



2015
BILAN RSE

Responsabilité sociétale de l'entreprise

Extrait du document de référence 2015
et annexes complémentaires

sommaire

Éditorial	1
Responsabilité sociétale d'entreprise - Extrait du document de référence 2015	2
Présentation du Groupe	2
Responsabilité sociétale du groupe CNP Assurances	6
Pour une protection de tous	9
Pour une économie durable	15
Pour une entreprise attractive	22
Pour une société et un environnement durables	34
Méthodologie	44
Tableau de concordance des données sociales, environnementales et sociétales	46
Annexes complémentaires	48
Indicateurs détaillés par entités consolidées	48
Indicateurs sociaux et environnementaux des filiales non consolidées	59

ÉDITORIAL



Frédéric Lavenir

CNP Assurances fut l'une des premières entreprises françaises à adhérer au Pacte Mondial de l'ONU, convaincue qu'une entreprise a pour vocation de répondre aux attentes de toutes ses parties prenantes : actionnaires, clients, collaborateurs, mais aussi partenaires et collectivités...

Depuis 12 ans, cette conviction n'a fait que se renforcer. La Responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) est devenue un levier de transformation et de création de valeur, au cœur de la stratégie multi-canal et multi-partenaire du Groupe, tant en Europe qu'en Amérique du Sud.

Chaque année, CNP Assurances rend compte des avancées réalisées : tel est l'objectif de ce bilan qui rappelle les enjeux majeurs et les résultats obtenus.

CNP Assurances a accompagné avec enthousiasme en 2015 la mobilisation mondiale contre le changement climatique lors de la COP 21 de Paris. Au-delà de la vigilance continue sur les émissions directes de CO₂, l'entreprise s'est à cette occasion engagée à favoriser la transition énergétique et écologique de l'économie par ses investissements : doublement de ses investissements « verts » d'ici 2017, réduction de 20 % des émissions de CO₂ des portefeuilles actions en direct et immobilier d'ici 2020, et enfin exclusion des entreprises dont plus de 15 % de l'activité est liée au charbon thermique.

CNP Assurances franchit ainsi une nouvelle étape dans sa démarche responsable pour un développement durable.

Frédéric Lavenir,
directeur général

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE - EXTRAIT DU DOCUMENT DE RÉFÉRENCE 2015

Présentation du Groupe

■ Profil

Le groupe CNP Assurances conçoit, gère et distribue des contrats d'assurance en prévoyance, protection, épargne et retraite.

Assurer tous les avènements, telle est l'ambition de CNP Assurances en cohérence avec son histoire et les valeurs du Groupe.

UN MÉTIER, LA PROTECTION DES PERSONNES

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

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

DES SOLUTIONS ADAPTÉES À LA DIVERSITÉ DES BESOINS

Une spécificité de CNP Assurances est d'élaborer ses offres en liaison étroite avec chacun de ses partenaires distributeurs, pour prendre en compte les caractéristiques de leur clientèle en termes d'âge, d'approche des risques et de revenus financiers. Les besoins sont très variés : aider un actif à préparer sa retraite, permettre à un retraité de préparer la transmission de son patrimoine ou faciliter la prise en charge d'une éventuelle perte d'autonomie, garantir son niveau de vie en cas de décès ou accéder aux soins dentaires. Quelle que soit la problématique, CNP Assurances est en mesure d'apporter des solutions complètes et innovantes à ses millions d'assurés dans le monde grâce à son expertise des différents risques.

CNP Assurances conçoit ses offres de façon à permettre au plus grand nombre d'être couvert par un contrat d'assurance. Elle propose, dans chacune de ses gammes, des produits accessibles à tous les niveaux de revenus, grâce à des montants minimaux de versements très faibles en Europe et à une offre en micro-assurance en Amérique latine.

De même, pour que les personnes malades ou l'ayant été puissent elles aussi faire des projets immobiliers et accéder au crédit, CNP Assurances s'est fortement impliquée dans les discussions pour l'amélioration de la convention AERAS (s'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé). En 2015, CNP Assurances s'est impliquée dans la révision de la convention AERAS concernant le droit à l'oubli pour les anciens malades du cancer. 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. Le taux de refus en assurance emprunteur de CNP Assurances est très faible, à moins de 0,2 % depuis sept ans.

DEUX CONTINENTS AUX DYNAMIQUES COMPLÉMENTAIRES

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

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

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

Enfin, la montée en puissance de la digitalisation sur les deux continents a des conséquences sur les populations, leurs modes de vie et leur emploi. Cette forte dynamique de changement amène à renouveler les modalités de protection des personnes et à concevoir des services nouveaux tant dans leur nature que dans la manière de les offrir.

Chiffres-clés Groupe

Assureur depuis plus de **160 ans**

Une offre complète de solutions de protection de la personne

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

1^{er} assureur de personnes en France ⁽¹⁾

1^{er} assureur emprunteur français ⁽²⁾

2^e assureur en épargne retraite collective en France ⁽³⁾

4^e assureur de personnes européen (hors santé) ⁽⁴⁾

5^e assureur brésilien ⁽⁵⁾

1 130 M€ de résultat net part du Groupe en 2015

31,6 Md€ de chiffre d'affaires en 2015 (normes IFRS)

316,9 Md€ d'encours moyens en 2015 (hors PB différée)

36

millions ⁽⁶⁾ d'assurés en
prévoyance/protection ⁽⁷⁾

13

millions ⁽⁶⁾ en épargne/
retraite dans le monde

4 740

collaborateurs
dans le monde

(1) Données 2014, FFSA, juin 2015

(2) Les contrats d'assurance emprunteur en 2014, source Données-clés 2014, FFSA, juin 2015 et Argus de l'assurance « Les bancassureurs », avril 2015

