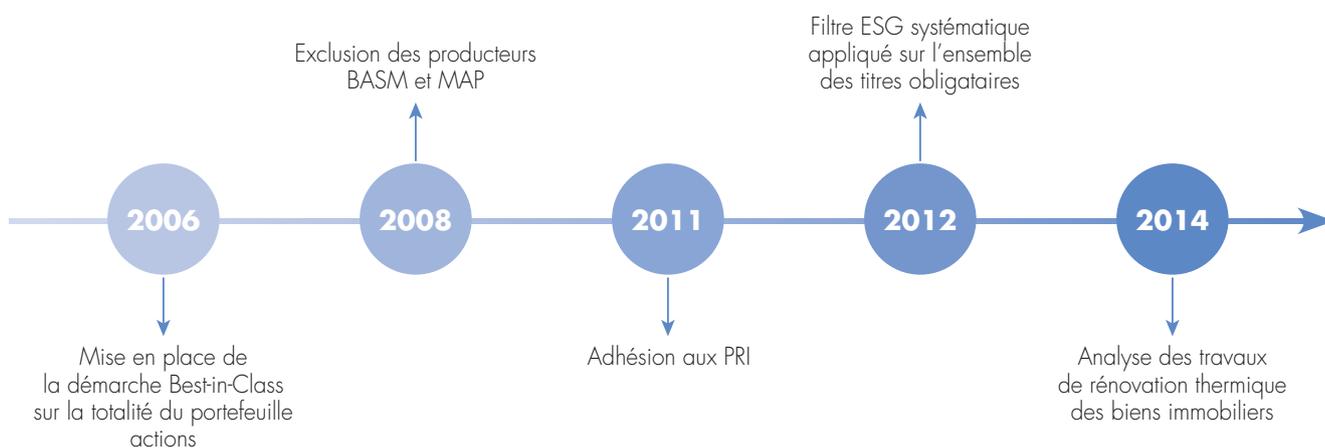
Cet engagement s'étend également à ses fournisseurs. CNP Assurances a initié une démarche d'audit et de progrès pour améliorer progressivement la performance environnementale et sociale de tous ses fournisseurs.

■ **Priorité N°1 :**  
**Investissement responsable**

■ **Priorité N°2 :**  
**Soutien aux enjeux d'avenir : les PME et la transition énergétique et écologique**

■ **Priorité N°3 :**  
**Achat responsable**

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



**248 Md€**

d'actifs gérés  
en intégrant des critères  
ESG dans le Groupe

**37 %**

des fournisseurs de  
CNP Assurances évalués  
sur leurs performances  
environnementales,  
sociales et éthiques

Des forêts pour un puit  
carbone de

**546 716**

teqCO<sub>2</sub>

## Investissements responsables

### Priorité N° 1

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

Les entités du groupe CNP Assurances sont des compagnies d'assurances. Elles ne gèrent pas d'actifs pour compte de tiers et délèguent la gestion d'actifs. En France, la démarche d'investisseur responsable est définie et pilotée par CNP Assurances en s'appuyant sur l'expertise extra-financière des sociétés de gestion. Sa stratégie s'applique à l'ensemble de ses actifs et ceux de ses filiales françaises. Cet engagement s'est renforcé en 2011 par la signature des Principes pour l'investissement responsable (PRI).

#### ACTIFS COTÉS

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

La stratégie d'investisseur responsable se traduit par la prise en compte progressive des critères ESG sur l'ensemble du portefeuille sur les différents compartiments d'actifs : gestion *best in class* dans le compartiment action, exclusions normatives sur les obligations (voir graphique).

#### UNE GESTION RESPONSABLE DU PATRIMOINE IMMOBILIER

Avec un patrimoine immobilier de 8,5 Md€ en valeur nette comptable, CNP Assurances est un acteur important du secteur. Elle en confie la gestion à des entreprises spécialisées, sur la

base de stricts cahiers des charges, incluant les enjeux de respect de l'environnement et de sécurité : charte de gestion durable avec Icade en 2008 et, en 2014 contractualisation de la prise en compte de l'impact sur l'environnement, la santé et la sécurité des usagers dans tous les mandats de gestion en copropriété via une « charte travaux verts ».

#### UN PATRIMOINE FORESTIER GÉRÉ EN INTÉGRANT LES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

Avec 54 414 hectares de forêts à fin 2014, CNP Assurances est le premier propriétaire privé de France. La Société forestière, filiale à 50 % de CNP Assurances, assure la gestion durable des forêts (objectifs : sécurité, biodiversité, anticipation du changement climatique). Dès 2003, en parallèle à la certification ISO 9001, l'ensemble des forêts du patrimoine de CNP Assurances a été certifié PEFC, attestant ainsi que le bois est issu de forêts gérées durablement.

#### INFORMATIONS SOCIÉTALES UTILISÉES DANS LA GESTION DES PLACEMENTS EN PRIVATE EQUITY ET EN INFRASTRUCTURE DEPUIS 2010

Les *due diligences* menées avant tout nouvel investissement en *private equity* permettent d'établir une notation ESG. 17 fonds ont été notés en 2014. Par ailleurs, CNP Assurances a également investi dans plusieurs fonds à plus-values sociales pour un montant total engagé de près de 143 M€ à fin 2014 : financement de petites entreprises connaissant des barrières sociales dans l'accès aux fonds propres, soutien de PME en difficulté.

Un *reporting* sur les éléments environnementaux, sociétaux et de gouvernance est également introduit lors de nouveaux investissements en Infrastructure. En 2014, 55 % des fonds infrastructure ont répondu à ce *reporting* ou communiqué un *reporting* volontaire propre.

STRATÉGIE D'INVESTISSEMENT RESPONSABLE

(périmètre CNP Assurances France à fin 2014)

**80%**

**DES INVESTISSEMENTS  
AVEC FILTRE ESG**

**OBLIGATIONS  
D'ENTREPRISES PRIVÉES**

- Notations ESG trimestrielles des portefeuilles
- Exclusion ou limitation de l'univers d'investissement sur les principes du Pacte Mondial
- Obligations vertes **388 M€**

**OBLIGATIONS DU SECTEUR  
PUBLIC ET PARAPUBLIC**

- Exclusion des pays :
  - non démocratiques, à faible degré de liberté selon les indices de Freedom House
  - Ou jugés corrompus par Transparency International

**FORÊTS**

- 1<sup>er</sup> propriétaire privé de France avec **54 414** hectares de forêts à fin 2013 (soit **117 M€**)
- Gestion durable certifiée ISO 9001 et PEFC dès 2003, assurée par la Société forestière, filiale à 50 %
- Objectifs : sécurité, biodiversité, anticipation du changement climatique

**INFRASTRUCTURES  
ET PRIVATE EQUITY**

- Depuis 2010, notation ESG des fonds *private equity* dans les *due diligences*
- *Reporting* ESG demandé aux fonds Infrastructures
- CNP Assurances investi dans des fonds de *private equity* finançant des petites entreprises connaissant des difficultés d'accès aux fonds propres et des fonds infrastructures liées aux énergies renouvelables, traitement des eaux et des déchets, soit un encours total de **274 M€**

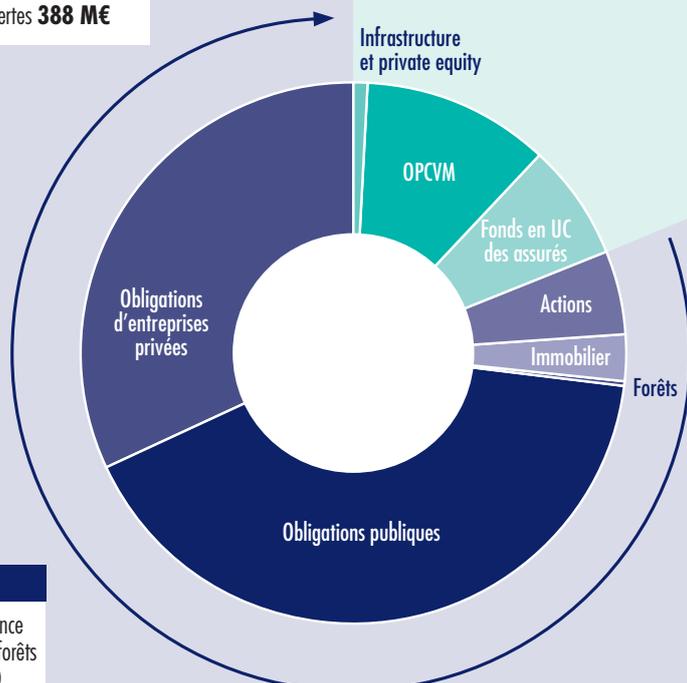
**20%**  
**DES INVESTISSEMENTS  
EN APPROCHE  
PARTIELLE ESG**

**OPCVM**

- **6 %** des encours OPCVM sont des supports ISR ou thématique, adossés aux contrats d'assurances en euros : encours de **2,5 Md€**

**FONDS EN UC DES ASSURÉS**

- **96 600** contrats souscrits par nos assurés incluent des supports ISR et thématique, soit un encours de **512 M€**



**IMMOBILIER**

- Gestion déléguée à des entreprises spécialisées, sur la base de stricts cahiers des charges, incluant les enjeux de respect de l'environnement et de sécurité
- Charte de gestion durable avec Icade, « Annexes vertes » intégrées aux contrats cadres des mandats de gestion immobilière et des clubs deal
- Analyses des travaux pour atteindre les exigences du Grenelle II effectuées sur **85 %** des biens détenus en pleine propriété

**ACTIONS**

- **Gestion « best-in-class »**
  - Veille trimestrielle depuis 2006 avec les analystes extrafinanciers de Natixis AM et depuis 2009 de LBPAM
  - En cas de problèmes ESG, dialogue via nos gérants, lorsque celui-ci ne porte pas ses fruits, la valeur peut faire l'objet de mesures graduées : arrêt des acquisitions voire cession de titres
- **Vote en assemblée générale**

Mise à jour du 13/01/15

## ■ Actionnaire responsable

### UN EXERCICE SYSTÉMATIQUE DU DROIT DE VOTE

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

### UNE POSTURE CONSTRUCTIVE

En 2014, CNP Assurances a voté sur 77 % de ses encours investis en action dont 99,9 % des entreprises françaises en portefeuille et sur une vingtaine d'émetteurs européens, soit 107 assemblées générales pour 1 929 résolutions analysées. Elle s'est opposée à 17,8 % des résolutions proposées. Le dialogue avec les émetteurs en amont de leur assemblée générale est favorisé.

### DES PRINCIPES D'ACTION INSPIRÉS PAR NOTRE STATUT D'ACTIONNAIRE MINORITAIRE DE LONG TERME

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

## ■ L'intégration de critères ESG dans les filiales internationales

Le groupe Caixa Seguradora pratique des exclusions sectorielles sur tous ses investissements en obligations publiques, privées, et en actions. CNP Argentine priorise entre des investissements à rendement et risque équivalent, celui avec le meilleur profil social et/ou environnemental. Fin 2014, 22 % de ses actifs sont consacrés au soutien de projet dans l'économie réelle ou avec des critères ESG de qualité.

## Soutien aux enjeux d'avenir : les PME et la transition énergétique et écologique

Priorité N° 2

### ■ Investissements dans les PME

Les opérations de « financement de l'économie réelle » ont été poursuivies en 2014 soit *via* des co-financements en direct soit *via* des investissements réalisés au travers de fonds spécialisés. Les montants engagés en 2012 et 2013 ont ainsi continué à être déployés sur des financements d'entreprise, de projets d'infrastructure ou d'immobilier.

renforcement du tissu économique français, la création d'emplois et l'attractivité internationale du territoire. Le Groupe s'appuie sur des fonds spécialisés qu'il sélectionne sur leur stratégie d'investissement, leurs équipes et leur capacité à accompagner le développement des entreprises dans la durée.

En 2014, CNP Assurances a renforcé son soutien spécifique dans des fonds investis pour soutenir les entreprises en difficulté. Près de 95 M€ sont engagés fin 2014 à ce titre.

### NOTRE ACCOMPAGNEMENT EN CAPITAL INVESTISSEMENT

Présente sur le métier du capital-investissement depuis 1992, CNP Assurances est l'un des principaux investisseurs français dans les entreprises non cotées avec 3,5 Md€ d'exposition nette à fin 2014. CNP Assurances soutient ainsi près de 500 entreprises françaises réalisant moins de 50 M€ de chiffre d'affaires aux différents stades de leur développement (démarrage, croissance, transmission). Des start-up innovantes aux PME bien implantées sur le marché, de secteur de la haute technologie à l'industrie traditionnelle, ces entreprises jouent un rôle stratégique dans le

### INVESTISSEMENT SUR LES PME ET ETI COTÉES

Pour soutenir l'économie Française, CNP Assurances a décidé d'investir dans des fonds de dettes *corporate* pour ce segment : Novo 1 et Novo 2. Ces fonds d'investissement, issus du rapprochement de la Caisse des Dépôts et de 18 grands assureurs, dont CNP Assurances, a permis la levée d'1 Md€ de capitaux qui permettra le financement de 30-40 Entreprises à terme. CNP Assurances pour sa part détient 57 M€ au 31 décembre 2014 (en valeur acquisition amortie nette de provision).

## Transition écologique et énergétique

La démarche investisseur responsable sur les compartiments actions cotées intègre l'objectif de la transition écologique et énergétique, notamment par le développement depuis 2014 par les experts ISR de nos sociétés de gestion d'une approche risque carbone et opportunité. Par exemple, la notation ESG des entreprises est favorable aux innovations technologiques en faveur de la transition écologique et énergétique.

### INVESTISSEMENT IMMOBILIER : UNE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE EN AUGMENTATION

Dans les travaux d'entretien ou de rénovation des immeubles qu'elle détient, CNP Assurances a le souci constant d'améliorer la qualité énergétique. Elle recherche l'application des meilleures normes environnementales : 17 % des surfaces de bureaux sont certifiées HQE, HQE rénovation, BBC ou *Bream very good*...

Depuis 2009, l'évaluation environnementale des nouvelles acquisitions est systématique. Au 31 décembre 2014, sur l'ensemble de ses biens détenus en direct, des diagnostics de performance énergétique ont été réalisés dans 93 % des biens résidentiels et 92 % des biens tertiaires.

### UN AUDIT GÉNÉRAL DE LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

Pour faire face aux exigences récentes des lois Grenelle I et II et dans l'attente de la parution des décrets d'application correspondants, la performance énergétique de 85 % de ses actifs immobiliers détenus en pleine propriété a déjà été analysée. Des scénarios de plans d'actions adaptés à chaque immeuble ont été définis afin de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> et les consommations. L'analyse intègre les temps de retour sur investissement et les gains énergétiques potentiels pour chaque site. CNP Assurances dispose ainsi d'une vision claire des faiblesses énergétiques de son patrimoine et se prépare à répondre, immeuble par immeuble, aux exigences du Grenelle II.

### INVESTISSEMENTS DANS DES SUPPORTS SPÉCIFIQUES

CNP Assurances est engagée dans des fonds de *private equity* du secteur éco-énergie/eco-industrie/*cleantech* pour 45 M€ fin 2014. Les investissements en infrastructure énergie renouvelable, traitement des eaux et des déchets représentent un encours total de 128 M€ fin 2014. À ces fonds s'ajoutent les 388 M€ investis en direct dans des obligations liées à des projets environnementaux spécifiques (« green bond »).

## Les forêts : une opportunité écologique

### DES Puits CARBONES EN FRANCE ET AU BRÉSIL

En 2014, la croissance des arbres de CNP Assurances a permis de stocker 546 716 tonnes de CO<sub>2</sub>. Après déduction des bois vendus et de ceux abattus, le bilan net de l'exercice 2014 s'élève à 267 832 tonnes de CO<sub>2</sub> qui viennent s'ajouter au stock en place.

Depuis 2007, le Groupe Caixa Seguradora compense ses émissions de CO<sub>2</sub> en finançant la plantation d'arbres en forêt Atlantique par l'ONG Green Initiative. Cela la certifie « *Carbon Free* ». La gestion est réalisée dans le respect de la biodiversité tout en apportant des revenus et des formations aux communautés défavorisées locales. 17 hectares de forêts ont ainsi été plantés, et des opérations organisées à CNP Assurances sont venues compléter ces plantations de 5 335 arbres.

### L'ANTICIPATION DU CHANGEMENT CLIMATIQUE

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

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

### LA PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

La Société Forestière a lancé un inventaire des zonages environnementaux et effectue tous les ans des opérations en faveur de la biodiversité. Par exemple en 2014, en forêt de Voudenay, le maintien d'un couvert forestier continu ainsi que de parcelles en évolution naturelle sans exploitation permet de préserver des îlots de très riche biodiversité. La forêt de Gaudinière (de plus de 2000 hectares) fait l'objet depuis quelques années d'un suivi ornithologique réalisé par l'association Perche Nature qui a donné des résultats très prometteurs en 2014 : 14 nichoirs à Chouette Hulotte et sept nids de Buses occupés. La gestion des forêts assure aussi la protection des sols contre l'érosion, la filtration et la purification de l'eau.

De même, les opérations de reforestation du Groupe Caixa Seguradora favorisent la biodiversité, les ressources en eau et la conservation des sols.

## Achats responsables

### Priorité N° 3

L'intégration de la RSE dans la politique achat s'est développée d'abord dans les grandes entités du Groupe : CNP Assurances et le Groupe Caixa Seguradora. La démarche des autres filiales progresse aussi notamment au sein du *Green Group* de CNP UniCredit Vita.

#### ■ CNP Assurances – Un engagement déployé

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

Les principaux appels d'offres et consultations comportent un volet RSE, critère de qualification de la proposition.

Signataire du Pacte mondial, CNP Assurances promeut systématiquement son engagement en faveur du respect des droits de l'homme et la lutte contre la corruption auprès de ses sous-traitants et fournisseurs. Des clauses contractuelles sur la protection des travailleurs figurent dans les contrats. En aval de la contractualisation, une évaluation RSE des principaux fournisseurs par EcoVadis est en cours de déploiement (cf. plateforme d'audit).

