



Extrait

RAPPORT DE GESTION
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION - EXERCICE 2015

Sommaire

1. FAITS MARQUANTS	3
2. ACTIVITE	8
3. ANALYSE DES COMPTES	12
4. PERSPECTIVES DE DEVELOPPEMENT	18
5. FACTEURS DE RISQUE	19
6. RESPONSABILITE SOCIETALE D'ENTREPRISE : INFORMATIONS SOCIALES, SOCIETALES ET ENVIRONNEMENTALES	35

1. Faits marquants

1.1. Premier semestre

Partenariat renouvelé entre le Groupe BPCE et CNP Assurances

Dans le prolongement de leurs communiqués de presse du 4 novembre 2014, le Groupe BPCE et CNP Assurances ont annoncé avoir conclu des accords définitifs concernant la mise en œuvre d'un partenariat renouvelé à partir du 1er janvier 2016.

Ce partenariat renouvelé, d'une durée initiale de 7 ans, s'inscrit dans les nouvelles relations entre le Groupe BPCE et CNP Assurances. Concomitamment à l'internalisation par Natixis Assurances de l'ensemble des contrats épargne et retraite (assurance vie et capitalisation) distribués par le réseau des Caisses d'Epargne à compter du 1er janvier 2016, il comprendra la mise en place d'un partenariat exclusif en assurance des emprunteurs collective avec Natixis Assurances sur l'ensemble des réseaux du Groupe BPCE, ainsi que de partenariats spécifiques en prévoyance individuelle et collective y compris en santé (cf. Accord National Interprofessionnel). Il comportera par ailleurs un mécanisme d'alignement d'intérêts entre les partenaires concernant la gestion des encours restant chez CNP Assurances et relatifs aux contrats souscrits par les clients des Caisses d'Epargne jusqu'au 31 décembre 2015, ainsi qu'un traité de réassurance en quote-part de 10% auprès de Natixis Assurances.

Finalisation de la cession à Barclays Bank de la participation dans CNP BVP

La cession de la participation de 50 % dans la société espagnole CNP BVP (CNP Barclays Vida y Pensiones) annoncée le 22 décembre 2014 a été finalisée le 21 avril 2015, après obtention des autorisations réglementaires nécessaires, pour un montant global de 457 M€, y compris dividendes exceptionnels.

Elle se traduit par une plus-value de 248,5 M€ avant impôt soit 231,8 M€ après impôt enregistrée au 1er semestre 2015.

Récompenses pour les contrats de CNP Assurances

Le magazine *Le Revenu* a décerné les « Trophées des meilleurs contrats d'assurance vie ». Pour sa 38ème édition, 70 contrats sélectionnés pour « leur performance, leurs qualités techniques, leur régularité et leur clarté » figurent à son palmarès. Une fois de plus, CNP Assurances se distingue au palmarès annuel des meilleurs sicav et fonds communs de placement.

Cette année, CNP Assurances remporte le Grand Prix de l'Innovation pour le contrat Cachemire Patrimoine, lancé en 2014 et distribué par le réseau de La Banque Postale. Ce contrat vie haut de gamme (ticket d'entrée de 150 000 euros ou 75 000 euros si 100 % en mandat d'arbitrage) dispose de frais de gestion compétitifs dont le coût est dégressif avec l'encours placé. L'offre financière est variée avec de nombreuses Sicav des meilleures sociétés de gestion et surtout 21 trackers (dont une partie en gestion libre) qui permettent de répliquer la performance d'indices boursiers avec peu de frais. Une gestion sous mandat est également proposée avec la possibilité d'y intégrer plusieurs centaines de titres vifs.

Egalement primée dans la catégorie « contrats multisupports offensifs comportant plus de 50 fonds », CNP Assurances s'est vu attribuer un Trophée d'Or pour le contrat Nuances Privilège distribué depuis 2005 par le réseau des Caisses d'Epargne. Elle se hisse ainsi à la première place des compagnies d'assurances pour la meilleure performance globale sur trois ans.

1.2. Deuxième semestre

Partenariat entre AG2R LA MONDIALE et CNP Assurances pour créer l'acteur de référence de l'épargne retraite

AG2R LA MONDIALE et CNP Assurances ont signé en décembre 2015 un contrat cadre de partenariat dans le domaine de l'épargne retraite.

Ce projet se matérialisera par une prise de participation à hauteur de 40% de CNP Assurances dans Arial Assurance, filiale d'AG2R LA MONDIALE dédiée aux activités d'épargne retraite entreprise. Renommée Arial CNP Assurances, cette filiale commune disposera d'une gouvernance équilibrée entre les deux Groupes. Elle regroupera les expertises, les outils et les portefeuilles d'activité d'AG2R LA MONDIALE et de CNP Assurances¹ dans ce domaine, pour devenir l'acteur de référence de l'épargne retraite entreprise et permettre l'optimisation des moyens par des économies d'échelle et la mise en commun des investissements.

Sous réserve notamment de l'accord définitif des instances de gouvernance, de l'avis des instances sociales et des agréments et autorisations des autorités compétentes, Arial CNP Assurances sera opérationnelle au premier trimestre 2016. Cette filiale commune représentera près de 12 Mds€ d'engagements de retraite supplémentaire.

AG2R LA MONDIALE est le 2^{ème} acteur² du marché de la retraite supplémentaire avec notamment dans son portefeuille clients 60% des entreprises du CAC 40. Le Groupe est par ailleurs le 1er opérateur de la retraite complémentaire AGIRC-ARRCO, au service d'un salarié sur quatre du secteur privé.

CNP Assurances, 1er assureur de personnes et 3^{ème} acteur² du marché de la retraite supplémentaire en France, couvre les besoins de 9 millions de Français en épargne-retraite³ ; elle est notamment partenaire de 4 600 entreprises, 20 000 collectivités locales, d'associations et de nombreuses mutuelles et institutions de prévoyance.

Accord commerciaux CNP Assurances / La Banque Postale

CNP Assurances et La Banque Postale ont annoncé en décembre 2015 la conclusion d'un protocole d'accord préliminaire pour le renouvellement de leur partenariat à compter de 2016 sur une durée de 10 ans.

Le partenariat renouvelé comprendrait les volets suivants :

- en assurance vie et capitalisation :

- le renouvellement du partenariat pour une durée de 10 ans à compter du 1^{er} janvier 2016, le périmètre étant élargi à BPE (banque patrimoniale de la Banque Postale, filiale à 100% du Groupe depuis 2013);

- en prévoyance/protection :

- la mise en place avec La Banque Postale d'un partenariat direct en assurances des emprunteurs (ADE) collective pour le crédit immobilier d'une durée de 10 ans, CNP Assurances se substituant sur ce segment d'activité à La Banque Postale Prévoyance ;
- la cession par CNP Assurances à La Banque Postale de sa participation dans La Banque postale Prévoyance. Cette dernière conserve notamment les activités de prévoyance individuelle.

¹ Hors Préfon retraite ; le régime de retraite supplémentaire de la fonction publique n'entre pas dans le périmètre et continuera à être assuré par CNP Assurances

² Source : Argus de l'assurance 2014

³ Chiffre France 2014 consolidé

Ce projet de partenariat renouvelé s'inscrit pleinement dans les orientations stratégiques de CNP Assurances et de La Banque Postale.

La conclusion des accords définitifs devrait intervenir au cours du 1^{er} trimestre 2016, les accords actuels se poursuivant jusqu'à leur mise en place.

Emission obligataire subordonnée de 750 millions d'euros

CNP Assurances a finalisé le 1^{er} décembre 2015 une émission subordonnée datée de 750 M€, de maturité légale 10 juin 2047, avec une première date de remboursement optionnelle le 10 juin 2027. Cette émission permet au Groupe CNP Assurances de préparer les prochaines arrivées à échéance obligataires tout en bénéficiant des conditions de marché actuellement favorables.

L'émission a été placée auprès de plus de 175 investisseurs institutionnels européens, et a attiré un carnet d'ordres de 2,2 milliards d'euros. Ce succès confirme l'intérêt et la confiance dans la signature CNP Assurances.

L'obligation est structurée de façon à être considérée comme du capital, tant pour l'agence de notation Standard & Poor's que sur le plan réglementaire. A ce titre, l'obligation sera admise en capital Tier 2 dans le référentiel Solvabilité 2. Il s'agit de la première émission subordonnée du Groupe CNP Assurances ne bénéficiant pas du régime transitoire (grand-fathering) prévu par la Directive Solvabilité 2.

L'émission porte intérêt au taux fixe de 4,5% pendant 11 ans et demi. Le coupon passe ensuite à taux variable, intégrant un supplément d'intérêt (step up) de 100 points de base. La nouvelle obligation bénéficie d'une notation BBB+ par Standard & Poor's, conformément à la méthodologie de notation des titres subordonnés.

Le règlement a été effectué le 10 décembre 2015

Annnonce des mesures phares en faveur de la transition énergétique et écologique

Signataire du Montreal Carbon Pledge en mai 2015, CNP Assurances s'était engagée à publier pour la COP 21 l'empreinte carbone de son portefeuille d'investissements en actions. Elle a été au rendez-vous en annonçant, à l'occasion du colloque Novethic, une empreinte carbone associée aux actions cotées détenues en direct estimée à 0.470 teq CO2/millier d'euros investis au 31/12/2014.

Investisseur responsable et de long terme, CNP Assurances n'entend pas en rester là et s'est fixé un objectif de réduction de 20 % de cette empreinte carbone à horizon 2020 sur le portefeuille actions en direct. Pour l'atteindre, elle poursuit une démarche volontariste qui inclut notamment un dialogue avec les entreprises dont elle est actionnaire sur leur politique de réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Sur les 10 premiers mois de 2015, la diminution de l'empreinte carbone du portefeuille actions de CNP Assurances a pu être estimée à 5 %, résultat satisfaisant pour poursuivre le travail avec les entreprises. Cet indicateur étant incomplet puisqu'il ne valorise pas les actions positives des entreprises en faveur de la transition énergétique, CNP Assurances soutient les développements méthodologiques de Carbone 4 sur la mesure de l'impact carbone des entreprises et la prise en compte des émissions évitées. En effet, la méthodologie Carbon Impact Analytics fournit une mesure des émissions évitées et un indicateur prospectif sur la contribution des entreprises à la transition.

En 2015, CNP Assurances aura cédé pour près de 300 M€ d'obligations de sociétés extractrices de charbon et productrices d'énergie à base de charbon. Elle ne détient plus à la fin de l'année aucune position en direct dans les actions et obligations cotées de sociétés dont plus de 25 % du chiffre d'affaires est lié au charbon thermique.

Pour l'avenir, CNP Assurances s'engage à ne plus investir en direct dans les actions cotées et titres de dette de sociétés dont plus de 15 % du chiffre d'affaires est lié au charbon thermique.

Fort de son avancée en 2015, CNP Assurances relève son objectif et s'engage à doubler l'encours de ses investissements verts (infrastructures, private equity et green bonds) de 800 M€ à ce jour, pour atteindre 1,6

Md€ à fin 2017. Elle vient d'ailleurs d'annoncer, avec la société de gestion Meridiam, être à l'initiative du lancement d'un fonds d'infrastructures pour financer la transition écologique et énergétique, Meridiam Transition, et a souscrit au green bonds Tera Neva émis par la BEI et structuré par BNP Paribas.

Enfin, CNP Assurances, qui vient de signer la Charte pour l'efficacité énergétique des bâtiments tertiaires, réduira de plus de 20 % la consommation d'énergie de son patrimoine immobilier à l'horizon 2020, à partir de l'année de référence de 2006, dans la poursuite des actions initiées lors du Grenelle de l'environnement en 2007. Elle a d'ores et déjà déployé dans ce cadre un programme de travaux de près de 150 M€ et estime être à mi-chemin de son objectif.

Lancement de Lyfe, plateforme digitale de services santé à destination des assurés

Lyfe a pour ambition d'accompagner ses utilisateurs à chaque moment de leur vie, en proposant des services de prévention, de coaching, d'accès à la santé et d'aide aux aidants.

Internet ne remplace pas un rendez-vous chez le médecin, mais permet de répondre à un besoin croissant d'information en matière de santé. Ces dernières années, de nombreux outils de e-santé (site internet d'informations ou application mobile en matière de santé...) ont vu le jour, plébiscités par une population d'utilisateurs à la recherche de l'information la plus pertinente possible, qu'il s'agisse du choix d'un spécialiste, de renseignements sur une pathologie ou de la recherche d'un établissement de santé

Afin de répondre à ce besoin, CNP Assurances a lancé Lyfe, son premier prototype d'e-santé. Développé en Responsive Web design (RWD) - ordinateur, smartphones et tablettes -, Lyfe propose cinq services à forte valeur ajoutée :

- La possibilité d'obtenir, dans un délai court (en moins de trois jours), un rendez-vous pour une consultation médicale ou la réalisation d'un acte d'imagerie (notamment scanner) dans un centre de santé partenaire de CNP Assurances.
- La possibilité d'obtenir la réalisation d'un bilan médical personnalisé complet sur une demi-journée. Ce bilan comporte notamment des consultations spécialisées (cardiologie, ORL, pneumologie, etc.) et des examens médicaux adaptés en fonction du profil du patient.
- La possibilité, en cas de début de perte d'autonomie d'un proche, d'établir un diagnostic des conditions de maintien à domicile en toute sécurité.
- Des télé-conseils médicalisés 24/24h.
- Un accompagnement et un coaching très personnalisé en prévention santé.

Destinée aux adhérents des mutuelles, institutions de prévoyance et entreprises partenaires de CNP Assurances, Lyfe propose une offre de services innovante, en complément des produits de santé et de prévoyance, tout en complétant les prestations d'assistance.

Lyfe sera progressivement enrichi avec l'intégration, chaque trimestre, de nouveaux services.

1.3. Événements post-clôture

Négociation avec BTG Pactual au Brésil

CNP Assurances a confirmé le 13 janvier 2016 être entrée en négociation exclusive avec BTG Pactual au Brésil en vue d'acquérir 51 % de ses filiales Pan Seguros et Pan Corretora.

Placement privé de 500 M\$.

CNP Assurances a finalisé le 15 janvier un placement privé d'une obligation subordonnée de 500 M\$ auprès d'un investisseur institutionnel de premier plan. CNP Assurances a profité d'une demande spécifique pour réaliser cette opération qui permettra d'accompagner la croissance et de renforcer la structure financière du Groupe. Ce succès démontre à nouveau la confiance dans la signature de CNP Assurances.

La transaction, de type « Fixed for Life », comporte un coupon de 6% en dollars en ligne, après swap en euros, avec le niveau de la dernière obligation subordonnée émise en décembre 2015 par CNP Assurances. La maturité légale est de 33 ans, avec un premier remboursement optionnel dans 13 ans.

L'obligation est structurée de façon à être considérée comme du capital. Sur le plan réglementaire, l'obligation sera admise en capital Tier 2 dans le référentiel Solvabilité 2. Du point de vue de Standard & Poor's, le placement bénéficie d'une notation BBB+, conformément à la méthodologie en vigueur, et du statut « Intermediate Equity Content ».

2. Activité

2.1. Environnement économique et financier

Une année dominée par une forte discontinuité entre les différentes phases de marchés

L'annonce courant janvier 2015 du programme d'achats obligataires de la BCE a déclenché un rallye généralisé sur les marchés. Les taux obligataires ont fortement baissé pour atteindre, mi-avril, des niveaux inconnus sur les souches de référence à 10 ans (0,07% sur le Bund et 0.35% sur l'OAT). Cette détente spectaculaire des taux intérêts a poussé les investisseurs à rechercher des sources de rendement alternatives soit sur le crédit (avec une forte compression des spreads) soit sur les actions (avec une envolée de 20% des indices européens au 1er trimestre). Dopée par la baisse de l'euro et par la chute des prix de l'énergie, la croissance de la zone euro a accéléré au 1er trimestre (+0,5% sur le trimestre). A l'inverse la croissance américaine a ralenti en raison de conditions météo défavorables.

Ce rallye s'est inversé à partir de la mi-avril avec le redressement des prix du pétrole et de l'inflation. De nombreux fonds alternatifs ont alors décidé de retourner brusquement leurs positions sur l'obligataire, engendrant une remontée rapide des taux (+ 100 bps sur l'OAT 10 ans entre mi-avril et mi-juin) puis une correction du crédit. Les tergiversations politiques autour du règlement du dossier de la dette grecque ont accentué la volatilité et déclenché des prises de profit sur les actions européennes conduisant à une correction de -12% entre mai et début juillet. L'accord trouvé sur un 3ème plan de financement, la confirmation de la reprise européenne (+0,4% au 2nd trimestre) et surtout le regain de vitalité de l'économie américaine (croissance de 3,9% en rythme annualisé sur le 2nd trimestre) ont permis aux marchés de rebondir de près de 10% sur la seconde quinzaine de juillet.

Pourtant cette accalmie s'est révélée temporaire. En effet les turbulences observées au début de l'été sur les marchés boursiers chinois et, par contagion émergents, se sont amplifiées suite à la décision de la Chine de dévaluer sa devise de 4%. Cette option, prise dans la foulée de publications macroéconomiques décevantes a relancé les craintes de « guerre » des changes. Elle a surtout fait écho aux inquiétudes émises par la FED sur la solidité de la croissance mondiale. La conjonction de ces craintes, renforcées par la rechute des matières premières pendant l'été, a déclenché une seconde vague d'aversion aux risques, cette fois-ci intense et durable. En l'espace de 6 semaines (de mi-août à fin septembre), les marchés européens ont effacé l'intégralité de leurs gains annuels, voire pour certains (DAX, Ibex) sont repassés en territoire négatif. La correction a été globale (-20% pour le Nikkei, -10% pour le SP500, -12% pour les actions émergentes) et générale (écartement du crédit, chute des matières premières et des devises émergentes). Cette crise a culminé, en septembre, avec le nième report de la hausse des taux américains et la publication de créations d'emplois décevantes début octobre.

Paradoxalement cette accumulation de mauvaises nouvelles et de craintes sur la croissance mondiale a marqué une inflexion. D'une part les banques centrales sont revenues sur le devant de la scène en annonçant de nouvelles mesures courant octobre (baisse des taux en Chine, possibilité de renforcement du QE de la BCE, revirement de la position de la FED). D'autre part de nombreux investisseurs, qui ont sans doute jugé ce pessimisme excessif, sont repassés à l'achat sur les actions et le crédit. Ces flux ont permis, en un mois, d'effacer quasiment l'intégralité des pertes de l'été, de ramener les bourses des pays développés en territoire positif et de réduire les pertes des actions émergentes... avant une nouvelle correction de fin d'année initiée par un nouvel excès de faiblesse des matières premières (pétrole en dessous de 40\$).

Un environnement macroéconomique de plus en plus désynchronisé

Au final les marchés développés ont continué (comme en 2013 et 2014) de surperformer les marchés émergents qui subissent la conjonction de plusieurs facteurs : la force du dollar (anticipations de hausse des taux), le ralentissement de l'économie chinoise (entravée par des surcapacités de production), l'explosion de

la bulle « matières premières » (pétrole, cuivre, fer) et les excès d'endettement du secteur privé (principalement des entreprises).

Cette crise « émergente » impacte sévèrement certains pays emblématiques de la zone (Brésil, Russie, Afrique du Sud, Turquie) et amplifie l'impression de « fin de cycle ».

A l'inverse les pays développés, à commencer par l'Europe, bénéficient d'une dynamique positive grâce à la reprise la demande interne (+3,5% sur 1 an) et/ou au rebond des exportations. Cette amélioration a permis une reprise de la croissance (+1,5% en zone €). Même si la crise souveraine de 2011-2012 a laissé des traces (hausse de la dette publique et du chômage), les balances externes s'améliorent, les déficits budgétaires se réduisent et le chômage décroît (10,7% en zone euro vs 12,1 % mi 2013).

De même les Etats-Unis, en dépit de l'impact négatif du dollar fort sur les exportations et les résultats des multinationales, continuent de bénéficier de la résilience de la consommation domestique (+3,5 % sur 1 an) et de la reprise de l'immobilier résidentiel. Enfin l'investissement des entreprises résiste en dépit de la baisse drastique des dépenses dans le secteur énergétique.

Des performances financières globalement décevantes à l'issue d'une année très volatile

Ces disparités régionales, y compris au sein des pays de l'OCDE, se traduisent par des performances financières disparates mais surtout par des décalages dans l'avancement du cycle monétaire et du cycle du crédit. Ainsi le durcissement de la politique monétaire de la FED (hausse de +0,25% des taux), au moment où la BCE renforce son QE, se traduit par une remontée du dollar contre l'ensemble des devises (+10% contre € à 1,09, +5% vs £).

Ces perspectives de hausse des taux US et du \$ ont affecté les actions américaines (-1,5%) qui ont reculé après 5 années consécutives de hausse. Les spreads de crédit se sont écartés sur tous les segments obligataires en dépit de la quasi stabilité des taux longs (le 10 ans termine l'année à 2,27%) et le marché du crédit affiche des rendements annuels négatifs : -1% pour le crédit de qualité, -5% pour le crédit haut rendement.

A l'inverse les marchés européens (+4% pour l'Eurostoxx 50) et japonais (+8% pour le Nikkei) bénéficient de l'effet positif du change (soutien aux résultats des entreprises) et des QE (soutien aux flux). Toutefois la hausse de l'indice européen masque une forte disparité de performances : +12,5% pour l'indice italien, + 8,5% pour le CAC, +9,6% pour le DAX mais -4,8% pour le Footsie anglais. Côté taux la baisse des taux courts européens (essentiellement la partie 2/5 ans passée en taux négatifs) masque une stabilité des taux 10 ans (en dépit d'une forte volatilité), une légère remontée des taux longs et surtout un écartement des spreads de crédit qui a annulé les gains liés au coupon (via la contagion des marchés américains)

Enfin 2015 restera une « année noire » pour les actifs émergents (-15% pour les dettes locales, -14% pour devises vs \$, -17% pour les actions) et les actifs corrélés à cette thématique, notamment les matières premières (-26% pour l'indice global mais -42% pour l'énergie et -27% pour les métaux industriels).

Au final les marchés mondiaux terminent sensiblement plus bas que leurs points hauts (sur les actions comme sur les obligations) atteints à la fin du 1er trimestre 2015.

Face à cet environnement incertain le chiffre d'affaires de l'assurance vie en France a connu une progression de l'ordre de 4%, les rendements servis apparaissant plus attractifs que pour les autres placements.

2.2. Activité de CNP Assurances

Le chiffre d'affaires du Groupe s'élève à 31,6 Md€, en hausse de 2,5 % par rapport à 2014 (+ 3,4 % à périmètre et change constants).

Le chiffre d'affaires en **France** atteint 24,8 Md€ en 2015, en hausse de 1,1 %. L'activité est tirée par la croissance de 21,4 % des ventes en unités de compte (UC) qui représentent désormais 15,6 % du total épargne/retraite (vs 13,1 % en 2014).

La collecte nette (normes françaises) sur le segment vie capitalisation en France est positive à + 2,2 Md€ (dont + 2 Md€ en épargne/retraite UC et 0,2 Md€ en épargne/retraite euro).

En prévoyance/protection (prévoyance, santé et assurance emprunteur) la valeur des affaires nouvelles est en hausse de 32 %, grâce à la hausse des volumes en assurance emprunteur et l'amélioration de la sinistralité en santé et prévoyance collectives.

En **Amérique latine**, dans un contexte économique difficile, l'activité conserve sa bonne dynamique sur l'ensemble des segments (+ 12,3 % ; + 32,0 % à périmètre et change constants).

En **Europe hors France**, le chiffre d'affaires en Europe hors France augmente de 4,6 % pour atteindre 3,6 Md€. Le modèle d'activité se transforme rapidement : le mix produits s'améliore avec une progression de 34,8% du segment épargne UC et de 149,1 % de la prévoyance/protection portée par l'intégration de CNP Santander Insurance. Plus de 70 % du chiffre de la zone est réalisé en épargne UC et prévoyance/protection (vs. 48 % en 2014).