(3) Argus de l'assurance – Top 20 de l'épargne retraite, avril 2015

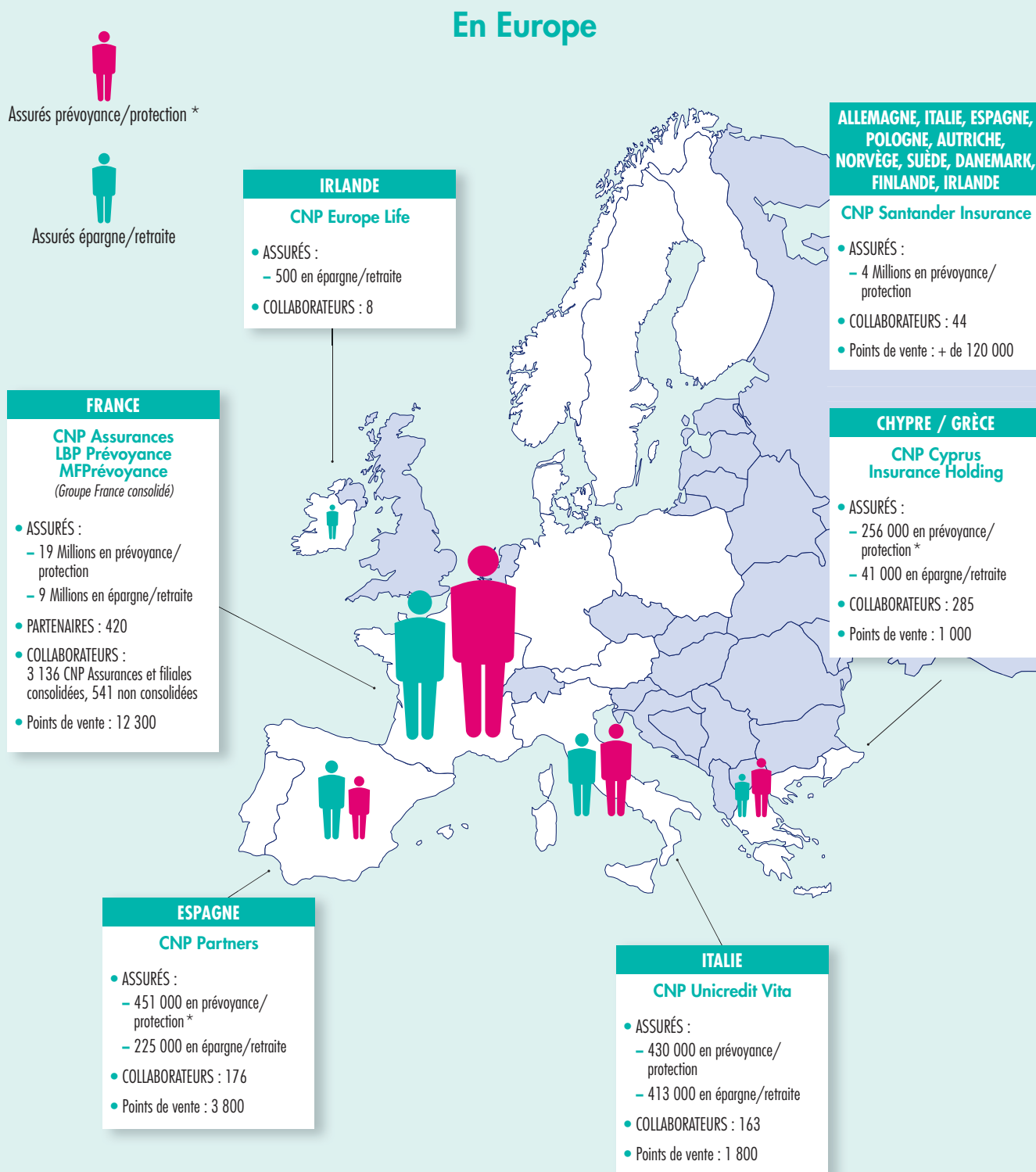
(4) Argus de l'assurance – Europe Top 20 résultats 2014, décembre 2015

(5) Source Caixa Seguradora, décembre 2015

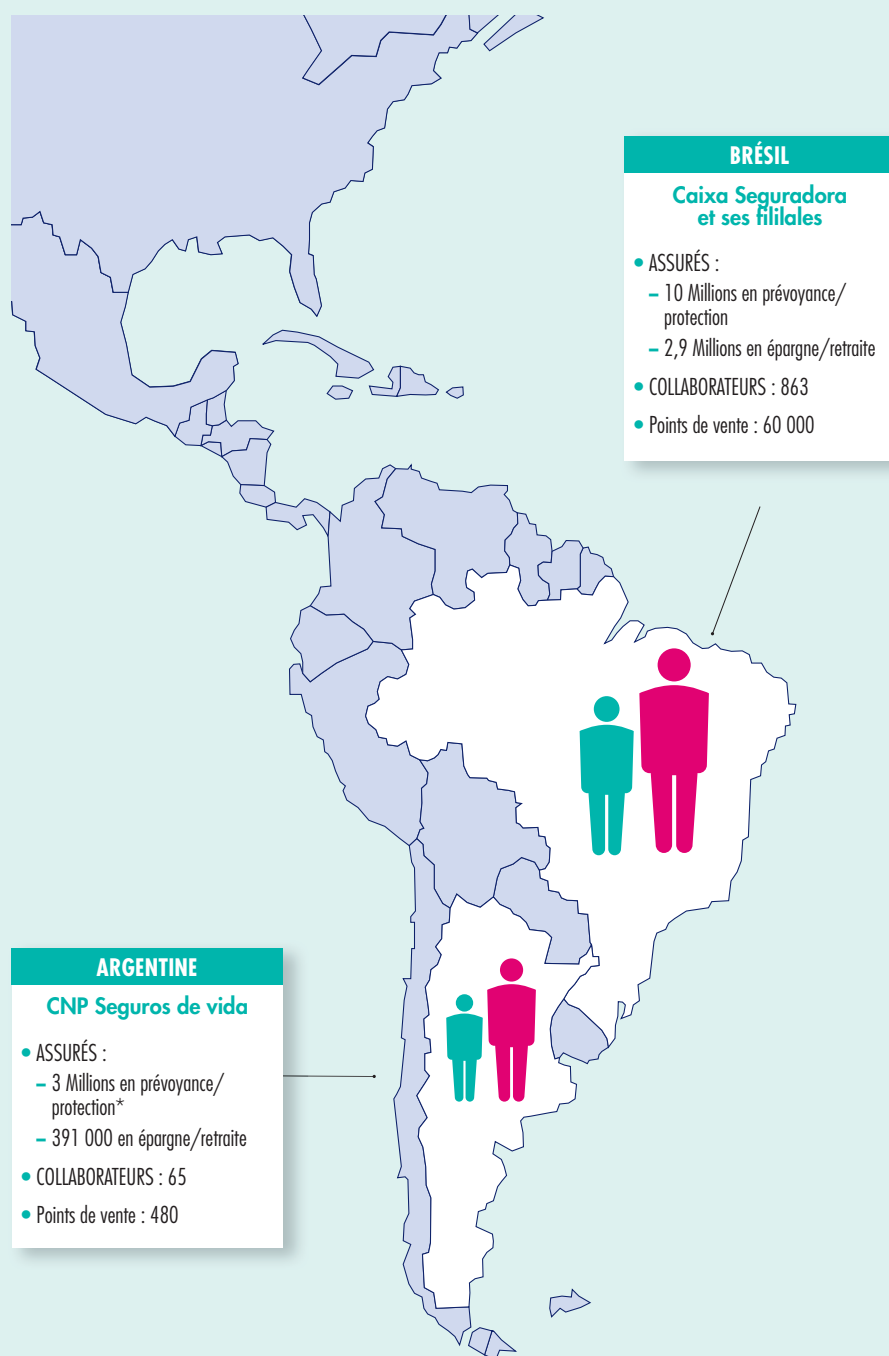
(6) Estimations fondées pour partie sur le nombre de contrats sous gestion, arrondies au chiffre supérieur

(7) Prévoyance, santé, assurance emprunteur et IARD

Cartographie de nos parties prenantes à fin 2015



En Amérique Latine



SOCIÉTÉ CIVILE

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

ÉMETTEURS DES ACTIFS FINANCIERS

- **1 200** émetteurs d'obligation publics ou privés **
- **252** sociétés dont le groupe est actionnaire minoritaire
- Sociétés de gestion financière

FOURNISSEURS

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

* Prévoyance, santé, assurance emprunteurs et IARD.

** Et autres produits de dettes.

Responsabilité sociétale du groupe CNP Assurances

L'historique de notre engagement

2003/ LE RÔLE FONDATEUR DE NOTRE ADHÉSION AU PACTE MONDIAL

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

En adhérant au Pacte Mondial dès 2003, CNP Assurances a conforté son engagement à respecter ces valeurs fondamentales, à lutter contre la corruption et à protéger l'environnement. CNP Assurances Compañia de Seguros, 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 Assurances 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.