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

#### ■ Groupe Caixa Seguradora – des clauses dans tous les contrats

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

#### ■ Une plateforme d'audit extra-financier des fournisseurs

CNP Assurances a noué un partenariat avec EcoVadis pour mutualiser le suivi des performances environnementales, sociales et éthiques des fournisseurs de manière globale. Ce service *online*

permet aux directions des achats de monitorer ces performances. L'information est rassemblée sur une plateforme collaborative qui comprend 150 secteurs d'activité et 95 pays.

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

Les évaluations fournisseurs sont demandées à chaque consultation ou nouveau référencement (procédure d'appel d'offres) et une campagne de notation est lancée annuellement en parallèle auprès des principaux fournisseurs. Fin 2014, 98 fournisseurs, correspondant à 37 % du montant total des achats, ont été ainsi évalués.

## Autres actions

### ■ Lutte contre le blanchiment de capitaux, le terrorisme et la fraude

#### UNE EXIGENCE PARTAGÉE

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

#### UN CONTRÔLE TOUT AU LONG DE LA CHAÎNE D'ACTIVITÉS

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

Des procédures décrivent les contrôles opérés, en particulier par les commerciaux ou partenaires au contact de la clientèle, notamment en matière de vérification d'identité du payeur, de prime et du bénéficiaire ainsi que des moyens de paiement. Dans l'ensemble du Groupe, ces contrôles sont complétés par des balayages des systèmes de gestion pour identifier des éventuelles anomalies.

## DES ÉQUIPES DÉDIÉES

Avec l'appui d'une filière de 20 personnes, un service spécifique est dédié à ces contrôles à CNP Assurances. Les procédures fédérales de lutte anti-blanchiment sont accessibles à tout collaborateur dans l'Intranet. Des équipes sont en place dans toutes les filiales, rattachées à la direction générale.

## DES FORMATIONS SPÉCIFIQUES

Des formations sont effectuées régulièrement dans les filiales. En 2013, tous les collaborateurs de CNP Assurances ont été conviés à une présentation des dispositifs de lutte contre la fraude, le blanchiment et le financement du terrorisme en lien avec un de nos grands partenaires. En 2014, les collaborateurs de CNP Assurances exposés aux risques (soit 2 200 personnes) ont suivi un e-learning mis au point avec la Fédération française des sociétés d'assurances et plusieurs grands assureurs. Fin 2014, 85 % d'entre eux avait validé la formation. De même, les collaborateurs de CNP BVP et CNP UniCredit Vita ont également reçu une telle formation en 2014.

## ■ Déontologie et lutte contre la corruption

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

## UNE CODIFICATION DANS L'ENSEMBLE DES ENTITÉS

La prévention de la corruption est assurée par la traçabilité de tous les mouvements de fond.

Le code de bonne conduite de CNP Assurances, actualisé et renforcé en 2010, vaut règlement intérieur. Il est disponible sous Intranet et référencé dans le guide d'accueil des nouveaux salariés. Les règles encadrant les cadeaux et les avantages dans l'entreprise ont été rappelées à tous les collaborateurs en fin d'année 2014. Toutes les autres entités du Groupe se sont également dotées de codes, chartes et règlements.

- Code de bonne conduite à CNP Assurances
- Code éthique chez CNP Argentine
- Charte des principes déontologiques et code de comportement en Italie
- Code de conduite interne à CNP BVP

- Intégration par CNP CIH de son code éthique au sein du code de service avec des sanctions précisées en cas de corruption
- Plafonnement des montants des cadeaux mis en place par MFPrévoyance (règlement intérieur mis à jour en 2014)
- Code de conduite signé par tous les collaborateurs de CNP Partners
- Code de conduite diffusé annuellement chez Caixa Seguradora

## DES CODES THÉMATIQUES

Certains métiers plus exposés se sont dotés de codes spécifiques :

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

## DES FORMATIONS CIBLÉES

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

En Italie, une formation obligatoire a été réalisée sur la responsabilité administrative de l'entreprise et le Groupe Caixa Seguradora propose depuis 2012 au Brésil une formation « Le Défi du code » concernant le code éthique et de bonne conduite du Groupe (92 % des collaborateurs formés en 2014).

## UNE GESTION FINANCIÈRE ENCADRÉE

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

La lutte contre la corruption s'étend chez CNP Assurances au domaine des achats où la clause RSE des contrats type prévoit l'engagement du prestataire à agir contre la corruption, y compris auprès de ses propres fournisseurs et sous-traitants.

## Contribution fiscale

Le groupe CNP Assurances est principalement constitué de sociétés d'assurances, d'entreprises de services à la personne et de nombreux véhicules d'investissements financiers.

### VENTILATION DE LA CHARGE D'IMPÔTS SUR LES SOCIÉTÉS

2014	France	Amérique latine	Europe hors France	Total
Charge d'impôts sur les sociétés (en millions d'euros)	- 401	- 332	- 40	- 773

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

## Relations avec nos actionnaires

### NOS ACTIONNAIRES INDIVIDUELS

Les actionnaires individuels, près de 140 000, sont régulièrement informés et bénéficient d'un Cercle, ouvert sans condition de détention minimale. Un numéro vert, un guide annuel et plusieurs lettres sont dédiés aux actionnaires.

Fin 2014, 1 615 salariés et anciens salariés de l'entreprise sont actionnaires au nominatif pour 0,23 % du capital. De plus, près de 1 200 salariés sont possesseurs de parts au sein du FCPE, avec un montant moyen de 16 100 € fin 2014.

Le vote des actionnaires individuels est facilité : au-delà de la publication réglementaire, des convocations individuelles ont été envoyées aux 2 700 actionnaires au nominatif en 2014. Tous les actionnaires quels que soient leurs avoirs ou leur situation géographique ont disposé de l'information relative à l'assemblée CNP via la plateforme de leur teneur de compte.

### LA REPRÉSENTATIVITÉ DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les statuts de CNP Assurances dissocient les fonctions de président du conseil d'administration de la responsabilité de la gestion quotidienne, dévolue au directeur général. Le conseil d'administration se compose de 18 administrateurs fin 2014 (dont quatre indépendants) qui délibèrent collégialement.

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

Fin 2014, six femmes sont membres du conseil d'administration ce qui élève la part des femmes à 33 %. À ce titre CNP Assurances a été distinguée numéro 2 du palmarès de la féminisation des instances dirigeantes, qui compte notamment deux administratrices présidentes de comités (« audit et risque » et « rémunération et nominations »).

Le conseil d'administration comprend un représentant des salariés, allant ainsi au-delà des obligations réglementaires.

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

### LE FONCTIONNEMENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

# Pour une entreprise attractive

En favorisant le développement professionnel et personnel de chacun, CNP Assurances construit les compétences qui font et feront le succès du Groupe. La politique active menée en faveur de la diversité soutient en particulier la formation des jeunes, l'insertion des travailleurs en situation de handicap et l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

■ **Priorité N°1 :**

**Développer les compétences en ligne avec la stratégie du Groupe**

■ **Priorité N°2 :**

**Proposer un environnement de travail propice au bien-être et à la performance**

■ **Priorité N°3 :**

**Déployer une politique engagée en faveur de l'égalité professionnelle**

Effectifs :

4 705

Formation :

20

heures par an  
en moyenne  
par collaborateur du Groupe

Part des femmes  
cadres de direction  
dans le Groupe :

33 %

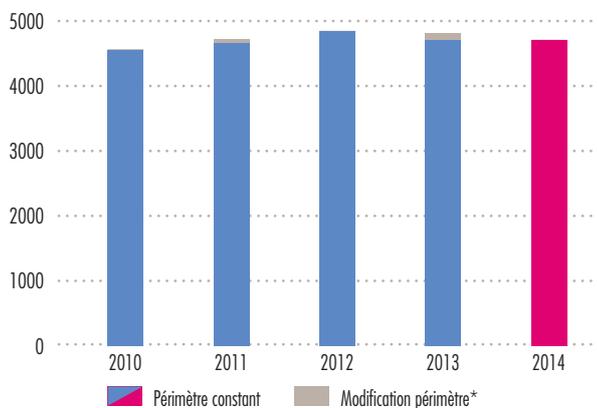
# Développer les compétences en ligne avec la stratégie du Groupe

## Priorité N° 1

### Gestion de l'emploi – une gestion prudente des effectifs

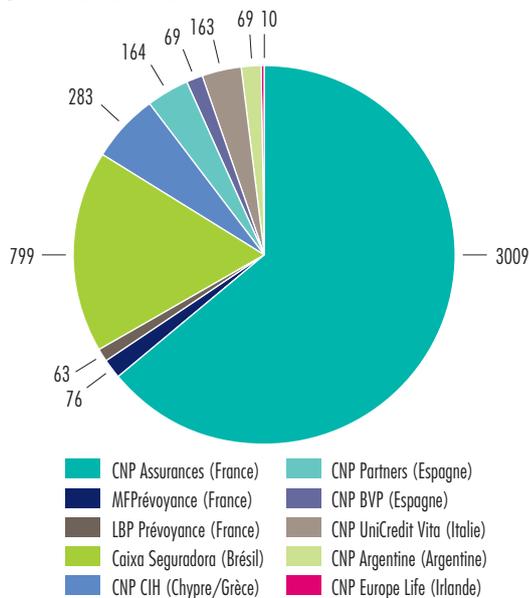
#### LES COLLABORATEURS DANS LE GROUPE

L'effectif total du groupe CNP Assurances consolidé est de 4 705 collaborateurs fin 2014 soit une diminution de 2 % par rapport à 2013.



\* Changement de périmètre, à partir de 2013 les chiffres incluent les contrats en alternance. Pour mémoire, en 2011 le périmètre a évolué avec l'arrivée de MFPrévoyance.

#### EFFECTIF PAR ENTITÉ



La nouvelle filiale issue du partenariat de CNP Assurances avec Banco Santander n'est pas incluse dans ce chapitre (cf. Méthodologie). Elle regroupe 32 collaborateurs au 31 décembre 2014.

CNP Assurances conduit une gestion prudente de ses effectifs. Sur l'année 2014, l'effectif CDI de CNP Assurances s'infléchit en lien avec les orientations budgétaires de maîtrise des frais de gestion et également en raison du plan social de CNP CIH et de la mise en *run off* de l'activité de notre filiale CNP Europe Life.

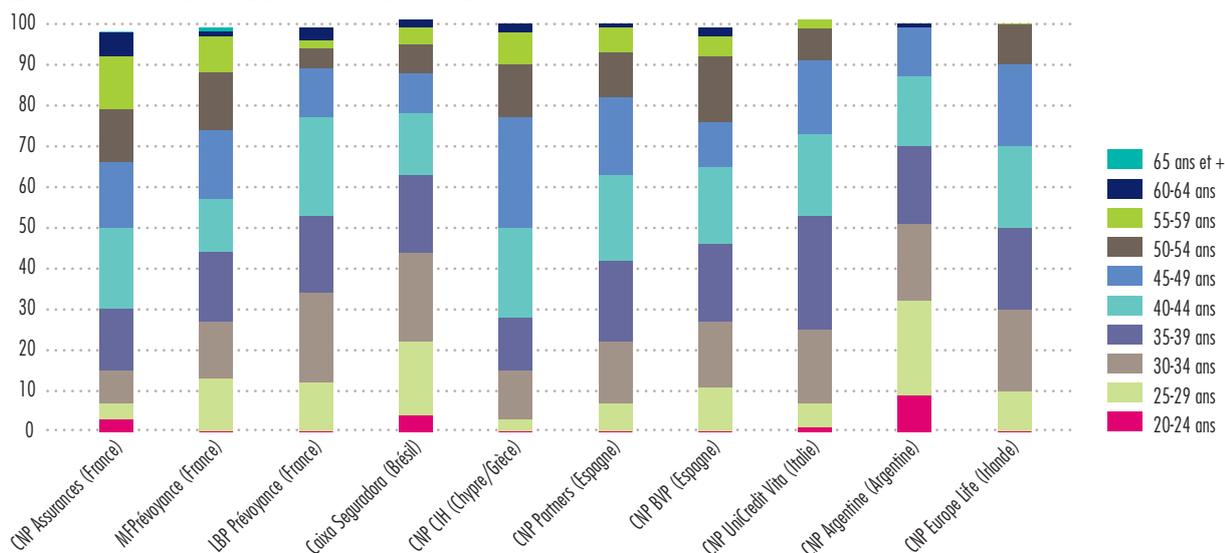
La baisse de l'effectif CDI résulte :

- d'une augmentation conséquente des démissions, notamment à l'international ainsi que d'un volume important mais stable par rapport à l'année dernière des départs en retraite
- d'une vigilance renforcée en matière de remplacement des départs naturels avec une gestion de non-remplacement systématique, dans un environnement économique plus contraignant
- de recrutements externes ciblés sur des compétences techniques spécifiques
- ainsi que d'une politique active de mobilité interne, ce canal étant désormais le vecteur essentiel de pourvoi de poste.

La quasi-totalité des salariés du Groupe (99 %) est couverte par les conventions collectives d'assurance. Seule exception conformément aux règles locales du secteur : en Irlande et pour les 23 cadres en Argentine.

	Part des contrats à durée indéterminée	Part des femmes en %	Âge moyen	Répartition géographique
CNP Assurances (France)	95 %	61	46	61 % Paris 12,6 % Arcueil 16 % Angers 10 % en région
MFPrévoyance (France)	92 %	72	42	100 % Paris
LBP Prévoyance (France)	94 %	64	39	100 % Paris
Caixa Seguradora (Brésil)	100 %	57	37	77 % Brasilia 23 % en régions
CNP CIH (Chypre/Grèce)	98 %	70	44	75 % Chypre 25 % Grèce
CNP Partners (Espagne)	88 %	60	41	77 % Madrid 19 % Milan et 4 % Paris
CNP BVP (Espagne)	90 %	64	41	60 % en Espagne 30 % Portugal 10 % Italie
CNP UniCredit Vita (Italie)	96 %	40,5	40	100 % Milan
CNP Argentine (Argentine)	99 %	48	34	95 % Buenos Aires
CNP Europe Life (Irlande)	100 %	30	40	100 % Dublin
<b>MOYENNE</b>	<b>96 %</b>	<b>60</b>	<b>43</b>	

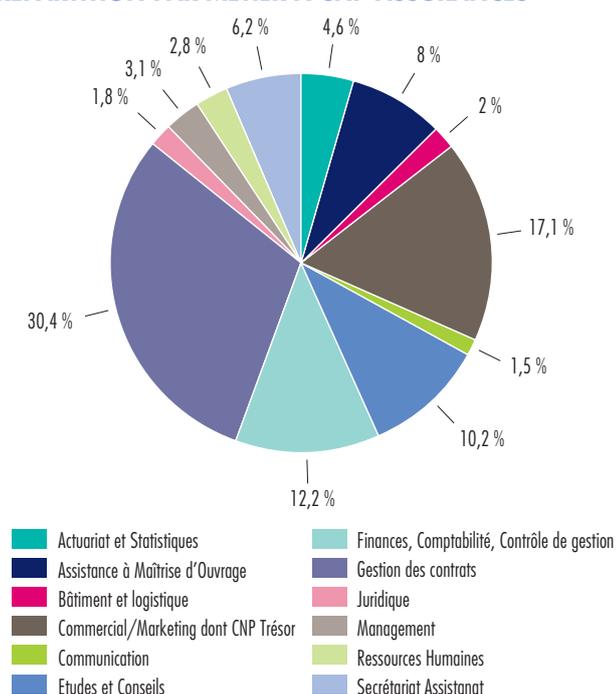
RÉPARTITION PAR ÂGE EN POURCENTAGE



L'âge moyen des salariés du Groupe en CDI est de 43 ans. La répartition par sexe et par âge reflète la situation du secteur de l'assurance dans chaque pays. La part des femmes dans le Groupe s'élève en 2014 à 60 %, stable.

À CNP Assurances, 151 fonctionnaires de la CDC sont mis à la disposition, les cadres représentent 57 % de l'effectif.

## RÉPARTITION PAR MÉTIER À CNP ASSURANCES



## RECRUTEMENT

Tous les postes ouverts au recrutement (388 recrutements dans tout le Groupe) ont pu être pourvus en 2014. Le groupe CNP Assurances n'a pas rencontré de difficultés particulières de recrutement.

	Recrutements
CNP Assurances (France)	177
MFPrévoyance (France)	27
LBP Prévoyance (France)	10
Caixa Seguradora (Brésil)	97
CNP CIH (Chypre/Grèce)	16
CNP Partners (Espagne)	31
CNP BVP (Espagne)	7
CNP UniCredit Vita (Italie)	14
CNP Argentine (Argentine)	9
CNP Europe Life (Irlande)	0
<b>TOTAL</b>	<b>388</b>

## UNE POLITIQUE DE RECRUTEMENT CIBLÉE POUR CNP ASSURANCES

Depuis plusieurs années déjà, une politique favorisant la mobilité interne est privilégiée. Elle se traduit par le fait que la quasi-totalité des postes à pourvoir est traitée par le recours aux compétences disponibles en interne. Cette gestion permet de répondre à un double objectif : la maîtrise des effectifs dans un contexte plus contraint et la priorité accordée à la promotion de parcours professionnels internes.

En 2014, cette dynamique entretenue par le volume des départs, a été soutenue par les opportunités de carrière ouvertes par la nouvelle organisation, la création de *business units* et la constitution des fonctions Groupe.

Dans un contexte de recrutements externes sélectifs visant à rechercher des compétences spécifiques non disponibles en interne ou au sein du Groupe, la dynamique de mobilité interne est soutenue par un accompagnement des collaborateurs dans l'élaboration et la mise en œuvre de leur projet professionnel, notamment pour ceux qui souhaitent s'investir dans un parcours de formation diplômante (cf. chapitre formation), ainsi que dans leur intégration ou leur formation dans leur nouveau poste.