	Chiffre d'affaires IFRS Groupe par pays			
(en millions d'euros)	2015	2014	Evolution (%)	Evolution (%) Périmètre et change constants ⁽¹⁾
France	24 776,7	24 503,2	+ 1,1	+ 1,1
Brésil	3 161,1	2 828,7	+ 11,8	+ 32,6
Argentine	65,0	45,0	+ 44,4	+ 37,5
Italie ⁽²⁾	2 729,4	2 922,8	- 6,6	- 6,6
Portugal ⁽³⁾	36,7	90,9	- 59,6	- 59,6
Espagne ⁽⁴⁾	182,0	265,3	- 31,4	- 31,4
Chypre	137,0	137,1	- 0,1	- 0,1
Irlande ⁽⁵⁾	493,1	0,9	NS	+ 0,0
Autres	3,8	7,9	- 51,4	- 51,4
Sous-total hors France	6 808,1	6 298,6	+ 8,1	+ 9,6
TOTAL	31 584,8	30 801,8	+ 2,5	+ 2,9

⁽¹⁾ Cours moyen retenu pour le Brésil

Au 31.12.2015 : 1 € = 3,70 BRL

Au 31.12.2014 : 1 € = 3,12 BRL

⁽²⁾ Succursale CNP Italia, CNP UniCredit Vita, CNP BVP Italie, CNP Europe Life en LPS

⁽³⁾ CNP BVP Portugal

⁽⁴⁾ Succursale CNP España, CNP Partners ⁽⁶⁾, CNP BVP Espagne

⁽⁵⁾ CNP Santander Insurance

⁽⁶⁾ Nouvelle dénomination pour CNP Vida

<i>(en millions d'euros)</i>	Chiffre d'affaires IFRS Groupe par segment			
	2015	2014	Evolution (%)	Evolution (%) Périmètre et change constants ⁽¹⁾
Epargne	21 493,0	21 459,5	+ 0,2	+ 0,2
Retraite	3 358,7	2 906,9	+ 15,5	+ 26,8
Prévoyance	2 056,3	2 103,7	- 2,3	+ 2,7
Couverture de prêts	3 806,7	3 390,2	+ 12,3	- 0,7
Santé	531,8	593,7	- 10,4	- 8,1
Domage aux biens	338,2	347,8	- 2,8	+ 12,6
TOTAL	31 584,8	30 801,8	+ 2,5	+ 2,9

⁽¹⁾ Cours moyen retenu pour le Brésil

Au 31.12.2015 : 1 € = 3,70 BRL

Au 31.12.2014 : 1 € = 3,12 BRL

3. Analyse des comptes

3.1. Comptes consolidés

Les comptes consolidés sont établis suivant les normes comptables internationales édictées par l'IASB (International Accounting Standards Board), les orientations présentées dans la recommandation n° 2005 R 01 du CNC relatives au format des états financiers des organismes d'assurance sous référentiel comptable international, et les orientations reprises dans la synthèse des travaux des groupes de travail du CNC sur les spécificités de mise en œuvre des IFRS dans les organismes d'assurance (cf. annexes aux comptes consolidés).

Formation du résultat

Les principaux agrégats de gestion peuvent être résumés comme suit :

En millions d'euro	Zones géographiques			Compte propre	Total 2015	Total 2014 proforma (1)	Variation (%)	Variation à change et périmètre constants (%) (2)
	France	Amérique Latine	Europe hors France					
Collecte brute	24 829	3 500	3 662		31 992	31 519	1,5%	2,7%
Encours moyens					316 939	307 408	3,1%	3,3%
Chiffre d'affaires	24 777	3 226	3 582	-	31 585	30 802	2,5%	3,4%
PNA total	1 386	921	207		2 514	2 503	0,4%	7,5%
Revenus du compte propre				774	774	775	-0,2%	4,6%
Frais de gestion					-862	-837	3,0%	4,2%
Résultat brut d'exploitation					2 426	2 442	-0,6%	7,7%
Charges de financement					-192	-178	8,1%	8,1%
Mise en équivalence					3	3	0,1%	18,8%
IS					-811	-824	-1,5%	7,6%
Intérêts minoritaires					-303	-323	-6,0%	14,5%
Résultat net courant					1 124	1 121	0,2%	5,9%
Effet Fair Value et Plus et moins-values nettes					319	160	99,6%	na
Eléments non courants					-312	-201	55,1%	na
Résultat net					1 130	1 080	4,7%	10,7%

(1) Proforma 2014 suite au reclassement des taxes brésiliennes PIS/COFINS des frais de gestion vers le PNA (59 M€) en 2015.

(2) Le périmètre constant 2014 contient les 3 premiers mois de résultat de BVP. L'effet périmètre 2015 correspond à Odonto Empressas, à la compagnie Digitale (au Brésil) et Santander Insurance consolidé depuis le 1^{er} janvier 2015 (en Europe hors France).

Le Résultat brut d'exploitation et le résultat net courant part du Groupe hors plus-values sont deux indicateurs majeurs de la communication du groupe CNP Assurances. Ils présentent la caractéristique d'être indépendants du rythme et de l'ampleur de réalisations de plus-values actions et immobilier revenant aux actionnaires et des conséquences des mouvements des marchés.

Le Résultat brut d'exploitation (RBE) est composé de trois éléments :

- le Produit net d'assurance (PNA) qui correspond à la marge avant frais de gestion générée par les contrats d'assurance ;
- les produits du compte propre qui correspondent principalement aux actifs adossés aux fonds propres ;
- les frais de gestion.

Les deux principaux indicateurs d'activités :

- le **chiffre d'affaires** de 31,6 Md€ (voir commentaires au § 2.2) ;
- les encours moyens gérés hors participation aux bénéficiaires différée qui ont connu en 2015 une progression de 3,1 %. Leur évolution totale résulte à la fois des primes encaissées, de la revalorisation des droits des assurés, des paiements des sinistres et des sorties de contrats.

Le **PNA total**, qui s'établit à 2 514 M€ au 31 décembre 2015, progresse légèrement de 0,4% (et de 7,5% à périmètre et change constant) par rapport au 31 décembre précédent. L'évolution constatée en France (+4,6%) a contrebalancé la baisse du PNA en Amérique latine (-4,1% mais +12,6% à change et périmètre constants), et en Europe hors France (-5,2%, et +1,5% à périmètre constant).

PNA France

L'évolution favorable du PNA France (+62 M€ pour atteindre 1 386 M€) concerne les différents segments d'activité à des degrés différents.

Sur le segment Épargne/Retraite le PNA augmente de 55 M€ en liaison avec la progression des encours.

L'amélioration des marges techniques et les liquidations favorables des provisions permettent au PNA du segment Prévoyance/Protection de s'améliorer de 7 M€.

PNA Amérique latine

Le PNA de l'Amérique latine (-4,1% à 921 M€) subit l'évolution défavorable du change ; en effet à change et périmètre constants il progresse de 12,6%.

Cette croissance à change et périmètre constants provient de la Prévoyance/Protection (+16,8%) et dans une moindre mesure de l'épargne (+3,7%) compensant largement la baisse constatée sur la Retraite (-8,7%).

PNA Europe hors France

Indépendamment des effets de périmètre liés à la cession de CNP BVP et à l'acquisition de CNP Santander Insurance, le PNA connaît une progression de 1,5%. L'intégration de CNP Santander Insurance accroît la part de la Prévoyance/Protection.

Les **revenus du compte propre** (774 M€) évoluent peu par rapport à l'exercice précédent (-0,2%) mais progressent de 4,6% à change et périmètre constants.

En France les revenus du compte propre déclinent légèrement (-0,8%) car les revenus obligataires sont en diminution malgré la hausse des encours qui compensent partiellement l'impact de la baisse des taux,

En Amérique latine la progression est de 3,5% (+21,7% à change et périmètre constant)s en raison d'une hausse du taux Selic au Brésil et de la bonne performance des actifs en Argentine,

En Europe hors France la baisse des revenus constatée s'explique surtout par l'amortissement des actifs incorporels de CNP Santander Insurance.

Frais de gestion

Les coûts s'inscrivent en hausse de 3% par rapport à 2014 et de 4,2% à change et périmètre constants.

Sur le périmètre France les coûts progressent de 2% pour atteindre 597 M€. Leur évolution se caractérise par une baisse pour les fonctions support et par une hausse pour l'assurance emprunteurs en lien avec la dynamique des souscriptions et avec les activités de développement et d'accompagnement de nouveaux partenariats.

En Amérique Latine, les frais progressent de 6,7% à 163 M€ et de 12,1% à change et périmètre constants. Au Brésil, les frais augmentent de 11,1% à un rythme proche de l'inflation (10,7%). L'investissement pour la création de la compagnie Digitale s'est élevé à 10 M€ à change courant.

En Europe hors France, les frais de gestion augmentent de 3,1% et de 4,9% à périmètre constant du fait principalement du développement de CNP Partners.

Résultat brut d'exploitation

Le léger repli du RBE du groupe de 0,6% masque une progression de 7,7% à périmètre et change constant

Charges de financement

L'alourdissement du coût du financement provient de l'effet en année pleine de l'émission de 500 M€ de 2014 et dans une moindre mesure de l'émission de 750 M€ de décembre 2015.

Impôts sur les sociétés

Le taux d'impôt affiche une certaine stabilité passant de 36,4 % en 2014 à 36,3 % en 2015 .

Plus et moins-values nettes actions et immobilier et éléments non courants

Les plus-values tirent leur origine principalement de la cession de CNP BVP (232 M€).

Éléments non courants

Les éléments non courants correspondent essentiellement à un renforcement de provisions pour 309 M€ (498 M€ avant impôt) en 2015. En 2014 ils recouvraient un renforcement de 161 M€ (260 M€ avant impôt) et une sanction de 40 M€ de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) au titre des contrats non réclamés.

Résultat net part du Groupe

Il s'élève à 1 130 M€ en augmentation de 4,7% par rapport à 2014. A change et périmètre constants il progresse de 10,7%.

La contribution de la France au RNPG est de 828 M€, en hausse de 9,3%.

Le RNPG de l'Amérique latine baisse de 4,5% à 266 M€ (+14,3% à change et périmètre constants) et représente environ un quart du RNPG, celui de l'Europe hors France s'établit à 36 M€ soit un peu plus de 3% du RNPG.

Bilan consolidé au 31 décembre 2015

Au 31 décembre 2015, le total du bilan consolidé s'élève à 393,7 Md€ au total contre 395,4 Md€ au 31 décembre 2014 soit une baisse de 0,4 %.

Sur cet ensemble, les passifs relatifs aux contrats représentent 349,8 Md€, en augmentation de 1,6% par rapport au 31 décembre 2014.

Hors variation de participation aux bénéfices différée, la croissance des passifs relatifs aux contrats est de 2,6 % et celle des passifs moyens relatifs aux contrats est de 3,2 % par rapport à l'exercice précédent.

Les capitaux propres part du Groupe qui s'élèvent à 17 113 M€ augmentent de 433 M€ par rapport au 31 décembre 2014. L'évolution des capitaux propres s'explique principalement par le résultat de l'exercice 2015 (+1 130 M€), les dividendes versés (- 529 M€), l'effet de la réévaluation sur les capitaux propres (+202 M€), les intérêts relatifs aux titres super subordonnés (-75 M€) et les écarts de change (-281 M€).

Les capitaux propres comportent les titres super subordonnés (TSS) (2 635 M€) classés en capitaux propres suite à la réponse de l'IFRIC de novembre 2006.

Couverture de la marge de solvabilité

L'estimation de la marge de solvabilité selon le référentiel Solvabilité 1, effectuée sur la base des fonds propres consolidés selon les normes françaises conformément aux modalités définies par l'Autorité de Contrôle Prudentiel, montre que le niveau minimum de la marge réglementaire de solvabilité des entreprises d'assurances est couvert à 118 % comme au 31.12.2014. Ce taux de couverture est calculé après dividendes hors plus ou moins-values non réalisées, en prenant en compte et les titres subordonnés et déduction faite des éléments incorporels (381 % y compris plus-values latentes contre 403 % en 2014).

Évolution des placements consolidés et gestion financière

Les placements des activités d'assurance du groupe CNP Assurances au 31 décembre 2015 atteignent 370,9 Md€, en progression de 1%, l'impact du change étant de -3 Mds.

Les titres disponibles à la vente représentent, au 31 décembre 2015, 77,6 % des placements ventilés par intention de gestion, les titres de transaction 18,7 %, les titres conservés jusqu'à l'échéance et les autres placements (essentiellement les immeubles de placement, les prêts et les instruments dérivés) 3,7 %.

3.2. Comptes sociaux de CNP Assurances (normes françaises)**Chiffre d'affaires**

Le chiffre d'affaires de CNP Assurances porte la marque de la fusion par absorption avec CNP IAM.

En millions d'euros	31.12.2015	31.12.2014	2015/2014	31.12.2013
Chiffre d'affaires assurances individuelles	19 354	19 030	1,7 %	15 712
Chiffre d'affaires assurances collectives	4 990	2 959	68,6 %	3 274
TOTAL	24 344	21 989	10,7 %	18 985

Assurances individuelles

La progression du chiffre d'affaires provient des produits en unités de compte.

Assurances collectives

A l'exception de la retraite qui avait bénéficié de versements exceptionnels en 2014, les assurances collectives connaissent une forte progression à la suite de la fusion absorption d'IAM.

En millions d'euros	31.12.2015	31.12.2014	2015/2014	31.12.2013
Décès	1 966	1 905	91,4 %	1 921
Retraite	953	1 034	-7,8 %	1 333
Dommmages corporels	2 071	20	X 20	20
TOTAL	4 990	2 959	68,6 %	3 274

Résultat

Le résultat net de CNP Assurances progresse de 79% et s'élève à 1 274,8 M€ contre 714,1 M€ en 2014). Cette progression s'explique notamment par la constatation du boni résultant de la fusion par absorption de CNP IAM.

Capitaux propres

Les capitaux propres qui s'élevaient à 9 093,9 M€ au 31 décembre 2014 atteignent 9 911,8 M€ au 31 décembre 2015. L'évolution provient principalement du dividende payé en 2015 (- 528,4 M€), du résultat de l'exercice 2014 (1 274,8 M€) et des mouvements de réserve de capitalisation (88,2 M€).

Délais de paiement

CNP Assurances effectue le règlement des factures de ses fournisseurs dans les délais fixés par la loi et au maximum de 45 jours fin de mois. Des délais inférieurs peuvent être également accordés en fonction des situations.

3.3. Activité des principales filiales consolidées**CAIXA Seguradora**

Le chiffre d'affaires du groupe Caixa Seguradora (hors Consórcios) atteint 3,2 Md€, en hausse de 12 % par rapport à 2014 et de 32 % à change et périmètre constants, grâce à une bonne dynamique sur les activités de retraite (+ 48 % à change et périmètre constants; campagnes commerciales) et de prévoyance (+ 17 % à change et périmètre constants sur le risque et + 17 % à change et périmètre constants sur l'Emprunteur malgré un ralentissement sur le dernier trimestre compte tenu de la situation économique du pays).

Sur l'année, la collecte de Caixa Seguradora surpasse le marché brésilien avec une croissance de + 27,2 % vs + 9,8 % pour le marché. La part de marché du groupe croît de 0,8 point pour s'établir à 5,4 %.

Les résultats de CAIXA Seguradora exprimés en euro sont pénalisés par un effet change défavorable de - 18,7 %, le cours de conversion moyen passant de 3,12 R\$/€ en 2014 à 3,70 R\$/€ en 2015.

Le PNA du groupe CAIXA Seguradora (y compris les activités d'assurance santé dentaire) est en baisse de -5 % (+12 % à change et périmètre constants) par rapport à 2014. Cette progression est portée par la croissance des activités de prévoyance, risques IARD et santé (+48,1 %). Les revenus du compte propre progressent de 0,8 % fortement impacté par l'effet change défavorable (+19,6 % à change constant suite à la hausse de la rentabilité). Les frais généraux progressent de 4,7 % en euro, bénéficiant d'un effet change favorable. Les frais à change et périmètre constants progressent de 11,1%. Au global, le RBE s'élève à 838 M€ en baisse de 6 % par rapport à 2014.

La contribution au résultat net part du groupe atteint 259 M€ en baisse de -5,5% par rapport à 2014 (progression de 7,7 % à change constant).

CNP UniCredit Vita

Le chiffre d'affaires de CNP Vita s'élève à 2,6 Md€, en recul de 5 % par rapport à 2014 (vs un marché italien qui progresse de 5 % à fin novembre 2015) avec une forte baisse sur l'épargne euro (-45%) compensée en partie par une bonne dynamique sur les UC (+43%). La part de marché de CNP Vita baisse de 0,2 pt à fin novembre 2015 à 1,9 %.

Le PNA total est en baisse de -2,6 % en raison notamment du renforcement des provisions techniques de l'activité emprunteurs suite aux nouvelles dispositions du régulateur applicables dès 2016. Les frais généraux qui s'élèvent à 32 M€ sont stables par rapport à 2014 (+ 0,6%). Le RBE atteint 64 M€, en baisse de -8,6 % du fait d'un effet base en 2014 dans les revenus du compte propre (-4,2 M€).

La contribution au résultat net IFRS part du groupe atteint 31 M€, en hausse de 15 % par rapport à 2014 grâce notamment à des rectifications fiscales favorables en début d'année.

CNP Santander Insurance

La nouvelle filiale Santander a généré un chiffre d'affaires de 492 M€ sur l'exercice 2015.

Le PNA s'établit à 35 M€, porté principalement par les activités menées en Allemagne (48% du PNA), en Espagne (33% du PNA) et en Pologne (12% du PNA). Les frais généraux s'établissent à 11,8 M€ en 2015. La filiale affiche un RBE avant amortissement de la valeur du portefeuille et de la valeur des accords de distribution de 26 M€. Après amortissement des actifs incorporels, le RBE ressort à -1 M€.

La contribution au résultat net IFRS part du groupe, après amortissement de l'In-Force et de la VDA, est de -0,5 M€.

CNP CIH

Le chiffre d'affaires de CNP CIH est en baisse de 1,9 % par rapport à fin 2014 à 140 M€, marqué par un contexte économique peu favorable (recul sur l'IARD et les activités de prévoyance, partiellement compensé par la bonne performance sur la santé).

Le PNA s'établit à 37 M€ en diminution par rapport à 2014. Les revenus du compte propre baissent de 1,7 M€, du fait de la baisse des produits financiers. Les frais généraux progressent de 2,6 % suite notamment à des frais juridiques liés au litige avec la Banque of Cyprus. Au global, le RBE avant amortissement de l'In-Force est en baisse de -30 % à 16 M€.

La contribution au résultat net IFRS part du groupe, après amortissement de l'In-Force atteint 6,3 M€.

4. Perspectives de développement

CNP Assurances poursuit une stratégie axée sur l'amélioration du mix produits avec le développement de l'activité des produits de prévoyance/protection et l'épargne en unités de compte sur l'ensemble des zones géographiques. L'année 2016 verra également la concrétisation des initiatives prises en matière de digital avec par exemple le lancement d'une compagnie digitale au Brésil.

5. Facteurs de risque

Introduction : rappel du contexte macroéconomique

L'environnement économique et financier dans lequel a évolué le groupe CNP Assurances en 2015 fait l'objet d'un développement au paragraphe 1.4.

De nombreux risques décrits ci-dessous sont inhérents à la nature des activités de CNP Assurances et à l'environnement économique, concurrentiel et réglementaire dans lequel s'exercent ces activités.

Compte tenu des multiples éventualités et incertitudes liées à ces risques, le groupe CNP Assurances n'est pas toujours en mesure d'en quantifier l'impact avec un degré suffisamment pertinent de précision. Il a néanmoins été mis en place de nombreux processus de gestion des risques ainsi que des procédures et contrôles afin de surveiller et gérer les risques de façon permanente. Ces processus, procédures et contrôles de risques sont détaillés dans le « Rapport du président du conseil d'administration de CNP Assurances » et dans le chapitre 7 « Organisation de la gouvernance » de ce document.

Si les principaux risques auxquels le Groupe est exposé sont ainsi identifiés ci-après, cette présentation ne saurait en revanche constituer une liste exhaustive. En particulier, d'autres risques inconnus à ce jour ou bien considérés pour l'heure comme mineurs ou non significatifs pourraient dans le futur affecter significativement le Groupe.

Le groupe CNP Assurances peut être en effet exposé à des risques émergents, à savoir des risques nouveaux ou en constante évolution, ce qui rend leur impact particulièrement incertain. Tous les risques actuellement inconnus ou considérés comme mineurs pourraient dans le futur s'avérer importants et impacter significativement le Groupe.

Les risques émergents font l'objet d'un processus particulier d'identification et d'analyse. La surveillance inclut une veille sur les publications scientifiques, de marché, la réglementation, les décisions de justice, etc. Une fois par an, une nouvelle cotation de ces risques permet de sélectionner ceux qui sont susceptibles de passer dans le domaine de la gestion courante des risques.

Les éléments présentés dans ce chapitre « Facteurs de Risques » abordent la nature des facteurs de risques auxquels CNP Assurances peut être exposé, leur ampleur et l'impact que ces risques pourraient avoir sur les résultats et le patrimoine du Groupe.

En complément des chapitres sur le dispositif général de maîtrise des risques et des procédures de contrôle interne du rapport du président du conseil d'administration de CNP Assurances et du chapitre 7 sur l'organisation de la gouvernance de CNP Assurances, sont successivement exposés les éléments suivants :

- **les facteurs de risques techniques liés à l'activité d'assurance** : risques d'assurance sur les contrats d'épargne, de retraite et de prévoyance, concentration du risque d'assurance, risques liés à la réassurance et risques d'insuffisance des provisions du fait de variations d'hypothèses
- **les facteurs de risques liés aux marchés financiers** : risques spécifiques de désajustement actif/passif, risques de taux d'intérêt, risques de crédit, risques souverains, risques pays, risques de liquidité, risques actions, immobiliers, d'infrastructures, de capital investissement, de change et risques liés à l'insuffisance des programmes de couverture
- **les facteurs de risques liés à l'exercice de l'activité** : risques opérationnels, risques de continuité d'activité, risques de non-conformité et liés aux contentieux, risques de blanchiment, de fraude, liés aux systèmes d'information et risques sociaux et environnementaux
- **les autres facteurs de risques** : risques fiscaux, risques de dégradation du *rating*, risques de partenariat, risques liés à l'environnement réglementaire et concurrentiel, risques de modèle

Cette présentation est à rapprocher des tableaux des états financiers du groupe CNP Assurances, qui permettent d'illustrer et de quantifier l'ensemble des risques. En particulier, ces tableaux sont inclus dans les comptes consolidés du groupe CNP Assurances et ont fait l'objet d'un audit par les commissaires aux comptes.

5.1. Facteurs de risques techniques liés à l'activité d'assurance

Le Groupe propose une gamme complète de produits d'assurance en France et au niveau international.

Les principaux contrats d'assurance individuelle proposés aux clients de CNP Assurances sont les contrats d'épargne, les contrats temporaires décès, les contrats d'assurance mixte, les contrats de rentes viagères différées avec sortie obligatoire en rentes et les contrats de capital différé avec contre-assurance. Parmi les contrats d'épargne, le Groupe commercialise des contrats multisupports avec un compartiment de placements en euros et un ou plusieurs compartiments en unités de compte.

Les contrats collectifs proposés par le Groupe sont essentiellement des contrats de retraite à cotisations définies, des contrats de retraite par capitalisation collective en points avec valeur du point garantie, des contrats de prévoyance et des contrats emprunteurs.

À ces contrats s'ajoutent des contrats dommages et responsabilité civile commercialisés par les filiales Caixa Seguros au Brésil et CNP Cyprus Insurance holdings à Chypre et en Grèce. La part des engagements au titre des contrats dommages et responsabilité civile est faible, comparativement aux engagements attachés à la personne garantis par le groupe CNP Assurances.

D'une manière générale, le groupe CNP Assurances est exposé aux risques liés à la tarification et à la commercialisation de nouveaux produits. Ces risques sont encadrés via un processus et des comités ad hoc.

Les risques de l'assureur diffèrent selon l'objet du contrat d'assurance :

Les contrats d'épargne génèrent des risques de nature essentiellement financière

Au sein de ces catégories de contrats, on distingue :

- les contrats ou supports libellés en euros pour lesquels l'assureur peut accorder un taux minimum garanti, complété d'une participation aux bénéficiaires. Cette garantie est offerte pour l'essentiel pour une durée limitée (cf. note 24.4 des comptes consolidés : « Risque de taux garantis des passifs relatifs aux contrats »).