Les 10 principes du pacte mondial



Droits de l'homme

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

Droit du travail

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

Environnement

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

Lutte contre la corruption

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

Les composantes de la démarche RSE

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.

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

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

CNP Assurances 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. Satisfaire au mieux les assurés p.12).

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.

LES INSTANCES DE PILOTAGE DE LA 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 Assurances Compañía de Seguros ont été intégrées dans le pilotage des objectifs stratégiques. En juillet 2015 la société a lancé son programme RSE « multiplicar » et créé un comité de durabilité.

Une mesure de la performance extra-financière

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.

Objectifs 2016 complémentaires : concentrés sur la stratégie prioritaire bas carbone

Étendre 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.

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	http://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 intégré à l'indice FTSE4Good Index.

Reconnaissance de Caixa Seguradora en RSE et innovation

En 2015, Caixa Seguradora a été élue 2e compagnie d'assurances 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.

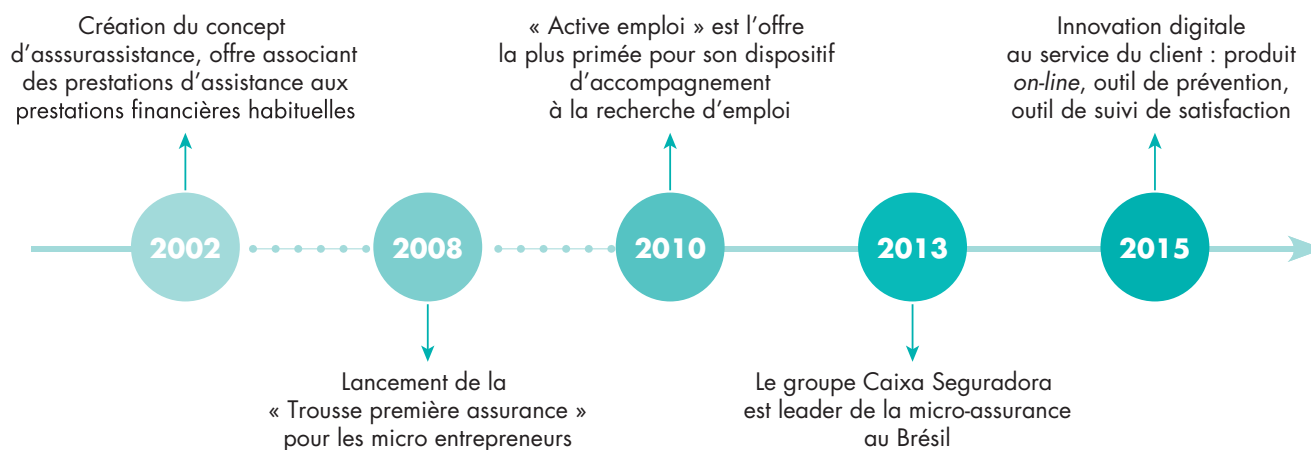
Pour une protection de tous

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.



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

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 Procilia (partenaire du 1 % logement) et renforce ainsi ses liens avec les acteurs de l'économie sociale. En 2014, cette coopération avec les acteurs sociaux (Action logement, comités

sociaux, crédits municipaux) se poursuit avec la commercialisation d'une offre emprunteur avec le Crédit Municipal de Marseille.

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 première assurance » (218 nouveaux contrats en 2015). Devant le faible développement de cette offre, CNP Assurances 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 microcrédit, Família Tranquila, qui couvre 66 800 microentrepreneurs au 31 décembre 2015.

UNE SÉLECTION DES RISQUES ADAPTÉE À LA SANTÉ DE CHACUN

Grâce à sa longue expérience en assurance de personnes, 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.

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 Assurances Compañía de Seguros 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.

■ 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.

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 : La Banque Postale Prévoyance pour son produit Assurance Autonomie

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

- maintien à domicile avec notamment la visite du facteur pour favoriser le lien social et pour l'alerte des secours le cas échéant ;
- approche intergénérationnelle avec notamment la possibilité d'adhérer au profit d'un tiers ;
- 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.

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'affection de longue durée et spécifiquement des femmes atteintes du cancer, tant sur le plan médical que social. En 2015, Filassistance a mis en place des solutions de prévention de l'absentéisme avec une grande entreprise pour ses 12 000 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 SIACI, site 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 Assurances 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 Cyprus Insurance Holdings 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.

DES OUTILS POUR LA QUALITÉ DE SERVICE

Des outils mutualisés : Les postes de travail au service des différents réseaux distributeurs 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.

■ Priorité n° 3 : satisfaire au mieux les assurés

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 Assurances Compañia de Seguros et La Banque Postale 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).

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 1 431 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.

Autres actions

PROTECTION DES ASSURÉS

Protection des données personnelles des assurés

L'assurance de personnes 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 dix ans. Elle s'appuie sur un référentiel de sécurité aligné sur les meilleures pratiques de la norme ISO 27001 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 politique de sécurité en renforçant la gouvernance, en complétant les dispositifs de défense préventifs de capacités de détection et de traitements d'incidents, et en mettant 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 Cyprus Insurance Holdings. 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 Assurances Compañia de Seguros 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 élargi 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. Prévention santé p.11).

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 titres vifs. Les titres éligibles proposés à l'assuré 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. Être un investisseur responsable p.15).

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 conseillers itinérants s'est par ailleurs mobilisé pour expliquer la démarche d'investisseur du Groupe et son offre ISR.

Pour une économie durable

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

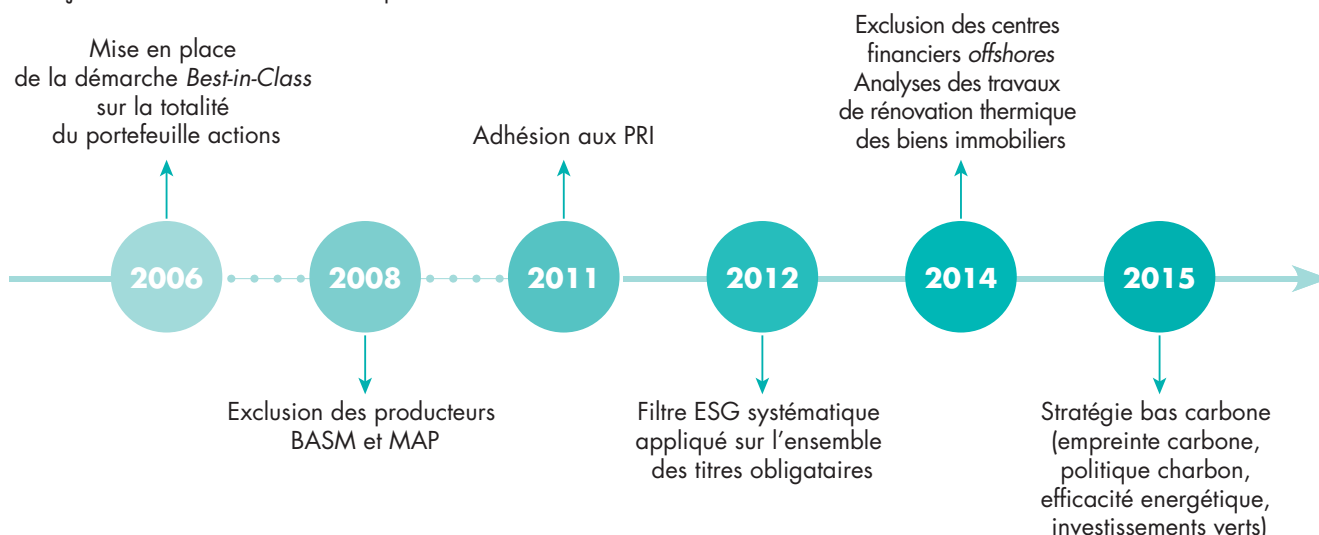
Convaincue que les facteurs extra-financiers optimisent le couple rendement/risque sur le long terme, CNP Assurances a déployé depuis plusieurs années une stratégie d'investisseur responsable pour la majorité de ses actifs et ceux de ses filiales françaises.