En 2014, l'essentiel des postes ouverts au recrutement externe a concerné les familles professionnelles : finances/actuariat/risques ainsi que les fonctions commerciales.

La DRH a cette année développé un large éventail de modalités de *sourcing* pour mieux atteindre les commerciaux recherchés sur les postes à pourvoir de conseillers patrimoine, ouverts en région : mise en œuvre des fonctionnalités numériques actuelles : e-mailing sur des profils ciblés dans Viadeo, recherche d'emploi par Indeed, annonces sur des sites emploi régionaux, bases de données adossées à des job-board importants. Ces innovations ont permis une réduction de l'ordre de la moitié des délais de recrutement sur cette population spécifique.

## SORTIES

	Taux de rotation	Nombre de Sorties	Nombre de licenciements	Nombre de démissions
CNP Assurances (France)	3,9 %	252	4	44
MFPrévoyance (France)	10,6 %	21	1	3
LBP Prévoyance (France)	10,2 %	7	1	4
Caixa Seguradora (Brésil)	14,0 %	111	51	60
CNP CIH (Chypre/Grèce)	8,0 %	22	-	12
CNP Partners (Espagne)	11,0 %	19	3	13
CNP BVP (Espagne)	10,4 %	9	1	8
CNP UniCredit Vita (Italie)	3,3 %	9	2	3
CNP Argentine (Argentine)	27,5 %	19	8	8
CNP Europe Life (Irlande)	28,0 %	4	-	4
<b>TOTAL</b>	<b>6,7 %</b>	<b>473</b>	<b>71</b>	<b>159</b>

Le taux de *turn over* dans les différentes entités du Groupe reflète la diversité des contextes : il reste faible à CNP Assurances (3,9 %), mais plus élevé à MF Prévoyance (10,6 %) bien qu'en forte diminution. Le *turn over* du groupe Caixa Seguradora reste bien maîtrisé en 2014 avec un taux de 14 % à comparer au 21 % du secteur de l'assurance au Brésil. De même CNP CIH a su maintenir un taux de *turn over* à 8 % malgré le contexte économique.

L'augmentation des démissions s'explique par un faible taux 2013 dans le groupe Caixa Seguradora. La baisse des départs en retraite est la conséquence du plan de départ volontaire en retraite anticipée à CNP CIH en 2013.

Concernant l'entité CNP Assurances, la moitié des départs CDI sont dus à un départ en retraite, en cohérence avec la pyramide des âges.

## FUSIONS/ACQUISITIONS/CESSIONS/RESTRUCTURATION

Aucune entité du Groupe n'a réalisé de plan de restructuration en 2014. Les mesures prises à Chypre et en Grèce suite à la crise particulièrement violente de 2013, ont permis d'éviter la mise en place d'un plan de licenciements collectif.

## UNE PRIORITÉ DONNÉE À L'ÉVOLUTION DES COLLABORATEURS

À CNP Assurances, depuis plusieurs années déjà, une politique favorisant la mobilité interne est menée. Elle se traduit par le fait que la quasi-totalité des postes à pourvoir est traitée par le recours aux compétences disponibles en interne. En 2014, 74 % des postes CDI à pourvoir l'ont été par des mobilités internes, autorisant ainsi un volant de recrutements externes ciblés, pour renforcer des compétences-clés à la mise en œuvre de ses orientations stratégiques.

Outre une politique encadrée d'ouverture de postes, la dynamique de mobilité interne est soutenue par un accompagnement personnalisé des collaborateurs dans l'élaboration et la mise en œuvre de leur projet professionnel. Ainsi, en 2014, plus de 400 collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité interne et 150 collaborateurs ont été promus.

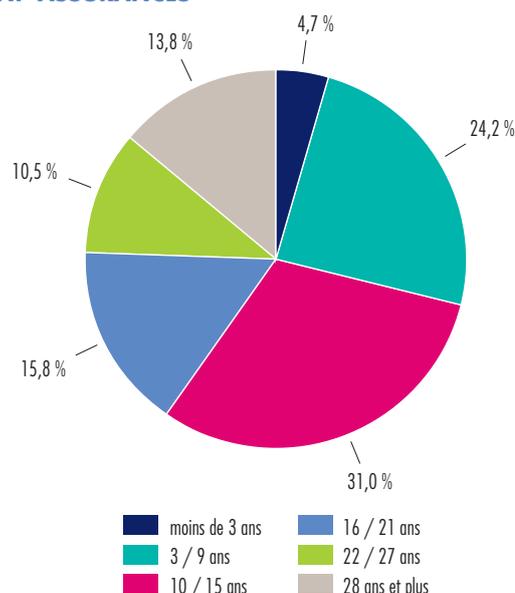
Chaque année, il est demandé aux managers de conduire un entretien d'activité avec chacun de leurs collaborateurs. Dans le Groupe, en 2014, 95 % des collaborateurs ont bénéficié d'entretiens d'évaluations. L'entretien d'appréciation annuel représente un moment d'échange privilégié entre un manager et un collaborateur : il permet de synthétiser l'ensemble des événements de l'année passée, de mettre en exergue les points forts, les points de progrès, de caler attentes et objectifs pour l'année à venir, tout en évoquant les projets professionnels du collaborateur.

## ANCIENNETÉ – DES COLLABORATEURS FIDÈLES

L'ancienneté moyenne est de 13 ans (15 ans pour les salariés CNP Assurances et 36 ans pour les fonctionnaires mis à la disposition) ; elle est stable par rapport à 2013. Un tiers des effectifs de CNP Assurances a entre dix et 15 ans d'ancienneté.

	Ancienneté moyenne en nombre d'années
CNP Assurances (France)	16
MFPrévoyance (France)	7
LBP Prévoyance (France)	2
Caixa Seguradora (Brésil)	7
CNP CIH (Chypre/Grèce)	14
CNP Partners (Espagne)	9
CNP BVP (Espagne)	9
CNP UniCredit Vita (Italie)	7
CNP Argentine (Argentine)	5
CNP Europe Life (Irlande)	4
<b>MOYENNE</b>	<b>13</b>

## RÉPARTITION PAR ANCIENNETÉ DES COLLABORATEURS DE CNP ASSURANCES



## RECOURS À LA MAIN-D'ŒUVRE EXTÉRIÈRE - UNE EXTERNALISATION LIMITÉE ET ENCADRÉE

	Main-d'œuvre externe
CNP Assurances (France)	152 personnes (dont 74 pour le ménage, 48 pour la sécurité, 19 pour la maintenance et 8 pour l'accueil) Informatique (GIE CNP TI) : 366 personnes
MFPrévoyance (France)	Deux personnes pour l'informatique et deux prestataires technique financière et comptable
LBP Prévoyance (France)	Deux personnes dédiées au ménage, une personne dédiée à l'informatique et deux à la sécurité
Caixa Seguradora (Brésil)	338 prestataires de services accueil/sécurité/nettoyage, informatique et administration en général
CNP CIH (Chypre/Grèce)	15 personnes dédiées aux ménages, deux personnes pour la sécurité, 15 personnes pour l'informatique, trois personnes pour l'administration
CNP Partners (Espagne)	52 (dont 50 personnes dédiées à l'informatique)
CNP BVP (Espagne)	Une personne pour le ménage, une pour la maintenance (partagée avec CNP Patners), cinq pour l'informatique, deux personnes dédiées à la gestion de la documentation
CNP UniCredit Vita (Italie)	24 (dont neuf dédiées à l'informatique)
CNP Argentine (Argentine)	18 (dont huit personnes dédiées à l'informatique)
CNP Europe Life (Irlande)	Une personne dédiée au ménage

À CNP Assurances, le recours à la main-d'œuvre extérieure à la société est limité aux activités spécialisées non-cœur de métier avec au total 152 personnes contre 157 en 2013. La maîtrise d'œuvre informatique de CNP Assurances est regroupée dans un GIE créé en 2012 (CNP TI).

Le recours au personnel intérimaire s'est accru en volume en 2014, avec en parallèle une diminution en nombre et volume des contrats à durée déterminée (hors contrats d'insertion), en raison d'un rééquilibrage souhaité sur les modalités de recours au renfort temporaire.

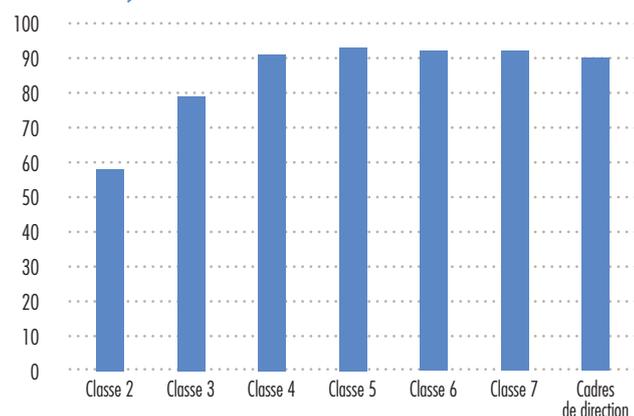
Le recours à la main-d'œuvre extérieure est significatif dans le groupe Caixa Seguradora et CNP Partners, où l'activité informatique est externalisée (186 personnes). Tout comme CNP Assurances, les deux entités s'assurent du respect de la législation sociale pour ces personnels (cf. Achats responsables).

## Formation – un investissement soutenu et continu

### UN INVESTISSEMENT EN FORMATION ÉLEVÉ

	Part de la masse salariale dédiée à la formation	Part de l'effectif ayant reçu une formation	Nombre d'heures de formation
CNP Assurances (France)	5,1 %	90 %	59 713
MFPrévoyance (France)	3,2 %	71 %	1 522
LBP Prévoyance (France)	2,8 %	100 %	671
Caixa Seguradora (Brésil)	3,8 %	89 %	20 509
CNP CIH (Chypre)	0,3 %	37 %	1 877
CNP Partners (Espagne)	0,4 %	89 %	1 239
CNP BVP (Espagne)	0,4 %	76 %	1 089
CNP UniCredit Vita (Italie)	2,8 %	96 %	7 022
CNP Argentine (Argentine)	0,8 %	100 %	1 350
CNP Europe Life (Irlande)	1,0 %	100 %	27
<b>TOTAL</b>	<b>4,2 %</b>	<b>87 %</b>	<b>95 019</b>

### PART DES COLLABORATEURS DE CNP ASSURANCES AYANT REÇU UNE FORMATION PAR CLASSE



### UN LARGE ÉVENTAIL DE FORMATIONS

Le développement des compétences de ses collaborateurs est au cœur des politiques sociales de CNP Assurances. Au service de la mobilité interne et pour permettre à chacun d'être au rendez-vous de l'évolution des métiers, CNP Assurances consacre depuis plusieurs années plus de 5 % de sa masse salariale à la formation. En 2014, 90 % des collaborateurs ont suivi un cursus de formation et 73 collaborateurs ont pu s'engager dans

une formation diplômante, leur permettant de poursuivre un projet professionnel élaboré au sein du Groupe ce qui porte à 140 personnes sur deux ans (2013/2014).

À CNP Assurances, on peut citer la mise en place en 2014 de formations en matière de protection sociale et services pour accompagner les ambitions du Groupe, en matière d'activité patrimoniale sur les segments clients haut de gamme, ainsi que le parcours de formation pour les commerciaux ou la formation réglementaire avec une nouvelle campagne de lutte anti-blanchiment ; sans oublier la poursuite des formations sur Solvency II, des actions Management ou la formation destinée à tous les collaborateurs sur la rédaction des e-mails en e-learning dans le cadre de l'intéressement (un des indicateurs de l'accord).

Dans le Groupe, les bénéficiaires de formation sont plus nombreux en 2014 dans presque toutes les entités. Les formations suivies portent en premier lieu sur les techniques d'assurance, viennent ensuite les formations sur l'informatique/bureautique, le commercial/marketing, le développement personnel, le management et les langues. Par ailleurs, des actions de formation ciblées en fonction des populations concernées concourent depuis deux ans au développement de l'expertise sur la gestion des risques. Les besoins de formation sont recueillis en général lors des entretiens annuels d'activité sur le plan individuel et pendant la démarche d'élaboration du plan de formation sur le plan collectif.

En 2014, CNP UniCredit Vita a organisé des formations spécifiques sur la diversité pour tout le *middle management* et les dirigeants, de même à CNP CIH où 37 % des collaborateurs (Chypre) ont bénéficié, entre autre, d'un programme spécifique dédié au management.

MFP Prévoyance a poursuivi – dans le cadre de volumes de formation importants, plus de 3 % de la masse salariale - la structuration de la professionnalisation des équipes en lien notamment avec les obligations liées à la mise en place de Solvabilité 2.

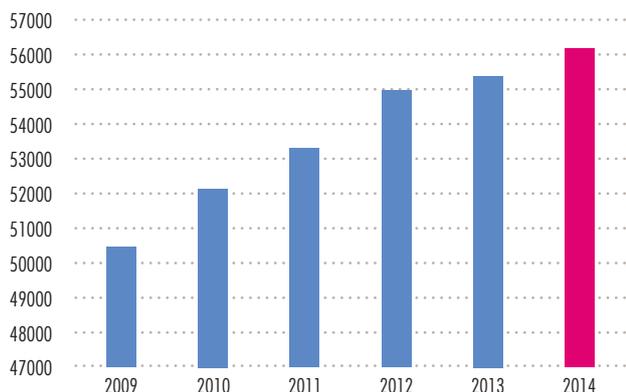
Le groupe Caixa Seguradora a particulièrement développé en 2014 la formation et le *coaching* de ses managers.

## Rémunération

	Rémunération moyenne annuelle individuelle brute	Taux d'augmentation générale 2014
CNP Assurances (France)	56 181 €	0,7 %
MFPrévoyance (France)	40 277 €	0,4 %
LBP Prévoyance (France)	63 125 €	1,4 %
Caixa Seguradora (Brésil)	64 337 R\$	6,7 %
CNP CIH (Chypre/Grèce)	36 052 €	0,0 %
CNP Partners (Espagne)	49 366 €	2,2 %
CNP BVP (Espagne)	47 006 €	2,2 %
CNP UniCredit Vita (Italie)	53 778 €	0,7 %
CNP Argentine (Argentine)	292 122 Ars	34,0 %
CNP Europe Life (Irlande)	57 532 €	0 %

Concernant le groupe CNP Assurances consolidé, le taux d'augmentation des salaires s'élève en moyenne à 2,25 % avec des disparités selon les pays liés à l'inflation (près de 40 % en Argentine), ou à la crise économique (à Chypre et en Grèce).

**ÉVOLUTION DE LA RÉMUNÉRATION ANNUELLE MOYENNE EN EUROS DES COLLABORATEURS DE CNP ASSURANCES**



La rémunération collective versée à CNP Assurances en 2014 s'élève à 6 570 561 € au titre de l'intéressement, 17 278 647 € au titre de la participation aux bénéfices et 526 480 € au titre de prime compensatoire pour les fonctionnaires mis à disposition.

Épargne salariale : fin 2014, le montant des avoirs en épargne salariale des collaborateurs CNP Assurances de droit privé s'élève à 126 836 700 €.

Actionnariat salarié : 1 615 actionnaires au nominatif et 1 166 via le plan d'Épargne Groupe représentant 0,23 % du capital.

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

## Proposer un environnement de travail propice au bien-être et à la performance

### Priorité N° 2

Le développement de conditions propices au bien-être des collaborateurs au travail, source d'enrichissement individuel et de performance collective, est un axe important des politiques ressources humaines des entités du Groupe. Il passe notamment par une bonne connaissance des facteurs de stress et le déploiement de dispositifs d'accompagnement individualisés des collaborateurs en difficulté mais aussi par des relations employeur-salariés alimentées par des canaux multiples.

### Des relations employeurs-salariés alimentées par des canaux multiples

#### ORGANISATION : DE NOMBREUSES INSTANCES DE REPRÉSENTATION DES SALARIÉS

	Nb de réunions paritaires	Accords signés en 2014
CNP Assurances (France)	88	3 - Accords NAO, avenant accord intéressement, nouvel accord 7 <sup>e</sup> sur l'emploi des travailleurs handicapés
MFPrévoyance (France)	16	3 - accords NAO, temps de travail, égalité professionnelle
LBP Prévoyance (France)	12	1 - accord NAO
Caixa Seguradora (Brésil)	1	1 - accord sur la participation aux bénéfices du Groupe
CNP CIH (Chypre/Grèce)	10	0
CNP Partners (Espagne)	5	0
CNP BVP (Espagne)	1	0
CNP UniCredit Vita (Italie)	3	0
CNP Argentine (Argentine)	10	1 - accord collectif
CNP Europe Life (Irlande)	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	

#### REPRÉSENTATION ET PROTECTION DES SALARIÉS

Dans le groupe CNP Assurances, le dialogue social est une priorité. Il y a au moins un représentant du personnel dans toutes les filiales sauf CNP Europe life qui compte dix salariés. Le groupe Caixa Seguradora conformément aux règles établies par la convention du syndicat des employés de l'assurance, n'a pas de délégué du personnel, mais un représentant du personnel participe avec le président de ce syndicat aux réunions paritaires. 99 % des salariés du Groupe sont couverts par une convention collective d'assurance (hormis l'Irlande et les cadres de direction en Argentine conformément à la loi). Au total 146 réunions paritaires se sont déroulées dans les différentes entités du Groupe.

#### L'ANIMATION DES INSTANCES REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL À CNP ASSURANCES

La direction des ressources humaines, en ligne avec l'histoire de CNP Assurances, et notamment l'historique de ses accords sur le droit syndical, entretient avec les différentes instances représentatives du personnel (comité d'entreprise national et européen, délégués du personnel et comité d'hygiène et de sécurité des conditions de travail) et avec les délégués syndicaux un dialogue social soutenu et exigeant, respectueux des rôles respectifs au-delà des dispositions réglementaires.

La fréquence de réunion des instances s'est significativement accrue ces deux dernières années, compte tenu du processus de consultation du CHSCT, d'une part et du CE, d'autre part, dans le cadre de la mise en place de la nouvelle organisation du Groupe. Ce projet a ainsi sur une période de 15 mois donné lieu à près d'une quarantaine de réunions spécifiques de ces instances et à une enquête directe auprès des salariés en deux vagues pour recueillir leur sentiment sur ce déploiement.