La plupart des produits d'épargne peuvent être rachetés par les assurés à une valeur fixée contractuellement avant l'échéance du contrat. Les rachats de polices dépendent de la performance des marchés financiers, de la performance des contrats offerts par la concurrence, des comportements (besoin de liquidité des clients par exemple), de la confiance des clients, de la fiscalité et d'autres facteurs liés à ceux-ci. Des rachats importants pourraient avoir des impacts significatifs sur les résultats ou la solvabilité dans certains environnements défavorables. Par exemple, les produits d'épargne en euros sont exposés au risque de rachat en cas de forte et rapide remontée des taux d'intérêt : celle-ci peut occasionner des réalisations de moins-values latentes financées en partie par les fonds propres du Groupe et affecter ainsi le résultat et la solvabilité du Groupe (cf. paragraphe 5.2 sur l'exposition à la hausse des taux d'intérêt).

- les contrats en unités de compte pour lesquels l'assuré supporte le risque financier et pour lesquels l'engagement de l'assureur correspond aux garanties complémentaires proposées, de type garantie de capital en cas de décès. La conjonction d'une dégradation des marchés financiers et d'une sinistralité supérieure à celle anticipée serait à même de dégrader les résultats de l'activité sur ce type de produits.

Les unités de compte proposées à la commercialisation font l'objet d'un processus interne d'analyse et de sélection.

Les contrats de retraite génèrent des risques de nature technique et financière

Les risques sur les rentes viagères en portefeuille résultent de la conjonction de deux éléments :

- la durée viagère qui est aléatoire
- le taux d'intérêt qui traduit la rémunération des fonds gérés par l'assureur.

Sur ce type de contrats, la politique de gestion financière à long terme et les gains ou pertes de mortalité sont les facteurs-clés des résultats. Dans la plupart des cas, les provisions sont calculées en utilisant les tables réglementaires de mortalité basées sur des données statistiques d'évolution de la population ; dans certains cas, des tables d'expérience sont utilisées. Les résultats ou les fonds propres sont potentiellement exposés en cas de déviation de l'évolution démographique d'expérience par rapport à ces tables de provisionnement ou de baisse des rendements d'actifs au-dessous des taux techniques pris en compte dans la tarification.

Les contrats de prévoyance génèrent des risques de nature essentiellement technique

Les contrats de risque ou de prévoyance regroupent différents types de garanties principales attachées au décès, à l'incapacité, l'invalidité, la dépendance, la santé et au chômage.

Le groupe CNP Assurances définit une politique de sélection des risques et de réassurance et met en œuvre un suivi statistique des populations couvertes et de leur sinistralité.

L'aggravation observée ces dernières années de la sinistralité sur les garanties d'incapacité de travail incluses dans les contrats d'assurance emprunteur et de prévoyance, notamment collective, ainsi que l'allongement de la durée de vie des personnes dépendantes ont conduit à réexaminer en conséquence les tarifs de ces produits.

L'allongement de l'âge de départ à la retraite a également un impact défavorable sur les contrats dont les prestations sont dues jusqu'au départ en retraite de l'assuré.

L'asymétrie d'information entre assurés et assureurs génère un risque d'anti-sélection. Ce risque est néanmoins limité par l'application de certaines mesures de type questionnaire médical et/ou délai de carence.

Les activités du Groupe peuvent être affectées par la survenance de catastrophes naturelles ou humaines.

En effet, la multiplication d'événements climatiques au niveau mondial, les actes de terrorisme, l'apparition ou le développement de pandémies telles que les virus H5N1 ou Ebola, ou les éventuelles conséquences du réchauffement climatique pourraient, outre les dégâts et impacts immédiats qu'ils occasionnent, avoir des conséquences sur le résultat de certaines de ses activités d'assurance de personnes.

Le Groupe est confronté au risque de concentration

Le Groupe est potentiellement confronté aux risques de cumul qui comprennent :

- la souscription par une ou plusieurs entités du Groupe de contrats portant un même risque
- la souscription par une ou plusieurs entités du Groupe de contrats avec des objets de risque différents, susceptibles d'être affectés par des sinistres résultant d'un même événement dommageable, ou d'une même cause première.

L'identification du risque de cumul et son atténuation sont opérées dans le cadre des procédures de conception et d'approbation des produits et de la gestion du portefeuille de contrats, y compris la réassurance (cf. note 24.5 des comptes consolidés : « Concentration du risque d'assurance »).

Le Groupe établit un programme de couverture pour limiter les risques

Le dispositif de réassurance, élément important de gestion des activités d'assurance et de pilotage des risques du Groupe, répond aux objectifs suivants :

- une politique de Groupe qui intègre les contrats de CNP Assurances et de ses filiales
- une protection globale du compte d'exploitation *via* des couvertures en réassurance non proportionnelle, adaptées à la taille du groupe CNP Assurances et à sa capacité à porter les risques
- le partage des risques pris sur des affaires nouvelles de grande taille en prévoyance.

Par ailleurs, d'autres cessions ont été mises en place pour des raisons stratégiques et commerciales.

Des outils de suivi des portefeuilles réassurés ont été développés pour assurer un suivi régulier des résultats de la réassurance. Comme décrit dans la section sur le risque de crédit des réassureurs des comptes consolidés (cf. note 10.5 : « Risque de crédit des réassureurs » des comptes consolidés), ce suivi est complété par une analyse de l'exposition du Groupe à ses principaux réassureurs afin de s'assurer que les expositions cumulées restent bien dans les limites de risque définies par le Groupe. Malgré le respect actuel de ces limites, certains réassureurs pourraient être dans l'impossibilité de faire face à leurs obligations financières, ce qui affecterait défavorablement le résultat net du Groupe.

En outre, la disponibilité, le montant et le coût de la réassurance reposent sur de nombreux facteurs et peuvent varier substantiellement. L'augmentation du coût de la réassurance pourrait affecter le résultat du Groupe, soit directement pour les activités réassurées, soit du fait de la réduction des cessions, accroissant ainsi les risques de perte.

Une évolution des hypothèses pourrait remettre en cause la suffisance des provisions, le résultat et la solvabilité du Groupe

L'évaluation des provisions techniques résulte d'une approche prudentielle qui peut être résumée comme suit :

- la maîtrise des risques liés à la baisse des taux d'intérêt
- l'éventuelle prise en compte de l'allongement de la longévité au-delà de la table réglementaire des rentiers sur la base de l'anticipation de l'expérience de la Société par l'utilisation d'une table d'expérience
- l'évaluation permanente des risques *via* :
 - un suivi des engagements de taux par des calculs prospectifs
 - des analyses détaillées et des études statistiques pour les contrats de prévoyance avec suivi des sinistres (par contrat/exercice de souscription/exercice de survenance) et du rythme de consommation des provisions.

Les principales provisions techniques sont présentées dans la note 24.3 « Évaluation des contrats d'assurance » des comptes consolidés.

Des méthodes statistiques et actuarielles sont employées pour :

- concevoir les produits
- établir les provisions techniques, leur adéquation dans le cadre du test de suffisance des passifs, la participation aux bénéfices différée passive et active, ainsi que la recouvrabilité de cette dernière
- mesurer certains indicateurs tels que la valeur des affaires nouvelles ou la valeur intrinsèque (cf. rapport sur la valeur intrinsèque)
- mesurer la valeur de portefeuille acquis, les flux de trésorerie attendus utilisés dans les tests de dépréciation des écarts d'acquisition.
- déterminer les scénarios de chocs potentiels et évaluer ainsi l'exposition aux risques de la Société.

Ces mesures reposent par nature sur des éléments incertains établis à partir de l'expérience ou d'hypothèses prospectives d'évolution de facteurs qui peuvent être :

- d'origine économique, démographique, sociale, législative, réglementaire, financière
- relatifs au comportement de l'assuré (par exemple, rachat, non-renouvellement, conservation, etc.)
- spécifiques à l'assurance vie tels que la mortalité, la morbidité ou la longévité.

Même si les hypothèses utilisées semblent raisonnables à la date à laquelle elles sont évaluées, un écart entre les hypothèses retenues et l'expérience future est envisageable. En particulier, l'évolution des hypothèses techniques ou des marchés financiers peuvent influencer sur le niveau de provisionnement, les dépenses de souscription ainsi que la valeur intrinsèque et la valeur des affaires nouvelles, et avoir un effet négatif sur le résultat consolidé et sur la solvabilité du groupe CNP Assurances (cf. note 22.4 : « Sensibilité de la MCEV[®] aux risques de marché » des comptes consolidés).

5.2. Facteurs de risques liés aux marchés financiers

CNP Assurances doit veiller en permanence à la bonne adéquation de la duration et des rendements de ses actifs avec le niveau de ses engagements au passif

Le groupe CNP Assurances s'est doté des outils de pilotage nécessaires pour calibrer son allocation d'actifs stratégique et pour mesurer ses risques d'ajustement actif/passif. L'objectif de la gestion actif-passif est de faire correspondre la structure des portefeuilles d'actifs avec les engagements pris lors de la vente des polices d'assurance, tout en maximisant le retour sur investissement attendu par rapport à une limite de risque.

Les études actif/passif sont effectuées à partir de méthodologies et d'outils de modélisation fondés sur des scénarios déterministes et stochastiques du comportement des marchés financiers d'une part (à l'actif du bilan) et de l'évolution possible des engagements d'assurance d'autre part (au passif du bilan).

Ces analyses permettent notamment d'ajuster la duration des actifs en fonction du profil des différents passifs. Elles comportent cependant des risques de modèle. Si les hypothèses retenues étaient matériellement invalidées par les événements ou si une situation non modélisée survenait, CNP Assurances pourrait se trouver en situation d'avoir à céder des actifs en moins-values et donc d'enregistrer des pertes ou, alternativement, de ne pas disposer dans ses portefeuilles, d'actifs suffisamment rentables pour satisfaire les contraintes de rendements des passifs.

Le Groupe est exposé à la baisse des taux

Le groupe CNP Assurances analyse régulièrement l'impact de la baisse des taux d'intérêt sur sa capacité à honorer les engagements pris à l'égard des assurés.

En période de baisse des taux d'intérêt, CNP Assurances subit une baisse des rendements de ses réinvestissements, entraînant une baisse progressive du taux de rendement de ses portefeuilles (cf. note 22.3 : « Risque de taux des actifs financiers » des comptes consolidés).

À plus long terme, une baisse durable des taux rend plus difficile le prélèvement des chargements prévus dans les contrats et expose l'assureur à une réduction de ses marges, en particulier sur les contrats d'assurance vie en euros.

Dans des scénarios plus extrêmes encore, et malgré une faible proportion de contrats avec taux garantis, CNP Assurances court le risque de ne pas atteindre sur ses actifs le niveau de rendement suffisant pour honorer les taux garantis contractuellement à ses clients, l'obligeant à mobiliser ses fonds propres pour satisfaire la garantie donnée.

Les contrats de retraite sont particulièrement exposés à la baisse des taux d'intérêt, et en particulier les contrats de retraite collective, ainsi que certains contrats de prévoyance.

Les simulations actif/passif dans les scénarios de baisse des taux confirment ces mécanismes, mais l'impact négatif reste limité pour CNP Assurances grâce à la mise en application, depuis plusieurs années, de mesures de limitation des garanties de taux ainsi qu'une gestion dynamique des placements.

En 2015, l'exposition du Groupe CNP Assurances au risque de baisse des taux a augmenté, du fait de la persistance d'un faible niveau de l'ensemble des taux européens.

Une hausse rapide des taux d'intérêt augmente le risque de rachats de leurs contrats par les assurés

En cas de remontée rapide des taux, le rendement des portefeuilles de CNP Assurances pourrait mettre du temps à s'adapter aux nouvelles conditions de marché, entraînant un décalage entre les taux servis et le rendement offert par d'autres produits financiers.

CNP Assurance pourrait alors devoir faire face à une hausse des rachats sur les contrats d'assurance vie, les assurés étant tentés de reporter leur épargne sur les produits disponibles à meilleurs rendements sur le marché.

Or, ce surcroît de rachats pourrait imposer à CNP Assurances de vendre des titres obligataires en moins-values latentes du fait de la hausse des taux. Le risque serait alors d'amplifier le décalage entre le rendement offert aux assurés et les rendements de certains acteurs du marché du fait des moins-values et d'augmenter ainsi les rachats (cf. note 22.4 : « Sensibilité de la MCEV[®] aux risques de marché » des comptes consolidés).

Le groupe CNP Assurances est très attentif à ce risque et le gère tant à l'actif qu'au passif avec des mesures spécifiques.

Au passif :

- mise en place dans les contrats multisupports de clauses contractuelles permettant en cas d'évolution défavorable des marchés d'introduire des limites aux possibilités d'arbitrage, voire de les interdire
- limitation des engagements de taux à la fois en durée et en niveau offrant à la gestion financière la possibilité de réduire la part d'obligations à maturité longue.

À l'actif :

- investissement dans des obligations à taux variables et indexées
- investissement dans des obligations d'échéances diversifiées
- maintien d'une part des actifs en trésorerie
- une partie du portefeuille à taux fixe du groupe CNP Assurances est couverte par des options de type *caps* (cf. note 9.6 : « Instruments dérivés » des comptes consolidés).

En effet, pour atténuer le risque de hausse des taux, CNP Assurances a mis en place des couvertures, permettant en cas de forte hausse des taux d'intérêt au-delà de certains seuils de déclenchement, de générer des revenus complémentaires qui correspondraient alors à la différence entre les seuils de déclenchement évoqués ci-dessus et le niveau effectif des taux d'intérêt à long terme sur les marchés financiers. Ils amélioreraient ainsi la rentabilité des actifs couverts dans un contexte où les taux d'intérêt auraient fortement augmenté.

Ce programme de couvertures est complété chaque année, en particulier pour accompagner l'accroissement des encours.

En tant qu'investisseur de long terme, CNP Assurances est exposé aux risques de crédit (ou de contrepartie) sur ses placements

Cf. note 9.8 : « Risque de crédit » des comptes consolidés.

Le risque de crédit (ou de contrepartie) d'une obligation désigne l'éventualité que l'émetteur fasse défaut sur sa dette.

Ce risque dépend de la santé financière de l'entité et de sa qualité de crédit qui est synthétisée par une note (de AAA à D) attribuée par des agences de *rating*. Le *spread* de crédit désigne la prime de risque, c'est-à-dire l'écart entre le rendement d'une obligation et celui d'un emprunt d'État de très bonne qualité ayant les mêmes caractéristiques.

Le *spread* de crédit d'un émetteur varie sous l'effet, notamment, d'une modification de la perception par les investisseurs du risque de contrepartie de cet émetteur.

Historiquement, les *spreads* sur les obligations émises par les entreprises privées augmentent lors d'un ralentissement économique et ont tendance à se réduire en période de croissance. En effet c'est lors des phases de ralentissement économique que le taux de défaut des émetteurs augmente.

En cas de défaut sur un ou plusieurs titres présents en portefeuille, CNP Assurances devrait constater des pertes.

Mais même sans défaut avéré, il se peut qu'à certaines périodes, la perception du risque de défaut soit exagérée et que le niveau général des *spreads* intègre des prévisions de défaillances d'entreprises excessivement pessimistes, entraînant une baisse de valeur des titres en portefeuille.

Les variations des *spreads* de crédit ont par conséquent un impact direct sur la valeur de marché des investissements obligataires, et donc sur le niveau des plus-ou-moins-values latentes des titres détenus en portefeuille.

Afin de gérer au mieux ce risque, CNP Assurances encadre les différentes prises de risques par un jeu de limites et diversifie son portefeuille. En outre, ces investissements font l'objet d'une surveillance constante.

Le risque de contrepartie concerne également les produits dérivés (comme les *swaps* de taux – *caps* et *floors* – ou les *swaptions* par exemple), la réassurance ou encore les titres mis en pension. Des mécanismes d'appel de marge et de surcollatéralisation permettent de réduire les risques de contrepartie pris par l'échange de collatéral.

Cf. tableaux dans les comptes consolidés, notes 9.3 « Titres mis en pension », 9.4 « Titres prêtés » et 9.6 « Instruments dérivés ».

Le risque souverain pesant sur les obligations d'état représente une composante significative des investissements réalisés par le Groupe

Cf. note 9.9 « Classification des actifs par catégories et zones géographiques » des comptes consolidés.

Le risque souverain correspond à un risque de défaillance de paiement d'une dette d'État et se traduit par le non-recouvrement partiel ou total de leur créance par les détenteurs d'obligations de cet État.

De par la nature des actifs à son bilan, le groupe CNP Assurances est significativement exposé à ce type de risque.

En période de croissance des niveaux d'endettement des États, des inquiétudes peuvent apparaître sur la capacité de certains États souverains à rembourser leur dette, conduisant à une défiance sur les obligations émises par ces États ou par leur secteur public, amenant à de forts écartements des *spreads*. Dans une situation extrême, CNP Assurances pourrait être amené à subir un défaut ou une restructuration de dette conduisant à constater de fortes pertes sur ces titres.

Après les difficultés rencontrées par les émetteurs privés en 2008 et 2009, le risque lié aux émetteurs souverains a marqué les années 2011 à 2013. La crise survenue sur la dette grecque a accru les incertitudes pesant sur la capacité des émetteurs souverains à assurer le service de leur dette. Ces incertitudes ont pesé en particulier sur des États européens, comme l'Italie, l'Espagne et le Portugal, malgré la mise en place de plans européens de soutien.

Le bilan de CNP Assurances, largement investi en titres européens et en particulier français, est naturellement sensible à un élargissement des *spreads*. Une hausse des taux d'intérêt couplée à une vague de rachats déclencherait des réalisations de moins-values obligataires qui pourraient impacter les fonds propres de l'entreprise. Depuis 2011, ces risques font l'objet d'une attention particulière concernant les dettes des États périphériques de la zone euro : le Groupe est sensible aux dettes de l'Espagne et de l'Italie dans lesquels des filiales sont implantées. Il a renforcé sa surveillance sur l'évolution de ces pays et le suivi de son exposition à leur dette souveraine.

En dehors de la zone euro, les investissements réalisés par le groupe CNP Assurances peuvent être soumis au risque pays de non transférabilité des actifs

Le groupe CNP Assurances, ayant développé des activités à l'international, pourrait être confronté à différents risques pays qui se matérialisent par l'incapacité à rapatrier en France les capitaux investis à l'étranger. Au niveau du Groupe, cela concerne essentiellement le bilan des filiales sud-américaines.

En cas de hausse significative des rachats des contrats assurés, CNP Assurances serait exposé à un accroissement de son risque de liquidité

Cf. note 23.1 « Risque de liquidité » des comptes consolidés.

La liquidité mesure la capacité d'un débiteur à rembourser ses dettes et à honorer ses engagements dans l'hypothèse de la poursuite de ses activités. Pour CNP Assurances, le risque de liquidité correspond essentiellement au risque de non-remboursement de ses assurés en cas de hausse très significative des rachats.

Le risque de liquidité s'accroît lorsque la confiance en l'entreprise baisse : l'entreprise pourrait ne plus faire face, par manque de liquidités, aux demandes massives de rachats provenant de ses assurés. Par ailleurs, une telle défiance pourrait également avoir pour conséquence que CNP Assurances ne trouve plus acquéreur pour ses titres subordonnés sur le marché.

En pratique, CNP Assurances pourrait se voir confronté à ce risque en cas de collecte nette fortement négative lui imposant de réaliser certains de ses placements pour payer des prestations. Afin de faire face à cette éventualité, CNP Assurances conserve une réserve de liquidité et des portefeuilles de titres liquides qui, bien que conséquents, pourraient s'avérer insuffisants en cas de réalisation de scénarios extrêmes.

À noter que les titres subordonnés émis par le Groupe ne font pas l'objet de *covenants*.

Le groupe CNP Assurances est exposé au risque de baisse de la valorisation ainsi que des rendements des actions

Cf. note 20 « Produits de placements » des comptes consolidés.

Le risque action mesure la sensibilité de la valeur des actifs à un changement de valeur sur le marché des actions. Par extension, sont considérées comme actions les participations minoritaires dans des sociétés non cotées et les fonds à dominante actions. La volatilité mesure l'ampleur des variations du cours des actions. Elle sert de paramètre de quantification du risque de rendement et de prix d'une action. Lorsque la volatilité est élevée, la possibilité de gain est plus importante, mais le risque de perte l'est aussi.

En cas de moins-value latente durable sur certains titres, l'assureur peut être amené à constituer des provisions en ligne à ligne sur ces titres (*impairment*) pesant sur son résultat.

Par exemple, CNP Assurances peut être amenée à faire face à des situations où elle se trouve détentrice d'actions de sociétés relativement endettées, ou dont la valorisation repose sur des perspectives futures de croissance bénéficiaire. Si la croissance des ventes de ces sociétés est moins forte qu'espérée ou si l'entreprise peine à rembourser sa dette, la chute du cours peut être significative.

Par ailleurs, si le groupe CNP Assurances n'est pas directement impacté par la baisse de valorisation des portefeuilles des contrats en unités de compte, il porte en revanche le risque de baisse de ses marges.

Cf. note 23.3 « Adéquation actif/passif des contrats en UC » des comptes consolidés.

Les marchés actions européens et hors de l'Europe, sont globalement restés volatils et peuvent être soumis à d'importantes fluctuations (cf. note 22.4 : « Sensibilité de la MCEV[©] aux risques de marché » des comptes consolidés). Les marchés actions européens (Eurostoxx 50) ont néanmoins enregistré une performance positive sur l'année 2015.

Le groupe CNP Assurances détient des participations sur des actifs immobiliers, sur des infrastructures et sur des fonds de Capital investissement, ce qui lui fait courir des risques de baisse des valorisations ou des rendements sur ces classes d'actifs

Le risque immobilier mesure la sensibilité de la valeur des actifs immobiliers à un changement de valeur sur le marché immobilier. Ce risque concerne tous les immeubles, quel qu'en soit leur usage : immobilier d'exploitation, immobilier de placement.

Les revenus locatifs d'un portefeuille immobilier sont exposés aux risques de marché (variation de l'offre et de la demande, des taux de vacance et de leur impact sur les valeurs locatives), mais aussi aux risques de défaut des locataires et d'évolution défavorable des indices sous-jacents à la revalorisation des loyers.

La valeur des actifs immobiliers, détenus directement ou à travers des fonds, est par ailleurs exposée aux risques tant de variation des revenus locatifs que du marché de l'investissement lui-même mais potentiellement aussi aux risques d'obsolescence réglementaire des immeubles (sur la réduction des consommations énergétiques par exemple) qui pourraient engendrer une perte de valeur en cas de vente des actifs, ou des frais supplémentaires pour restaurer la valeur perdue de ces actifs.

Cf. note 8 « Immeubles de placement et d'exploitation » des comptes consolidés.

Le Capital investissement ou *private equity* est l'activité d'investisseurs financiers qui prennent des participations au capital des sociétés non cotées en Bourse. Il s'agit d'une activité beaucoup plus complexe que l'achat de titres cotés.

La très grande majorité des investissements de ce segment se fait au travers de fonds : FCPR (fonds communs de placement à risque), FCPI (fonds communs de placement à l'innovation) et plus marginalement les SCR (sociétés de capital-risque) en France.

Les risques sous-jacents à l'activité de capital investissement sont de deux natures : le risque lié à la rentabilité des fonds et celui lié à l'illiquidité importante de ces placements, qui requièrent des durées d'immobilisation à moyen terme.

Au total, les variations de valeur (à la baisse) sur ces types d'investissements (actions, immobilier, infrastructures, capital investissement, non coté) peuvent impacter le compte de résultat de CNP Assurances via la constitution de provisions prévues par le code des assurances.

CNP Assurances encourt un risque de change

Cf. note 9.10 « Opérations en devises » des comptes consolidés.