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

- Priorité n° 1 : Être un investisseur responsable.
- Priorité n° 2 : Être un acheteur responsable.

■ Priorité n° 1 : être un investisseur responsable

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



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. À 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 décembre 2015 le filtre ESG couvre 81 % des actifs financiers de CNP Assurances et ses filiales françaises (cf. Promotion du développement durable auprès des assurés p.14).

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.

STRATÉGIE D'INVESTISSEMENT RESPONSABLE

(périmètre CNP Assurances France à fin 2015)

81%**DES INVESTISSEMENTS
AVEC FILTRE ESG****OBLIGATIONS
D'ENTREPRISES PRIVÉES**

- Notations ESG trimestrielles des portefeuilles
- Exclusion ou limitation de l'univers d'investissement sur les principes du Pacte Mondial
- Politique charbon et pays sensibles
- Obligations vertes **471 M€**

**OBLIGATIONS DU SECTEUR
PUBLIC ET PARAPUBLIC**

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

FORÊTS

- **1^{er}** propriétaire privé de France avec **54 351** hectares de forêts à fin 2015
- Gestion durable certifiée ISO 9001 et PEFC dès 2003, assurée par la Société forestière, filiale à 50 %
- Objectifs : sécurité, biodiversité, anticipation du changement climatique

**OPCVM DÉDIÉS
ET ISR**

- OPCVM dédiés :
 - exclusion ou limitation de l'univers d'investissement sur les principes du Pacte Mondial
 - politique charbon et pays sensibles
- **5%** des encours OPCVM sont des supports ISR ou thématique, adossés aux contrats d'assurances en euros : encours de **2,1 Md€**

**INFRASTRUCTURES
ET PRIVATE EQUITY**

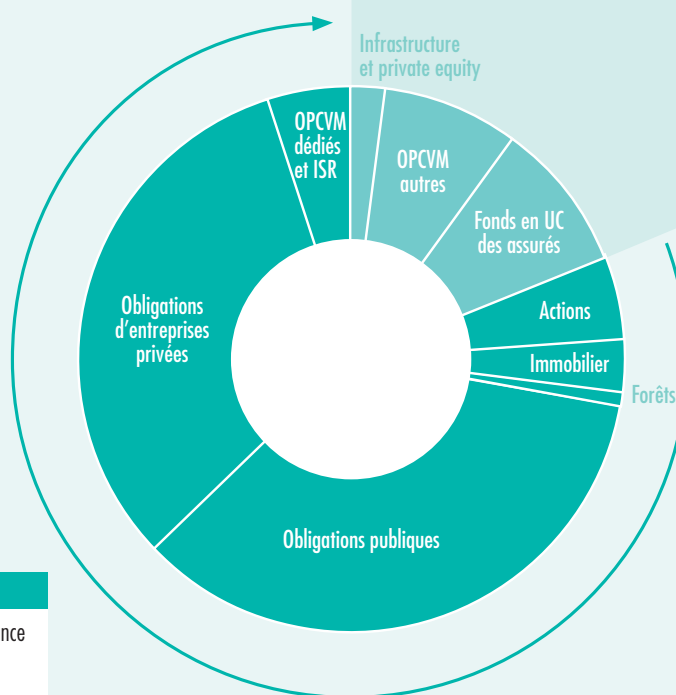
- Depuis 2010, notation ESG des fonds *private equity* dans les *due diligences*
- *Reporting* ESG demandé aux fonds Infrastructures
- CNP Assurances investit dans des fonds de *private equity* finançant des petites entreprises connaissant des difficultés d'accès aux fonds propres et des fonds infrastructures liés aux énergies renouvelables, traitement des eaux et des déchets, soit un encours total de **367 M€**

19%**DES INVESTISSEMENTS
EN APPROCHE
PARTIELLE ESG****OPCVM AUTRES**

- Enquêtes sur armes controversées, paradis fiscaux et embargos

FONDS EN UC DES ASSURÉS

- **112 000** contrats souscrits par nos assurés incluent des supports ISR et thématique, soit un encours de **543 M€**

**ACTIONS**

- **Gestion « best-in-class »**
 - Veille trimestrielle depuis 2006 avec les analystes extrafinanciers de Natixis AM et depuis 2009 de LBPAM
 - En cas de problèmes ESG, dialogue via nos gérants, lorsque celui-ci ne porte pas ses fruits, la valeur peut faire l'objet de mesures graduées : arrêt des acquisitions voire cession de titres
- **Vote en assemblée générale**
- Exclusion ou limitation de l'univers d'investissement sur les principes du Pacte Mondial
- Politique charbon et pays sensibles

IMMOBILIER

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

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 productrices 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 actions cotées détenues en direct.

Cette empreinte est estimée au 31 décembre 2015 à 0,44 teq CO₂/millier d'euros investis. CNP Assurances s'est fixé comme objectif de réduire le niveau atteint au 31 décembre 2015 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 obligatoire 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

À 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 Promotion du développement durable auprès des assurés p.14.

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.

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 l'cade 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€. À 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.

INFRASTRUCTURES ET ACTIONS NON COTÉES, 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 infrastructures. 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 Énergétique et Écologique (TEE)

CNP Assurances est engagée dans des fonds de *private equity* du secteur éco-énergie/éco-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 Md€ 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, du 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.

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 à 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. À 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.

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 Assurances Compañía de Seguros 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.

■ Priorité n° 2 : être 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.

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. Une plateforme d'audit extra-financier des fournisseurs p.20).

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

GROUPE CAIXA SEGURADORA – DES CLAUSES DANS TOUS LES CONTRATS

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

Une plateforme d'audit extra-financier des fournisseurs

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

Autres actions

LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DE CAPITAUX, LE TERRORISME ET LA FRAUDE

Une exigence partagée

En tant qu'intermédiaire financier, le groupe CNP Assurances est fortement impliqué dans la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme et la fraude. 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 changé 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.

DÉONTOLOGIE ET LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

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

Une codification dans l'ensemble des entités

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

Le code de bonne conduite de CNP Assurances, actualisé et renforcé en 2010, vaut règlement intérieur. Il est disponible sous Intranet et référencé dans le guide d'accueil des nouveaux salariés. Les règles encadrant les cadeaux et les avantages dans l'entreprise ont été rappelées à tous les collaborateurs. 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 politiques. Dans les pays où ce n'est pas illégal, les filiales interdisent spécifiquement ces dons dans leur code de déontologie comme CNP Assurances Compañia de Seguros.

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 Cyprus Insurance Holdings 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'État où l'indice de *Transparency International* est un des trois critères d'exclusion.

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

CONTRIBUTION FISCALE

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

Ventilation de la charge d'impôts sur les sociétés

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'actifs.

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.

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.