## DES ACCORDS DE PROGRÈS SOCIAL

CNP Assurances est couverte par des accords sur les principaux domaines : la classification et les rémunérations à travers l'accord d'adaptation, le temps de travail (accord ARTT), l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, le handicap, les moyens syndicaux, les risques psycho-sociaux, le PERCO, l'intéressement, la participation... On peut également citer le plan d'actions relatif au contrat de génération visant à déployer des actions d'insertion, de maintien dans l'emploi et d'évolution tant pour les jeunes que pour les seniors. En 2014, ont été signés à CNP Assurances un accord dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire (NAO), un avenant à l'accord d'intéressement et un nouvel accord, le 7<sup>e</sup>, sur l'emploi des travailleurs handicapés.

Un accord sur l'emploi des travailleurs handicapés pour 2015 à 2018 : 6 accords successifs ont permis, depuis 1995, de développer une véritable politique d'entreprise, de changer le regard sur le handicap, de mettre en œuvre des actions concrètes et de développer des partenariats avec des organismes spécialisés. Par ce 7<sup>e</sup> accord, les parties signataires réaffirment leur volonté de promouvoir les actions d'insertion et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Cette volonté politique partagée s'inscrit dans les politiques sociales développées par l'entreprise et en cohérence avec les valeurs éthiques, morales et citoyennes du Groupe.

LBP prévoyance, avec le franchissement du seuil de 50 salariés en 2014, a vu la mise en place d'un nouveau cadre de dialogue social avec par exemple, la première réunion de négociation annuelle obligatoire (NAO) ou la première consultation du comité d'entreprise sur le plan de formation.

On note trois nouveaux accords signés en 2014 chez MFPrévoyance : accords sur le temps de travail, l'égalité professionnelle et la NAO. Par ailleurs des accords sur la participation ont été signés au Brésil, un nouvel accord collectif à CNP CIH ainsi qu'à CNP Argentine.

Dans l'ensemble du Groupe les œuvres sociales représentent 1,6 % de la masse salariale 2014.

## LA DIMENSION EUROPÉENNE

Le comité d'entreprise européen s'est réuni deux fois en 2014, notamment en réunion extraordinaire sur les conséquences de la cession du réseau bancaire de Barclays en Espagne, à savoir le projet de cession de la participation de CNP Assurances dans CNP BVP ainsi que sur l'évolution de l'activité du Groupe en Grèce et à Chypre.

## LA COMMUNICATION MANAGÉRIALE : UN CANAL PRIVILÉGIÉ À CNP ASSURANCES

Au-delà d'un Intranet RH pivot de l'information employeur sur les différentes activités des ressources humaines, la communication managériale est un axe essentiel de la relation avec les collaborateurs. CNP Assurances déploie depuis 2013 un ensemble de dispositifs visant à favoriser le rôle du manager dans la communication auprès de ses équipes. Ainsi, différents

cercles de management ont été identifiés et des process de communication mis en place : conférences téléphoniques avec le directeur général, séminaires spécifiques, dispositif d'expression des salariés...

À titre d'illustration, en 2014, les 250 principaux encadrants ont été associés aux travaux pilotés par le comité exécutif sur l'élaboration des principes d'action qui devront guider les comportements managériaux et les manières d'être et d'agir individuellement pour fonctionner collectivement de manière performante. Quatre principes d'action ont ainsi été retenus : client au cœur, initiative, inventivité, confiance.

## Sensibilisation et accompagnement des risques psychosociaux

### UNE ATTENTION SOUTENUE À CNP ASSURANCES

Dans un contexte d'exercice du travail tertiaire, CNP Assurances accorde depuis une dizaine d'années une attention soutenue à la prévention du stress et des risques psycho-sociaux (RPS). À travers toutes ses actions (médiation sociale interne, actions de formation managériale, dispositif d'écoute extérieur à l'entreprise ouvert à tous les salariés...), elle a créé un environnement favorable à la limitation des situations à risques.

L'accord conclu avec les organisations syndicales en avril 2012 sur ce thème apporte un cadre concret et partagé, au travers des dispositifs qui y sont décrits, pour l'identification, la prévention et la gestion des risques psychosociaux.

En 2013 un diagnostic RPS a été réalisé pour analyser les conditions et le vécu au travail tels qu'ils sont ressentis par les collaborateurs de l'entreprise. Les niveaux d'exposition aux risques psychosociaux ressortent en légère diminution par rapport à l'enquête similaire réalisée en 2005. Un plan d'actions a été mis en œuvre en 2014 pour la période de l'accord.

Une plateforme anonyme d'expression collective des salariés prévue par l'accord de 2012, a été mise en place ; facile d'utilisation, ses accès permettent de conserver l'anonymat. Les réponses aux questions soulevées sont apportées en réunion plénière par le manager puis intégrées dans la plateforme. Une cinquantaine de réunions ont ainsi pu se tenir en 2014.

**Médiation interne** : La médiation sociale interne vise à prévenir et à traiter les situations présumées de harcèlement au travail et de discrimination, les situations de souffrance et les conflits de la vie quotidienne. En 2014, elle a fait l'objet de 60 sollicitations portant principalement sur des demandes de conseil et d'accompagnement.

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

## UNE MULTITUDE D' ACTIONS DÉPLOYÉES AU SEIN DE CHAQUE FILIALE

- À l'international les CEO bénéficient d'une formation de lutte anti-stress
- Caixa Seguradora et CNP BVP ont développé des programmes de bien-être global au travail, ces initiatives visent à réduire le niveau de stress des collaborateurs et à éviter les maladies professionnelles. Caixa Seguradora organise annuellement une semaine interne de la santé et de la prévention au travail
- Le CHSCT de MFPrévoyance a initié en 2012 une vigilance particulière sur les risques psycho-sociaux, et une formation dédiée a été intégrée dans le parcours de formation managérial
- Le code éthique de CNP Argentine prévoit la mise en œuvre de programmes pour prévenir les accidents et les maladies professionnelles
- CNP CIH a une équipe dédiée qui communique régulièrement sur les risques de santé et sécurité au travail et soutient depuis quelques années l'organisation de « la semaine de la santé et sécurité » du ministère du Travail
- CNP UniCredit Vita a mis en place en 2013 une formation obligatoire sur la santé et la sécurité pour l'ensemble des salariés, ainsi qu'en 2014 une formation sur la gestion du stress destinée au *middle-manager*
- La Mutuelle universelle (mutuelle de la prévention de risques de travail) s'occupe de la prévention des risques de travail pour les collaborateurs de CNP Partners.

## Organisation du temps de travail

### LE VOLUME HORAIRE ANNUEL

Au niveau du groupe CNP Assurances consolidé, le nombre d'heures annuel varie de 1 575 heures à 1 980 heures selon la législation locale. À CNP Assurances et MFPrévoyance, un temps plein correspond à 1 575 heures par an (accord ARTT de

novembre 2001). Le nombre d'heures supplémentaires s'élève à 23 918, la part des heures supplémentaires s'élève à 0,29 %, contre 0,34 l'an passé. Principal contributeur à ces heures supplémentaires, CNP UniCredit Vita a revu l'accord collectif sur le temps de travail du vendredi afin de les réduire.

	Heures par an travail temps plein	Part de l'effectif à temps partiel
CNP Assurances (France)	1 575	21 %
MFPrévoyance (France)	1 575	11 %
LBP Prévoyance (France)	1 608	2 %
Caixa Seguradora (Brésil)	1 980	0 %
CNP CIH (Chypre/Grèce)	1 800	0 %
CNP Partners (Espagne)	1 700	0 %
CNP BVP (Espagne)	1 700	4 %
CNP UniCredit Vita (Italie)	1 601	6 %
CNP Argentine (Argentine)	1 944	1 %
CNP Europe Life (Irlande)	1 808	10 %
<b>MOYENNE</b>	<b>1 671</b>	<b>14 %</b>

### UN TEMPS PARTIEL DÉVELOPPÉ

En dehors de quatre salariés de CNP Partners, les collaborateurs travaillant à temps partiel dans les entités du Groupe l'ont choisi, et représentent 14 % de l'effectif Groupe. Pour CNP Assurances en 2014, 21 % de l'effectif travaillait à temps partiel choisi sur des rythmes de travail égaux ou supérieurs à 80 % du temps de travail collectif pour la quasi-totalité d'entre eux. La totalité des avantages sociaux accordés aux salariés à temps plein bénéficient aussi aux salariés à temps partiel.

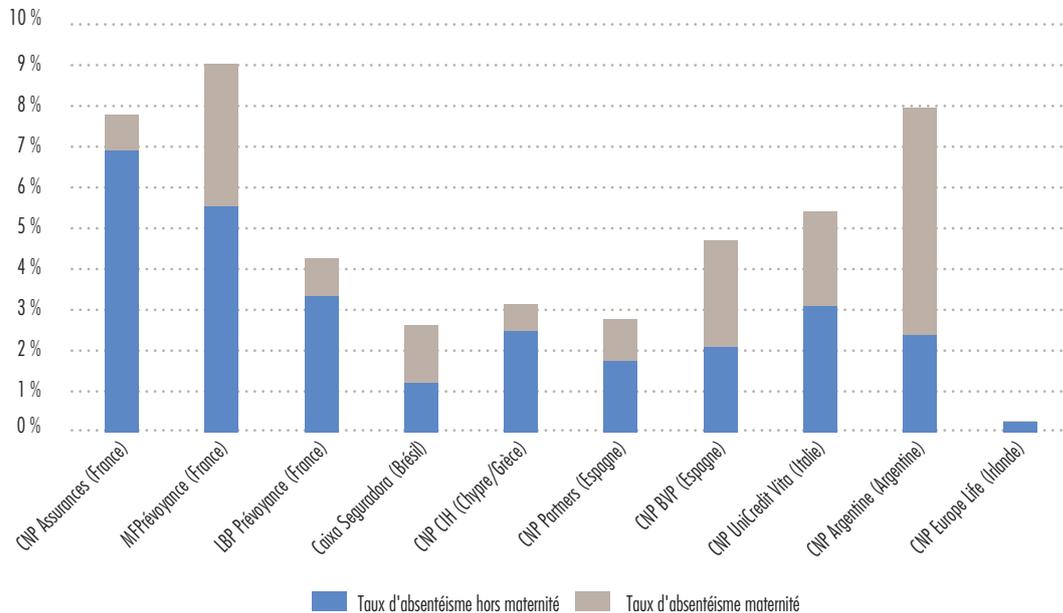
### UNE GESTION DU TEMPS FLEXIBLE

Par ailleurs, 68 % des collaborateurs de CNP Assurances bénéficient d'horaires personnalisés autorisant une conciliation « vie professionnelle/vie personnelle » facilitée, et une organisation du temps de travail en fonction des impératifs professionnels.

## Santé et sécurité

### ABSENTÉISME

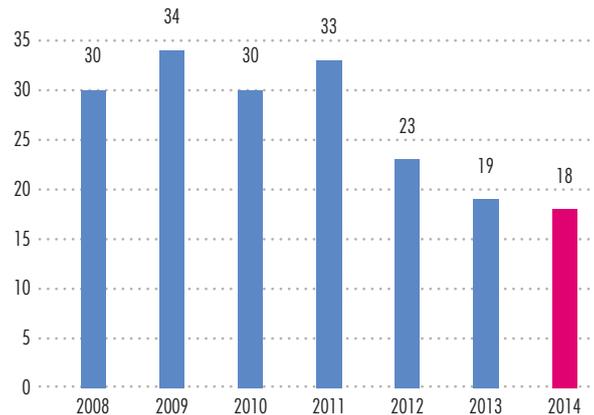
En 2014, le taux d'absentéisme Groupe est en très légère hausse.



### HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

Un seul cas de maladie professionnelle a été enregistré dans le Groupe. Il n'y a eu aucun décès en 2014 résultant d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle.

#### NOMBRE D'ACCIDENTS DU TRAVAIL GROUPE



À CNP Assurances, le nombre d'accidents du travail avec arrêt de travail s'élève à 11. Le taux de fréquence des accidents du travail mesuré par la CNAM pour 2013 s'élève pour Paris à 1,2 % pour un taux de gravité de 0,19 %. Les taux de l'année 2014 ne sont pas encore connus car mesuré en n+1 par la CNAM.

Le groupe CNP Assurances est soucieux de la protection sociale de ses collaborateurs. De nombreuses actions de prévention ont été ainsi mises en place dans les entités du Groupe : CNP Assurances dispose d'un service Santé au travail autonome, déployé sur ses principaux sites et propose à ses collaborateurs des actions de prévention complémentaires à travers des

vacations de médecins spécialistes. Une assistante sociale assure une permanence régulière. Le plan de formation de l'entreprise intègre des actions de formation à la sécurité routière pour les commerciaux itinérants. Des actions de prévention sont régulièrement organisées : campagne de vaccination contre la grippe, conférence sur le cancer sur le site d'Angers...

Des actions équivalentes sont mises en place dans le groupe Caixa Seguradora avec notamment la présence de nutritionnistes sur les sites ainsi qu'une évaluation annuelle du programme de prévention des risques dans l'environnement de travail et du contrôle médical de santé au travail.

CNP CIH dispose à Chypre comme en Grèce d'une équipe informant les collaborateurs sur les risques santé sécurité.

### BILAN DES ACCORDS EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL

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

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

Outre la complémentaire santé, les collaborateurs de CNP Assurances bénéficient d'une couverture collective décès et dépendance facultative. Les accords collectifs mis en place avec le CHSCT de MFPrévoyance intègrent aussi une complémentaire santé et prévoyance. Un CHSCT est en place aussi à CNP Partners et s'est réuni deux fois en 2014.

## Déployer une politique d'égalité professionnelle engagée

### Priorité N° 3

#### Chronologie des actions



### Politique engagée du Groupe

CNP Assurances soutient particulièrement l'insertion des jeunes, des personnes en situation de handicap et l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes. Elle exerce également une vigilance constante pour prévenir tout risque de discrimination, quelle qu'en soit la cause.

La politique affirmée de CNP Assurances en matière de lutte contre les discriminations et de promotion de la diversité a été reconnue par le Label Diversité, obtenu dès 2009 et renouvelé début 2014. Cette politique s'appuie notamment sur trois accords d'entreprise relatifs à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, au handicap, aux moyens syndicaux, ainsi que sur un plan d'actions relatif au contrat de génération.

Ses résultats se manifestent – outre le Label Diversité - à travers plusieurs indicateurs :

- en 2014, le groupe CNP Assurances passe à la 2<sup>e</sup> place au classement du ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des Femmes des 120 premières entreprises françaises les plus avancées en matière d'égalité entre les femmes et les hommes, notamment en matière de féminisation des instances dirigeantes
- en matière de handicap, CNP Assurances atteint un taux d'emploi de travailleurs handicapés de 5,3 % (à fin 2014), et vient de signer son 7<sup>e</sup> accord interne avec trois organisations syndicales représentatives pour la période 2015-2018
- conformément à son accord, les représentants du personnel consacrant plus d'un mi-temps à l'exercice de leur mandat bénéficient chaque année d'une augmentation de salaire au moins équivalente à la moyenne des augmentations individuelles de l'ensemble des salariés de leur catégorie professionnelle.

Un engagement décliné dans les différentes entités : La lutte contre la discrimination est partagée dans le Groupe. Elle est reprise dans le règlement intérieur de CNP Assurances, le code de bonne conduite du groupe Caixa Seguradora, le code éthique de CNP Argentine. Le code de service de CNP CIH traite également de la discrimination, la vie privée, la liberté de religion et le respect de chaque employé. Un accord collectif a été aussi été signé en 2011 par l'entité MFPrévoyance sur ce sujet.

Un groupe de travail lancé en 2013 sur la valorisation de la diversité au sein de CNP UniCredit Vita a mis de nombreuses actions en place en 2014 : il a notamment effectué un état des lieux grâce à un questionnaire spécifique auprès de tous les collaborateurs dont les résultats ont permis de mettre en place un plan d'actions. Il a de plus participé à une enquête sur la diversité organisée par l'Université de Milan. L'entreprise a adhéré cette année à Valore D, association italienne s'occupant de la diversité de genre, de leadership féminin et d'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle.

Une démarche de progrès continu : Le comité de pilotage interne diversité, mis en place en 2010 à CNP Assurances, réalise annuellement un état des lieux des actions engagées par domaine métiers afin de démontrer la cohérence de la politique mise en œuvre par l'entreprise. La gestion des carrières et le dispositif d'évaluation des collaborateurs respectent le principe de non-discrimination. Des conférences sur Arcueil et Angers ont permis à l'encadrement d'être alertés sur les stéréotypes et les manières de les déconstruire. Plus de 300 managers ont été formés, notamment en matière d'égalité de traitement dans le recrutement. De nombreux dispositifs ont été mis en place pour assurer un suivi régulier de la politique diversité et dresser un bilan annuel communiqué aux partenaires sociaux.

## Promotion de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes

La part des femmes parmi les cadres et les cadres de direction se renforce dans le Groupe.