CNP Assurances publie ses comptes consolidés en euros. Le risque de change vise en premier lieu les résultats intégrés de la filiale brésilienne du Groupe, la société Caixa Seguros Holding, dont la comptabilité s'exprime en Real brésilien. Or, la contribution de Caixa Seguros Holding aux performances financières du groupe CNP Assurances est croissante et significative, et ce à tous les niveaux du compte de résultat, au niveau des primes d'assurances émises comme à celui du résultat net. Les variations du Real ont donc un impact significatif sur le résultat net consolidé de CNP Assurances et sur ses flux de trésorerie. Afin de gérer ce risque, CNP Assurances met en œuvre des couvertures de change mais celles-ci, résultant d'analyses et d'anticipations, pourraient s'avérer insuffisantes ou peu efficaces.

En 2015, l'accroissement de la volatilité du taux de change du Real brésilien augmente le risque de change pour le groupe CNP Assurances.

Les portefeuilles d'actifs des autres entités du Groupe (hors Brésil) sont principalement investis en valeurs de la zone euro. L'exposition au risque de change au titre des portefeuilles d'investissement est donc limitée.

Par ailleurs, le rapport du président du conseil d'administration de CNP Assurances présente une analyse de l'exposition au risque de change.

CNP Assurances a émis des titres de dette subordonnée libellés en dollar américain et en livres sterling. Deux d'entre eux ont fait l'objet de couvertures de change *ad hoc* et le troisième a fait l'objet d'un adossement par des investissements dans la même devise.

Cf. tableaux dans les comptes consolidés, notes 11.1 « Passifs subordonnés » et 9.7 « Instruments dérivés de couverture »

Les programmes de couverture que CNP Assurances met en place peuvent se révéler insuffisants ou incomplets

Cf. tableaux les comptes consolidés, notes 9.6 « Instruments dérivés » et 9.7 « Instruments dérivés de couverture »

Le groupe CNP Assurances est très attentif à l'ensemble des facteurs de risques liés aux marchés financiers et les gère tant à l'actif qu'au passif via divers programmes de couverture.

Cependant, ces programmes de couverture peuvent se révéler incomplets, partiels voire inadaptés dans des conditions extrêmes de marché pour protéger le Groupe contre l'accroissement de son exposition ou des pertes qu'il souhaite atténuer, ce qui peut influencer négativement sur l'activité, le résultat net consolidé et la situation financière.

Ainsi, les stratégies de couverture, aussi développées qu'elles puissent être, n'écartent pas tout risque de perte. CNP Assurances pourrait subir des pertes si l'un des différents instruments ou l'une des stratégies de couverture que le Groupe utilise pour couvrir les différents types de risque auxquels il est exposé s'avérait inefficace.

Toute évolution inattendue du marché peut également diminuer l'efficacité de ces stratégies de couverture. En outre, la comptabilisation des gains et pertes résultant de certaines couvertures inefficaces peut accroître la volatilité des résultats publiés par CNP Assurances.

5.3. Facteurs de risques liés à l'exercice de l'activité

Les risques opérationnels sont définis comme «les risques de perte résultant d'une inadéquation ou d'une défaillance attribuable à des procédures, personnels, systèmes internes ou à des événements extérieurs». Ils intègrent les risques juridiques et de non-conformité.

Les dispositifs de gestion de risques, dont les modalités sont adaptées à la nature des risques, visent à conforter la capacité de maîtrise par les opérationnels et à identifier des modalités de suivi indispensables à leur pilotage. La démarche est déployée au sein du Groupe selon un ordre défini en fonction du profil de risque de la société-mère et de chacune des filiales. Elle vient ainsi compléter le dispositif de contrôle interne – qui pourrait lui-même s'avérer imparfait –, en intervenant par catégorie de risques et non pas sur les risques unitaires identifiés par processus, et donne lieu à l'élaboration de cartographies de risques.

Des activités déléguées à des partenaires d'affaires ou confiées à des prestataires extérieurs pourraient générer des risques quant au respect de la réglementation d'assurance ou à la qualité des prestations

Dans le cadre du modèle d'affaires de CNP Assurances, la sous-traitance – telles que définie par Solvabilité 2 – apparaît comme un risque significatif au sein du Groupe : les activités sont, d'une part déléguées aux partenaires (certaines opérations de gestion, dont la gestion d'actifs), et d'autre part confiées à des prestataires externes (gestion des contrats, gestion informatique).

Les principaux risques induits par la mise en place de la sous-traitance sont régulièrement examinés : qualité et conformité des activités confiées, respect de la réglementation en particulier délit de marchandage, dépendance, perte de savoir-faire, conflit d'intérêt... La sous-traitance fait l'objet d'une politique interne afin d'accroître progressivement l'appréhension, le suivi et la maîtrise des risques liés.

CNP Assurances pourrait être soumise à un risque de non-conformité de ses produits et services

Plusieurs éléments du cadre normatif de l'activité d'assurance ont évolué récemment, notamment autour de l'accord national interprofessionnel portant sur la protection sociale complémentaire mais également concernant le domaine de la protection de la clientèle pour lequel de nombreuses réglementations nouvelles s'appliquent (traitement de réclamations, commercialisation produits obsèques, documents publicitaires,...).

Le suivi des normes met en exergue les risques de non-conformité auxquels CNP Assurances doit faire face en raison de la diversité de ses activités.

Dans le modèle d'affaires de CNP Assurances en France, la présentation des opérations d'assurance vie qui relèvent de la responsabilité de l'assureur est le plus souvent réalisée par des partenaires. Les produits proposés ainsi que les documents contractuels et commerciaux présentés aux clients doivent garantir à

l'entreprise un niveau de sécurité juridique approprié, et permettre à l'assuré de connaître avec précision le contenu et l'étendue des garanties qu'il a contractées ou des propositions commerciales qui lui sont faites.

Les obligations réglementaires et contractuelles sont également nombreuses tout au long de la vie du contrat.

Soucieuse de la qualité de ses services aux clients, CNP Assurances a déployé depuis plusieurs années une politique de certification qualité de ses principales procédures selon des normes professionnelles reconnues (ISO 9001 pour les activités de gestion ou commerciales, CMMI ou ITIL pour les activités informatiques). Les textes réglementaires ainsi que les recommandations publiées par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution sont déclinées dans des procédures qui précisent les contrôles à diligenter par les différents acteurs des processus. Les lancements de produits font l'objet d'une vigilance toute particulière.

Le volume de nouveaux contentieux clients est stable en France au cours des trois dernières années. Le recours à la médiation est quant à lui en augmentation favorisée par l'indication désormais systématique des modalités de saisine dans les courriers de gestion. Les requêtes de ce type en provenance des assurés restent cependant peu fréquentes au regard du nombre de contrats gérés par CNP Assurances. Ces contentieux font l'objet d'une provision à hauteur de l'enjeu financier considéré.

Le volume de nouveaux contentieux clients est stable en France au cours des trois dernières années. Le recours à la médiation est quant à lui en augmentation favorisée par l'indication désormais systématique des modalités de saisine dans les courriers de gestion. Les requêtes de ce type en provenance des assurés restent cependant peu fréquentes au regard du nombre de contrats gérés par CNP Assurances. Ces contentieux font l'objet d'une provision à hauteur de l'enjeu financier considéré.

L'entreprise, en tant qu'intermédiaire financier, est confrontée aux risques de blanchiment et de fraude

La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme constitue une préoccupation quotidienne du groupe CNP Assurances, qui est par nature exposée à ces risques.

Le modèle d'affaires déployé, dans lequel un grand nombre d'opérations est intermédié par les partenaires, détermine les conditions de contrôles mises en place. Les conventions de gestion conclues entre CNP Assurances et ses partenaires précisent les tâches confiées par l'assureur à l'intermédiaire.

Lorsque la relation commerciale est du ressort des partenaires, ceux-ci jouent un rôle essentiel dans la phase de recueil des informations d'identification et de connaissance du client. La quasi-totalité des opérations est réalisée par l'intermédiaire des comptes bancaires détenus par les clients dans les réseaux partenaires qui s'assurent de la qualité des flux en amont.

L'écoute des observations de l'ACPR et la participation aux travaux de place permettront d'anticiper les adaptations nécessaires du dispositif, en particulier dans la perspective de l'adoption de la 4^{ème} directive CEE qui nécessitera le renforcement du dispositif de prévention.

Par ailleurs, le risque de fraude existe. S'appuyant sur la logique et le savoir-faire déployés pour la lutte anti-blanchiment, les contrôles réalisés par les partenaires et les services gestionnaires de CNP Assurances d'une part, et l'analyse des données sur flux financiers des contrats d'autre part, ont été consolidés. Les suspicions de fraude, internes ou externes, détectées par les services gestionnaires de même que les manquements déontologiques des commerciaux ou les abus de faiblesse font l'objet d'un examen approfondi par les services spécialisés de CNP Assurances et donnent lieu à un rapport circonstancié et d'éventuelles préconisations si nécessaire.

Afin de réduire l'impact de survenance des risques opérationnels, les sociétés du Groupe ont mis en place un programme d'assurance et déployé des plans de continuité d'entreprise

Parmi les dispositifs visant à traiter efficacement les risques encourus et à réduire leur probabilité de survenance et leur impact, figurent deux dispositifs transversaux : le programme d'assurance et le plan de continuité d'entreprise.

CNP Assurances, après revue régulière de ses risques, définit et met en place un programme d'assurance lui permettant de protéger l'essentiel de son patrimoine et de ses responsabilités. Ce plan d'assurance – dommages aux biens et responsabilité civile professionnelle – est constitué de couvertures pour partie transversales pour le Groupe et pour partie spécifiques par filiale.

Les assurances souscrites et le niveau d'auto-assurance sont fonction des activités, de la taille et de la sinistralité des principales entités du groupe CNP Assurances.

CNP Assurances a mis en place un dispositif propre pour faire face au risque de l'arrêt des activités du fait d'un sinistre. Un dispositif de gestion de crise et un plan de continuité de l'entreprise peuvent être activés lors de la survenance d'un sinistre majeur.

Ce dispositif permet, en cas de crise, de mettre en place rapidement les actions nécessaires à la reprise des activités. Ainsi il garantit un niveau de service suffisant aux clients et aux partenaires avec une interruption minimale. Le plan de continuité d'entreprise fait l'objet d'une mise à jour régulière, ainsi que de tests réguliers en situation réelle, pour prendre en compte les évolutions des besoins de l'entreprise et pour s'assurer de la bonne adéquation des ressources humaines et techniques

CNP Assurances en tant qu'acteur majeur du monde de l'assurance expose son système d'information et ses données en cas d'incident

Le Groupe s'appuie sur un système d'information dont le rôle est primordial dans l'ensemble de ses activités industrielles et commerciales et doit s'adapter à un environnement en constante évolution.

L'ouverture des systèmes d'information vers les partenaires et prestataires expose CNP Assurances à des risques d'intrusion dans ses applications et des actes de malveillance qui pourraient avoir pour conséquence la divulgation de données sensibles.

Le Groupe déploie des moyens pour assurer la sécurité des systèmes d'information, la fluidité des processus de gestion et l'intégrité des données, mais ces systèmes pourraient être soumis à des difficultés techniques susceptibles d'avoir un impact négatif sur son activité.

Le Groupe pourrait être soumis à des risques sociaux ou environnementaux

Enfin, l'entreprise expose sa réputation en cas de manquements dans les domaines liés à sa gestion des ressources humaines (risques psychosociaux, non-respect de l'égalité homme/femme...). De même, son image pourrait être ternie par une mauvaise gestion de son parc forestier ou immobilier (risque environnemental notamment).

5.4. Autres facteurs de risques

La législation fiscale est susceptible d'avoir un impact important sur la situation du groupe CNP Assurances

Le risque fiscal recouvre aussi bien les impôts et taxes à la charge de CNP Assurances que ceux pour lesquels CNP Assurances joue un rôle de collecteur.

Le risque fiscal est le risque associé à l'application, à l'interprétation et aux changements de la réglementation fiscale, parfois avec un effet rétroactif. Le risque fiscal correspond au risque de ne pas être en règle avec les obligations exigées par les autorités fiscales.

Un risque fiscal insuffisamment maîtrisé pourrait conduire le Groupe à payer des charges fiscales supplémentaires et à s'acquitter de pénalités financières pour ne pas avoir respecté les obligations fiscales requises.

La construction des produits d'assurance, en particulier en assurance vie, prend en compte de nombreux facteurs, dont les taxes, et s'appuie sur la législation en vigueur au moment de la construction du produit d'assurance. Les évolutions de la réglementation fiscale en particulier les suppressions d'avantages fiscaux ou les augmentations des taux de taxes, ou l'introduction de nouvelles règles peuvent avoir un impact négatif significatif sur le chiffre d'affaires présent et futur, le volume des encours gérés, le résultat net, la trésorerie, la situation financière, ainsi que, le cas échéant, sur la valeur de l'action CNP Assurances.

Toute dégradation du rating du groupe CNP Assurances pourrait se traduire par un renchérissement du coût de sa dette

La notation financière constitue, pour les investisseurs, un critère clé dans l'estimation du risque qu'un investissement comporte, particulièrement dans le cadre de marchés financiers de plus en plus globaux qui rendent difficile la maîtrise de l'information et donc de tous les paramètres de risque.

Ainsi, pour CNP Assurances, toute dégradation de sa notation pourrait se traduire par un renchérissement du coût de sa dette, ce qui pourrait avoir un impact sur ses résultats futurs.

L'agence Standard & Poor's révisé à intervalles réguliers le *rating* de CNP Assurances et celui de ses filiales. CNP Assurances veille à maintenir un niveau élevé de notation traduisant sa solidité financière.

Cf. note 11 « Passifs subordonnés » des comptes consolidés.

Risques liés aux partenariats stratégiques

CNP Assurances procède, directement ou au travers de filiales, à des investissements stratégiques, par mise en place de partenariats permettant de renforcer sa présence sur certains marchés.

Les partenariats stratégiques constituent l'un des moyens pour CNP Assurances de partager le risque économique et financier. Ils peuvent revêtir une forme simplement commerciale (conclusion d'un accord de distribution) ou bien également capitalistique (création d'une filiale commune).

Dans le cas de création de filiales communes, le partage avec le partenaire distributeur du contrôle capitalistique et opérationnel permet une réduction de l'exposition en capitaux engagés et favorise l'implication effective du partenaire.

En cas de croissance externe, la Société procède à des audits en s'appuyant sur des conseils extérieurs, afin de vérifier de façon approfondie la situation de l'entité cible. En outre, à chaque stade important de l'opération, sont mis en œuvre les dispositifs de gouvernance permettant d'en confirmer l'intérêt et de permettre à l'instance décisionnaire concernée de fixer les conditions et paramètres pris en compte pour aboutir à sa réalisation.

L'intégration de ces partenariats au sein du groupe CNP Assurances peut se révéler parfois plus difficile et plus longue qu'envisagée, ou nécessiter la mobilisation plus importante des équipes et des dirigeants concernés, et ainsi impacter négativement les résultats du Groupe.

Par ailleurs, la vie des affaires et leur constante évolution impliquent que rien ne peut garantir que la performance financière des sociétés ou partenariats acquis soit conforme aux plans d'affaires initiaux sur la base desquels les décisions d'investissement auront été fondées. De telles divergences peuvent conduire à la constatation de dépréciation de *goodwills* ou d'autres actifs incorporels, affectant négativement la situation financière du Groupe cf. note 7.1 « Synthèse des actifs incorporels » des comptes consolidés.

En outre, l'évolution d'un projet, du contexte politique et économique local, de la situation économique d'un partenaire, ou la survenance d'un désaccord entre les partenaires, peut conduire à un besoin de réorientation du partenariat.

Afin de limiter ces risques, l'investissement (ou le partenariat stratégique) est intégré dans le système de *reporting* financier du Groupe, afin de piloter sa performance et de formuler puis mettre en œuvre d'éventuelles actions de réorientation rendues nécessaires, le cas échéant avec la participation du partenaire distributeur.

Enfin, l'arrivée à échéance d'accords de partenariats stratégiques fait l'objet d'une attention toute particulière car elle est susceptible d'affecter la rentabilité, la situation financière ou le modèle d'affaires de la Société.

Afin de limiter ces risques, CNP Assurances s'attache à anticiper ces échéances suffisamment tôt.

Ainsi, le conseil d'administration de CNP Assurances a approuvé en février 2015, après plusieurs trimestres de discussion, les termes des accords définitifs détaillant les modalités de mise en œuvre du projet de partenariat renouvelé. entre CNP Assurances et le groupe BPCE, d'une durée de sept ans à compter du 1er janvier 2016.

De plus, en décembre 2015, CNP Assurances et La Banque Postale ont conclu, suite à de nombreux mois d'échange, un protocole d'accord préliminaire pour le renouvellement de leur partenariat à compter de 2016 sur une durée de 10 ans.

Par ailleurs, CNP Assurances a, en décembre 2015, signé avec AG2R LA MONDIALE un contrat cadre de partenariat dans le domaine de l'épargne retraite

Risques liés aux pays dans lesquelles le groupe exerce une activité

Le groupe CNP Assurances étant présent dans de nombreux pays, en Europe et en Amérique du sud, la continuité et le développement de ses activités dépend en partie de la santé économique et de la stabilité politique de ces pays.

En 2015, le Brésil, pays dans lequel la filiale Caixa Seguradora exerce son activité, est entré en récession et connaît une crise politique d'importance. Cette situation fait l'objet d'une surveillance rapprochée du Groupe. A ce stade, elle s'est traduite notamment par une inflation importante et une baisse du Real par rapport à l'Euro (cf. point sur le risque de change dans le 5.2 « Facteurs de risques liés aux marchés financiers »). En revanche, les turbulences rencontrées par le pays n'ont pas en 2015 ralenti la croissance des activités de la filiale.

Risques liés à la mise en place de nouvelles réglementations

La mise en place de nouvelles réglementations, en Europe ou dans les pays où le Groupe exerce son activité, peut s'avérer complexe et coûteuse pour CNP Assurances. Elle mobilise de nombreuses directions, implique une adaptation des systèmes d'information du Groupe, elle a un coût élevé en termes de formation et d'apprentissage du nouveau cadre réglementaire.

En 2015, la mise en place de nouvelles réglementations sur les activités de protection (notamment en France avec la loi Hamon, l'amendement Marini et la loi santé mais aussi en Italie) est de nature à modifier la sinistralité sur les segments concernés. Ces nouvelles réglementations ont fait l'objet d'analyses permettant l'adaptation du Groupe au nouveau cadre réglementaire.

En 2016, l'entrée en vigueur de la Directive Solvabilité 2 renforce le cadre réglementaire auquel est soumis le groupe CNP Assurances. Cette entrée en vigueur, qui a nécessité la mise en place de nombreuses procédures et reportings, engendre de nouveaux risques opérationnels pour le Groupe, liés à ces nouveaux processus. De plus, compte tenu de sa grande complexité, la Directive introduit un risque de non-conformité pouvant résulter d'une interprétation des textes divergente entre CNP Assurances et l'autorité de contrôle.

Avec l'intégration des processus Solvabilité 2 au périmètre du contrôle interne et la réalisation de nombreux exercices de préparation, le Groupe a mis en œuvre les moyens adaptés pour atténuer ces nouveaux risques.

L'entreprise évolue dans un univers très concurrentiel, faisant peser des risques permanents sur le niveau de son activité et ses résultats

CNP Assurances évolue sur un marché concurrencé par des acteurs variés (compagnies d'assurances, mutuelles, institutions de prévoyance, banques commerciales ou d'investissements...), soumis parfois à des réglementations différentes, disposant de canaux de distribution multiples et proposant des produits alternatifs ou à des tarifs plus compétitifs que ceux du Groupe.

Sous cette pression concurrentielle, CNP Assurances pourrait être amenée à adapter les tarifs de certains de ses produits et services, ce qui pourrait nuire à sa capacité à maintenir ou améliorer sa rentabilité et affecter négativement son résultat net et sa situation financière.

Par ailleurs, toute atteinte à l'image et à la réputation du groupe CNP Assurances pourrait avoir des conséquences sur les résultats futurs de l'entreprise.

6. Responsabilité sociétale d'entreprise : informations sociales, sociétales et environnementales



6.1. Responsabilité sociétale du groupe CNP Assurances

6.1.1. 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 et d'investisseur

En 2011, CNP Assurances a adhéré aux Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) des Nations Unies, marquant ainsi une nouvelle étape dans son engagement d'investisseur responsable. En 2015, Caixa Seguradora a signé les Principes pour une assurance durable (PSI).

2015 Des engagements en faveur de la transition énergétique et écologique

Signataire du Montreal Carbon Pledge en mai 2015, CNP Assurance a publié l'empreinte carbone de son portefeuille financier actions cotées détenues en direct en décembre 2015. De plus, elle s'est engagée publiquement à la réduire de 20% d'ici 2020. Des engagements ambitieux concernent également son portefeuille immobilier, et les actifs « charbon ».

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.

6.1.2. Les composantes de la démarche RSE

Être un assureur responsable, c'est pour CNP Assurances être un intermédiaire financier porteur de plus-values entre l'assuré demandeur de garanties 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 sociétales.

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

Pour une protection de tous :

- favoriser l'accès à l'assurance
- concevoir des produits et services à avantage sociétal
- satisfaire au mieux les assurés

Pour une économie durable :

- être un Investisseur responsable
- être un acheteur responsable

Pour une entreprise attractive :

- développer les compétences en ligne avec la stratégie du Groupe
- proposer un environnement de travail propice au bien-être et à la performance
- déployer une politique d'égalité professionnelle engagée

Pour une société et un environnement durable :

- optimiser l'empreinte environnementale du fonctionnement interne
- réduire l'impact carbone et environnemental des produits
- maîtriser l'impact local

6.1.2.1. Dialogue avec les parties prenantes

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

CNP Assurance a initié en 2015 « La fabrique d'Assurance » réunissant des assureurs et des experts d'horizon différents dans le cadre de réflexions sur l'évolution des enjeux sociétaux et leurs impacts dans le domaine de l'assurance.

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 6.2.3.).

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 l'Association française de l'assurance (AFA) 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).

Le site cnp.fr, accessible à tous, a compté près de 400 000 visiteurs uniques en 2015 dont près d'un quart dans la rubrique destinée aux particuliers.

En sus du dialogue social institutionnel, et du suivi du baromètre social interne, un diagnostic sur les risques psychosociaux en 2013 renouvelé en 2015 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

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.

6.1.2.2. Les instances de pilotage de RSE

CNP Assurances est dotée d'une direction développement durable rattachée directement au directeur général, qui s'appuie sur les directions supports. Elle rend compte par ailleurs de ses activités et ses objectifs au conseil d'administration et au président.

CNP Unicredit Vita a mis en place en 2015 un service RSE. Depuis 2013, grâce au green group mis en place, 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 Seguradora qui renforce ses programmes stratégiques sociaux, environnementaux et culturels.

Fin 2014, les actions RSE de CNP Argentine ont été intégrées dans le pilotage des objectifs stratégiques et en juillet 2015 la société a lancé son programme RSE « multiplicar » et créé un comité de durabilité.

6.1.3. Une mesure de la performance extra-financière

6.1.3.1. Objectifs de CNP Assurances

Bilan fin 2015 : principaux objectifs atteints

- « Créer de la valeur pour toutes les parties prenantes de CNP Assurances dans une logique d'assureur et d'investisseur responsable » :
 - Financement de la transition énergétique : publication de l'empreinte carbone du portefeuille actions cotées détenues en direct. Exclusion et cession de titres de sociétés dont l'activité est fortement liée au charbon thermique. Développement des « investissements verts » : 800 M€ fin 2015.
 - Mesure de l'empreinte environnementale de la digitalisation des produits emprunteurs de la souscription à la signature électronique
- Évaluer les fournisseurs sous l'angle RSE : réalisé en 2015 sur 45 % du montant des achats
- Poursuivre la réduction des émissions de CO₂ par ETP pour le fonctionnement interne : non atteint en 2015 compte tenu du changement de méthodologie.

Objectif 2016 complémentaires : concentrés sur la stratégie prioritaire bas carbone

Etendre la mesure de l'empreinte carbone aux obligations corporate et la publier fin 2016

Engager la réduction de 20% de l'empreinte carbone sur les actions cotées détenues en direct d'ici 2020

Doubler les investissements verts entre 2015 et 2017 pour atteindre 1,6 Md€.