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

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	3 006	3 009	3 095
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 CONSOLIDÉ		4 740	4 705	4 809

* CNP Santander Insurance 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 ;

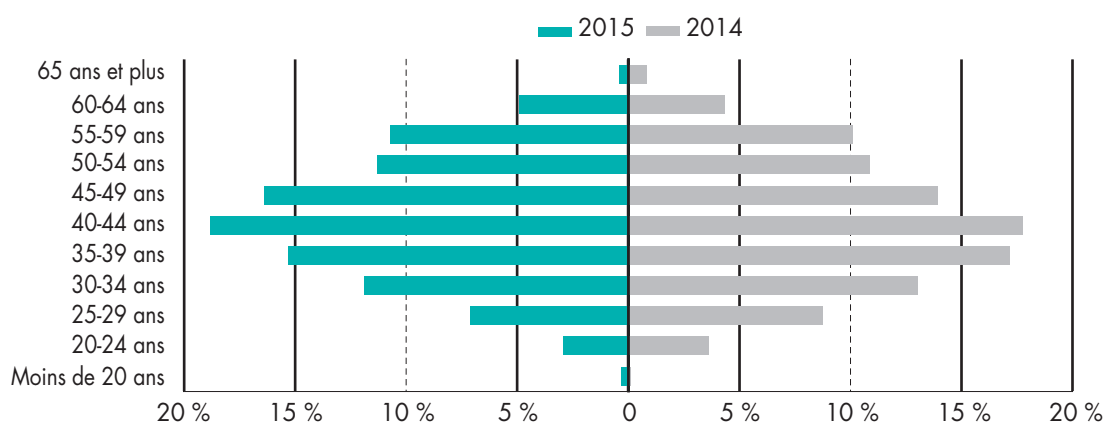
■ une politique active de mobilité interne, ce canal restant le vecteur essentiel de pourvoi de poste.

Caractéristiques des effectifs

	2015	2014	Évolution	Niveau de couverture
Part CDI	96 %	96 %	0 %	100 %
Part des femmes	60 %	60 %	0 %	100 %
Âge 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 : huit collaborateurs en Irlande et 21 en Argentine.

Pyramide des âges



À CNP Assurances, 131 fonctionnaires de la Caisse des Dépôts 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 p.25), 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.

Entrées du Groupe

	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 turn over	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 La Banque Postale Prévoyance (26 %) et MFPrévoyance (11 %). Caixa Seguradora a su maintenir un taux de *turn over* à 13 % en 2015. À noter que CNP Cyprus Insurance Holdings 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 deux est un départ en retraite, en cohérence avec la pyramide des âges.

Fusions/acquisitions/cessions/restructuration

À 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 Insurance 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.

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 %

À CNP Assurances en 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 en 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 Solvabilité 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.

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. Être un acheteur responsable p.19).

■ 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.

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 huit salariés et la nouvelle filiale CNP Santander Insurance 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 : six 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.

PRÉVENTION 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 2^e 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).

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 Assurances Compañía de Seguros prévoit la mise en œuvre de programmes pour prévenir les accidents et les maladies professionnelles. CNP Cyprus Insurance Holdings 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-management*. Enfin, une mutuelle s'occupe de la prévention des risques de travail pour les collaborateurs de CNP Partners.

ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

Le volume horaire annuel

Au niveau du groupe CNP Assurances consolidé, le nombre d'heures annuel varie de 1 575 heures à 1 980 heures selon la législation locale. À CNP Assurances et MFPrévoyance, un temps plein correspond à 1 575 heures par an (accord ARTT de novembre 2001).

	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.

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.

SANTÉ ET SÉCURITÉ

Absentéisme

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

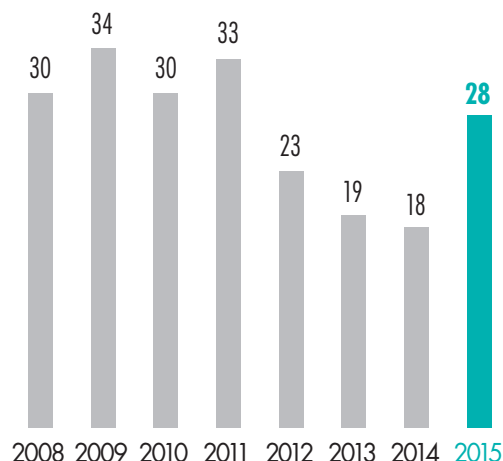
	2015	2014	Évolution	Niveau de couverture
Taux d'absentéisme	6,35 %	6,28 %	+ 1,1 %	100 %
Taux d'absentéisme hors maternité	5,39 %	5,15 %	+ 4,7 %	100 %

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 mesurés 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 Cyprus Insurance Holdings dispose à Chypre comme en Grèce d'une équipe informant les collaborateurs sur les risques santé sécurité. CNP UniCredit Vita 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

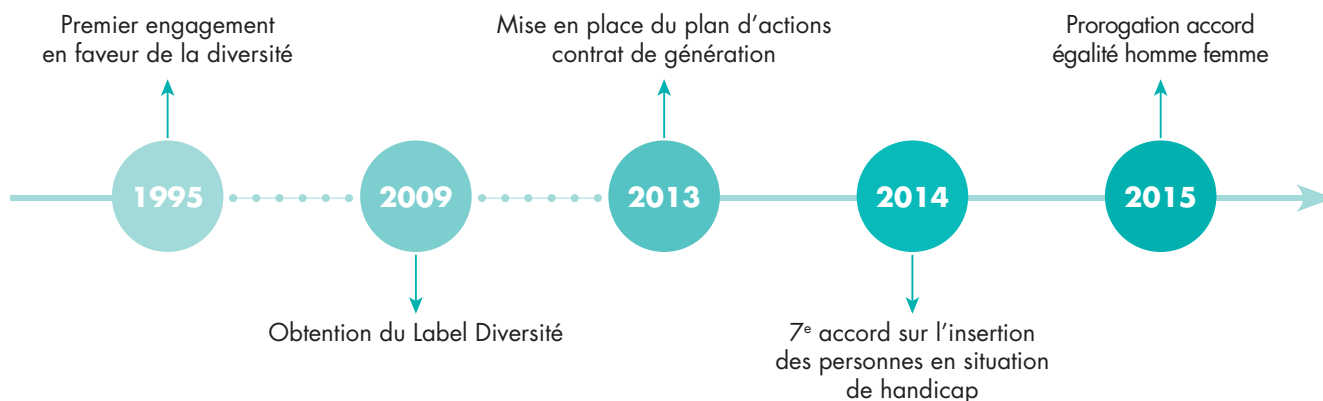
Des accords collectifs couvrent 98 % du personnel Groupe et traitent les principaux sujets de santé et sécurité.

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 La Banque Postale Prévoyance, il s'est réuni huit fois en 2015.

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

Chronologie des actions



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^e 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 alerté 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 Assurances Compañia de Seguros. Le code de service de CNP Cyprus Insurance Holdings 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 UniCredit Vita a mis en place une nouvelle fois cette année de nouvelles actions sur le sujet, notamment une formation dédiée.

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 Égales, 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.

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. À CNP UniCredit Vita, le taux d'emploi de personnes handicapées atteint cette année 6,13 %.

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.

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.

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

Conformément à leur engagement auprès du Pacte Mondial, CNP Assurances, CNP Assurances Compañia de Seguros, 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 (c.f. Pour une économie durable - Autres actions p.20), 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. Être un acheteur responsable p.19).