	Part des femmes chez les cadres	Part des femmes chez les cadres de direction	Moyenne pondérée des rapports revenus hommes/femmes par catégorie
CNP Assurances (France)	51 %	35 %	102 %
MFPrévoyance (France)	62 %	0 %	97 %
LBP Prévoyance (France)	62 %	40 %	98 %
Caixa Seguradora (Brésil)	44 %	10 %	122 %
CNP CIH (Chypre/Grèce)	36 %	25 %	112 %
CNP Partners (Espagne)	47 %	52 %	115 %
CNP BVP (Espagne)	40 %	40 %	95 %
CNP UniCredit Vita (Italie)	35 %	13 %	105 %
CNP Argentine (Argentine)	50 %	33 %	113 %
CNP Europe Life (Irlande)	0 %	0 %	nc
<b>MOYENNE</b>	<b>50 %</b>	<b>33 %</b>	<b>109 %</b>

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

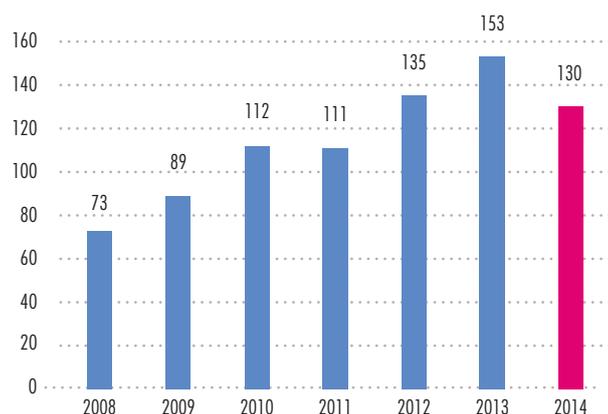
La part des femmes au conseil d'administration s'élève à 33 % fin 2014, en augmentation depuis plusieurs années tout comme la part des femmes au comité exécutif qui atteint fin 2014 plus de 38 %. Pour faire avancer la cause des femmes en entreprise, CNP Assurances adhère au réseau Financi'elles, réseau de femmes cadres de l'assurance, de la banque et de la finance et participe à Alter'égaies, réseau de femmes cadres du groupe Caisse des Dépôts. Une enquête réalisée en 2014 par le réseau Financi'Elles montre que CNP Assurances est perçue par ses collaborateurs comme une entreprise favorable à la diversité.

CNP Assurances a engagé depuis vingt ans une politique volontariste d'insertion des personnes en situation de handicap. Un 7<sup>e</sup> accord a été signé en 2014 et engage l'entreprise pour quatre ans en termes d'intégration et de maintien dans l'emploi. Avec 113 personnes en CDI en situation de handicap et le recours à des entreprises adaptées (EA) et des entreprises de service d'aide par le travail (ESAT) de l'ordre de 35 unités bénéficiaires, le taux d'emploi de personnes handicapées atteint 5,3 % fin 2014.

L'accès à tous les locaux de CNP Assurances a fait l'objet d'audits d'accessibilité tous handicaps, en lien avec le CHSCT. À titre d'illustration, celui réalisé sur les deux principaux sites de Paris en 2011 évalue le taux d'accessibilité à 77,4 % et 73,2 % selon les bâtiments. En 2014, l'installation de collaborateurs CNP Assurances dans un nouveau bâtiment du site parisien a été précédée d'un audit d'accessibilité dont les préconisations ont été mises en œuvre.

## Emploi et insertion des travailleurs en situation de handicap

### NOMBRE DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP DANS LE GROUPE CNP ASSURANCES



	Taux d'emploi des personnes en situation de handicap
CNP Assurances (France)	5,3 %
MFPrévoyance (France)	2,6 %
LBP Prévoyance (France)	0 %
Caixa Seguradora (Brésil)	0,7 %
CNP CIH (Chypre/Grèce)	0 %
CNP Partners (Espagne)	0 %
CNP BVP (Espagne)	0 %
CNP UniCredit Vita (Italie)	5,5 %
CNP Argentine (Argentine)	0 %
CNP Europe Life (Irlande)	0 %
<b>MOYENNE</b>	<b>3,7 %</b>

Le groupe Caixa Seguradora diffuse largement les offres d'emploi avec l'aide d'institutions soutenant l'intégration des personnes handicapées.

## La lutte contre la discrimination liée à l'âge

### EMPLOI DES JEUNES

CNP Assurances soutient l'emploi des jeunes. La part des moins de 25 ans en 2014 dans les CDI s'élève à 3 %. Le plan d'actions contrat de génération défini en 2013 vient préciser les engagements de l'entreprise en matière d'accès des jeunes à un emploi durable en CDI. En 2014, ce sont 17 jeunes qui ont ainsi été engagés dans ce cadre, tandis que fin 2014, CNP Assurances accueillait plus d'une centaine de jeunes en contrats en alternance. MFPrévoyance a signé en 2013 un accord collectif relatif au contrat de génération.

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

### EMPLOI DES SENIORS

CNP Assurances comptait 30 CDD seniors fin 2014. Le nombre d'entrées de CDD seniors est de 14 en 2014. Les collaborateurs de plus de 55 ans représentent plus de 20 % dans l'effectif fin 2014 soit une progression de près d'un point par rapport à fin 2013. Le plan d'actions contrat de génération de CNP Assurances fixe des objectifs chiffrés en matière d'embauche ou de maintien dans l'emploi des seniors ; en 2014, deux contrats CDD seniors ont été transformés en CDI.

Dans le cadre de la coopération intergénérationnelle, 68 personnes ont bénéficié du « club des 30 » en 2014, qui permet à des jeunes en CDI qui auront 30 ans dans l'année de rencontrer des collaborateurs ayant 30 ans d'ancienneté.

## Promotion de la diversité par la communication

La communication interne relative à la diversité fait l'objet d'un plan revu annuellement. Les collaborateurs ont la possibilité de remonter toute réclamation ou dysfonctionnement portant sur une discrimination supposée ou avérée ; il est accessible sur Intranet. De nombreux articles liés à la mise en œuvre de la politique diversité, ainsi que des liens externes, sont également diffusés sur l'Intranet CNP.

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

Les outils de formation :

- poursuite du cycle « Entretien de recrutement et égalité de traitement » déployé depuis 2009 (83 % des managers formés) à CNP Assurances

- des sensibilisations spécifiques, sur le thème du handicap, sont réalisées ponctuellement
- une nouvelle offre de formation manager sur les stéréotypes, proposée dans le cadre de l'accord H/F prévue en 2014/2015
- une nouvelle offre de formation à destination des managers « Piloter des équipes intergénérationnelles » proposée en 2013
- en 2013, Caixa Seguradora a développé des actions de sensibilisation des équipes pour l'accueil du personnel handicapé
- formation d'une journée complète sur diversité auprès des cadres et dirigeant de CNP UniCredit Vita (57 participants en 2014).

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

Conformément à leur engagement auprès du Pacte mondial, CNP Assurances, CNP Argentine, le groupe Caixa Seguradora et CNP UniCredit Vita s'assurent du respect des lois et de la réglementation de chaque pays.

Toutes les filiales partagent les grands principes : respect des droits de l'homme, liberté d'association et droit à la négociation collective, accompagnement des collaborateurs dans la durée et promotion de l'égalité des chances. Les filiales reportent annuellement leur situation sociale à CNP Assurances notamment sur ces quatre points fondamentaux. Parmi les procédures qui garantissent le respect des droits civils et politiques appliqués à CNP Assurances, on peut notamment citer : le règlement intérieur, la mise en place d'un correspondant de la CNIL et les accords sur le droit syndical.

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

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

### ÉLIMINATION DU TRAVAIL FORCÉ OU OBLIGATOIRE ET ABOLITION EFFECTIVE DU TRAVAIL DES ENFANTS

CNP Assurances et les filiales du Groupe ne sont pas concernées en direct par le travail forcé et le travail des enfants. Toutefois une vigilance particulière est portée sur ce sujet dans la politique achat.

## Sensibilisation et formation des collaborateurs au développement durable

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

### Sensibilisation

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

- Ces dernières années, jeux concours, sondage, conférences, diffusion de guides ou encore sensibilisation à l'écoconduite ont été organisés par CNP Assurances.
- En 2014, une conférence s'est tenue à Paris pour tous les collaborateurs sur l'Investissement Socialement Responsable ; celle-ci a été également diffusée via l'Intranet. Une vente de produits responsables a de plus été organisée sur les trois sites Paris, Arcueil, Angers ; les sommes récoltées, doublées par le mécénat ont été reversées au profit de deux associations en lien avec le développement durable. Une sensibilisation sur les déchets a été organisée par le centre d'Angers pour tous les collaborateurs.
- MFPrévoyance a sensibilisé ses salariés au tri sélectif et LBP Prévoyance aux trois réflexes responsables (éclairage, ordinateur, impression), ainsi que sur le mode de transport à privilégier dans le cadre de la politique voyage.

- Le groupe Caixa Seguradora poursuit d'année en année la forte sensibilisation des collaborateurs. En 2012, elle a mis en fond d'écran de tous ses employés et prestataires les écogestes « 5 Rs » (recycler, réduire, réutiliser, repenser, respecter). Elle a diffusé à tous les collaborateurs du groupe Caixa Seguradora le nouveau code éthique et de conduite, tout en maintenant une formation dédiée « le défi du code ». En 2014, les différentes actions de sensibilisation ont porté sur l'environnement dont une enquête auprès des collaborateurs sur leur connaissance sur le volume et la gestion de leur déchets produits au travail.

- En Italie, le « Green Group » anime des actions auprès des collaborateurs : sensibilisation au tri sélectif et depuis 2012 l'utilisation plus responsable des moyens de transport et l'usage de la visioconférence ont été promus. En 2014 il a organisé la deuxième journée de sensibilisation « empreintes vertes » : diversité, volontariat, un projet banque des compétences.

- CNP Partners a mis en place en 2014 un guide pour réduire la consommation de papier disponible dans l'intranet.

### Formation

Le groupe Caixa Seguradora effectue des formations en ligne sur la responsabilité socio-environnementale pour tout le personnel : 324 personnes en ont bénéficié en 2014.

CNP UniCredit Vita a proposé en 2013 une formation externe sur la RSE aux membres du Green Group et lancé une formation interne expérimentale sur la RSE. Elle a de plus dispensé en 2014 une formation sur la diversité pour une cinquantaine de managers.

# Pour une société humaine

En renouvelant annuellement son adhésion au Pacte Mondial de l'ONU, CNP Assurances et ses autres filiales signataires confortent leur volonté de maîtriser leurs impacts sur la société civile et sur l'environnement.

La mise en place de politiques environnementales au sein du Groupe, la volonté de communiquer un *reporting* d'empreinte environnementale sur un périmètre très complet, le suivi annuel de bilans de gaz à effet de serre ou encore l'activité de la Fondation CNP Assurances et de l'Institut Caixa Seguros, sont autant de preuves de l'attention portée sur l'impact du Groupe sur le monde qui l'entoure.

- **Priorité N°1 :**  
**Réduction de l'empreinte environnementale**
- **Priorité N°2 :**  
**Gestion de l'impact carbone**
- **Priorité N°3 :**  
**Maîtrise de notre impact local**

Réduction en 2014 des émissions de gaz à effet de serre de

**2,6 %**

par collaborateur de CNP Assurances pour le fonctionnement interne

Baisse de la consommation de papier de plus de

**60 %**

depuis 6 ans à périmètre constant (fonctionnement interne et communication clients de CNP Assurances)

**2,5 M€**

de dons versés en 2014 par les entités du Groupe pour la santé, l'insertion sociale et la recherche sociétale

## Réduction de l'empreinte environnementale

### Priorité N° 1

Le groupe CNP Assurances étant une société de services, l'empreinte environnementale est liée à l'usage et l'activité des collaborateurs et des serveurs informatiques. L'objectif de réduction de l'empreinte environnementale concerne tout le groupe CNP Assurances. Cet objectif passe essentiellement par la réduction des consommations, en particulier les trois principaux facteurs d'émission directe : l'utilisation du papier, tant dans la gestion quotidienne que dans le cadre des relations avec les assurés, les déplacements et la gestion des bâtiments d'exploitation. Le travail de sensibilisation des équipes a permis d'obtenir une réduction de cette empreinte. Certains gestes de tri sont ainsi devenus des réflexes pour les collaborateurs. De même, le train remplace plus souvent l'avion et la visioconférence est rentrée dans les habitudes.

### Organisation du Groupe pour prendre en compte les questions environnementales

Les questions environnementales sont traitées localement par chaque entité. Le dispositif est organisé en fonction de la taille de l'entité. Les filiales du Groupe reportent annuellement leur situation environnementale à la maison mère.

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

La démarche de CNP UniCredit Vita est confiée au *Green Group*, composé de collaborateurs volontaires qui participent à l'élaboration de propositions d'actions notamment sur des problématiques environnementales. Depuis 2013, des indicateurs clés extra-financiers sont intégrés au tableau de bord de la société.

Le groupe Caixa Seguradora, quant à lui, a mis en place un comité du développement durable en 2007 pour traiter les questions environnementales. Ce comité, composé de onze représentants de divers secteurs de la société, est présidé par le président du comité directeur du Groupe. Les différentes actions regroupées dans le programme « environnemental » diffusent la culture du développement durable au sein de la société.

#### Le programme « Ambiental » de Caixa Seguradora

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

- renforcer la culture du recyclage, de la réutilisation et de la réduction des matériaux et des ressources
- stimuler l'intégration des aspects environnementaux dans toutes les étapes de l'activité et les processus de l'entreprise
- réduire l'impact de l'activité en termes d'émissions de CO<sub>2</sub>
- stimuler la création de produits et de service et la communication sensibilisant sur la responsabilité envers l'environnement.

### Déplacements

#### PROMOTION DE L'ÉCOCONDUITE

Les déplacements automobiles dans le groupe CNP Assurances représentent une des composantes majeures de son empreinte carbone. Le potentiel de gain économique et environnemental est donc significatif.

Des formations et des sensibilisations ont été mises en place en 2013 sur les risques routiers et l'écoconduite auprès de l'ensemble des collaborateurs. Cette année, des modules spécifiques individualisés ont été suivis par les nouveaux collaborateurs du réseau commercial.

#### DÉVELOPPEMENT DE LA VISIOCONFÉRENCE

Dans le groupe CNP Assurances, l'usage des visio et conférences téléphoniques s'est généralisé. Il est promu afin de limiter les déplacements professionnels. Le groupe Caixa Seguradora incite ses collaborateurs à réduire leurs déplacements et à utiliser les moyens alternatifs mis à leur disposition. CNP UniCredit Vita, quant à elle, intègre depuis 2013 des indicateurs de suivi de l'usage des heures de visio et d'audio conférences, ainsi que des déplacements en avion et en train dans le tableau bord trimestriel présenté au comité de direction.

En 2014, 8 990 heures de connexion de visioconférence ont été enregistrées dans le Groupe dont 95 % à CNP Assurances. Pour la 1<sup>re</sup> année le nombre d'heures d'audioconférence a atteint un niveau record avec près de 33 700 heures effectuées dont 67 % par le groupe Caixa Seguradora suite à la mise en place d'un nouvel outil qui a été fortement utilisé.

### NOMBRE D'HEURES DE CONNEXIONS

	2014
CNP Assurances (France)	8 592
MFPrévoyance (France)	nc
LBP Prévoyance (France)	0
Caixa Seguradora (Brésil)	7
CNP CIH (Chypre)	88
CNP Partners (Espagne)	170
CNP BVP (Espagne)	0
CNP UniCredit Vita (Italie)	107
CNP Argentine (Argentine)	27
CNP Europe Life (Irlande)	nc
<b>TOTAL</b>	<b>8 991</b>

### DÉPLACEMENTS DOMICILE-TRAVAIL

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

### DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS

Les émissions de CO<sub>2</sub> du Groupe liées aux déplacements professionnels (hors taxis) sont estimées à 5 400 teqCO<sub>2</sub> dont 68 % pour les déplacements en avion.

### Avion

(en millions de km parcourus en avion)	2010	2011	2012	2013	2014
CNP Assurances (France)	5,20	4,30	3,30	2,73	3,48
MFPrévoyance (France)	nc	nc	0,01	0,01	0,01
LBP Prévoyance (France)	nc	nc	0,08	0,08	0,08
Caixa Seguradora (Brésil)	9,20	6,09	8,48	7,99	8,91
CNP CIH (Chypre/Grèce)	0,19	0,26	0,30	0,40	0,29
CNP Partners (Espagne)	nc	0,75	0,65	0,51	0,52
CNP BVP (Espagne)	nc	nc	0,30	0,17	0,08
CNP UniCredit Vita (Italie)	0,77	0,72	0,13	0,24	0,18
CNP Argentine (Argentine)	0,05	0,05	0,06	0,05	0,25
CNP Europe Life (Irlande)	0,10	0,07	0,08	0,10	0,08
<b>TOTAL</b>	<b>15,5</b>	<b>12,2</b>	<b>13,4</b>	<b>12,3</b>	<b>13,90</b>

L'augmentation des déplacements en avion est principalement observée sur les entités CNP Assurances et le groupe Caixa Seguradora.

CNP Assurances a mis en place une politique voyage formalisée encadrant les pratiques des collaborateurs afin de réduire les impacts sur l'environnement tout en préservant le niveau de confort adéquat et la sécurité des voyageurs. Une réduction importante a été enregistrée en 2013, mais n'a pas été maintenue en 2014.

De même Caixa Seguradora a mis en place un nouvel outil de visioconférence en 2013 qui lui a permis de réduire près de 6 % des kilomètres parcourus en avion. Rappelons que le développement commercial de Caixa Seguradora et l'étendue du pays expliquent l'usage de l'avion.

### Train

Les déplacements en train concernent majoritairement CNP Assurances. Ils représentent 3 713 541 km parcourus dont la moitié concerne des déplacements entre Angers et Paris, principaux sites de CNP Assurances. Ils sont moins significatifs dans les autres entités du Groupe : 15 600 km pour MFPrévoyance, 154 000 km pour LBP Prévoyance, 6 000 km pour CNP Partners et 55 200 km pour CNP UniCredit Vita.