Réduire de 20% la consommation d'énergie du patrimoine immobilier entre 2006 et 2020

6.1.3.2 Notation extra-financière 2015 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	http://www.sustainalytics.com/
Oekom	Prime C+ octobre 2015		http://www.oekom-research.com/index_fr.php?content=corporate-rating
Vigéo	54/100 notation 2014 2015 en cours	7 sur 37 secteur assurance	www.vigeo.com
CDP	92 D – juillet 2015		

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 Europe 120 » et « MSCI Global Sustainability Indexes ».

En 2015, le titre a été intégrée à l'indice FTSE4Good Index

Reconnaissance de Caixa Seguradora en RSE et innovation

En 2015, Caixa seguradora a été élue 2^{ème} compagnie d'assurance du Brésil par l'hebdomadaire IstéoDinheiro sur les critères du développement durable, de la gouvernance corporative, la gestion des ressources humaines, la responsabilité sociale et environnementale ainsi que l'innovation et la qualité.

6.2 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 et 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 contribue 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 : favoriser l'accès à l'assurance
- Priorité n° 2 : concevoir des produits et services à avantage sociétal
- Priorité n° 3 : satisfaire au mieux les assurés.



6.2.1 Priorité n° 1 : favoriser l'accès à l'assurance

6.2.1.1 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. La tranche de 30 € représente 20% des souscriptions en assurance vie de 2015 et 46% des versements réguliers.

La Banque Postale 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 complétant les aides publiques.

En 2010, CNP Assurances devient assureur des prêts accordés par Proclia (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.

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.

Par ailleurs CNP Assurances est membre fondateur de la fondation Entrepreneurs de la Cité, destinée à favoriser l'assurance de créateur d'entreprise, et coassureur de la garantie prévoyance et santé « Trousse 1^{re} assurance » (218 nouveaux contrats en 2015). Devant le faible développement de cette offre, CNP Assurance a initié en 2015 « La fabrique d'Assurance » réunissant des assureurs et des experts d'horizon différents dans le cadre de réflexions sur l'évolution des enjeux sociétaux et leurs impacts dans le domaine de l'assurance. Le premier atelier porte sur la micro-assurance : identifier les besoins, analyser les freins et les leviers au développement.

Au Brésil, des produits de micro-assurance innovants

Au Brésil, le groupe Caixa Seguradora est la première entreprise à avoir implanté un produit de micro-assurance sur le marché en commercialisant en 2011, le produit Amparo auprès de plus de 200 000 assurés. En 2015 Caixa Seguradora a lancé une assurance de micro-crédit, Família Tranquila, qui couvre 66 800 micro entrepreneurs au 31/12/2015.

6.2.1.2 Une sélection des risques adaptée à la santé de chacun

Grâce à sa 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 et mutualiser autant que possible les couvertures invalidité et incapacité. 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 sept 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). Une couverture invalidité est 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 cette garantie invalidité aussi aux fonctionnaires et aux travailleurs non salariés.

CNP Assurances s'est également impliquée dans la révision de la convention AERAS concernant le droit à l'oubli. Ainsi, lorsqu'ils souscrivent une assurance emprunteur, les anciens malades du cancer sont assurés aux conditions générales du contrat, sans majoration de tarif ni exclusion, si la fin du protocole thérapeutique date de plus de cinq ans pour les cancers diagnostiqués jusqu'à l'âge de 15 ans, et de plus de 15 ans pour les autres cancers. De plus, avec l'ensemble des assureurs, CNP Assurances travaille à une grille de référence permettant de rapprocher du tarif normal les personnes ayant contracté certaines pathologies, cancéreuses ou autres.

6.2.1.3 Accès à l'information

Pédagogie et transparence sur le produit

En 2015, CNP Assurances a mis en place la fiche standardisée d'information en assurance emprunteur. Conformément à la réglementation, cette fiche personnalisée, remise avant la contractualisation, détaille de façon claire et lisible les garanties proposées afin d'améliorer la compréhension du futur assuré et lui faciliter la comparaison des contrats de différents assureurs.

Le niveau de transparence des informations contractuelles communiquées aux assurés fait l'objet d'une validation spécifique de la direction conformité, et particulièrement depuis 2015 l'intelligibilité et l'équilibre de la présentation des bénéfices et des risques. Par ailleurs, une enquête spécifique a été réalisée en 2015 sur le niveau de clarté des courriers aux bénéficiaires de contrat décès.

CNP Partners a été sélectionnée en 2015 dans la catégorie meilleure campagne BtoC, pour sa communication « Tu Vida » : solution d'assurance vie à la carte imaginée pour les femmes en Espagne où la solidarité familiale repose beaucoup sur leurs épaules. Le site distingué propose de tester, sur un ton décalé moderne et coloré, les différentes options du produit.

CNP Argentine s'est vu décernée un prix pour sa promotion du rôle social de l'assurance vie dans la protection de la famille.

Accès aux supports de communication

Assurer tous les avènements, c'est aussi proposer un site accessible à tous. Après audit, le site Internet **cnp.fr** a été déclaré conforme au référentiel RGAA de 95% : respect des contrastes de couleurs, accessibilité au clavier, textes alternatifs aux images, infobulles, titre des pages, hiérarchisation des informations, etc.

6.2.2 Priorité n° 2 : concevoir des produits et services à avantage sociétal

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

6.2.2.1 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 2015 ces études ont porté notamment pour CNP Assurances sur la perception des patrons des TPE sur leur activité et leur environnement mais aussi sur l'attente en terme de service en ligne.

Depuis 2007, La Banque Postale Prévoyance réalise avec l'institut TNS Sofres un « baromètre dépendance » visant à recenser les besoins des personnes entrant en dépendance. Engagée scientifiquement et financièrement à compter de 2016 dans une chaire de recherche intitulée « Dépendance des personnes âgées », ses missions consistent à modéliser la demande et l'offre de soins et de prestations liées à la perte d'autonomie.

Des garanties innovantes sont proposées pour surmonter les problèmes de dépendance, de perte d'emploi ou de vieillissement. En France par exemple, des garanties perte d'emploi à tarif réduit ou assorties de conseils pour le retour à l'emploi sont proposées. En particulier, « Protection active emploi » garantit un soutien financier sur six ou 24 mois et intègre une aide personnalisée (bilan professionnel, formation, moyens logistiques...).

Le contrat d'assurance de crédit immobilier Effinance, coassuré avec La Banque Postale 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 ».

Le groupe Caixa Seguradora a mis en place en 2014 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 maladies graves avancées sans déduction du capital assuré ou encore des médicaments gratuits en cas d'hospitalisation ou accueil aux urgences.

Trophées de l'Assuré 2015, lauréat d'Or : LBP Prévoyance pour son produit Assurance Autonomie

Le jury a reconnu la performance de cette offre d'assurance dépendance apportant des garanties innovantes :

- 1/ Maintien à domicile avec notamment la visite du facteur pour favoriser le lien social et pour l'alerte des secours le cas échéant
- 2/ Approche intergénérationnelle avec notamment la possibilité d'adhérer au profit d'un tiers
- 3/ Prise en compte de la baisse du pouvoir d'achat au moment de la retraite avec la baisse de la cotisation de 20% à 65 ans (en option) et en cas de dépendance avec l'exonération de la cotisation du couple.

6.2.2.2 Prévention santé

Une structure dédiée à la prévention : Filassistance International

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.

Cette dernière propose des programmes de prévention sur la perte d'autonomie mais aussi contre les risques cardiovasculaires. Elle offre des services d'écoute et d'accompagnement des aidants, des personnes souffrant d'affectation de longue durée et spécifiquement des femmes atteintes du cancer, tant sur le plan

médical que social. En 2015, Fillassistance a mis en place des solutions de prévention de l'absentéisme avec une grande entreprise pour ses 12000 salariés : par exemple moyens disponibles, en cas de défaillance imprévue du système de garde d'un enfant, pour qu'un salarié puisse se rendre à son travail. Par ailleurs, son offre « Aide aux Aidants » a été intégrée dans le site « My Prévention » du groupe SIACIsite qui a reçu de nombreux prix d'innovation.

Prototype d'e-santé

Pour répondre à la demande croissante d'informations interactives et instantanées en matière de prévention et de santé CNP Assurance a lancé fin novembre 2015 un site pilote « Lyfe » pour ses clients et partenaires. Au delà de télé-conseils médicalisés 24/24 et d'accompagnement personnalisé, cette plateforme offre la possibilité d'obtenir dans un délai très court un rendez-vous médical, un bilan ou d'autres examens médicaux adaptés.

Campagnes de prévention

CNP CIH effectue des campagnes de prévention de l'obésité et du stress dans ses contrats collectifs à Chypre. De plus CNP Assurances réalise de nombreuses actions de prévention et santé au travail auprès des collectivités locales clientes.

Prévention pour tous

CNP Assurances a lancé en 2015 « cespetiteschoses.fr », une plateforme digitale d'information, de sensibilisation et d'accompagnement sur le thème du « bien vivre longtemps ». Elle a été conçue pour faire prendre conscience de l'impact sur notre vie des nombreux petits gestes simples quotidiens, apparemment anodins, sur un mode interactif et ludique.

6.2.2.3 Des outils pour la qualité de service

Des outils mutualisés : Les postes de travail au service des différents réseaux distributeurs des entités du groupe CNP Assurances, tout en intégrant le devoir de conseil, augmentent l'efficacité et la qualité du service aux assurés. Des nouvelles actions qualité, communes et convergentes, sont définies avec les partenaires de CNP Assurances pour permettre d'améliorer la qualité de service aux assurés et aux conseillers.

Une plateforme unique de traitement des questionnaires de santé : l'utilisation depuis six ans, en assurance emprunteur de la plateforme CNPNet avec les partenaires bancaires, a permis de traiter en ligne en 2015, 78 % des questionnaires de santé. 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 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 les pièces et suivre l'avancement de son dossier, y compris par sms.

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. Ce système permet de raccourcir les délais et sécurise le stockage des documents d'adhésion.

Reconnue comme pionnier du *full-on-line* dans le domaine de l'assurance emprunteur, CNP Assurances a été choisie en 2015 par ING direct, leader de la banque en ligne en France pour lancer le crédit immobilier en ligne.

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.

Le site web de CNP UniCredit Vita permet à l'assuré d'accéder à son compte ainsi qu'à des informations et des formulaires téléchargeables pour constituer les dossiers administratifs en cas de sinistre.

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.

6.2.3 Priorité n° 3 : satisfaire au mieux les assurés

6.2.3.1 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 2015 CNP Assurances a réalisé trois enquêtes quantitatives de satisfaction sur les processus de gestion des contrats individuels, auxquels se sont ajoutées pour la première fois en 2015, trois enquêtes en face à face permettant de cibler le niveau de compréhension des courriers.

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 bénéficiaires de contrats individuels s'élève à 85 % en 2015.

CNP Assurances vient d'acquiescer un progiciel de sondage en ligne, qui permettra notamment dès 2016 d'adresser un questionnaire toutes les semaines aux conseillers Amétis afin d'améliorer le processus de production des contrats.

Par ailleurs, CNP Assurances réalise annuellement une enquête de satisfaction auprès des collectivités et établissements assurés en prévoyance. Les notes de satisfaction restent stables entre 7 et 8/10 selon les collectivités.

Des enquêtes de satisfaction sont réalisées annuellement à CNP Argentine et LBP prévoyance et jusqu'à mensuellement au Brésil. CNP Partners a mis en place depuis plusieurs années des rencontres mensuelles avec les distributeurs pour partager leur perception de la qualité des services (notée en 2015 4,2/5 en moyenne).

6.2.3.2 Suivi des requêtes des assurés

La qualité des courriers de CNP Assurances adressés aux clients en réponse à leurs demandes d'information ou à leurs insatisfactions est régulièrement évaluée par échantillonnage. 15 points de contrôles sur le fond et la forme des courriers permettent d'identifier les éventuelles anomalies. Les résultats font l'objet de rapports qui sont présentés aux services émetteurs des courriers, dans une perspective d'amélioration continue.

Réclamations – Raccourcissement du délai de traitement

Depuis 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 et en tirer des enseignements pour améliorer la qualité de service.

Par ailleurs, la notion de réclamations a été homogénéisée au sein de CNP Assurances. 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. Ces réclamations concernent principalement les phases de souscription et de prise en charge de sinistres.

Avec 10 800 réclamations sur le premier semestre 2015 en assurance des particuliers, le nombre des réclamations reste toujours marginal et concerne moins de 0,1 % des assurés. Néanmoins chacune d'entre elles est analysée afin d'en tirer des enseignements pour améliorer la qualité de service à l'aide des outils évoqués ci-dessus. En assurance emprunteur, les positions de CNP Assurances ont été maintenues dans 69% des cas en 2015.

Conformément à la décision de place, la médiation de CNP Assurances est depuis cette année assurée par la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA).

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. En 2015, c'est plus de 300 ETP qui se consacrent au traitement des contrats décès quelle que soit la date de survenance du décès. 59 700 bénéficiaires de contrats non réclamés ont été retrouvés en 2015 pour un montant total versé de plus de 180 M€.

CNP Assurances a pris acte de la décision de sanction en 2014 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.

Au-delà de l'engagement pris devant le Collège des sanctions fin 2014 de traiter les 99 618 des contrats non réglés antérieurs à 2007, l'entreprise a également traité à fin 2015 les 44 246 contrats 2008-2010.

Contentieux

CNP Assurances compte 1431 contentieux en cours à fin 2015. Le pourcentage de contentieux gagnés par CNP Assurances en 2015 est de 69 % en première instance, 81 % en appel et 81 % en cassation.

6.2.4 Autres actions

6.2.4.1 Protection des assurés

Protection des données personnelles des assurés

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 aux codes 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 démarche de *privacy by design* est en cours de généralisation lors de la conception des nouveaux produits.

Les demandes d'accès aux informations personnelles des assurés sont facilitées par une application disponible sur le site cnp.fr.

CNP Assurances dispose d'un CIL (Correspondant informatique et libertés) Groupe pour assurer la protection des données à caractère personnel de ses prospects, clients et collaborateurs. Il est systématiquement consulté avant toute mise en exploitation d'applicatifs comportant des données à caractère personnel. Le CIL participe aux réflexions de place, 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.

Par ailleurs, l'utilisation de l'adresse *mail* pour tous les *e-mailing* de CNP Assurances est soumise à l'autorisation de l'assuré gérée dans un système d'information dédié. Elle s'est engagée via la signature de la Charte d'engagements des annonceurs pour une communication responsable (UDA) à « utiliser avec loyauté les données privées sur ses clients finaux dans sa démarche marketing et commerciale ».

Sécurité informatique

CNP Assurances a mis en place une démarche structurée de sécurisation de son système informatique depuis plus de 10 ans. Elle s'appuie sur un référentiel de sécurité aligné sur les meilleures pratiques de la norme ISO27001 et les guides associés. Chaque nouveau projet informatique fait l'objet d'une analyse des risques de sécurité de l'information revue et validée par un comité dédié avant mise en production du nouveau service.

En 2015, conscient de l'évolution importante de la cybercriminalité alors que les besoins de digitalisation sont incontournables, CNP Assurances a initié une évolution importante de sa démarche de sécurité en renforçant la gouvernance de la démarche, en complétant les dispositifs de défense préventifs de capacités de détection et de traitements d'incidents, avec les utilisateurs comme acteurs clés de la démarche.

Une transposition générale dans les filiales

Les filiales européennes suivent la transposition locale de la directive européenne 95/46/EC sur les données des personnes et leur communication. Certaines l'ont traduit dans le code de bonne conduite comme CNP CIH. La protection des données a fait l'objet d'une formation des collaborateurs de CNP Europe Life en 2015. 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.

La politique de sécurité de l'information de Caixa Seguradora est mise à jour 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.

CNP Argentine s'est construit un guide de bonnes pratiques sur la confidentialité des données notamment les aspects juridiques, visant ainsi à établir une culture de la protection des données personnelles comme élément de qualité de service.

CNP UniCredit Vita met à jour annuellement sa politique de sécurité, qui traite notamment de la protection des données client. En 2015, le service conformité a diligenté un contrôle interne et externe.

Conformité des produits et des services

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

Les principaux processus de l'activité de CNP Assurances et de plusieurs filiales sont à ce jour certifiés ISO 9001. Le périmètre de certification est élargie chaque année (fin 2014 le suivi d'exploitation est passé en niveau 2 tout en s'assurant du renouvellement des certifications acquises antérieurement. Des audits d'évaluation du système de gestion de la qualité du groupe Caixa Seguradora sont réalisés périodiquement.

Les mesures prises en faveur de la santé des assurés

Le cœur de métier du groupe CNP Assurances n'a pas d'impact direct sur la santé des consommateurs. Cependant, sa filiale, Filassistance International, a développé des opérations de prévention et l'assistance santé vie quotidienne aux particuliers notamment *via* des bilans « prévention de la perte d'autonomie » et « prévention de mémoire », aide ergonomique, service d'information et de soutien psychologique (cf. l'ensemble des services de prévention santé en 6.2.2.2).

6.2.4.2 Promotion du développement durable auprès des assurés

Offre ISR

En assurance de personnes, les seuls produits « verts » sont les supports ISR des contrats d'épargne : ils sont proposés dans chacun des contrats individuels phares de CNP Assurances en unités de compte, comme par exemple :

- LBPAM Responsable (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).

Les supports ISR ont été de nouveau promus par ses deux grands partenaires en 2015. À la fin de l'année, près de 112 000 contrats d'assurance vie individuelle de CNP Assurances comportent des fonds ISR. Ils représentent un encours de 543 M€ en augmentation de plus de 6 % par rapport à 2014.

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. Une 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.

Dans son offre patrimoniale élaborée en 2015, CNP Assurances propose des UC en titre vifs. Les titres éligibles proposés à l'assurés sont sélectionnés en tenant compte des règles d'exclusion sur des critères environnementaux (charbon), sociétaux (pacte mondial) et de gouvernance (pays sensibles) mises en place sur les actifs financiers (cf. 6.3.1. être un investisseur responsable).

Des solutions pour sensibiliser les assurés

- Le groupe Caixa Seguradora présente les enjeux sociaux et environnementaux du Groupe et ses résultats sur son site web. Elle poursuit depuis plusieurs années une communication sur la consommation responsable auprès des assurés [étendue en 2015 aux réseaux sociaux](#).
- Tous les ans, CNP Assurances, forte de ses engagements, promeut dans plus de 19 millions de courriers composés aux assurés (courriers postaux, e-mails ou bulletins de situation disponibles en ligne) 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.

6.3 Pour une économie durable

La première responsabilité financière du groupe CNP Assurances est de sécuriser les engagements pris envers les assurés, la seconde de lui offrir 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 : Etre un investisseur responsable
- Priorité n° 2 : Etre un acheteur responsable

6.3.1 Priorité n° 1 : Etre un investisseur responsable

CHRONOLOGIE DE L'EVOLUTION DE LA DEMARCHE D'INVESTISSEUR RESPONSABLE DE CNP ASSURANCES



6.3.1.1 En France, une stratégie alliant veille ESG et Carbone, définie par CNP Assurances et déployée par les sociétés de gestion

Les entités du groupe CNP Assurances sont des compagnies d'assurances. A ce titre, elles gèrent les actifs des assurés et pour compte propre, mais elles ne gèrent pas d'actifs pour des tiers et délèguent la gestion d'actifs. Pour CNP Assurances, la démarche d'investisseur responsable est définie et pilotée en interne en s'appuyant sur l'expertise extra-financière des sociétés de gestion Natixis AM et LBPAM. 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).

La stratégie d'investisseur responsable se traduit par une prise en compte progressive des critères ESG sur l'ensemble du portefeuille sur les différents compartiments d'actifs, marquée en 2015 par l'intégration d'une stratégie bas carbone. Au 31/12/2015 le filtre ESG couvre 81% des actifs financiers de CNP Assurances et ses filiales françaises (Pour les OPCVM ISR souscrits par les assurés, voir le chapitre 6.2.4.2.).

Actions cotées

L'approche est basée sur une gestion *best-in-class*. Une veille trimestrielle mise en place depuis 2006 permet d'échanger avec les analystes extra-financiers de Natixis AM et depuis 2009 avec ceux de LBPAM sur les titres en risque et les enjeux en cours. Le dialogue est engagé avec les sociétés en cas de problème ESG révélé *via* nos gérants financiers ou en amont des assemblées générales. Lorsque le dialogue ne porte pas ses fruits, la valeur peut faire l'objet de mesures graduées : arrêt des acquisitions voire cession/exclusion de titres.

La démarche d'investisseur responsable sur les compartiments actions cotées soutient la transition écologique et énergétique, notamment par le développement depuis 2014 par les experts ISR de nos sociétés de gestion d'une approche risque et opportunité carbone.

CNP Assurances a exclu dès 2008 de ses actions cotées les producteurs de bombes à sous-munition et mines antipersonnel. Depuis 2015, elle exclut en plus toutes les sociétés extractrices de charbon et productrice d'énergie à base de charbon dont plus de 15% du chiffre d'affaires est lié au charbon thermique.

Empreinte carbone du portefeuille financier :

Fort de son engagement dans le cadre du Montréal Carbon Pledge en mai 2015 CNP Assurances mesure et publie l'empreinte carbone de son portefeuille financier. La mesure concerne dans un premier temps celui du portefeuille action cotées détenues en direct.

Cette empreinte est estimée au 31/12/2015 à 0,44 teqCO₂/millier d'euros investis. CNP Assurances s'est fixé comme objectif de réduire le niveau atteint au 31/12/2014 de 20% à horizon 2020, notamment via un dialogue avec les entreprises dont elle est actionnaire. Il s'agit d'une estimation des émissions de gaz à effet de serre des sociétés en portefeuille scope 1 et 2 sans retraitement de doublon, rapportée à la valeur bilan du portefeuille.

Au delà de cet indicateur qui ne valorise pas nécessairement les actions positives des entreprises en faveur de la transition énergétique, CNP Assurances soutient les développements méthodologiques sur les mesures de l'impact carbone et TEE des entreprises, notamment celles liées aux émissions évitées.

Obligations

- obligations du secteur public et parapublic : exclusion des pays sensibles non démocratiques et/ou à faible degré de liberté selon les indices de *Freedom House* ou jugés corrompus par *Transparency International*, ainsi que les paradis fiscaux.
- obligations *corporate* : notations ESG trimestrielles des portefeuilles, exclusion ou limitation de l'univers d'investissement sur les principes du Pacte Mondial. CNP Assurances a exclu dès 2008 de son univers d'investissement obligataire les producteurs de bombes à sous-munition et mines antipersonnel. Depuis 2015, elle exclut également toutes les sociétés extractrices de charbon et productrices d'énergie à base de charbon dont plus de 15% du chiffre d'affaires est lié au charbon thermique.

Désinvestissement dans le secteur du charbon

En 2015, CNP Assurances a cédé pour près de 300 M€ d'obligations de sociétés extractrices de charbon et productrices d'énergie à base de charbon. Elle ne détient plus à la fin de l'année 2015 aucune position en direct dans les actions et obligations cotées de sociétés dont plus de 25 % du chiffre d'affaires est lié au charbon thermique.

OPCVM

A l'exclusion des acteurs spéculant sur les matières premières agricoles s'ajoutent également sur les OPCVM dédiés l'exclusion des producteurs de bombes à sous-munition et mines antipersonnel et depuis 2015 les titres ciblés sur le non-respect des principes du Pacte Mondial et la problématique charbon définis dans le cadre de la démarche sur les obligations (cf. ci-dessus).

Des enquêtes (la dernière a été réalisée fin 2015 auprès de 64 sociétés) permettent d'assurer que tous les OPCVM détenus par CNP Assurances, notamment les fonds ouverts, excluent des producteurs de bombes à sous-munition et mines antipersonnel.

La question des pays sensibles est également surveillée : enquête sur le traitement des paradis fiscaux et des embargos en 2015, intégration dans le questionnaire de due diligence et exclusion dans les nouveaux OPCVM dédiés.

Par ailleurs, 2,1 Md€ d'OPCVM ISR ont été souscrits par CNP Assurances, soit 5% des encours de la totalité des OPCVM détenus fin 2015. Pour les OPCVM ISR souscrits par les assurés, voir le chapitre 6.2.4.2.