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, a 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 défi ;
- 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 marquée 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 ses collaborateurs 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.

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.

■ 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.

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.

À l'occasion du lancement de sa nouvelle politique RSE « multiplicar », CNP Assurances Compañia de Seguros 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.

BILAN DE GAZ À EFFET DE SERRE

Le bilan des gaz à effet de serre de CNP Assurances

Les émissions de teqCO_2 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. page 40)	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 *Carbone 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 teqCO_2 par salarié. Ses émissions sont compensées sous forme de reboisement en forêt atlantique avec l'ONG Iniciativa Verde, et lui donnent la certification Carbon Free depuis plusieurs années.

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	Émission 2015 en teqCO_2 pour CNP Assurances
Énergie	3 414
Déplacements professionnels	2 955
Papier	940

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 suivis par les nouveaux collaborateurs du réseau commercial.

Développement de la visioconférence

Dans le groupe CNP Assurances, l'usage des visio et conférences téléphoniques s'est généralisé. Il est promu afin de limiter les déplacements professionnels. Le groupe Caixa Seguradora incite ses collaborateurs à réduire leurs déplacements et à utiliser les moyens alternatifs mis à leur disposition. CNP UniCredit Vita, quant à elle, intègre depuis 2013 des indicateurs de suivi de

l'usage des heures de visio et d'audio conférences, ainsi que des déplacements en avion et en train dans le tableau bord trimestriel présenté au comité de direction.

En 2015, 11 742 heures de connexion de visioconférence ont été enregistrées dans le Groupe, en hausse 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 %	93 %
à périmètre identique				

* 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 maintenu ou diminué 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.

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 Assurances Compañía de Seguros 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 ».

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 R 22 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 Beaucazou a permis un gain énergétique.

Par ailleurs, conformément à l'article L. 233-1 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 acquittées 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 un bâtiment moins énergivore 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. partie « Sensibilisation et formation des collaborateurs au développement durable » p.32).

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 aéroréfrigérantes 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 Assurances Compañia de Seguros 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.

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

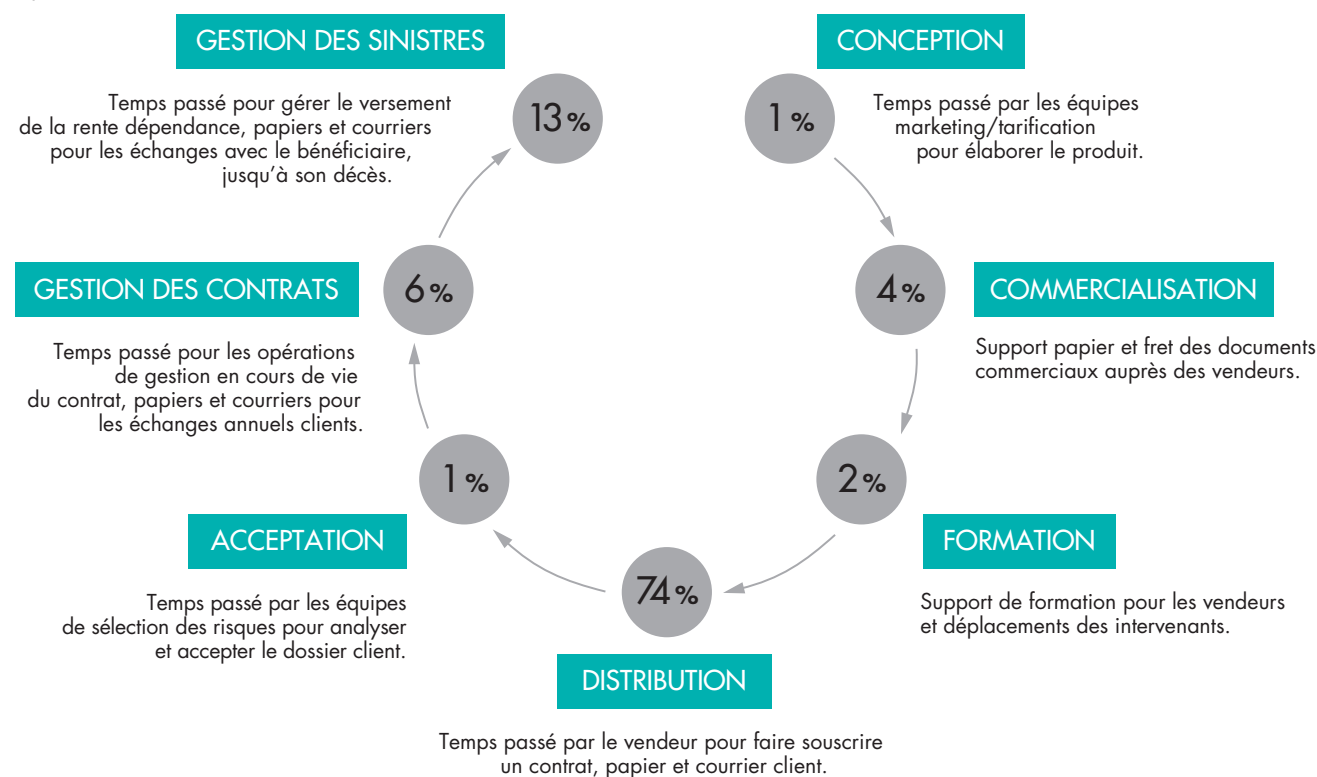
La lutte contre le changement climatique est efficace si elle est au cœur de son activité. Déjà signataire de la déclaration de Kyoto de l'Association de Genève depuis plusieurs années, CNP Assurances s'est fortement mobilisée en 2015 pour mieux connaître l'impact carbone de ses produits sur la partie 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.

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 carbone®. 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 MFPrévoyance.

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 d'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'Epargne 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 Assurances Compañia de Seguros a fortement réduit l'édition de ses documents contractuels notamment grâce à la mise en place d'un espace client extranet.

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 Assurances Compañia de Seguros, les entreprises vertueuses sur le plan environnemental et prenant en compte les risques et opportunités carbone (cf. Investissements responsables p.15). Par ailleurs, CNP Assurances a développé un fond ISR à thématique environnementale « CNP développement durable » qu'elle propose via son réseau Amétis.

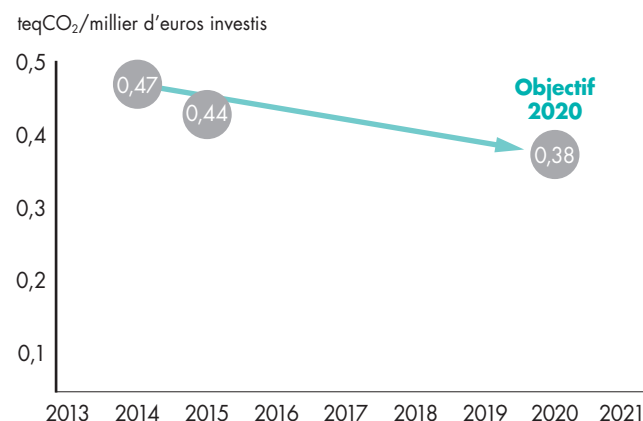
L'acquisition des nouveaux biens immobiliers de CNP Assurances intègre depuis mi-2009 une analyse de l'efficacité énergétique (*Green rating*) qui permet d'anticiper l'impact financier des travaux de mise aux normes. Le groupe Caixa Seguradora exclut les projets immobiliers avec des dommages environnementaux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

CNP Assurances est le 1er 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. 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 dix années de suivi du puits 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. Néanmoins, CNP Assurances s'est fixé comme objectif de réduire le niveau atteint au 31 décembre 2014 de 20 % à horizon 2020.