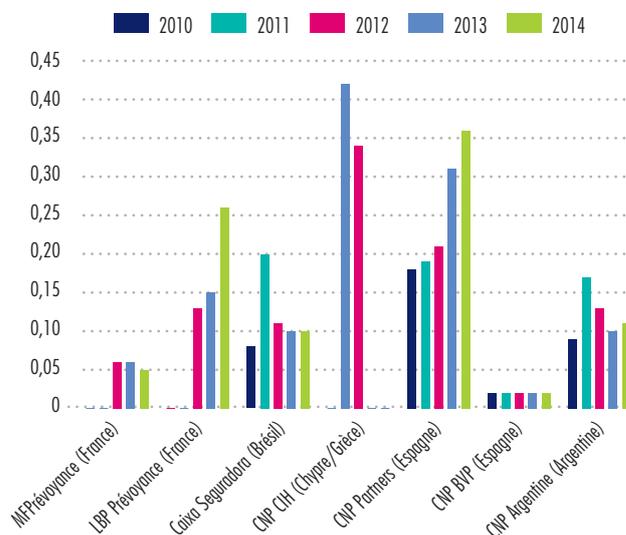
### Taxi

À CNP Assurances, l'utilisation des transports en commun est promue. Le recours aux taxis est autorisé sous certaines conditions. Lorsque celles-ci sont remplies, la centrale de réservation alloue en priorité depuis mai 2013 une voiture hybride. Ainsi, 36 % des courses en taxi de 2014 ont été effectuées avec une voiture hybride.

### Voiture

Pour CNP Assurances, le suivi des déplacements en voiture est effectué en litres de carburant : 491 681 litres ont été consommés en 2014 contre 524 737 litres en 2013, soit une diminution de 7 %.

En 2014, un grand nombre de filiales ont diminué leurs déplacements professionnels ou ont choisi des moyens de transports moins polluants. À ce titre, CNP UniCredit Vita ainsi que MFPrévoyance et LBP Prévoyance poursuivent leur action de sensibilisation auprès de leurs collaborateurs (train vs avion et transports en commun).

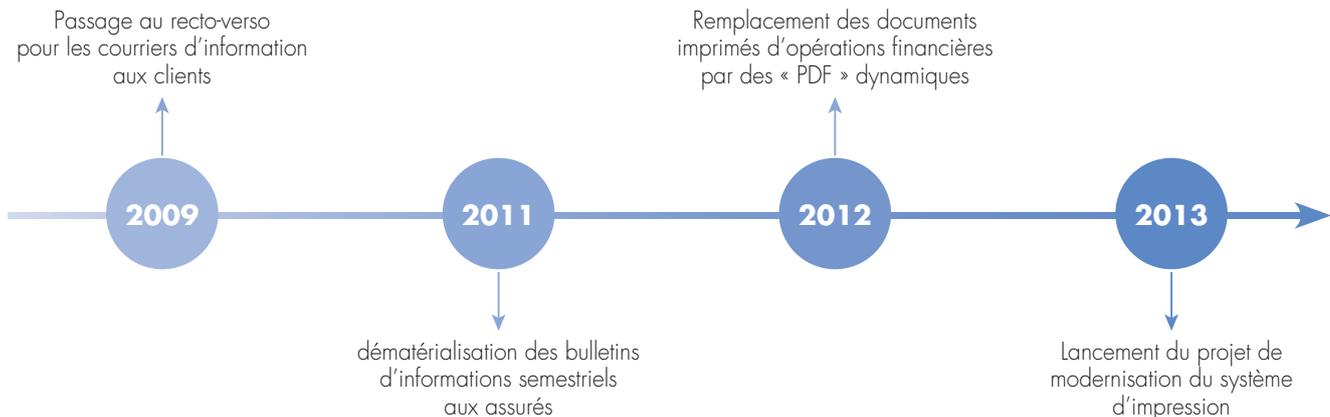


## Diminution de la consommation de fournitures

L'activité du groupe CNP Assurances étant entièrement dédiée à l'assurance, assimilable aux services financiers, la principale matière première est le papier. Depuis plusieurs années de

nombreuses actions ont été conduites dans les entités du Groupe pour en réduire le volume utilisé. À titre d'exemple en 2013, la consommation de papier de CNP UniCredit Vita, un indicateur-clé, avait été intégrée au tableau de bord trimestriel présenté au comité de direction. Cette année, CNP Partners a publié sur son site Intranet un guide de bonnes pratiques afin de réduire la consommation de papier de ses collaborateurs.

### Réduction de la consommation de papier à CNP Assurances



### UNE RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION DE PAPIER CONSOLIDÉE POUR LE FONCTIONNEMENT INTERNE

Consommation de papier pour le fonctionnement interne	Millions de feuilles consommées	Part des papiers recyclés
CNP Assurances (France)	23,5	19,5 %
MFPrévoyance (France)	1	0 %
LBP Prévoyance (France)	0,3	0 %
Caixa Seguradora (Brésil)	1,5	0 %
CNP CIH (Chypre/Grèce) *	6,6	0 %
CNP Partners (Espagne)	0,9	0 %
CNP BVP (Espagne)	0,2	0 %
CNP UniCredit Vita (Italie)	0,9	100 %
CNP Argentine (Argentine)	0,6	10 %
CNP Europe Life (Irlande)	0,1	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>17,2 %</b>

\* Dont la consommation de papier des agents de CNP CIH

La mobilisation des collaborateurs de CNP Assurances permet d'année en année d'en réduire le volume utilisé : 11 % en 2012, 5 % en 2013 et 0,4 % en 2014. CNP BVP et CNP Argentine ont réduit significativement leurs achats de papier pour leur fonctionnement interne de 35 % et 15 % respectivement en 2014. Quant à CNP UniCredit Vita et CNP Europe Life, elles utilisent uniquement du papier recyclé pour leur fonctionnement interne.

### ACHAT DE FOURNITURES LABELISÉES VERTES POUR LE FONCTIONNEMENT INTERNE

En 2014, 35 % des fournitures de bureau commandées par CNP Assurances sont labellisées « vertes » contre 43 % en 2013 en raison du changement de label.

#### Consommable informatique (en nombre de cartouches)

	2010	2011	2012	2013	2014
CNP Assurances (France)	7 922	7 572	8 288	7 860	6 151
MFPrévoyance (France)	nc	nc	nc	nc	64
LBP Prévoyance (France)	nc	nc	79	84	80
Caixa Seguradora (Brésil)	1 297	594	406	nc	nc
CNP MIH (Chypre/Grèce)	750	nc	nc	nc	nc
CNP Partners (Espagne)	123	120	80	110	115
CNP BVP (Espagne)	15	24	25	30	17
CNP UniCredit Vita (Italie)	110	nc	135	145	128
CNP Argentine (Argentine)	51	40	48	nc	180
CNP Europe Life (Irlande)	15	9	12	14	13

## Gestion environnementale des bâtiments d'exploitation

### MAÎTRISE DES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE

La consommation d'énergie du groupe CNP Assurances correspond à l'usage des collaborateurs et des serveurs informatiques (chauffage, climatisation, bureautique). La principale énergie consommée est l'électricité. On note une très légère diminution de 4 % en 2014 due aux conditions climatiques.

Consommation d'électricité (en millions de kWh)	2010	2011	2012	2013	2014
CNP Assurances (France)	18,8	17,5	18	18,34	16,93
MFPrévoyance (France)	nc	nc	0,35	0,36	0,30
LBP Prévoyance (France)	nc	nc	0,09	0,07	0,09
Caixa Seguradora (Brésil)	1,07	1,19	1,32	1,19	1,61
CNP CIH (Chypre/Grèce)	1,6	0,33	0,34	1,36	1,52
CNP Partners (Espagne)	0,25	0,25	0,31	0,31	0,30
CNP BVP (Espagne)	0,03	0,04	0,03	0,03	0,03
CNP UniCredit Vita (Italie)	nc	0,08	0,63	0,67	0,61
CNP Argentine (Argentine)	0,14	0,14	0,15	0,15	0,15
<b>TOTAL</b>	<b>21,9</b>	<b>19,5</b>	<b>21,2</b>	<b>22,5</b>	<b>21,6</b>

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

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

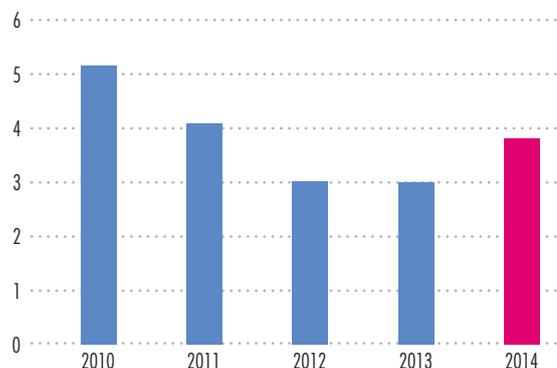
- dans le cadre d'un projet global de réduction des dépenses énergétiques sur l'immeuble d'Angers St Serge et sur la base des résultats d'une étude DPE, un plan pluriannuel de travaux (2014/2018) a débuté par des travaux de rénovation de la production frigorifique. Ceux-ci permettront la mise en conformité en regard des textes réglementaire visant à supprimer le R22 et à remplacer les tours aéroréfrigérantes ouvertes consommatrices d'eau par des tours fermées qui, de par leur principe de fonctionnement, ne consomment pas d'eau
- dans le cadre de l'achat d'un nouveau bâtiment d'exploitation à Paris le programme de travaux de rénovation a intégré le remplacement de l'outil de pilotage des équipements techniques par un nouvel outil de Gestion Technique Centralisé ainsi que la mise en place sur trois niveaux d'une nouvelle régulation terminale des ventilo convecteurs. Ce programme de rénovation de la régulation terminale entre dans un plan pluriannuel de rénovation.

Les filiales de CNP Assurances ont également mis en place progressivement des mesures pour réduire la consommation électrique notamment sur l'éclairage, le chauffage et les serveurs. Le groupe Caixa Seguradora a été précurseur en 2009 en utilisant des serveurs virtuels et en 2012, a changé ses équipements informatiques par des matériels moins

consommateurs en énergie. Par ailleurs des sensibilisations ont été menées auprès des collaborateurs dans les entités du Groupe (cf. « Sensibilisation et formation des collaborateurs au développement durable »).

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

### CHAUFFAGE URBAIN CNP ASSURANCES (en millions de kWh)



3,9 millions de kWh de CPCU viennent s'ajouter en 2014 pour le chauffage des bureaux parisiens de CNP Assurances. La consommation de fioul (56 010 litres en 2014) concerne uniquement les groupes électrogènes des principaux sites en France, elle est non significative et exceptionnelle. La consommation de gaz des sites d'Angers, d'Arcueil, de CNP Argentine et de MFPrévoyance s'élève à 2,3 millions de kWh PCI, comme en 2013.

### CONSOMMATION D'EAU

Consommation d'eau en milliers de m <sup>3</sup>	2010	2011	2012	2013	2014
CNP Assurances (France)	39,3	45,8	43,5	41,1	32,9
MFPrévoyance (France)	nc	nc	0,8	0,8	0,9
LBP Prévoyance (France)	nc	nc	0,4	0,4	0,4
Caixa Seguradora (Brésil)	28	33,5	35,5	39,9	28,2
CNP CIH (Chypre/Grèce) *					2,9
CNP Partners (Espagne)	0,7	0,6	0,7	0,9	1,5
CNP BVP (Espagne)	0,2	0,2	0,1	0,2	0,1
CNP UniCredit Vita (Italie)	nc	1,8	1,5	3	3,2
CNP Argentine (Argentine)	1	1,9	1,7	1,8	1,8
CNP Europe Life (Irlande)	nc	0,04	0,04	0,05	0,04
<b>TOTAL (HORS CNP CIH)</b>	<b>69,2</b>	<b>83,8</b>	<b>84,2</b>	<b>88,2</b>	<b>71,9</b>

\* Une incertitude sur les données de CNP CIH antérieures à 2013 explique l'absence d'information

L'analyse des contraintes locales de la consommation d'eau du Groupe par le *global water tool 2012.V1* indique 4 % d'eau consommée en zone de pénurie (Chypre), 54 % en zone d'eau suffisante et 42 % en zone d'eau abondante (voir la définition des zones sur le site <http://www.wbcsd.org>).

La suppression des tours aéroréfrigérantes ouvertes à CNP Assurances et les travaux de maintenance au siège du groupe Caixa Seguradora expliquent la baisse des consommations d'eau enregistrée en 2014.

## GESTION DES DÉCHETS

### Tri sélectif dans les entités du Groupe

La mise en place du tri sélectif dans les entités du Groupe permet de recycler le papier utilisé dans les bureaux pour le fonctionnement interne et les cartouches d'imprimantes. 89 % des collaborateurs ont accès au dispositif de recyclage ce qui a permis de collecter 179 tonnes de papiers qui ont été recyclées en 2014. Les bénéfices financiers du recyclage sont reversés à des associations en Argentine et en France. Des opérations de sensibilisation ont été menées dans les entités du Groupe. L'installation de Caixa Seguradora dans un nouveau bâtiment fin 2014 a été l'occasion d'un diagnostic de la gestion de ses déchets et d'une étude sur les comportements de ses salariés.

### Filières spécifiques

Le dispositif de recyclage de CNP Assurances a été complété en 2011 d'une filière spécifique pour le mobilier de bureau. La collecte des piles et de lampes sont mises en place sur les principaux sites (plus d'une demi-tonne collectée en 2014).

Le matériel informatique est aussi une source importante de déchet : une partie d'entre eux (43 % à CNP Assurances en 2014 et 3 % à CNP Partners) sont donnés ou cédés, le reste étant démantibulé par une société spécialisée. Cette année, le groupe Caixa Seguradora a mené une importante campagne interne de collecte de déchets informatiques.

Un système de compactage des bouteilles en plastique avec récupération des bouchons a été mis en place par CNP UnicreditVita dans l'un de ses espaces de convivialité.

## POLLUTION

Compte tenu de son activité le groupe CNP Assurances émet peu d'autres gaz à effet de serre que le CO<sub>2</sub> et n'a pas d'impact polluant dans l'eau ni dans le sol. Néanmoins, sur son patrimoine forestier, la gestion des forêts de CNP Assurances assure la protection des sols contre l'érosion, la filtration et la purification de l'eau.

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

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

## Réduction de l'empreinte environnementale dans nos métiers

### L'ENVIRONNEMENT COMME CRITÈRE D'INVESTISSEMENT

CNP Assurances est le 1<sup>er</sup> propriétaire privé de forêts en France. À ce titre, il contribue par son activité à la captation d'une quantité importante de CO<sub>2</sub>. Pour rappel (cf. les forêts : une opportunité écologique.), la croissance des arbres a permis de stocker 267 832 tonnes de CO<sub>2</sub> en 2014. Le gestionnaire des forêts de CNP Assurances a développé une réflexion sur l'adaptation des massifs aux évolutions climatiques projetées pour les décennies à venir.

CNP Assurances intègre des critères environnementaux à l'ensemble de la gestion des actions et des obligations *corporate* (cf. Investissements responsables) privilégiant donc, comme CNP Argentine, les entreprises vertueuses sur le plan environnemental. Par ailleurs, CNP Assurances a développé un fond ISR à thématique environnementale « CNP développement durable » qu'elle propose via son réseau Amétis.

L'acquisition des nouveaux biens immobiliers de CNP Assurances intègre depuis mi-2009 une analyse de l'efficacité énergétique (*Green rating*) qui permet d'anticiper l'impact financier des travaux de mise aux normes. Le groupe Caixa Seguradora exclut les projets immobiliers avec des dommages environnementaux potentiels.

À travers sa politique d'investissement, CNP Assurances et ses deux filiales au Brésil et en Argentine, encouragent ainsi la réduction de l'empreinte environnementale de l'économie dans son ensemble. La sélection des fournisseurs adopte, dans le même but, des critères environnementaux (cf. Achats responsables).

## CONSOMMATION DE PAPIER MÉTIER

Papiers pour les documents contractuels, la gestion des sinistres et la communication client

Papier métiers	Consommation (en millions de feuilles)	Part des papiers certifiés gestion durable
CNP Assurances (France) *	73,7	99,88 %
MFPrévoyance (France)	0,8	0 %
LBP Prévoyance (France)	nc	0 %
Caixa Seguradora (Brésil)	4,2	100 %
CNP CIH (Chypre)	1,3	83,88 %
CNP Partners (Espagne)	0,5	0 %
CNP BVP (Espagne)	0,2	0 %
CNP UniCredit Vita (Italie)	4,5	100 %
CNP Argentine (Argentine)	0,6	0 %
CNP Europe Life (Irlande)	0,2	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>90,4 %</b>

\* Y compris brochures institutionnelles.

La baisse de la consommation de papier s'explique essentiellement par la réduction des tirages de documents contractuels à CNP Assurances suite à des mises à jour réglementaires et de la dématérialisation des demandes d'adhésion.

Au total pour CNP Assurances, 74,2 millions de feuilles ont été achetées pour les brochures institutionnelles, l'information

aux assurés et les documents contractuels, soit une baisse de 18 %. Une première action importante de réduction du volume papier a été réalisée en 2009 avec le passage au recto verso pour une majorité des courriers d'informations aux clients de CNP Assurances (- 42 % en 2009 et - 26 % en 2010). À noter que pour la 1<sup>re</sup> année, une partie des courriers clients ont été édités sur du papier recyclé.

Les changements de mentions légales de CNP Partners et les nouvelles contraintes réglementaires en Italie liées à la lutte anti-blanchiment ont augmenté le nombre de courriers clients. 90 % des papiers utilisés dans le Groupe (y.c. fonctionnement interne) sont certifiés gestion durable (FSC et PEFC, Eco label européen).

## DÉMATÉRIALISATION DES DOCUMENTS - UNE DÉMARCHE EN PLEINE EXTENSION

La conversion numérique de certains supports ou procédures a progressé à CNP Assurances : la dématérialisation des courriers marketing vers les clients du réseau Amétis a été initiée en 2011, en 2014 la quasi-totalité des envois d'e-mailing se sont substitués aux envois de mailings papier.

La quasi-totalité des demandes d'adhésion pour les produits Banque Postale sont dématérialisées, cela a ainsi permis de supprimer l'usage du papier carboné (soit une économie de 1 million d'exemplaires). Les bulletins de situation semestriels aux clients sont également dématérialisés, soit une économie de trois millions de plis pour le réseau Caisse d'Épargne et de 1,9 million de plis pour le réseau La Banque Postale.