6.3.1.2 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. En 2015, CNP Assurances a voté sur 99,9 % des entreprises françaises en portefeuille et sur une vingtaine d'émetteurs européens, soit 102 assemblées générales pour 1 892 résolutions analysées. Elle s'est opposée à 21.30 % des résolutions proposées. Le dialogue avec les émetteurs en amont de leur assemblée générale est favorisé.

Les principes de vote sont définis par la direction générale. 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.

6.3.1.3 Une gestion responsable du patrimoine immobilier

Avec un patrimoine immobilier de 10,2 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 ».

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 : 18 % du patrimoine immobilier en gestion directe est certifié HQE, HQE rénovation, BBC ou *Bream very good*...

Depuis 2009, l'évaluation environnementale des nouvelles acquisitions est systématique. En 2015, dans le cadre de sa stratégie bas carbone, CNP Assurances a signé la Charte pour l'efficacité énergétique des bâtiments tertiaires, entendant ainsi s'impliquer davantage dans le secteur du bâtiment durable.

Un audit général pour fixer un objectif de performance énergétique

Pour faire face aux exigences récentes des lois Grenelle 1 et 2 et dans l'attente de la parution des décrets d'application correspondants, la performance énergétique de 112 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 CO₂ et les consommations.

CNP Assurances a d'ores et déjà déployé dans ce cadre un programme de travaux de 150 M€. A terme, ils permettront de réduire la consommation d'énergie de l'ensemble du patrimoine immobilier de 20% à l'horizon 2020, à partir de l'année de référence de 2006.

6.3.1.4 infrastructures et actions non cotees, supports pertinents des enjeux d'avenirs

Informations sociétales utilisées dans la gestion des placements en *private equity* et en infrastructures depuis 2010

Les *due diligences* menées avant tout nouvel investissement en *private equity* permettent d'établir une notation ESG. 15 fonds ont été notés en 2015. Par ailleurs, CNP Assurances a également investi dans plusieurs fonds à plus-values sociales pour un montant total engagé de près de 135 M€ à fin 2015 : 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 2015, 52 % des fonds infrastructure ont répondu à ce *reporting* ou communiqué un *reporting* volontaire propre.

Investissements dans des supports en faveur de la Transition Energétique et Ecologique (TEE)

CNP Assurances est engagée dans des fonds de *private equity* du secteur éco-énergie/eco-industrie/*cleantech* pour 45 M€ fin 2015. Les investissements en infrastructure énergie renouvelable, traitement des eaux et des déchets représentent un encours total de 187 M€ fin 2015. À ces fonds s'ajoutent les 471 M€ investis en direct dans des obligations liées à des projets environnementaux spécifiques (*green bonds*).

Forte des avancées en 2015 dans le cadre de sa stratégie bas carbone, CNP Assurances relève son premier objectif et s'engage à atteindre 1.6 M€ d'investissements en faveur de la TEE à fin 2017, soit un triplement des encours entre 2014 et 2017.

Fin 2015 avec la société de gestion Meridiam, CNP Assurances a lancé un fonds d'infrastructures « Meridiam Transition » pour financer des projets de développement innovants dans le domaine de la transition énergétique, des services locaux comme les réseaux de chaleur ou la valorisation énergétique de déchets, des réseaux électriques et gaziers et enfin des énergies renouvelables innovantes : 100 M€ ont été engagés fin 2015.

Accompagnement des PME

Présente sur le métier du capital-investissement depuis 1992, CNP Assurances fait partie des 50 premiers investisseurs institutionnels mondiaux (et deuxième français) dans les fonds de *private equity* (classement EPI 2015). 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 renforcement du tissu économique français, la création d'emplois et l'attractivité internationale du territoire. Les opérations de « financement de l'économie réelle » ont été poursuivies soit *via* des co-financements en direct soit *via* des investissements réalisés au travers de fonds spécialisés.

CNP Assurances soutient les entreprises en difficulté via des fonds spécifiques pour un engagement de 128 M€ en 2015.

MFprévoyance a investi par ailleurs 7 M€ dans des fonds soutenant les ETI, ainsi que l'emploi dans des projets d'énergie renouvelable.

6.3.1.5 Les forêts : une opportunité écologique

Un patrimoine forestier géré en intégrant les enjeux environnementaux
Avec 54 351 hectares de forêts à fin 2015, CNP Assurances est le premier propriétaire privé de France. La Société forestière, filiale à 50 % de CNP Assurances, assure la gestion durable des forêts (objectifs : sécurité, biodiversité, anticipation du changement climatique). Dès 2003, en parallèle à la certification ISO 9001, l'ensemble des forêts du patrimoine de CNP Assurances a été certifié PEFC, attestant ainsi que le bois est issu de forêts gérées durablement.

Des puits carbone en France et au Brésil

En 2015, la croissance des arbres de CNP Assurances a permis de stocker 539 020 tonnes de CO₂. Après déduction des bois vendus et de ceux abattus, le bilan net de l'exercice 2015 s'élève à 290 584 tonnes de CO₂ qui viennent s'ajouter au stock en place.

Depuis 2007, le groupe Caixa Seguradora compense ses émissions de CO₂ en finançant la plantation d'arbres en forêt Atlantique par l'ONG Green Initiative (6 600 arbres fin 2015). 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. Des opérations organisées à CNP Assurances sont venues compléter ces plantations de 5 704 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 poursuivi en 2015 les actions qu'elle mène en faveur de la biodiversité. A ce titre, elle a renforcé les suivis ornithologiques sur la forêt de la Gaudinière via l'association Perche Nature. Par ailleurs, la Société Forestière a rédigé un plan de gestion sur la « zone de protection spéciale » du réseau européen Natura 2000 de la forêt de Paradis (Eure et Loir). Elle s'est engagée sur ce site à préserver les oiseaux d'intérêt européen en évitant par exemple de faire des travaux forestiers pendant leur période de reproduction. De ce fait, le plan de gestion a été agréé par l'administration forestière en novembre 2015. Il apporte, sous cette forme, une garantie de gestion durable de la forêt. 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.

6.3.1.6 L'intégration de critères ESG dans les filiales internationales

Le groupe Caixa Seguradora pratique des exclusions sectorielles sur 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 2015, 22 % de ses actifs sont consacrés au soutien de projet dans l'économie réelle ou avec des critères ESG de qualité. En 2015, CNP UniCredit Vita a mis en place les règles d'exclusion des valeurs et pays sensibles définies par CNP Assurances sur son portefeuille obligataire, soit 47% des actifs financiers.

6.3.2 Priorité n° 2 : Etre un acheteur responsable

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.

6.3.2.1 CNP Assurances – Un engagement déployé au quotidien

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 auprès de ses sous-traitants et fournisseurs. Des clauses contractuelles sur la protection des travailleurs figurent dans les contrats. Une évaluation RSE des principaux fournisseurs est réalisée par EcoVadis (cf. 6.3.2.3).

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.

6.3.2.2 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.

6.3.2.3 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. 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.

Pour les principaux appels d'offres et référencements, les évaluations fournisseurs sont demandées et la note ECOVADIS est un des critères de notation des offres. Une campagne annuelle de notation est lancée en parallèle auprès des fournisseurs du TOP 200 (200 plus gros fournisseurs de CNP Assurances). Fin 2015, 153 fournisseurs, correspondant à 45,4 % du montant total des achats, ont été ainsi évalués.

La plaquette « l'engagement sociétal de CNP Assurances » est également transmise avec les dossiers de consultation depuis juillet dernier.

6.3.3 Autres actions

6.3.3.1 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. Le modèle d'affaires déployé, dans lequel un grand nombre d'opérations est intermédié par les partenaires, détermine les conditions de contrôle mises en place. Les conventions de gestion conclues entre CNP Assurances et ses partenaires précisent les tâches confiées par l'assureur à l'intermédiaire.

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 dispositifs analogues sont en place dans toutes les filiales, respectant les contraintes locales et les principes arrêtés par le Groupe.

Des formations spécifiques

Des formations sont effectuées régulièrement dans les filiales en lien avec la direction du contrôle des risques du Groupe. Les nouveaux arrivants ainsi que les collaborateurs ayant changés de profil suite à une mobilité sont systématiquement formés à CNP Assurances (115 collaborateurs en 2015), ainsi qu'à CNP Unicredit Vita et CNP TI. Par ailleurs, un *e-learning* mis au point avec la Fédération française des sociétés d'assurances et plusieurs grands assureurs et suivi en 2014 par les collaborateurs de CNP Assurances selon leur profil d'exposition, a été déployé en 2015 auprès des partenaires proposant des produits haut-de-gamme.

6.3.3.2 Deontologie 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. Elles sont inscrites dans le code de bonne conduite, tout comme dans celui de la filiale Chypriote. Toutes les autres entités du Groupe se sont également dotées de codes, chartes et règlements. Le lancement du nouveau code éthique de Caixa Seguradora fin 2015 a été l'occasion pour les collaborateurs de s'engager par la signature effective du document.

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.

Aucune entité du Groupe ne fait de donation aux partis politique. Dans les pays où ce n'est pas illégal, les filiales interdisent spécifiquement ces dons dans leur code de déontologie comme CNP Argentine.

En Italie, un comité spécialisé composé de juristes internes et externes est chargé de suivre l'application du modèle d'organisation visant à lutter contre la corruption et les comportements illicites, validé annuellement par le conseil d'administration.

Des formations ciblées

En France, une formation relative au code de bonne conduite a été réalisée après sa réactualisation 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.

Les collaborateurs concernés de CNP CIH ainsi que le réseau bénéficient d'une formation annuelle sur l'évolution des procédures de connaissance et d'acceptation du client.

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'Etat 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.

6.3.3.3 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

2015 (en millions d'euros)	France	Amérique latine	Europe hors France	Total
Charge d'impôts sur les sociétés	- 370	- 315	- 23	- 708

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

Exclusion de pays sensibles :

CNP Assurances a formalisé fin 2014 sa politique d'exclusion des centres financiers offshore. Conformément à son engagement d'assureur et d'investisseur responsable, et son statut d'entreprise publique, CNP Assurances a défini une liste des pays interdits sur l'ensemble de ses activités, étendant l'interdiction, au-delà des pays écartés au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et la non-coopération en matière fiscale, les pays identifiés comme paradis fiscaux sur la base des indices de Tax Justice Network et ceux posant de graves problèmes au regard de la démocratie, les droits humains et la corruption par *Freedom House* et *Transparency International*.

Les opérations dans ces pays sont exclues, toute acquisition est interdite sur tous les segments d'actif.

Un examen de la conformité des actifs détenus dans ces pays a été réalisé et la situation présentée au Conseil d'administration début 2015, sachant que la mise en œuvre de longue date de la plupart de ces principes a limité les volumes concernés. Le désinvestissement des actifs résiduels est programmé d'ici 2017.

6.4 Pour une entreprise attractive

En favorisant le développement professionnel de chacun, CNP Assurances construit les compétences qui font et feront le succès du Groupe. La politique active menée en faveur de l'égalité professionnelle soutient

en particulier la formation des jeunes, par le biais de l'alternance notamment, 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 d'égalité professionnelle engagée

6.4.1 Priorité n° 1 : développer les compétences en ligne avec la stratégie du Groupe

6.4.1.1 Gestion de l'emploi – UN pilotage attentif des effectifs

Nombre de collaborateurs dans le Groupe

L'effectif total du groupe CNP Assurances consolidé est de 4 740 collaborateurs fin 2015, soit une augmentation de 1% par rapport à 2014.

Effectif des Entités	Pays	2015	2014	2013
CNP Assurances	France	3006	3009	3095
Groupe Caixa Seguradora	Brésil	863	799	813
CNP UniCredit Vita	Italie	163	163	158
CNP Cyprus Insurance holdings	Chypre/Grèce	285	283	290
CNP Partners	Espagne, Italie, France	176	164	152
MFPrévoyance	France	76	76	75
La Banque Postale Prévoyance	France	54	63	62
CNP Santander Insurance*	Irlande, Italie	44	-	-
CNP Assurances Compañia de Seguros	Argentine	65	69	79
CNP Europe Life	Irlande	8	10	14
TOTAL GROUPE CONSOLIDE		4 740	4 705	4 809

* CNP Santander est la nouvelle filiale acquise en 2014 avec Banco Santander

CNP Assurances conduit une gestion attentive de ses effectifs et s'appuie pour cela sur la démarche GPEC qu'elle a initiée en 2013/2014 et amplifiée cette année. Sur l'année 2015, l'effectif CDI de CNP Assurances évolue peu (-0,1%) pour permettre le développement du groupe sur les orientations stratégiques définies.

Cette stabilisation de l'effectif CDI résulte de mouvements différenciés :

- un volant toujours important de départs en retraite, mais en voie de ralentissement eu égard à la structure démographique, et aux évolutions de la réglementation autour des retraites,
- une vigilance toujours prégnante en matière de remplacement des départs naturels en lien avec les évolutions de l'entreprise, dans un environnement économique contraignant,
- des recrutements externes ciblés sur des compétences techniques spécifiques ou nouvelles en lien avec les évolutions digitales, d'expertises ou managériales,

- une politique active de mobilité interne, ce canal restant le vecteur essentiel de pourvoi de poste.

Caractéristiques des effectifs

	2015	2014	Évolution	Niveau de couverture
Part CDI	96 %	96 %	0 %	100 %
Part des femmes	60 %	60 %	0 %	100 %
Age moyen des CDI	43,4 ans	43,2 ans	s.o.	100 %

La quasi-totalité des salariés du Groupe (98 %) est couverte par les conventions collectives d'assurance. Seule exception conformément aux règles locales du secteur : 8 collaborateurs en Irlande et 21 en Argentine.

Pyramide des âges	2015	2014
65 ans et plus	0,4 %	0,85 %
60-64 ans	4,9 %	4,35 %
55-59 ans	10,7%	10,13 %
50-54 ans	11,3 %	10,86 %
45-49 ans	16,4 %	13,96 %
40-44 ans	18,8%	17,79 %
35-39 ans	15,3 %	17,18 %
30-34 ans	11,9 %	13,03 %
25-29 ans	7,1 %	8,74 %
20-24 ans	2,9 %	3,62 %
Moins de 20 ans	0,3 %	0,13 %

À CNP Assurances, 131 fonctionnaires de la CDC sont mis à la disposition, les cadres représentent 58 % de l'effectif. L'ancienneté moyenne dans le Groupe est de 13 ans ; elle est stable par rapport à 2014.

Une politique de recrutement ciblée pour CNP Assurances

Depuis plusieurs années déjà, une politique favorisant la mobilité interne est privilégiée. Son objectif est double : allier à une nécessaire maîtrise des effectifs dans un contexte plus contraint qui nécessite un pilotage plus attentif la promotion de parcours professionnels internes et la capitalisation de nos savoirs et expertises internes. Cette politique s'intègre dans la démarche GPEC initiée en 2013/2014 et développée cette année. Elle se traduit par le fait que la grande majorité des postes à pourvoir est traitée par le recours aux compétences disponibles en interne et donne lieu à des recrutements externes sur des compétences à acquérir.

Dans ce contexte, 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 6.4.1.2), ainsi que dans leur intégration ou leur formation dans leur nouveau poste. En 2015, 72 % 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, sur de nouveaux métiers ou de nouveaux axes de développement (haut de gamme, compétences digitales) ou afin de sécuriser nos process et répondre à des exigences réglementaires renforcées.

En 2015, l'essentiel des postes ouverts au recrutement externe a concerné les familles professionnelles finances/actuariat/risques ainsi que les fonctions commerciales.

Dans la logique de sa dynamique digitale, CNP Assurances a, en 2015, renforcé sa visibilité en tant que marque employeur sur les réseaux sociaux : elle est désormais présente sur LinkedIn, Twitter et Viadeo.

	2015	2014	Évolution	Niveau de couverture
Nombre de recrutements	535	388	+ 38 %	100 %
Part des CDI dans les recrutements	67 %	62 %	+ 8 %	100 %

Sorties du Groupe

	2015	2014	Évolution	Niveau de couverture
Nombre de départs total	462	473	- 2,3 %	100 %
• dont licenciements	88	71	+ 24 %	100 %
• dont ruptures conventionnelles	21	13	+ 61 %	100 %
• dont démissions	125	159	- 21 %	100 %
• dont départs en retraite	64	75	- 15 %	100 %
• dont fin de CDD	154	145	+ 6 %	100 %
Taux de <i>turn over</i>	6,4 %	6,7 %	- 4,5%	100 %

Le taux de *turn over* dans les différentes entités du Groupe reflète la diversité des contextes : il reste faible à CNP Assurances (3,7 %), mais plus élevé à LBP Prévoyance (26%) et MFPrévoyance (11 %). Caixa Seguradora a su maintenir un taux de *turn over* à 13 % en 2015. A noter que CNP CIH a cette année un taux de *turn over* de 3,16% en baisse de 60% à comparer à 2014 malgré le contexte économique. Près d'un départ de CDI de CNP Assurances sur 2 est un départ en retraite, en cohérence avec la pyramide des âges.

Fusions/acquisitions/cessions/restructuration

A l'international, deux évolutions ont impacté le périmètre du Groupe en 2015 avec en Irlande la prise en compte de la nouvelle filiale CNP Santander issue du partenariat de CNP Assurances avec Banco Santander, et en Espagne la cession de la filiale CNP BVP à la banque Barclays. Aucune entité du Groupe n'a réalisé de plan de restructuration au cours de l'année écoulée

Une démarche de GPEC construite sur la durée au profit des différents acteurs

Depuis 2013/2014, CNP Assurances conduit une démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, associant l'ensemble des acteurs.

Outre une politique encadrée d'ouverture de postes et de mobilité interne, la dynamique de développement professionnel est soutenue par un accompagnement personnalisé des collaborateurs dans l'élaboration et la mise en œuvre de leur projet professionnel. Ainsi, en 2015, 373 collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité interne et 125 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 2015, 96 % des collaborateurs ont bénéficié d'entretiens d'évaluations. En 2015, CNP Assurances a revu son entretien d'appréciation annuel, désormais dématérialisé, appelé entretien annuel d'appréciation de la performance, pour consolider ce 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.

6.4.1.2 Formation – un investissement soutenu et continu

	2015	2014	Évolution	Niveau de couverture
Nombre d'heures de formation	103 346	95 019	+ 8,7 %	100 %
Part des collaborateurs ayant bénéficié de formation	88 %	87 %	+ 1 %	100 %

A CNP Assurances 2015, le nombre d'heures de formation est en légère diminution, -1,2% par rapport à 2014, en raison principalement de la réalisation décalée dans le temps des entretiens annuels d'évaluation sur l'année 2015.

Un large éventail de formations

Le développement des compétences de ses collaborateurs est au cœur des priorités de CNP Assurances afin de capitaliser sur son image d'expertise et pour être au service de la mobilité interne. Les budgets consacrés à la formation, autour de 5% de la masse salariale, en témoignent. En 2015, plus de 93% des collaborateurs ont suivi un *cursus* de formation et 67 collaborateurs ont pu s'engager dans une formation diplômante, leur permettant de poursuivre un projet professionnel élaboré. Sur les trois dernières années, ce sont plus de 7% des collaborateurs CDI qui ont bénéficié d'une formation individuelle diplômante, à tous les niveaux de l'entreprise et dans tous les domaines.

À CNP Assurances, on peut citer en 2015 des formations :

- managériales, notamment pour accompagner la mise en œuvre du nouveau dispositif d'entretien annuel d'appréciation de la performance ;
- destinées à soutenir la mise en œuvre des axes stratégiques de développement : comme les métiers du commercial et les ateliers associés sur la relation client, ainsi que les formations aux nouveaux outils de CRM, ou encore les formations produits tandis que les métiers de la gestion étaient particulièrement accompagnés cette année sur les formations en techniques d'assurances.
- centrées sur le développement des compétences personnelles des collaborateurs, à travers son offre de formations transversales.

Enfin, le dispositif d'intéressement de l'année 2015 a consisté en une action de sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs à la culture digitale.

CNP Assurances a par ailleurs intégré en 2015 la réforme de la formation professionnelle dans ses process : refonte de la procédure d'accès aux formations diplômantes en lien avec le Compte personnel de formation, intégration de l'entretien professionnel, orientation vers le conseil en évolution professionnelle ... pour ne citer que les plus marquants.

Dans le reste du Groupe, les bénéficiaires de formation sont plus nombreux en 2015 dans presque toutes les entités. Les formations suivies portent en premier lieu sur les techniques d'assurance et Solvency 2, 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 trois 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 2015, le groupe Caixa Seguradora a développé des actions de formation dans le domaine comportemental, de la culture organisationnelle et dans un système de cours en ligne. CNP Partners a cette

année, encouragée par la direction générale, consacré un budget supérieur permettant à 93% des employés de suivre une formation. En 2015, CNP UniCredit Vita continue à dispenser des formations notamment sur la diversité, celle-ci, obligatoire tout d'abord pour les cadres et dirigeants, a été étendue à l'ensemble du personnel ; elle a, de plus, expérimenté des formations sur le *smartworking* (travailler de manière efficace), ainsi que sur le télétravail.

6.4.1.3 Recours à la main-d'œuvre extérieure - Une externalisation limitée et encadrée

À CNP Assurances, le recours à la main-d'œuvre extérieure à la Société est limité aux activités éloignées du cœur de métier. La sécurité est confiée à 46 personnes, le ménage à 73 personnes (régions comprises), la maintenance à 23 personnes et l'accueil à huit personnes, soit au total 157 personnes contre 149 en 2014. La maîtrise d'œuvre informatique de CNP Assurances est regroupée dans un GIE créé en 2012 (CNP TI) qui emploie 365 personnes.

Le recours au personnel intérimaire a cru de manière importante en volume en 2015 en raison de nouvelles orientations en matière de renforts temporaires.

Le recours à la main-d'œuvre extérieure est significatif dans le groupe Caixa Seguradora et CNP Partners, où l'activité informatique est externalisée (276 personnes). Tout comme CNP Assurances, les deux entités s'assurent du respect de la législation sociale pour ces personnels (cf. Achats responsables 6.3.2.).

6.4.2 Priorité n° 2 : proposer un environnement de travail propice au bien-être et à la performance

Le développement de conditions propices au bien-être des collaborateurs au travail, source d'enrichissement individuel et de performance collective, est un axe constant des politiques ressources humaines des entités du Groupe. Il s'appuie sur un socle social important et le déploiement de dispositifs d'accompagnement individualisé des collaborateurs mais aussi par des relations employeur-salariés alimentées par des canaux multiples.

6.4.2.1 Des relations employeurs-salariés alimentées par des canaux multiples

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 8 salariés et la nouvelle filiale CNP Santander acquise en 2014 qui compte 44 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. 98 % des salariés du Groupe sont couverts par une convention collective d'assurance (hormis l'Irlande et certains collaborateurs en Argentine conformément à la loi). Au total 192 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.

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 (RPS), 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 2015, ont été signés à CNP Assurances un accord dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire (NAO), un accord visant au versement d'un supplément d'intéressement, un

avenant à l'accord d'intéressement, et un accord prorogeant jusqu'à fin 2016 l'accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

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^e 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.

On note que deux accords ont été signés en 2015 à La Banque Postale Prévoyance : négociation annuelle obligatoire et participation. Chez MFPrévoyance ont été signés : un accord collectif sur la mise en place d'une couverture santé obligatoire, un accord collectif sur les salaires, ainsi qu'un accord collectif sur le PERCO. Un accord de participation aux bénéfices de l'entreprise pour les employés a été signé en 2015 dans le groupe Caixa Seguradora.

Dans l'ensemble du Groupe les œuvres sociales représentent 1,6 % de la masse salariale 2015.

La dimension européenne

Le comité d'entreprise européen s'est réuni une fois en 2015 en réunion ordinaire, pour présenter le rapport d'information sur les activités, les projets et les résultats du Groupe.

La communication managériale : un canal privilégié à CNP Assurances

Depuis 2015, des principes d'action, initiative, inventivité, client au cœur, confiance, guident les comportements des managers et de leurs équipes.

Au-delà d'un Intranet RH pivot de l'information employeur sur les différentes activités ressources humaines, la communication managériale est un axe essentiel de la relation avec les collaborateurs. CNP Assurances déploie depuis trois ans 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 2015, le séminaire réunissant les 250 principaux managers leur a notamment permis de travailler sur l'ambition digitale à CNP Assurances.