La méthodologie utilisée reste perfectible, aussi CNP Assurances 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 Caisse des Dépôts pour chiffrer son engagement pluriannuel de réduction des émissions de GES.

■ Priorité n° 3 : maîtriser l'impact local

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 (1 700 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 microentreprises.

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 Favoriser l'accès à l'assurance p.9.

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 Pour une économie durable p.15). 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. Pour une protection de tous - prévention santé p.11) ;
- 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 États-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.

À titre d'exemple, en 2015 CNP Assurances 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 politiques. Dans les pays où ce n'est pas illégal, les filiales interdisent spécifiquement ces dons dans leur code de déontologie comme CNP Assurances Compañia de Seguros.

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 Assurances Compañia de Seguros s'est engagé en 2015 avec son programme « Multiplicar » en faveur d'une communauté défavorisée, CNP Cyprus Insurance Holdings 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 spécifiques

■ 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.

La Banque Postale 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'École d'Économie de Paris.

■ Réinsertion :

L'accueil de jeunes en formation est une tradition dans le groupe CNP Assurances. À fin 2015, 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 coassure

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 M€ consacre 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).

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 Assurances Compañia de Seguros 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. Priorité 2 : être un acheteur responsable p.19), 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.

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, MFPrévoyance, 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 1er janvier 2015 au 31 décembre 2015 (hors déplacements professionnels CNP Assurances sur 12 mois glissants du 1er novembre 2014 au 30 octobre 2015 et les indicateurs de stock 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 *pro rata* 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.

Libellé des entités

À des fins de lisibilité, le nom de certaines entités du Groupe a été simplifié. Ainsi CNP Argentine correspond à CNP Assurances Compañia de Seguros, LBPP à La Banque Postale Prévoyance, CNP CIH pour CNP Cyprus Insurance holdings et CNP Santander pour CNP Santander Insurance.

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

TABLEAU DE CONCORDANCE DES DONNÉES SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

Indicateurs environnementaux (R. 225-104 à R. 225-105-2)	Niveau de vérification
a) Politique générale en matière environnementale	
■ L'organisation de la Société pour prendre en compte les questions environnementales	Revue de cohérence
■ Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	Revue de cohérence
■ Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	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
■ Prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	Revue de cohérence
c) Utilisation durable des ressources	
■ Consommation d'eau et approvisionnement en fonction des contraintes locales	Revue de cohérence
■ Consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	Revue de sincérité
■ Consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	Revue de sincérité
■ Utilisation des sols	Revue de cohérence
d) Changement climatique	
■ Les rejets de gaz à effet de serre	Revue de sincérité
■ Adaptation aux conséquences du changement climatique	Revue de cohérence
e) Protection de la biodiversité	
■ Mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	Revue de cohérence
Indicateurs sociétaux (R. 225-104 à R. 225-105-2)	Niveau de vérification
a) Impact territorial, économique, et social de l'activité de la Société	
■ En matière d'emploi et de développement régional	Revue de cohérence
■ Sur les populations riveraines ou locales	Revue de cohérence
b) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la Société	
■ Conditions de dialogue avec ses personnes ou organisations	Revue de cohérence
■ Actions de partenariat ou de mécénat	Revue de sincérité
c) Sous-traitance et fournisseurs	
■ Prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	Revue de sincérité
■ Importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	Revue de sincérité
d) Loyauté des pratiques	
■ Actions engagées pour prévenir de la corruption	Revue de sincérité
■ Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	Revue de cohérence
e) Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	
	Revue de cohérence

ANNEXES COMPLÉMENTAIRES

Indicateurs détaillés par entités consolidées

■ Pour une protection de tous

PROTECTION DES ASSURÉS

Les principaux processus de l'activité de CNP Assurances et de plusieurs filiales sont certifiés. Le périmètre est élargi chaque année tout en s'assurant du renouvellement des certifications acquises antérieurement.

■ CNP Assurances : certifications ISO 9001 V 2008

- processus d'informations périodiques aux assurés en assurance individuelle et retraite collective ;
- ensemble de l'activité assurance emprunteur ;
- traitement des déclarations d'incidents et administration des bases de données des applications de la gestion des contrats individuels ;

- activités liées à la recette utilisateurs des applications de gestion d'assurance individuelle ;
- certification NF des services à domicile d'Âge d'Or Expansion depuis 2011.

■ CNP Argentine a obtenu la certification du système de gestion norme ISO 9001 V 2008 internationale, renouvelée depuis 2004. Elle est la première compagnie d'assurances vie locale à être certifiée à la fois pour la gestion commerciale et administrative des contrats d'assurance.

■ Depuis l'an 2000 le système de gestion de la qualité de CNP Partners répond à l'exigence de la norme UNE-EN 9001 V 2008 ISO et est certifié AENOR et IQNet, pour la conception, le processus de vente, la gestion administrative des contrats d'assurance vie et des régimes de retraite.

■ Processus de gestion et services de Caixa Seguradora.

■ Pour une économie durable

DÉONTOLOGIE ET LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

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

- code de bonne conduite à CNP Assurances avec plafonnement des montants des cadeaux ;
- code éthique chez CNP Argentine ;
- charte des principes déontologiques et code de comportement en Italie, modèle d'organisation suivi par un comité spécialisé ;

■ intégration par CNP CIH de son code éthique au sein du code de service avec des sanctions précisées en cas de corruption, avec plafonnement des montants et déclaration des cadeaux ;

■ plafonnement des montants des cadeaux mis en place par MFPrévoyance (règlement intérieur mis à jour en 2014) ;

■ code de conduite signé par tous les collaborateurs de CNP Partners ;

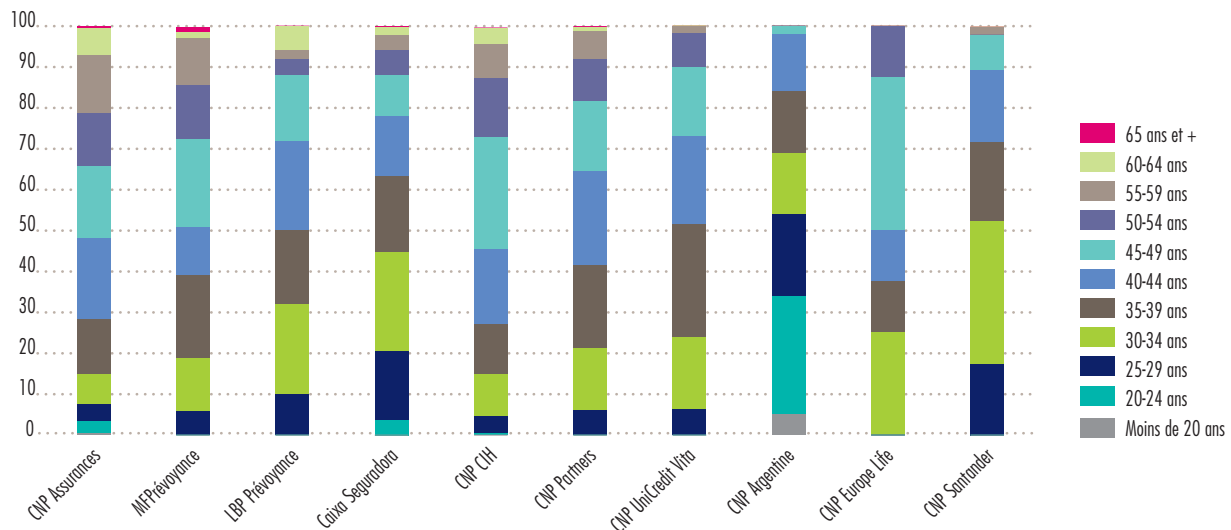
■ nouveau code éthique chez Caixa Seguradora signé par tous les collaborateurs.