## Gestion de l'impact carbone

### Priorité N° 2

La mesure de l'empreinte carbone du Groupe a été réalisée sur différents périmètres. Le groupe CNP Assurances étant une société de services, les rejets de gaz à effet de serre sont liés à l'usage et l'activité des collaborateurs et des serveurs

informatiques. Les postes les plus émetteurs sont donc les postes déplacements, le papier et les consommations d'énergie des bâtiments d'exploitation.

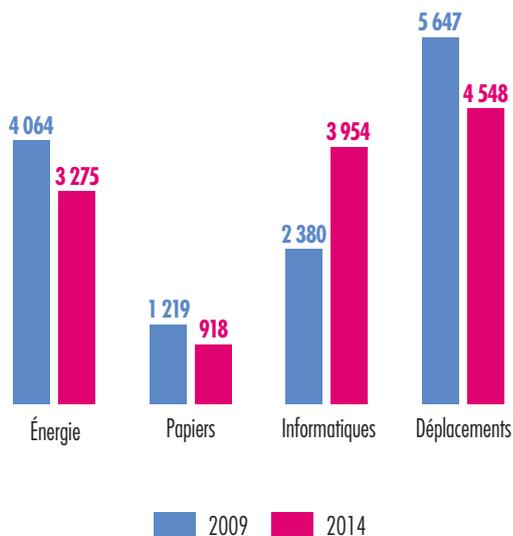
## Bilans de gaz à effet de serre

### À CNP ASSURANCES, UN SUIVI DEPUIS CINQ ANS

CNP Assurances suit ses émissions de gaz à effet de serre en réalisant annuellement un bilan.

#### ÉVOLUTION DE L'EMPREINTE CARBONE SUR LES PRINCIPAUX POSTES

Unité de mesure : milliers de  $\text{teqCO}_2$  - À méthodologie et périmètre identique



■ **Moins 20 % des émissions liées à l'énergie** en 5 ans

■ **Moins 19 % des émissions sur les déplacements**, une politique voyage et une sensibilisation des collaborateurs qui donne des résultats encourageants : les émissions de gaz à effet de serre générées par les déplacements professionnels ont diminuées de 31 % depuis 2009

■ **Plus 66 % des émissions liées à l'informatique**, la maîtrise des émissions liées aux matériels et aux serveurs informatiques est un enjeu complexe compte tenu des besoins croissants de notre activité (gestion dématérialisée, prise en compte des évolutions réglementaires, commerce en ligne...). Le nombre de serveurs informatiques a été multiplié par 2,5 en cinq ans. Les calculs pour la détermination de la marge de solvabilité, selon la nouvelle réglementation Solvency 2, nécessite en effet des puissances informatiques très importantes

### Une mesure réglementée

Les émissions de  $\text{teqCO}_2$  de CNP Assurances sont mesurées selon l'article 75 de la loi du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement et s'élevaient à :

	2014	2013	Évolution
Émissions directes des gaz à effet de serre (scope 1)	2 643 $\text{teqCO}_2$	2 859 $\text{teqCO}_2$	- 8 %
Émissions indirectes associées à l'énergie des gaz à effet de serre (scope 2)	2 074 $\text{teqCO}_2$	2 015 $\text{teqCO}_2$	+ 3 %
Autres émissions indirectes	15 267 $\text{teqCO}_2$	15 565 $\text{teqCO}_2$	- 2 %

Le détail par poste est disponible dans la déclaration réglementaire sur le site [cnp.fr](http://cnp.fr). La diminution de carburants des voitures et du fioul utilisé pour les groupes électrogènes explique la variation des émissions du scope 1.

### Un objectif pour le fonctionnement interne

Les émissions de  $\text{teqCO}_2$  liées au fonctionnement interne par collaborateur (hors région, y compris prestataires hébergés) mesurées à méthodologie et périmètre identique, ont diminué de plus de 10 % entre 2009 et 2012, permettant d'atteindre l'objectif 2012. Depuis 2012, elles ne cessent de diminuer, - 1,2 % en 2013 et - 2,6 % en 2014.

### LE BILAN DES GAZ À EFFET DE SERRE DU GROUPE CAIXA SEGURADORA

L'empreinte carbone du groupe Caixa Seguradora, mesurée sur les postes déplacements et bâtiments (selon le *GHG protocol*) s'élève à 2,28  $\text{teqCO}_2$  par salarié. Ses émissions sont compensées sous forme de reboisement en forêt atlantique avec l'ONG *Iniciativa Verde*, et lui donnent la certification *Carbon Free* depuis plusieurs années.

### BILAN PARTIEL DE GAZ À EFFET DE SERRE DU GROUPE CNP ASSURANCES

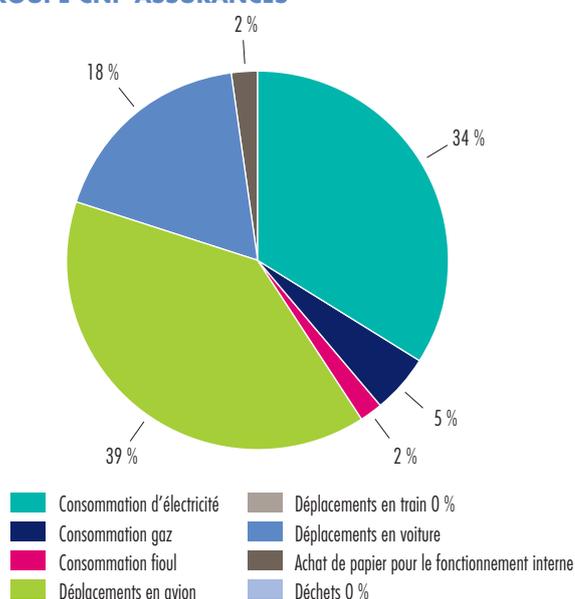
Dans le cadre de sa démarche RSE et en particulier carbone, CNP Assurances souhaite consolider son bilan d'émissions de GES au niveau de l'ensemble de ses filiales consolidées.

Depuis l'année dernière, ce bilan s'appuie sur les données disponibles via le *reporting* environnemental déjà en place et se concentre donc sur les sources majeures d'émissions : électricité, gaz, fioul, papier pour le fonctionnement interne, déchets et déplacements professionnels. Il n'intègre donc pas les gaz frigorigènes (mineur en terme d'émissions), les achats de services, le fret (mineur en terme d'émissions) et les déplacements domicile-travail et visiteurs.

Il a été réalisé selon la méthodologie Bilan Carbone® et à l'aide de la base carbone de l'ADEME.

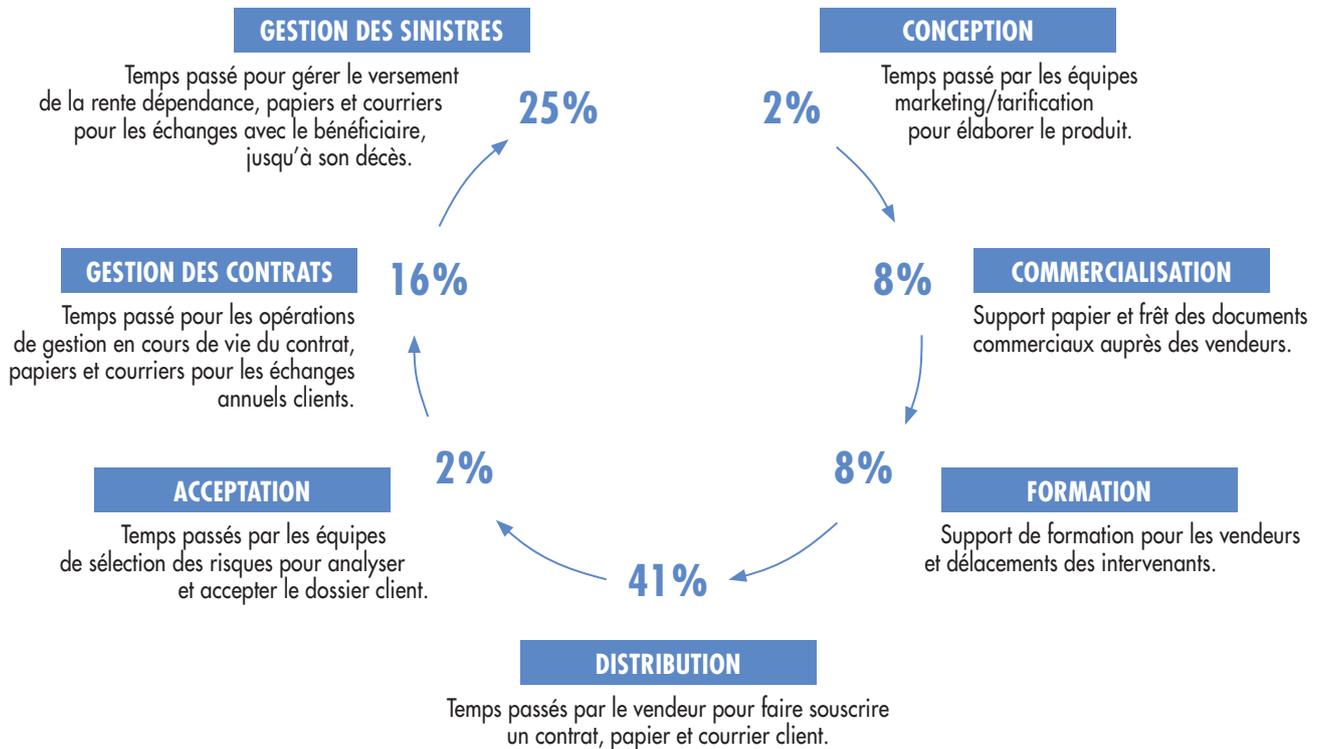
Les émissions de GES partielles du groupe CNP Assurances s'élevaient à 9 500  $\text{teqCO}_2$  soit une moyenne de 2,01  $\text{teqCO}_2$  sur les 4 705 collaborateurs. Les postes les plus émetteurs au sein des activités du Groupe sont les déplacements professionnels en avion (3 700  $\text{teqCO}_2$ ) et les consommations d'électricité (3 200  $\text{teqCO}_2$ ) :

### RÉPARTITION DES ÉMISSIONS DE GES GROUPE CNP ASSURANCES



## Impact d'un produit d'assurance

Les émissions liées au cycle de vie d'un produit d'assurance ont été estimées en 2010, en cohérence avec la démarche Bilan des gaz à effet de serre<sup>®</sup>. À titre d'exemple, un contrat « Trésor Prévoyance Autonomie », émet sur toute la durée de sa vie 12 kgCO<sub>2</sub>, répartis de la façon suivante :



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

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

## Changement climatique

Les plus importantes entités du groupe CNP Assurances et Caixa Seguradora ont engagé des travaux significatifs sur cette problématique. Leurs rejets de gaz à effet de serre sont déclarés auprès du *Carbon Disclosure Project* depuis 2005.

CNP Assurances a signé la déclaration de Kyoto de l'Association de Genève et a renouvelé son engagement.

Les enjeux les plus significatifs de CNP Assurances concernent les forêts (54 414 hectares) et les biens immobiliers (3,5 millions de m<sup>2</sup>) (cf. chapitre Pour une économie durable).

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

Le groupe Caixa Seguradora compense ses émissions sous forme de reboisement en forêt atlantique et est ainsi certifié *carbon free* depuis plusieurs années.

## Maîtrise de notre impact local

### Priorité N° 3

## Impact local

### EMPLOI LOCAL

CNP Assurances participe à l'emploi dans les régions où elle est implantée depuis près d'un siècle : 90 % des collaborateurs de CNP Assurances travaillent dans les locaux de l'entreprise situés à Paris, Arcueil et Angers. Les expatriés représentent 0,3 % des collaborateurs de ses filiales internationales. De même, les filiales internationales participent à l'emploi régional y compris au niveau des cadres dirigeants : 78 % des membres des comités exécutifs ou de direction présents fin 2014 ont été embauchés localement.

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

### IMPACT DE L'ACTIVITÉ D'ASSUREUR ET D'INVESTISSEUR

En rendant ses produits accessibles au plus grand nombre, dans la sélection médicale comme au niveau économique, le groupe CNP Assurances contribue à la lutte contre l'exclusion financière. Ces sujets, essentiels dans la démarche RSE du Groupe sont développés dans la partie 4.2.1.

Avec plus de 300 Md€ de placements, le groupe CNP Assurances joue un rôle majeur dans le financement de l'économie pour l'essentiel sur le territoire national de ses implantations. Les opérations de financement à l'économie réelle ont été poursuivies en 2014 soit via des co-financements en direct soit via des investissements réalisés au travers de fonds spécialisés : financements d'entreprises, de projets d'infrastructure ou d'immobilier.

Tous les secteurs de l'économie sont accompagnés dans une perspective de développement de long terme. CNP Assurances soutient la responsabilité sociale des entreprises dont elle est actionnaire à travers sa politique d'investisseur et d'actionnaire responsable (cf. Pour une Economie durable). De la même façon, les placements financiers du groupe Caixa Seguradora sont tous réalisés au Brésil.

### CNP Assurances investit en 2014 dans DomusVi, acteur majeur de l'accueil et services aux personnes âgées :

En tant que premier assureur de personnes dont le développement des métiers de la protection est une priorité stratégique, CNP Assurances considère cet investissement non seulement comme une opportunité d'investir dans ce marché en croissance, mais aussi un soutien de long terme à un expert reconnu de l'accompagnement des seniors en matière de dépendance. En effet DomusVi propose une offre de services complète aux personnes âgées : 182 résidences médicalisées, 15 non médicalisées, ainsi que des aides et soins infirmiers à domicile sur l'ensemble du territoire.

### ACTIONS SUR LES COMMUNAUTÉS LOCALES

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

- les prestations d'assistance et de prévention développées par Filassistance répondent aux besoins de la population fragilisée par l'âge, le handicap ou la maladie
- le groupe Caixa Seguradora participe activement au soutien des populations locales. L'opération *Jovem de expressao* favorise le développement humain face aux conditions de transition démographique et épidémiologique actuelle du Brésil (cf. [www.jovemdeexpressao.com.br](http://www.jovemdeexpressao.com.br)). L'opération vise à réduire la violence par l'accès au marché du travail chez les jeunes de la région d'implantation en partenariat avec les centres culturels locaux. Ce programme est reconnu pour son caractère innovant et depuis 2010, la gestion est réalisée en partenariat avec le bureau des Nations Unies sur les drogues et le crime (UNODC). En 2014 le groupe Caixa Seguradora a formé 840 jeunes des banlieues dans des ateliers d'expression et d'entrepreneuriat et en a réuni près de 14 000 dans des événements et des dialogues participatifs
- depuis 2007, La Banque Postale Prévoyance, avec TNS Sofres/La Croix, réalise annuellement le baromètre dépendance, porteur de nombreux renseignements sur les enjeux de société que sont la prévoyance et la dépendance en France
- CNP Assurances est membre fondateur de la fondation entrepreneurs de la Cité.

## LOBBYING

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

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

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

## Mécénat et partenariat sociétal

Les opérations de mécénat sont réalisées en partenariat avec des associations à la suite d'appels à projets qui en France sont portés pour partie par les salariés. Au Brésil, les employés sont investis dans la réalisation des actions de mécénat. Par ailleurs, le groupe Caixa Seguradora a des accords de coopération avec l'UNODC et l'UNESCO ou encore un contrat de prestation de service avec l'ONG *Iniciativa Verde*. En 2013, elle a créé l'Institut Caixa Seguros afin de structurer ses actions avec l'ONU pour l'amélioration des comportements sociaux. CNP Partners parraine une association de solidarité.

## LES ACTIONS SPÉCIFIQUES

■ **assurés, formation/recherche** : CNP Assurances entretient des relations régulières avec l'ENASS. Elle finance également des centres de formation et CFA tels que l'IFPASS, l'ADAPT et aide des écoles au travers de la taxe d'apprentissage. Dans le cadre de son mécénat, CNP Assurances soutient la « Chaire Transitions démographiques, Transitions économiques » de la Fondation du Risque

■ **réinsertion** : l'accueil de jeunes en formation est une tradition dans le groupe CNP Assurances. À fin 2014, CNP Assurances accueille 101 contrats d'alternance ou d'apprentissage, et le Groupe accompagne 182 stagiaires.

CNP Assurances est membre fondateur de la fondation Entrepreneurs de la Cité et co-assure les créateurs d'entreprises bénéficiaires. Elle s'est également engagée sur le fonds d'investissement *Business Angels* des Cités Partenaires 2, dédié aux entrepreneurs issus des cités dites sensibles. Le groupe

Caixa Seguradora s'investit fortement dans le programme *Jovem de expressao* (cf. Impact local) et a signé en 2011 un accord de coopération avec l'UNESCO pour développer des actions de communication communautaire et de promotion de la santé des jeunes dans le cadre de ce programme social.

Les filiales ont mis en place de nombreux programmes en relation avec des associations : au Brésil, reforestation avec l'ONG *Iniciativa Verde*, gestion des déchets avec l'association les Amis du Futur, lutte contre l'infection du VIH avec l'UNESCO et en 2014 renouvellement de l'enquête sur la santé sexuelle et reproductive des jeunes brésiliens. CNP Partners poursuit son soutien de mécénat aux personnes en difficultés.

Le Green Group gère les actions de mécénats de CNP UniCredit Vita et dispose d'un budget de 12 000 €. En 2014, il a collecté des dons auprès des salariés et abondés par l'employeur, en faveur des familles touchées par les inondations de fin 2013.

## LA FONDATION CNP ASSURANCES

Après 21 ans d'engagement, la Fondation a choisi de conserver la santé publique comme objet tout en l'ouvrant sur des enjeux plus sociétaux. La Fondation d'entreprise CNP Assurances s'est engagée dès 1999 dans la lutte contre la douleur, son budget en 2014 s'est élevé à 800 K€.