6.4.2.2 PREVENTION et accompagnement des risques psychosociaux 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. À travers toutes ses actions de formation managériales, et ses dispositifs spécifiques (médiation sociale interne, dispositif d'écoute extérieur à l'entreprise ouvert à tous les salariés, service autonome de santé au travail ...), elle a créé un environnement favorable à la limitation des situations à risques.

Elle reste attentive à l'évolution des conditions d'exercice des métiers, tant sur le plan des systèmes d'information que sur le plan des comportements attendus, au regard de la digitalisation par exemple, dans un environnement de travail en mutation. 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 psycho-sociaux.

Au 2nd trimestre 2013 a été réalisé le premier diagnostic RPS prévu dans l'accord pour analyser les conditions et le vécu au travail tels qu'ils sont ressentis par les collaborateurs de l'entreprise. Celui-ci a donné lieu à un plan d'actions qui s'est déroulé sur la durée de l'accord. Fin 2015, un second diagnostic pour mesurer les effets des actions engagées a été réalisé.

Une plateforme anonyme d'expression collective des salariés prévue par l'accord de 2012, est mise en place depuis 2013. Les réponses aux questions soulevées sont apportées en réunion plénière par le manager puis intégrées dans la plateforme. Chaque année, ce sont ainsi une cinquantaine de réunions qui se tiennent dans ce cadre.

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 2015, elle a fait l'objet d'une quarantaine de 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, 7 jours/7 toute l'année (Filassistance – numéro vert).

6.4.2.3 Une multitude d'actions déployées au sein de chaque filiale

À l'international, les CEO bénéficient d'une formation de lutte antistress. Par ailleurs, le groupe Caixa Seguradora a développé des programmes de bien-être global au travail et organise annuellement une semaine interne de la santé et de la prévention au travail. De plus, il dispose d'une commission interne qui a pour objet la prévention des accidents, l'identification des risques et la mise en place d'actions de prévention.

Le CHSCT de MFPrévoyance a initié en 2012 une vigilance particulière sur les risques psychosociaux et une formation dédiée a été intégrée dans le parcours de formation managériale. 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 2014 une formation sur la gestion du stress destinée au *middle-manager*. Enfin, une mutuelle s'occupe de la prévention des risques de travail pour les collaborateurs de CNP Partners.

6.4.2.4 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).

	2015	2014	Évolution	Niveau de couverture
Part des collaborateurs à temps partiel	14 %	14 %	0%	100 %
Nombre d'heures supplémentaires	30 534	23 918	28 %	100 %
Part des heures supplémentaires	0,38%	0,29 %	31%	100 %

Les filiales en Italie et au Brésil sont les principales contributrices à ces heures supplémentaires, avec une augmentation significative au Brésil ainsi qu'à CNP Assurances.

Un temps partiel développé et une gestion du temps flexible

En dehors d'un collaborateur 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 2015, 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.

Par ailleurs, 64 % 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.

6.4.2.5 Rémunération

Rémunération individuelle moyenne brute par pays	2015	2014	Évolution	Taux moyen d'augmentation annuel collectif
France	57 698 €	55 936 €	3,1 %	0,4 %
Brésil	66 029 R\$	64 337 R\$	2,6 %	7,4 %
Italie	55 008 €	53 778 €	2,3 %	0 %
Chypre/Grèce	37 133 €	36 052 €	3 %	0 %
Espagne	49 099 €	48 668 €	0,9 %	2,24 %
Irlande (hors santander)	66 933 €	57 532 €	16,2 %	n.c
Argentine	382 680 Ars	292 122 Ars	31 %	31,5 %

Concernant le groupe CNP Assurances consolidé, le taux d'augmentation général des salaires s'élève en moyenne à 2,15 % avec des disparités selon les pays liés à l'inflation notamment en Argentine.

La rémunération collective versée à CNP Assurances en 2015 s'élève à 7 161 671 € au titre de l'intéressement, 17 151 466 € au titre de la participation aux bénéfices et 505 586 € de prime compensatoire pour les fonctionnaires mis à disposition. L'ensemble des salariés de CNP Assurances, de MFPrévoyance et de La Banque Postale 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.

En 2015, la politique Groupe en matière de rémunération a été revisitée, dans le cadre de Solvabilité 2, pour notamment la rendre compatible avec les normes « Fit and Proper ».

Pour la première fois en 2015, un bilan social individuel a été diffusé à chacun des salariés de CNP Assurances. Cette démarche traduit, à travers une information personnalisée, la volonté de l'entreprise de rendre lisible sa politique en matière de rémunération et d'avantages sociaux comme partie intégrante de son engagement social vis-à-vis de ses salariés.

6.4.2.6 Santé et sécurité

Absentéisme

En 2015, le taux d'absentéisme Groupe est en très légère hausse.

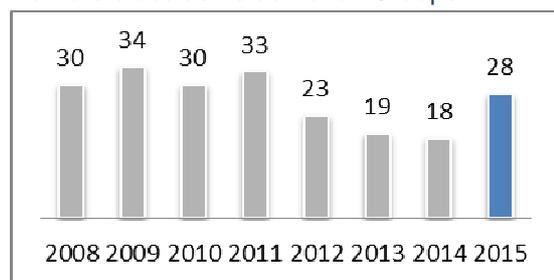
	2015	2014	Évolution	Niveau de couverture
Taux d'absentéisme	6,35 %	6,28 %	+ 1,1 %	100 %
Taux d'absentéisme hors maternité	5,39 %	5,15 %	+ 4,7 %	100 %

Hygiène et Sécurité

Aucune maladie professionnelle n'a été enregistrée dans le Groupe. Il n'y a eu aucun décès en 2015 résultant d'un accident du travail.

	2015	2014	Évolution	Niveau de couverture
Nombre d'accidents du travail	28	18	+ 55 %	100 %
Maladies professionnelles	0	1	-100 %	100 %

Nombre d'accidents du travail Groupe



La quasi-totalité des accidents du travail concerne CNP Assurances, dont seulement la moitié est avec arrêt de travail, sur un niveau comparable à 2014. Le taux de fréquence des accidents du travail mesuré par la CNAM pour 2014 s'élève pour Paris à 0,3 % (en nette diminution par rapport à 2014) pour un taux de gravité de 0,14 %. Les taux de l'année 2015 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).

Des actions équivalentes sont mises en place dans le groupe Caixa Seguradora avec notamment la présence de nutritionnistes sur site ainsi qu'une évaluation 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. CNP UnicreditVita s'appuie de son côté sur une loi italienne importante qui donne un cadre strict à l'entreprise en matière de santé et sécurité.

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

Des accords collectifs couvrent 98 % du personnel Groupe et traitent les principaux sujets de santé et sécurité.

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

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 ainsi qu'à LBPrévoyance, il s'est réuni 8 fois en 2015.

6.4.3 Priorité n° 3 : déployer une politique d'égalité professionnelle engagée

Chronologie des actions



6.4.3.1 Politique engagée du Groupe

CNP Assurances soutient particulièrement l'insertion des jeunes dans le monde du travail, l'accompagnement des personnes en situation de handicap et l'égalité professionnelle. 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 depuis. L'étude de situation menée courant 2015, préalablement à l'audit de renouvellement du Label, a montré un taux de performance global, au regard des pratiques CNP Assurances comparées aux exigences du cahier des charges de labellisation, proche de l'exemplarité (64%).

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 2015, le groupe CNP Assurances se classe à la 8^{ème} place au palmarès annuel des entreprises françaises les plus féminisées (et première du secteur de l'assurance), publié par le ministère des Affaires Sociales, de la Santé et des droits des Femmes, mettant en lumière les entreprises les plus avancées en matière d'égalité entre les femmes et les hommes.
- en matière de handicap, CNP Assurances atteint un taux d'emploi de travailleurs handicapés de 6,4 % fin 2015, en progression de plus de un point par rapport à 2014. Elle a signé fin 2014 son 7^e accord avec trois organisations syndicales représentatives pour la période 2015-2018, témoignage de son engagement durable.
- 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.

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.

Un engagement décliné dans les différentes entités : La lutte contre la discrimination est partagée dans le Groupe. Elle est reprise dans le code éthique et 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 sur la valorisation de la diversité au sein de CNP UniCredito Vita a mis en place une nouvelle fois cette année de nouvelles actions sur le sujet, notamment une formation dédiée.

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

	2015	2014	Évolution	Niveau de couverture
Part des femmes parmi les cadres	50 %	50 %	0 %	99 %
Part des femmes parmi les cadres de direction	33 %	33 %	0 %	99 %
Moyenne des rapports revenus hommes/femmes par catégorie	105 %	109 %	- 4 %	99 %

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 en 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. Un nouvel accord le prorogeant jusqu'à fin 2016 est intervenu en 2015.

Fin 2015, sept femmes sont membres du Conseil d'Administration ce qui élève la part des femmes à 39%. Celle-ci est en augmentation depuis plusieurs années tout comme la part des femmes au comité exécutif qui atteint depuis fin 2014 plus de 38 %. Pour faire avancer la cause des femmes en entreprise, CNP Assurances adhère au réseau Financi'Elles, fédération de réseaux de femmes cadres du secteur de la banque, de la finance et de l'assurance et participe à Alter Egales, réseau de femmes cadres du groupe Caisse des Dépôts. Dans la continuité des actions engagées l'année passée, l'entreprise poursuit en 2015 sa participation active dans ces deux réseaux.

6.4.3.3 Emploi et insertion des travailleurs en situation de handicap

Personnes en situation de handicap

	2015	2014	Évolution	Niveau de couverture
Nombre de personnes en situation de handicap	140	130	+8 %	99 %

CNP Assurances a fêté cette année les 20 ans de la mission handicap. Durant toutes ces années, elle a mené une politique volontariste d'insertion des personnes en situation de handicap. Un 7^e accord signé en 2014 engage l'entreprise pour quatre ans 2015-2018 en termes d'intégration et de maintien dans l'emploi. Avec 124 personnes en CDI en situation de handicap (+ 10% par rapport à 2014) et le recours à des

entreprises adaptées et des entreprises de service d'aide par le travail (ESAT) de l'ordre de 170 unités bénéficiaires, le taux d'emploi de personnes handicapées atteint 6,4 % fin 2015.

Tous les locaux de CNP Assurances ont fait l'objet d'audits d'accessibilité tout handicap, 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% et 73% 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.

Le groupe Caixa Seguradora diffuse largement les offres d'emploi avec l'aide d'institutions soutenant l'intégration des personnes handicapées. Elle développe en interne des actions de sensibilisation des équipes pour l'accueil de ces collaborateurs. A CNPUnicredit Vita, le taux d'emploi de personnes handicapées atteint cette année 6,13 %.

6.4.3.4 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 2015 dans les CDI s'élève à 3,4 %. 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 2015, ce sont 12 jeunes de moins de 25 ans qui ont été embauchés en CDI, tandis que fin 2015, CNP Assurances accueillait plus d'une centaine de jeunes en contrats en alternance. Par ailleurs, en 2015, CNP Assurances a accueilli 86 stagiaires. MFPrévoyance a aussi signé en 2013 un accord collectif relatif au contrat de génération.

Emploi des seniors

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. Ainsi avec 30 CDD seniors fin 2015, la société maintient son engagement. Le nombre d'entrées de seniors en fin de carrière avec expertise est de 19 en 2015. Les collaborateurs de plus de 55 ans représentent plus de 21,2 % dans l'effectif fin 2015 soit une progression de près de 4% par rapport à fin 2014.

6.4.3.5 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 l'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. Afin d'entretenir une dynamique désormais intégrée, le module d'auto-formation « 40 minutes pour comprendre ce qu'est la discrimination », initialement diffusé en 2011, dans le cadre de la campagne d'intéressement, a été réactualisé.

6.4.4 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 4.3.3), dans l'intégration de critères sociétaux dans la gestion des actifs financiers (81 % des actifs financiers des entités France, 100 % de l'entité brésilienne, 47% en Italie) 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 (cf. partie 4.2.3).

6.4.5 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
- En 2015 une collecte de capsules de café usagées a été organisée pendant la semaine du développement durable sur les sites de CNP Assurances (Paris, Arcueil, Angers). La vente des matériaux issus des déchets, ont permis de verser des dons abondés par l'entreprise, au profit de l'Alliance française du Vanuatu pour la reconstruction de l'archipel, ainsi qu'au profit d'Initiativa Verde pour la reforestation en forêt Atlantique au Brésil.
- La semaine du développement durable a été aussi l'occasion de lancer notre partenariat avec NQT « nos quartiers ont des talents ». Cette association met en relation des jeunes diplômés issus de quartiers prioritaires ou défavorisés avec des parrains-marraines, bénévoles dans l'entreprise. Ceux-ci ont pour but de les aider et de les guider dans leur première recherche d'emploi.
- La COP21 a été très largement évoquée au sein de CNP Assurances, de larges informations ont été diffusées via l'intranet, un communiqué de presse a été également diffusé sur les engagements de l'entreprise liés à la transition écologique et énergétique. 900 collaborateurs ont participé à un serious game interactif sur ces enjeux et sur la stratégie de CNP Assurances face à ce défis.
- Différentes actions de sensibilisation ont porté sur les gestes éco-responsable dans les entités du groupe : MFPrévoyance a sensibilisé ses salariés au tri sélectif et La Banque Postale Prévoyance aux trois réflexes responsables (éclairage, ordinateur, impression). Le groupe Caixa Seguradora poursuit d'année en année la forte sensibilisation des collaborateurs. En Argentine, 2015 a été marqué par le lancement du programme « multiplicar » visant à renforcer les comportements responsables des salariés à travers des actions régulières sur les thèmes du recyclage et de la solidarité, dont une formation sur le tri.
- Par ailleurs, en cohésion avec l'installation de défibrillateurs dans les bureaux de CNP Partners, 58 collaborateurs de l'entreprise ont participé à des courses pour en promouvoir l'usage. Caixa Seguradora a diffusé à tous les collaborateurs du groupe Caixa Seguradora le nouveau code éthique et de conduite.

Formation

Le groupe Caixa Seguradora effectue des formations en ligne sur la responsabilité socio-environnementale pour tout le personnel : 238 personnes en ont bénéficié en 2015.

CNP UniCredit Vita a dispensé en 2015 une formation sur la diversité à l'ensemble du personnel. Elle a aussi proposé une expérimentation du *smart-working* pendant les mois de l'exposition universelle de Milan : *worklife balance*, télétravail et contrôle à distance.

6.5 Pour une société et un environnement durables

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 Seguradora, sont autant de preuves de l'attention portée sur l'impact du Groupe sur le monde qui l'entoure. La COP21 a été l'occasion d'approfondir cet axe.

- Priorité n° 1 : optimiser l'empreinte environnementale du fonctionnement interne
- Priorité n° 2 : réduire l'impact carbone et environnemental des produits
- Priorité n° 3 : maîtriser l'impact local

6.5.1 Priorité n° 1 : optimiser l'empreinte environnementale du fonctionnement interne

La 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, les déplacements et la gestion des bâtiments d'exploitation. 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.

6.5.1.1 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'une direction développement durable 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.

A l'occasion du lancement de sa nouvelle politique RSE « Multiplicar », CNP Argentine a créé le *Sustainability Committee* composé de collaborateurs qui participent à l'élaboration de propositions d'actions.

La démarche de CNP UniCredit Vita est confiée au service RSE en charge des problématiques environnementales. Les projets RSE étaient préalablement suivis par le *Green Group*, composé de collaborateurs volontaires. 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.

6.5.1.2 Bilan de Gaz à effet de serre

Le bilan des gaz à effet de serre de CNP Assurances

Les émissions de teqCO₂ de CNP Assurances sont suivies depuis cinq ans. Depuis 2012 elles sont mesurées selon l'article 75 de la loi du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement et s'élèvent à :

	2015	2014	Évolution
Émissions directes des gaz à effet de serre (scope 1)	2 673 teqCO ₂	2 643 teqCO ₂	+ 1%
Émissions indirectes associées à l'énergie des gaz à effet de serre (scope 2)	2 246 teqCO ₂	2 074 teqCO ₂	+ 8%
Autres émissions indirectes (hors actifs financiers, cf. 4.5.2.2)	16 485 teqCO ₂	15 267 teqCO ₂	+ 8%

Les émissions du scope 1 et du scope 2 sont peu significatives, aussi au-delà des efforts d'optimisation, leur volatilité est inévitable : la légère hausse des émissions directes de GES (scope 1) s'explique par des actions de maintenance et des essais plus nombreux sur les groupes électrogènes cette année. Le chauffage sur une année complète du nouveau bâtiment parisien acheté en 2014 justifie l'évolution des émissions indirectes de GES associées à l'énergie (scope 2).

Quant aux émissions indirectes (scope 3, hors actifs financiers) l'écart est principalement dû à un changement de méthodologie dans la détermination des prestations de services.

Le détail par poste est disponible dans la déclaration réglementaire sur le site cnp.fr. Par ailleurs CNP Assurances déclare ses rejets de gaz à effet de serre auprès du Carbon Disclosure Project depuis 2005.

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 2.63 teqCO₂ 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.

6.5.1.3 principaux postes d'émission de GES

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 énergie, déplacements professionnels et papier sont les plus significatifs.

Postes d'émission	Emission 2015 en teqCO2 pour CNP Assurances
Energie	3 414
Déplacements professionnels	2 955
Papier	940

6.5.1.3.1 Déplacements

Les déplacements en voiture dans le groupe CNP Assurances représentent une des composantes majeures de son empreinte carbone. Le potentiel de gain économique et environnemental est donc significatif, aussi 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. En 2014, des modules spécifiques individualisés ont été suivi 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 2015, 11 742 heures de connexion de visioconférence ont été enregistrées dans le Groupe, en hausse de de 31%, dont 70 % à CNP Assurances.

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

	2015	2014	Évolution	Niveau de couverture
Millions de km parcourus en avion	15,6	13,9	+12%	98 %
Millions de km parcourus en train	3,7	3,9	-5%	99 %
Millions de km parcourus en voiture	10,2*	0,9	-11% à périmètre identique	93 %

* y.c CNP Assurances à compter de 2015

L'augmentation des déplacements en avion est principalement observée à Caixa Seguradora. Les autres entités du Groupe ont maintenues ou diminuées leurs déplacements en avion. Rappelons que le développement commercial de Caixa Seguradora et l'étendue du pays expliquent l'usage de l'avion.

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. Les déplacements en train concernent majoritairement CNP Assurances. Ils représentent 3,5 millions de km parcourus dont la moitié concerne des déplacements entre Angers et Paris, principaux sites de CNP Assurances.

Les kilomètres parcourus en voiture ont fortement augmenté cette année compte tenu de l'intégration de CNP Assurances au périmètre (soit 92% d'entre eux). Les années précédentes les déplacements en voiture étaient exprimés en litres de carburant pour CNP Assurances.

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, cette année 40% des courses en taxi ont été effectuées avec une voiture hybride contre 36% l'an passé.

En 2015, 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 poursuit son action de sensibilisation auprès de ses collaborateurs (train vs avion et transports en commun) et leur propose depuis cette année des abonnements annuels à tarif réduit suite à la négociation avec la société de transports en commun de Milan.

6.5.1.3.2 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. Depuis 2014, CNP Partners publie sur son site Intranet un guide de bonnes pratiques afin de réduire la consommation de papier de ses collaborateurs.

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

	2015	2014	Évolution	Niveau de couverture
Consommation de papier pour le fonctionnement interne	32,6 millions de feuilles	35,5 millions de feuilles	-8%	98%
Part des papiers recyclés pour le fonctionnement interne	19,4 %	17,2 %	+13%	97%

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 pratiquement 6% en 2015. Caixa Seguradora et CNP Argentine ont réduit significativement leurs achats de papier pour leur fonctionnement interne de 30 % et 14 % respectivement. Quant à CNP UniCredit Vita et CNP Europe Life, elles utilisent uniquement du papier recyclé pour leur fonctionnement interne.

Achat de fournitures labellisées vertes

Comme l'an passé 35 % des fournitures de bureau commandées par CNP Assurances sont labellisées « vertes ».

6.5.1.3.3 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.

	2015	2014	Évolution	Niveau de couverture
Consommation d'électricité	22,1 millions de kWh	21,6 millions de kWh	+2%	99%
Consommation de gaz	2,2 millions de kWh	2,3 millions de kWh	+4%	98%
Consommation de fioul	87 945 litres	56 010 litres	+57%	63%

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 ont permis la mise en conformité au regard des textes réglementaires avec la suppression du R22 et le remplacement des tours aéroréfrigérantes ouvertes consommatrices d'eau par des tours fermées qui, de par leur principe de fonctionnement, ne consomment pas d'eau. Une nouvelle étape du projet a commencé visant à rénover 100% du système de ventilation et de climatisation. Pour cela un système de pilotage et des équipements de régulation ont été mis en place.
- dans le cadre de l'achat d'un bâtiment d'exploitation à Paris en 2014, le programme de travaux de rénovation de la régulation terminale pluriannuel, s'est poursuivi par la mise en place sur trois niveaux d'une nouvelle régulation terminale des ventilo convecteurs.
- l'installation de LED au CTI de Beaucozuté a permis un gain énergétique.

Par ailleurs, conformément à l'article L233-1 du code de l'énergie CNP Assurances a mené avant le 5 décembre 2015 un audit énergétique sur ses bâtiments d'exploitation. Cet audit a été effectué au siège social et sur le site angevin couvrant ainsi 65% du montant des factures énergétiques acquittés par la société. Le fonctionnement des bâtiments a été étudié et des mesures de la consommation des bâtiments ont été prises.

4.44 millions de kWh de CPCU viennent s'ajouter en 2015 pour le chauffage des bureaux parisiens de CNP Assurances. La consommation de fioul concerne uniquement les groupes électrogènes des principaux sites en France, elle est non significative et exceptionnelle.

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 déménagé son siège dans bâtiment moins énergivores grâce aux détecteurs de présence, aux ampoules LED, aux façades vitrées (moins de lumière artificielle) et à un système d'air conditionné plus performant.

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.

Consommation d'eau

	2015	2014	Évolution	Niveau de couverture
Consommation d'eau en m ³	63 205	71 960	-12%	98 %

L'analyse des contraintes locales de la consommation d'eau du Groupe par le *global water tool* 2015 indique 5 % d'eau consommée en zone d'extrême rareté (Chypre), 8% en zone de rareté, 2% en zone de stress et 46 % en zone d'eau suffisante et 39 % en zone d'eau abondante (voir la définition des zones sur le site <http://www.wbcsd.org>).

La suppression des tours aérorefrigérantes ouvertes à CNP Assurances et l'installation d'équipements moins consommateurs au nouveau siège du groupe Caixa Seguradora (système d'air conditionné moderne et limiteur de pression d'eau) expliquent la baisse des consommations d'eau enregistrée en 2015.

Gestion des déchets

	2015	2014	Évolution	Niveau de couverture
Part des salariés disposant du tri sélectif	95 %	89 %	+ 7%	98%
Tonnes de déchets de papiers et cartons recyclés	237	179	+ 32%	91%

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. Les bénéfices financiers du recyclage sont reversés à des associations 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.

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 est mise en place sur les principaux sites (plus d'une demi-tonne collectée en 2014).

Le matériel informatique est aussi une source importante de déchet : à CNP Assurances plus de la moitié d'entre eux sont donnés ou cédés, le reste étant démantibulé par une société spécialisée.

CNP Argentine a fait de la gestion des déchets un enjeu majeur de sa nouvelle politique RSE. Afin de sensibiliser les collaborateurs, une formation sur le tri a été réalisée par une association employant des personnes en situation de handicap. Parallèlement elle a mené une campagne de suppression des poubelles individuelles au profit de poubelles collectives. Pour aller plus loin, l'ensemble des déchets de matériel informatique ont été donnés à une association spécialisée.

CNP Unicredit Vita a mis en place un système de compactage des bouteilles en plastique avec récupération des bouchons 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 CO₂ et n'a pas d'impact polluant dans l'eau ni dans le sol. Néanmoins, sur son patrimoine forestier, la gestion des forêts de CNP Assurances assure la protection des sols contre l'érosion, la filtration et la purification de l'eau.