■ **Prise en charge de la douleur** : ainsi cinq nouveaux projets « douleurs » pour un montant total de 196 K€, ont retenu l'attention du conseil d'administration de la Fondation. Ils portent notamment sur le handicap : un projet original proposant la création d'outils adaptés aux spécificités cognitives des personnes atteintes de trisomie 21, la mise en service sur leur lieu de vie d'un bus de soins dentaires au profit de personnes lourdement handicapées. Deux projets innovants de *serious games* ont été sélectionnés, le premier attire aux douleurs liées au cancer, le second au profit de la Croix-Rouge Française concerne des projets thérapeutiques liés aux enfants.

■ **Prise en charge des arrêts cardiaques et premiers secours** : depuis le début de son engagement sur le thème de l'arrêt cardiaque et des premiers secours en 2009, la Fondation a consacré 1 937 000 € à cet axe de soutien destiné principalement aux collectivités locales : 2 800 défibrillateurs ont été implantés dans près de 2000 communes et la population a été formée à leur utilisation et plus généralement à l'intérêt décisif des premiers secours. Alors que plus de 40 000 personnes décèdent chaque année en France d'un arrêt cardiaque extrahospitalier, CNP Assurances encouragera à nouveau les collectivités à s'investir *via* un prochain appel à projets en 2015.

■ **Autres projets soutenus** : la Fondation a également soutenu en 2014 dix-huit projets collaborateurs liés à la santé. Des projets touchant des enfants tels que la création de romans spécialisés mis à leur disposition pendant leur hospitalisation, l'éducation, ou encore des soins cliniques ophtalmologiques prodigués à la population cambodgienne.

### L'institut Caixa Seguros

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

- programmes sociaux et notamment Jovem de Expressao, qui ont pour but de lutter contre la violence chez les jeunes des banlieues défavorisées de Brasilia
- programmes environnementaux, et notamment Carbone Seguro, qui ont pour but de maîtriser les émissions de carbone et lutter contre les changements climatiques, préserver les ressources hydrauliques et la biodiversité
- programme culturels et de mécénat.

## Droits humains

### LE PACTE MONDIAL COMME FIL DIRECTEUR

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

Les signataires renouvellent annuellement leur engagement et promeuvent le Pacte auprès de leurs fournisseurs et sociétés de gestion. Toutes les filiales partagent quatre grands principes : respect des droits de l'homme, liberté d'association et le droit à la négociation collective, accompagnement des collaborateurs dans la durée, et promotion de l'égalité des chances.

### UN MESSAGE DIFFUSÉ AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

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

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

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

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

### LES PROCÉDURES DÉDIÉES

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

Parmi les procédures qui garantissent le respect des droits civils et politiques appliquées au groupe CNP Assurances, on peut notamment citer : les codes et règlements intérieurs, les accords sur le droit syndical ainsi que les éléments concernant la protection des données personnelles.

# Indicateurs sociaux et environnementaux des filiales non consolidées

Pour CNP Assurances, la responsabilité sociale s'entend au-delà des règles de consolidation comptable. À fin 2014, trois sociétés détenues à 50 % ou plus mais non consolidées font l'objet d'une veille RSE : Assurance, CNP TI et Age d'Or.

## Périmètre

- 157 collaborateurs Assurance dans les locaux de Saint-Cloud (3 295 m<sup>2</sup>) - dont 65 Filassistance et 92 Garantie Assistance
- 16 collaborateurs Âge d'Or (hors franchisés) à Troyes et en régions (390 m<sup>2</sup>)
- 366 collaborateurs CNP TI hébergés dans les locaux de CNP Assurances (les données de consommation sont intégrées dans les chiffres de CNP Assurances).

## Indicateurs sociaux 2014

### Effectifs

Effectif	Part des femmes	Âge moyen
539	37 %	44,7 ans

À périmètre identique, les effectifs ont augmenté de 8 %

La main-d'œuvre externe concerne principalement le ménage, ainsi que l'informatique, CNP TI fait appel à l'équivalent de 14 personnes à temps plein en soutien informatique.

La part des femmes reste autour de 60 % pour les sociétés d'assurances/assistance. La proportion des femmes est moindre à 25 % dans le secteur informatique.

### Gestion de l'emploi

Ancienneté	Turn over	Nombre de sorties	Nombre de recrutements
13,4 ans	4,8 %	68	110

10 % des salariés sont à temps partiel. Près de 5 000 heures supplémentaires ont été enregistrées sur 2014. Les motifs de sorties sont essentiellement des fins de contrats temporaires (35) et des démissions (15). Dix licenciements ont été enregistrés en 2014.

### Santé sécurité

Taux d'absentéisme total (hors CNP TI - nc)	Taux d'absentéisme hors maternité
6,6 %	2,9 %

Il y a eu quatre accidents du travail en 2014. À noter la création en 2014 de la commission de prévention des risques psychosociaux à CNP TI, ainsi que la réalisation d'une enquête sur le bien-être au travail. Ses résultats et les plans d'actions ont été présentés à tout le personnel. De plus, les élus et un membre de la direction ont été formés à « l'accueil d'un salarié en souffrance ».

### Formation-gestion de carrière

Le nombre d'heures de formation s'élève à 10 133 pour les trois filiales françaises, pour un montant de 3,73 % de la masse salariale.

CNP TI a mis en œuvre en 2014 le projet « compétences » basé sur les analyses croisées compétences/ entretiens d'activité/ stratégie CNP, réalisées sur tous les collaborateurs. Cette approche a permis de faire ressortir les opportunités d'évolution les plus pertinentes et accélérer ainsi les progressions des collaborateurs.

### Dialogue social

Au total 81 réunions (22 CHSCT et 59 réunions avec les délégués du personnel) se sont tenues. Deux accords ont été signés en 2014 dont un sur l'égalité professionnelle entre hommes et femmes à CNP TI.

### Promotion de l'égalité des chances

Part des femmes cadres	Part des femmes cadres de direction
32 %	23 %

On note six travailleurs en situation de handicap et cinq personnes sont en contrat de professionnalisation.

## Indicateurs environnementaux 2014

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

### Consommation

Papier	Électricité
831 000 feuilles	238 751 kWh

Les consommations de papiers sont en forte diminution (- 35 %) par le passage des impressions en recto-verso dans toutes les entités et le développement des projets de dématérialisation de formulaires, d'optimisation des moyens d'impression, la reprise en interne de travaux marketing ou encore la mise en ligne de documents à l'intention des franchisés.

La consommation d'électricité a diminué de moitié du fait du déménagement de Garantie Assistance fin 2013. En effet, les anciens locaux utilisaient des installations électriques fort consommatrices (chauffages électriques individuels, monte-voiture, pas de programmation horaire pour le chauffage...).

### Déchets

Assuristance a mis en place un dispositif de collecte de piles (5 kg), de papier (4,5 tonnes) et de cartouches. La démarche de recyclage du papier lui permet de contribuer à la réinsertion de personnes en situation d'exclusion. Age d'or a mis à disposition des poubelles de tri sélectif pour ses neuf collaborateurs présents à Troyes.

### Mesures prises pour réduire l'impact sur l'environnement

Filassistance a mis en place la « lettre verte », service d'envoi de courrier économique et respectueux de l'environnement. Pour la livraison de ses plis et colis urgent à Paris et dans les Hauts Seine, Filassistance fait appel à un service de coursiers à vélo lui permettant de réduire ses émissions de CO<sub>2</sub>. Elle a par ailleurs signé une charte de responsabilité éthique et sociale avec cette société de service.

# Méthodologie

## Méthodologie du reporting Groupe

Les avancées de la démarche sont suivies à travers des indicateurs et l'identification de réalisations exemplaires. Le groupe CNP Assurances communique ses indicateurs de responsabilité sociale, environnementale et sociétale conformément aux dispositions réglementaires des articles R. 225-104 à R. 225-105-2 du code de commerce. Le Bilan RSE 2014 reprend ces indicateurs en détail et par pays.

## Référentiel et définition

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

La mise en place de ce processus a été réalisée à l'aide notamment du *Global Reporting Initiative* (GRI). Les indicateurs de références sont consultables sur le site du GRI : <https://www.globalreporting.org>.

## Périmètres

Les indicateurs couvrent toutes les entités du groupe CNP Assurances consolidées en comptabilité, hors succursales, en intégration globale, sauf mention contraire, soit : CNP Assurances (pour les données environnementales hors 3 000 m<sup>2</sup> en régions), CNP IAM, Previposte, ITV, CNP international, LBP Prévoyance, MFP Prévoyance, CNP Partners (pour les données environnementales hors bureaux CIS en Italie et en France), CNP Assurances Compañía de Seguros, Groupe Caixa Seguradora, CNP UniCredit Vita, CNP Cyprus Insurance Holdings, CNP Europe Life et CNP Barclays Vida y Pensiones (pour les données environnementales hors bureaux en Italie et au Portugal), et leurs sous-filiales consolidées. Les indicateurs des filiales consolidées sont présentés sans application de quote-part. Le périmètre des entités couvertes est identique en 2013 et en 2014.

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

La nouvelle filiale issue du partenariat de CNP Assurances avec Banco Santander n'est pas incluse dans le *reporting*. Elle compte un effectif de 32 collaborateurs au 31 décembre 2014.

Les indicateurs les plus importants sont aussi publiés sur les filiales non consolidées détenues à 50 % ou plus par CNP Assurances au 1<sup>er</sup> janvier 2014, à savoir Assurance, Age d'Or Expansion, le GIE CNP TI.

## Le niveau de couverture

Le niveau de couverture des indicateurs est mentionné dans les tableaux. Il représente les effectifs des entités intégrées dans

le calcul de l'indicateur divisé par l'effectif total du groupe consolidé hors succursales en Italie et au Danemark et hors filiale liée au partenariat avec Banco Santander. La couverture totale du chapitre 4 porte donc sur 98,89 % des collaborateurs du Groupe consolidé au 31 décembre 2014.

## Les évolutions

Les évolutions sont mesurées en taux de variation entre la donnée 2013 et 2014. De façon générale lors de changement de périmètre significatif expliquant une évolution particulière, l'effet est expliqué en commentaire.

## Période couverte

Les indicateurs de flux couvrent la période du 1<sup>er</sup> janvier 2014 au 31 décembre 2014 (hors déplacements professionnels CNP Assurances sur 12 mois glissants du 1<sup>er</sup> novembre 2013 au 30 octobre 2014) et les indicateurs de stocks s'entendent au 31 décembre 2014.

## Historique et variation du périmètre

Les entités consolidées dans ce chapitre en 2014 sont les mêmes qu'en 2013. Les variations de périmètre peuvent néanmoins apparaître sur des indicateurs qui n'auraient pas été renseignés par une entité ou par une sous-entité en 2013, et qui l'auraient été en 2014.

## Méthode de collecte, de contrôle et de consolidation

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

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

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

## Limites de la collecte et fiabilité

Certaines données environnementales ont fait l'objet d'estimations lorsque l'imputation directe n'était pas disponible. Il s'agit notamment des données de consommation eau et énergie des bâtiments estimées dans certains cas au prorata des m<sup>2</sup> occupés

(sites d'Arcueil, CNP BVP, CNP Europe Life). Par ailleurs, il peut exister des définitions d'indicateurs sociaux légèrement différents d'un pays à l'autre. Les indicateurs consolidés retenus ci-après restent néanmoins cohérents et significatifs. Le référentiel commun a particulièrement été déployé en 2014 dans les filiales étrangères et certaines définitions telles que celle de l'absentéisme et les rémunérations ont été homogénéisées.

### Libellé des entités

À des fins de lisibilité, le nom de certaines entités du Groupe a été simplifié. Ainsi CNP Argentine correspond à CNP Assurances Compañia de Seguros, LBPP à La Banque Postale Prévoyance, CNP CIH pour CNP Cyprus Insurance Holdings, CNP BVP pour CNP Barclays Vida y Pensiones. À noter que le Groupe Caixa Seguros a changé de dénomination en 2014 pour s'appeler Groupe Caixa Seguradora et CNP Vida pour CNP Partners.

## Vérification

L'un des commissaires aux comptes a procédé à des travaux visant à vérifier la présence et la sincérité des informations relevant de l'article 225 du code de commerce. Les informations les plus importantes ont fait l'objet d'une revue de sincérité, qui inclut notamment des tests de détail sur les indicateurs quantitatifs correspondants ; les autres informations ont fait l'objet d'une revue de cohérence globale. Le rapport est disponible chapitre 4.8 du document de référence 2014 sur le site [cnp.fr](http://cnp.fr).

Indicateurs sociaux	Niveau de vérification
<b>a) Effectifs</b>	
■ Effectif total et répartition des effectifs par âge, sexe et zone géographique	Revue de sincérité
■ Embauches et licenciements	Revue de sincérité
■ Rémunérations et leur évolution	Revue de sincérité
<b>b) Organisation du travail</b>	
■ Organisation du temps de travail	Revue de sincérité
■ Absentéisme	Revue de sincérité
<b>c) Relations sociales</b>	
■ Organisation du dialogue social (procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci)	Revue de sincérité
■ Bilan des accords collectifs	Revue de sincérité
<b>d) Santé et sécurité</b>	
■ Conditions de santé et de sécurité au travail	Revue de sincérité
■ Bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	Revue de cohérence
■ Accidents du travail, fréquence et gravité ainsi que les maladies professionnelles	Revue de sincérité
<b>e) Formation</b>	
■ Politiques mises en œuvre en matière de formation	Revue de sincérité
■ Nombre total d'heures de formation	Revue de cohérence
<b>f) Égalité de traitement</b>	
■ Mesures prises en faveur de l'égalité entre les hommes et les femmes	Revue de sincérité
■ Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	Revue de cohérence
■ La politique de lutte contre les discriminations	Revue de sincérité
<b>g) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'organisation internationale du travail relatives</b>	
■ Au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	Revue de cohérence
■ À l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	Revue de cohérence
■ À l'élimination du travail forcé ou obligatoire	Revue de cohérence
■ À l'abolition effective du travail des enfants	Revue de cohérence

Indicateurs environnementaux	Niveau de vérification
<b>a) Politique générale en matière environnementale</b>	
■ L'organisation de la Société pour prendre en compte les questions environnementales	Revue de cohérence
■ Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	Revue de cohérence
■ Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	Non traité compte tenu de l'activité de service du Groupe
■ Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement	Revue de cohérence
<b>b) Pollution et gestion des déchets</b>	
■ Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	Non traité compte tenu de l'activité de service du Groupe
■ Mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	Revue de cohérence
■ Prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	Revue de cohérence
<b>c) Utilisation durable des ressources</b>	
■ Consommation d'eau et approvisionnement en fonction des contraintes locales	Revue de cohérence
■ Consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	Revue de sincérité
■ Consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	Revue de sincérité
■ Utilisation des sols	Revue de cohérence
<b>d) Changement climatique</b>	
■ Les rejets de gaz à effet de serre	Revue de sincérité
■ Adaptation aux conséquences du changement climatique	Revue de sincérité
<b>e) Protection de la biodiversité</b>	
■ Mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	Revue de cohérence
<b>Indicateurs sociétaux</b>	
<b>a) Impact territorial, économique, et social de l'activité de la Société</b>	
■ En matière d'emploi et de développement régional	Revue de cohérence
■ Sur les populations riveraines ou locales	Revue de cohérence
<b>b) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la Société</b>	
■ Conditions de dialogue avec ses personnes ou organisations	Revue de cohérence
■ Actions de partenariat ou de mécénat	Revue de sincérité
<b>c) Sous-traitance et fournisseurs</b>	
■ Prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	Revue de sincérité
■ Importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	Revue de sincérité
<b>d) Loyauté des pratiques</b>	
■ Actions engagées pour prévenir de la corruption	Revue de sincérité
■ Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	Revue de cohérence
<b>e) Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme</b>	
	Revue de cohérence

à suivre sur  
[www.cnp.fr](http://www.cnp.fr)

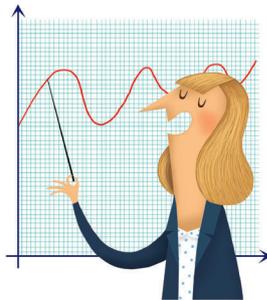
**DÉCOUVREZ L'EUROCROISSANCE  
EN 2 MINUTES 30**

Le module d'information mis en ligne par CNP Assurances vous dit tout ce qu'il faut savoir sur le support d'assurance vie nouvelle génération : son rendement, la garantie du capital, les options à la souscription et les possibilités en cas d'imprévu. Premier assureur de personnes en France, CNP Assurances entend assumer son rôle pédagogique et permettre au plus grand nombre de booster la performance de son épargne.

**RETROUVEZ LE GROUPE  
CNP ASSURANCES**

Découvrez ses activités, ses engagements, les réponses de ses experts aux questions d'assurance, et suivez son actualité en ligne. Pratique, le site permet d'accéder directement à votre espace : particulier, professionnel, candidat, journaliste, actionnaire ou analyste/investisseur.

Il est compatible avec tous les supports numériques et accessible à tous.



# consultez nos publications

Le rapport annuel, le bilan RSE ainsi que le document de référence 2014 sont disponibles en ligne à la rubrique « Le Groupe », « Nos publications ».  
Le *guide de l'actionnaire* et la lettre aux actionnaires sont disponibles dans l'espace « Actionnaire ».

Disponibles en français et en anglais\*, téléchargeables sur notre site [www.cnp.fr](http://www.cnp.fr) ou sur simple demande auprès de CNP Assurances.

\* À l'exception du *guide de l'actionnaire*



Ce document est imprimé par une entreprise certifiée Imprim'Vert sur un papier produit à partir de fibres recyclées 100 % post-consumer et qui a reçu la certification éco-label européen.



Le papier recyclé 100% post-consumer étant un réel engagement vers l'économie circulaire, un des enjeux de la RSE.

Avril 2015 – CNP Assurances – Service du développement durable – Conception et réalisation de la couverture : ©Textuel La Mine – Conception et réalisation maquette Labrador – Crédits photos couverture : © Eric Audras/Corbis - Paul Bradbury/Getty Images et page 1 : Franck Juery – Papiers 100 % recyclés - Réf. CNP/2015/B-RSE2014/COD – Fabrication : E-Graphics – Imprimerie : Vincent  Réf. CNP/2015/RA2014/KM