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

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

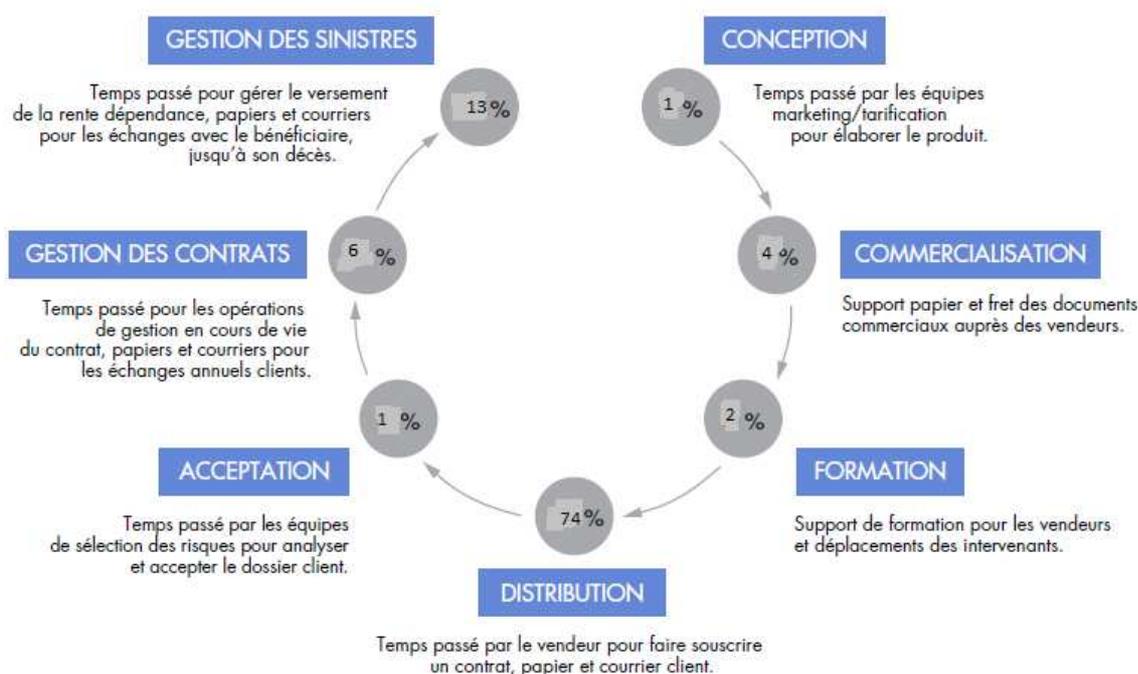
6.5.2 Priorité n° 2 : réduire l'impact carbone et environnemental des produits

La lutte contre le changement climatique est efficace si elle est au cœur de son activité. Déjà signataire de la déclaration de Kyoto de l'Association de Genève depuis plusieurs années, CNP Assurances s'est fortement mobilisée en 2015 pour mieux connaître l'impact carbone de ses produits sur la partie assurance comme sur la partie investissement. Elle a d'ailleurs particulièrement soutenu « la déclaration des acteurs de la place financière de Paris sur le changement climatique ».

Caixa Seguradora a intégré en 2015 dans sa politique de développement durable la gestion du risque environnemental dans ses activités et ses opérations : identification, évaluation des impacts négatifs, atténuation et contrôle.

6.5.2.1 Impact d'un produit d'assurance

Les émissions liées au cycle de vie d'un produit d'assurance prévoyance ont été revues en 2015, en cohérence avec la démarche bilan des gaz à effet de serre[®]. À titre d'exemple, un contrat « Trésor Prévoyance Garantie Autonomie », émet sur toute la durée de sa vie 22 kgCO₂, répartis de la façon suivante :



Cette analyse a permis de hiérarchiser nos priorités d'actions et justifie aujourd'hui nos efforts faits sur la réduction de l'empreinte environnementale de notre fonctionnement interne, le développement de la dématérialisation et le suivi en ligne.

Ces conclusions ont été confirmées par la mesure en 2015 de l'impact environnemental de la souscription en ligne déployée en assurance emprunteur depuis plus d'un an. Les résultats sont très positifs notamment en termes de réduction d'émission de gaz à effet de serres.

Consommation de papier pour les produits

	2015	2014	Évolution	Niveau de couverture
Consommation de papier pour les clients ⁽¹⁾	116 millions de feuilles	86 millions de feuilles	+34%	97%
Part des papiers certifiés gestion durable ⁽²⁾	89 %	90 %	- 1 %	97%

(1) Les documents contractuels, la gestion des sinistres, la communication client

(2) Tous papiers, hors papiers carbonés chimiques limités aux documents contractuels

La hausse de la consommation de papier métier s'explique essentiellement par l'augmentation des courriers clients de CNP Assurances en raison de mises à jour réglementaires. Au total pour CNP Assurances, 103,4 millions de feuilles ont été achetées pour l'information aux assurés et les documents contractuels. En 2009 le passage au *recto verso* pour une majorité des courriers d'informations aux clients de CNP Assurances, avait permis d'en réduire le volume : (- 42 % de feuilles imprimées en 2009 et - 26 % en 2010. Une partie des courriers clients sont édités sur du papier recyclé depuis 2 ans. Par ailleurs, les éditions institutionnelles de CNP Assurances représentent 369 719 feuilles, en diminution cette année de plus de 20%.

Depuis plusieurs années, certaines entités du Groupe ont externalisé l'impression de leurs documents contractuels et/ou de leurs communications clients notamment le groupe Caixa Seguradora, CNP Partners, et MF Prévoyance.

89% 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. 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 un 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,

CNP Unicredit Vita a lancé cette année deux chantiers afin de dématérialiser ses documents contractuels et d'après-vente. CNP Argentine a fortement réduit l'édition de ses documents contractuels notamment grâce à la mise en place d'un espace client extranet.

6.5.2.2 l'empreinte environnementale des actifs financiers

En tant qu'intermédiaire financier, le principal enjeu de maîtrise des émissions de CO2 de CNP Assurances, réside dans ses actifs.

L'environnement comme critère d'investissement

CNP Assurances intègre des critères environnementaux à l'ensemble de la gestion des actions et des obligations *corporate* privilégiant donc, comme CNP Argentine, les entreprises vertueuses sur le plan environnemental et prenant en compte les risques et opportunités carbone (cf. 6.3.1 Investissements

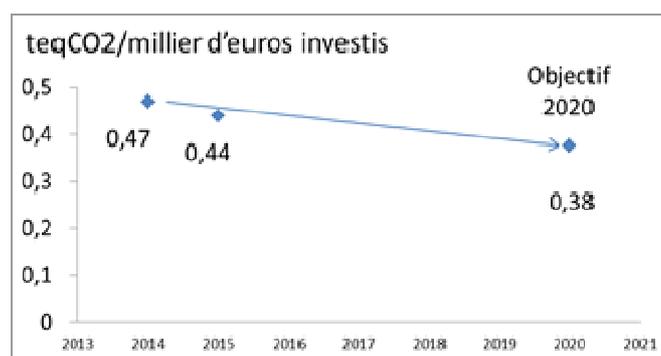
responsables). Par ailleurs, CNP Assurances a développé un fond ISR à thématique environnementale « CNP développement durable » qu'elle propose *via* son réseau Amétis.

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.

CNP Assurances est le 1^{er} propriétaire privé de forêts en France. À ce titre, il contribue par son activité à la captation d'une quantité importante de CO₂. Pour rappel (cf. 6.3.1.5 les forêts : une opportunité écologique.), en 2015, la croissance des arbres de CNP Assurances a permis de stocker 539 020 tonnes de CO₂. Après déduction des bois vendus et de ceux abattus, le bilan net de l'exercice 2015 s'élève à 290 584 tonnes de CO₂ qui viennent s'ajouter au stock en place. 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.

Une première mesure de l'empreinte carbone et des engagements forts pour lutter contre le changement climatique :

Estimation de l'empreinte carbone des actions cotées détenues en direct



Après près de 10 années de suivi du puit carbone de ses forêts, CNP Assurances a choisi de mesurer les émissions de gaz à effet de serre de ses titres actions en 2015. En effet ces émissions quoi qu'indirectes sont beaucoup plus significatives que les émissions du Bilan carbone. Leur mesure met en évidence le rôle des investisseurs dans la lutte contre le changement climatique. C'est donc plus une mesure symbole qu'une mesure scientifique. Eanmoins, CNP Assurances s'est fixé comme objectif de réduire le niveau atteint au 31/12/2014 de 20% à horizon 2020.

La méthodologie utilisée reste perfectible, aussi CNP Assurance soutient les développements méthodologiques de Carbone 4 notamment pour mieux identifier les entreprises à la fois fortement émettrices et engagées dans la RSE, par l'approche « émissions évitées ». Par ailleurs cette mesure et l'engagement de réduction qui lui est lié permet de renforcer le rôle d'actionnaire responsable et de conforter le dialogue avec les émetteurs. L'effet de levier de l'investisseur devient crédible avec la multiplication des engagements de place auxquels CNP Assurances a pris part en 2015 : Gold sponsor des « climate finance days », signataire du Montréal carbon pledge, acteur de la « déclaration des acteurs de la place financière de Paris sur le changement climatique », pionnier avec l'ensemble du groupe CDC pour chiffrer son engagement pluriannuel de réduction des émissions de GES.

6.5.3 Priorité n° 3 : maîtriser l'impact local

6.5.3.1 Impact local

Emploi local

CNP Assurances participe à l'emploi dans les régions où elle est implantée depuis près d'un siècle : 91 % des collaborateurs de CNP Assurances travaillent dans les locaux de l'entreprise situés à Paris, Arcueil et Angers. Les expatriés représentent 0,5 % des collaborateurs de ses filiales internationales. De même, les filiales internationales participent à l'emploi régional y compris au niveau des cadres dirigeants : 73 % des membres des comités exécutifs ou de direction présents fin 2015 ont été embauchés localement.

CNP Assurances est membre fondateur de la fondation Entrepreneurs de la Cité. Par ailleurs, le nouvel axe de mécénat de CNP Assurances pour soutenir l'intégration des jeunes à l'éducation et au service civique, ainsi que le partenariat mis en place avec NQT (Nos Quartiers ont des Talents) apporte des solutions concrètes pour les aider à trouver un emploi. De même, le groupe Caixa Seguradora forme depuis plusieurs années des jeunes des banlieues dans des ateliers d'expression et d'entrepreneuriat (1700 en 2014 et 2015) et en a réuni près de 14 000 en 2014 dans des événements et des dialogues participatifs. En 2015, la société a mis en place un partenariat avec différents instituts brésiliens afin de soutenir des petites et micro-entreprises.

Enfin, 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 de long terme

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 6.2.1.

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.

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. chapitre 6.3.). De la même façon, les placements financiers du groupe Caixa Seguradora sont tous réalisés au Brésil.

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 répondent aux besoins de la population fragilisée par l'âge, le handicap ou la maladie (cf. 6.2.2.2)
- 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). L'opération vise à réduire la violence par l'accès au marché du travail et l'exposition aux maladies sexuellement transmissibles chez les jeunes de la région d'implantation en partenariat avec les centres culturels locaux. Ce programme reconnu dès 2010 pour son caractère innovant et a reçu en 2015 un prix pour ses actions en faveur de la lutte contre le SIDA/HIV. Ces actions ont pu être partagées internationalement en 2015 lors du congrès mondial contre le Crime à Doha et la conférence sur l'éducation sexuelle aux Etats-Unis.

- CNP Assurances a investi en 2014 dans un acteur majeur de l'accueil et le service aux personnes âgées, DomusVi.

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.

CNP Assurances n'expose pas de position à son seul titre. Ses actions passent systématiquement par les organisations de place en particulier la FFSA (Fédération française des sociétés d'assurances) et les acteurs européens du secteur de l'assurance. Des directeurs experts sont membres de commissions spécifiques. Depuis janvier 2015, la directrice du développement durable de CNP Assurances préside la commission développement durable de l'AFA (association regroupant la FFSA et le Groupement des entreprises mutuelles d'assurances).

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.

A titre d'exemple, en 2015 CNP Assurance a pris une part active à élaboration de la « déclaration des acteurs de la place financière de Paris sur le changement climatique » signé par sept associations dont l'ORSE, Paris Europlace et l'AFA.

Aucune entité du Groupe ne fait de donation aux partis politique. Dans les pays où ce n'est pas illégal, les filiales interdisent spécifiquement ces dons dans leur code de déontologie comme CNP Argentine.

6.5.3.2 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, ainsi qu'avec des établissements d'enseignement supérieur. Au Brésil et en Italie, les employés sont investis dans la réalisation des actions de mécénat. Par ailleurs, l'institut Caixa Seguradora, qui gère les actions de mécénat du Groupe brésilien, a des accords de coopération avec l'UNODC et l'UNESCO ou encore un contrat de prestation de service avec l'ONG Iniciativa Verde.

Les filiales sont investies dans de nombreux programmes de mécénat essentiellement sociaux : CNP Partners parraine une association de solidarité, CNP Argentine s'est engagé en 2015 avec son programme « Multiplicar » en faveur d'une communauté défavorisée, CNP CIH soutient des actions locales de prévention routière et incendie. Un important mécénat culturel et artistique vient compléter les nombreuses actions de Caixa Seguradora.

LES ACTIONS SPECIFIQUES

- 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, elle soutient plusieurs chaires dont la « Chaire Transitions démographiques, Transitions économiques » de la Fondation du Risque. Il en est de même pour l'Institut Europlace de Finance pour la création d'une initiative de recherche visant l'allocation d'actifs à long terme. CNP Assurances a de plus soutenu en 2015 un projet de recherche d'imagerie cardiaque 3D, technologie qui permettra à terme de développer des outils de diagnostic plus rapides et plus efficaces en oncologie, cardiologie et neurologie.

LBP prévoyance s'est engagée à compter de 2016 dans une chaire de recherche intitulée «Dépendance des personnes âgées», créée par la Fondation Médéric Alzheimer en partenariat avec l'Ecole d'Economie de Paris.

- 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 194 stagiaires et 195 jeunes en contrat d'insertion.

Depuis 2015, CNP Assurances soutient également l'association NQT (Nos Quartiers ont des talents) qui a pour objectif de favoriser des échanges informels entre les jeunes diplômés issus de quartiers prioritaires ou de milieux sociaux défavorisés. Plus de 20 collaborateurs de CNP Assurances se sont bénévolement et volontairement impliqués dans le dispositif afin d'accompagner ces jeunes vers l'emploi. CNP Assurances est par ailleurs 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

Fondation d'entreprise CNP Assurances

CNP Assurances s'est engagée en 2015 de manière significative en faveur de la santé publique via sa fondation d'entreprise. Elle est dotée d'un programme d'actions pluriannuel de 4 millions d'euros consacré exclusivement aux projets qu'elle soutient selon deux axes d'intervention :

- Une fondation qui contribue à réduire les inégalités sociales de santé :

En favorisant la prévention et la promotion de la santé, en agissant sur ses déterminants sociaux, la fondation entend contribuer à favoriser le mieux vivre et la santé des populations jeunes en risque de vulnérabilité sociale. Dans ce cadre, la fondation a adopté une démarche dynamique de co-construction de projets d'envergure nationale avec des organismes partenaires tels l'Agence du Service Civique et l'Alliance pour l'éducation.

- Une fondation engagée dans la prise en charge de l'arrêt cardiaque

Dès 2009 la Fondation CNP Assurances lance et soutient des projets issus des collectivités locales françaises qui souhaitent installer des défibrillateurs dans les lieux publics et sensibiliser le plus grand nombre aux gestes de premiers secours (financement de l'implantation de plus de 3 000 défibrillateurs et actions de sensibilisation de la population à l'intérêt décisif des premiers secours dans plus de 2 200 communes et collectivités locales).

- Une fondation proche des collaborateurs CNP Assurances

La Fondation CNP Assurances lance également un appel à projets à destination des collaborateurs de CNP Assurances pour tous projets dans lesquels ils sont personnellement impliqués (par exemple des projets dans les domaines des inégalités sociales de santé ou du handicap).

6.5.3.3 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.

Cet engagement se traduit notamment dans l'intégration de critères environnementaux, sociétaux et de gouvernance dans la gestion des actifs financiers : le respect des droits de l'homme est ainsi un critère dans la sélection des investissements en actions et en obligations, ainsi que dans la détermination des « pays sensibles » depuis 2014. En effet conformément à son engagement d'assureur et d'investisseur responsable, et son statut d'entreprise publique, CNP Assurances a défini une liste des pays interdits sur l'ensemble de ses activités, étendant l'interdiction, au-delà des pays écartés au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et la non-coopération en matière fiscale, aux pays identifiés comme paradis fiscaux sur la base des indices de *Tax Justice Network* et ceux posant de graves problèmes au regard de la démocratie, les droits humains et la corruption par *Freedom House* et *Transparency International*.

Un message diffusé auprès des parties prenantes

La signature des Principes pour l'Investissement Responsable renforce l'engagement de CNP Assurances, notamment auprès des émetteurs et des sociétés dont elle est actionnaire.

La signature de la Charte d'engagements des annonceurs pour une communication responsable (UDA) confirme et promeut une communication responsable en élaborant et en mettant en œuvre des pratiques loyales et éthiques, notamment le respect de la diversité et l'engagement d'utiliser avec loyauté les données privées sur ses clients finaux dans sa démarche marketing et commerciale. CNP Assurances reporte chaque année le détail des actions mises en œuvre.

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

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. 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. 6.3.2), 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.

6.6 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. L'annexe du bilan RSE 2015 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 2 860 m² en régions), CNP IAM, Previposte, ITV, CNP international, La Banque Postale Prévoyance, MFP Prévoyance, CNP Partners (pour les données environnementales hors bureaux CIS en Italie et en France), CNP Assurances Compañia de Seguros, Groupe Caixa Seguradora, CNP UniCredit Vita, CNP Cyprus Insurance holdings, CNP Europe Life et CNP Santander Insurance, et leurs sous-filiales consolidées. Les indicateurs des filiales consolidées sont présentés sans application de quote-part. Par rapport à 2014, CNP Santander Insurance a été ajoutée au périmètre et CNP Barclays Vida y Pensiones retirée.

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 91 % des collaborateurs de CNP Assurances.

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. La couverture totale du chapitre 4 porte donc sur 99,54 % des collaborateurs du Groupe consolidé au 31 décembre 2015.

Les évolutions sont mesurées en taux de variation entre la donnée 2014 et 2015. Nous avons observé que le changement de périmètre évoqué ci-dessus n'influence pas significativement les taux d'évolution. En cas de changement de périmètre significatif expliquant une évolution particulière, le taux d'évolution à périmètre identique est présenté.

Période couverte

Les indicateurs de flux couvrent la période du 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2015 (hors déplacements professionnels CNP Assurances sur 12 mois glissants du 1^{er} novembre 2014 au 30 octobre 2015, ainsi que l'électricité de CNP Assurances sur 12 mois glissant du 1^{er} décembre 2014 au 30 novembre 2015) et les indicateurs de stocks s'entendent au 31 décembre 2015.

Historique et variation du périmètre

Par rapport à 2014, CNP Santander Insurance a été ajoutée au périmètre et CNP Barclays Vida y Pensiones retirée. De légères variations de périmètre peuvent apparaître sur des indicateurs qui n'auraient pas été renseignés par une entité ou par une sous-entité en 2014, et qui l'auraient été en 2015.

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 16 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. Une plateforme collaborative web dédiée a été mise en place en 2015. 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 m² occupés (sites d'Arcueil, 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 restent néanmoins cohérents et significatifs. Le référentiel commun a particulièrement été déployé depuis 2014 dans les filiales étrangères et certaines définitions telles que celle de l'absentéisme, les formations et les rémunérations ont été homogénéisées.

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 de vérification figure à la fin de ce chapitre.

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 Compañía de Seguros, LBPP à La Banque Postale Prévoyance, CNP CIH pour CNP Cyprus Insurance holdings et CNP Santander pour CNP Santander Insurance.

6.7 Tableau de concordance des données sociales, environnementales et sociétales

Le tableau ci-dessous reprend en détail les indicateurs compris dans les articles R. 225-104 à R. 225-105-2 du code de commerce et indique les chapitres traitant ces indicateurs dans le présent document. L'ensemble des chapitres mentionnés dans le tableau sont dans le périmètre de vérification, le niveau est précisé dans le tableau.

Indicateurs sociaux (R. 225-104 à R. 225-105-2)	Niveau de vérification	Chapitre correspondant
a) Effectifs		
• Effectif total et répartition des effectifs par âge, sexe et zone géographique	Revue de sincérité	6.4.1.1
• Embauches et licenciements	Revue de sincérité	6.4.1.1
• Rémunérations et leur évolution	Revue de sincérité	6.4.2.5
b) Organisation du travail		
• Organisation du temps de travail	Revue de sincérité	6.4.2.4
• Absentéisme	Revue de sincérité	6.4.2.6
c) Relations sociales		
• Organisation du dialogue social (procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci)	Revue de sincérité	6.4.2.1
• Bilan des accords collectifs	Revue de sincérité	6.4.2.1
d) Santé et sécurité		
• Conditions de santé et de sécurité au travail	Revue de sincérité	6.4.2.6
• 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	6.4.2.6
• Accidents du travail, fréquence et gravité ainsi que les maladies professionnelles	Revue de sincérité	6.4.2.6
e) Formation		
• Politiques mises en œuvre en matière de formation	Revue de sincérité	6.4.1.2
• Nombre total d'heures de formation	Revue de sincérité	6.4.1.2
f) Égalité de traitement		
• Mesures prises en faveur de l'égalité entre les hommes et les femmes	Revue de sincérité	6.4.3.2
• Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	Revue de cohérence	6.4.3.3
• La politique de lutte contre les discriminations	Revue de sincérité	6.4.3.1
g) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'organisation internationale du travail relatives		
• Au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	Revue de cohérence	6.4.4/6.4.2.1
• À l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	Revue de cohérence	6.4.4/6.4.3
• À l'élimination du travail forcé ou obligatoire	Revue de cohérence	6.4.4
• À l'abolition effective du travail des enfants	Revue de cohérence	6.4.4

Indicateurs environnementaux (R. 225-104 à R. 225-105-2)	Niveau de vérification	Chapitre correspondant
a) Politique générale en matière environnementale		
• L'organisation de la Société pour prendre en compte les questions environnementales	Revue de cohérence	6.5.1.1
• Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	Revue de cohérence	6.4.1.2 et 6.4.5
• 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	Aucune provision ni garantie
b) Pollution et gestion des déchets		
• Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	Non traité	compte tenu de l'activité de service du Groupe
• Mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	Revue de cohérence	6.5.1.3
• Prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	Revue de cohérence	6.5.1.3
c) Utilisation durable des ressources		
• Consommation d'eau et approvisionnement en fonction des contraintes locales	Revue de cohérence	6.5.1.3
• Consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	Revue de sincérité	6.5.1.3 et 6.5.2.1
• Consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	Revue de sincérité	6.5.1.3
• Utilisation des sols	Revue de cohérence	6.3.1.5
d) Changement climatique		
• Les rejets de gaz à effet de serre	Revue de sincérité	6.5.1.2
• Adaptation aux conséquences du changement climatique	Revue de cohérence	6.3.1.5
e) Protection de la biodiversité		
• Mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	Revue de cohérence	6.3.1.5

Indicateurs sociétaux (R. 225-104 à R. 225-105-2)	Niveau de vérification	Chapitre correspondant
a) Impact territorial, économique, et social de l'activité de la Société		
• En matière d'emploi et de développement régional	Revue de cohérence	6.5.3.1
• Sur les populations riveraines ou locales	Revue de cohérence	6.5.3.1
b) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la Société		
• Conditions de dialogue avec ses personnes ou organisations	Revue de cohérence	6.5.3.2
• Actions de partenariat ou de mécénat	Revue de sincérité	6.5.3.2
c) Sous-traitance et fournisseurs		
• Prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	Revue de sincérité	6.3.2
• 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	6.3.2
d) Loyauté des pratiques		
• Actions engagées pour prévenir de la corruption	Revue de sincérité	6.3.3.2
• Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	Revue de cohérence	6.2.2.2 et 6.2.4.1
e) Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	Revue de cohérence	6.5.3.3