Pour une entreprise attractive

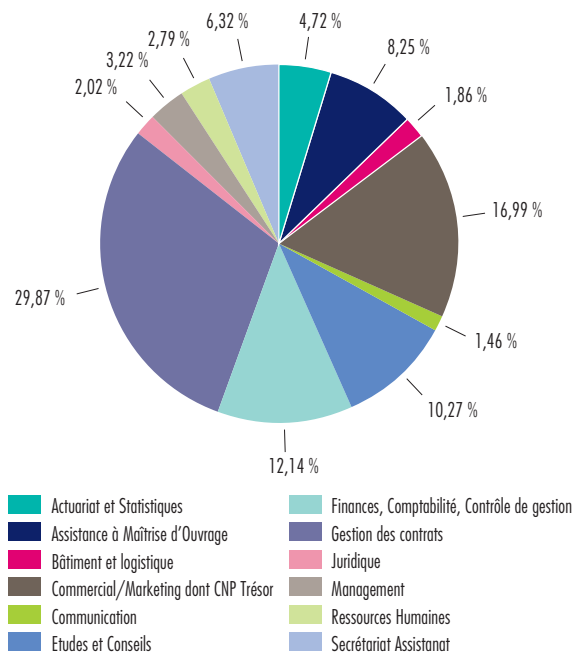
LES COLLABORATEURS DANS LE GROUPE : PART DES CONTRATS À DURÉE INDÉTERMINÉE, PART DES FEMMES, ÂGE MOYEN ET RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE

	Part des contrats à durée indéterminée	Part des femmes en %	Âge moyen	Répartition géographique
CNP Assurances (France)	95 %	61	46	62,1 % Paris 12,4 % Arcueil 15,7 % Angers 9,2 % en région
MFP Prévoyance (France)	91 %	72	44	100 % Paris
LBP Prévoyance (France)	93 %	56	40	100 % Paris
Caixa Seguradora (Brésil)	100 %	58	37	76 % Brasília 24 % en région
CNP CIH (Chypre/Grèce)	99 %	70	44	75 % Chypre 25 % Grèce
CNP Partners (Espagne)	93 %	59	42	78,4 % Madrid 19,3 % Milan 2,3 % Paris
CNP Santander (Irlande)	100 %	43	36	95 % Irlande 5 % Italie
CNP UniCredit Vita (Italie)	97 %	41	40	100 % Milan
CNP Argentine (Argentine)	98 %	49	34	98,5 % Buenos Aires 1,5 % en région
CNP Europe Life (Irlande)	87 %	37	43	100 % Dublin
MOYENNE	96 %	60	43	

RÉPARTITION PAR ÂGE EN POURCENTAGE



RÉPARTITION PAR MÉTIER À CNP ASSURANCES



RECRUTEMENT

	Recrutements
CNP Assurances (France)	239
MFPrévoyance (France)	37
LBP Prévoyance (France)	5
Caixa Seguradora (Brésil)	169
CNP CIH (Chypre/Grèce)	11
CNP Partners (Espagne)	36
CNP Santander (Irlande)	17
CNP UniCredit Vita (Italie)	10
CNP Argentine (Argentine)	10
CNP Europe Life (Irlande)	1
TOTAL	535

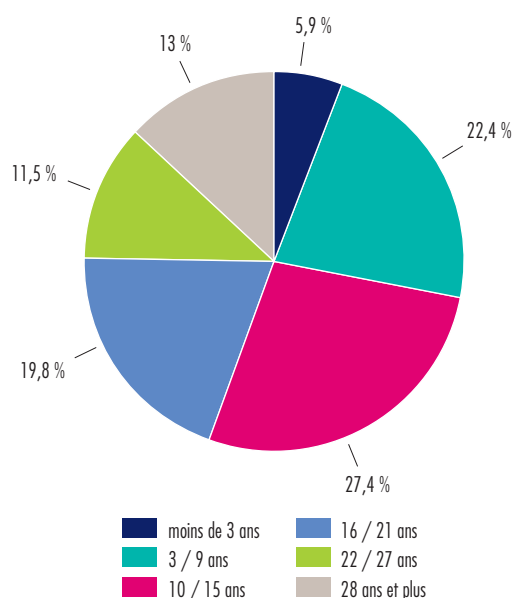
TAUX DE ROTATION, SORTIES, NOMBRE DE LICENCIEMENTS, NOMBRE DE DÉMISSIONS

	Taux de rotation	Sorties	Nombre de licenciements	Nombre de démissions
CNP Assurances (France)	3,7 %	242	14	29
MFPrévoyance (France)	10,6 %	37	0	5
LBP Prévoyance (France)	25,7 %	14	0	11
Caixa Seguradora (Brésil)	13,0 %	105	64	41
CNP CIH (Chypre/Grèce)	3,2 %	9	0	6
CNP Partners (Espagne)	12,5 %	24	7	13
CNP Santander (Irlande)	10,0 %	4	0	3
CNP UniCredit Vita (Italie)	3,2 %	10	0	4
CNP Argentine (Argentine)	22,0 %	14	3	10
CNP Europe Life (Irlande)	30,0 %	3	0	3
TOTAL	6,4 %	462	88	125

ANCIENNETÉ DES COLLABORATEURS

	Ancienneté moyenne en nombre d'années
CNP Assurances (France)	16
MFPrévoyance (France)	9
LBP Prévoyance (France)	3
Caixa Seguradora (Brésil)	7
CNP CIH (Chypre/Grèce)	14
CNP Partners (Espagne)	9
CNP Santander (Irlande)	2
CNP UniCredit Vita (Italie)	7
CNP Argentine (Argentine)	5
CNP Europe Life (Irlande)	4
MOYENNE	13

RÉPARTITION PAR ANCIENNETÉ DES COLLABORATEURS DE CNP ASSURANCES



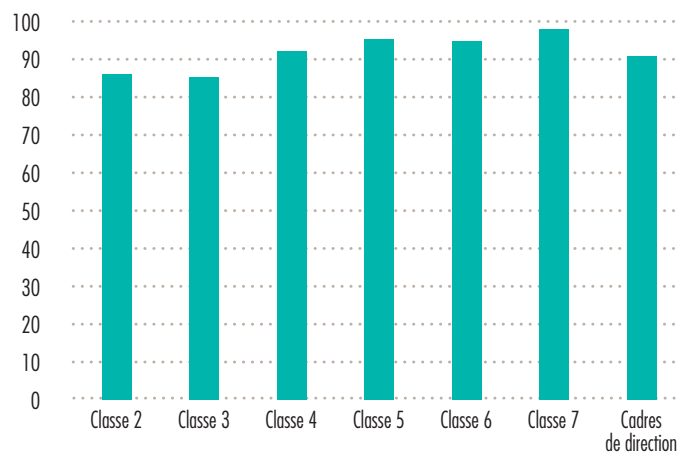
RECOURS À LA MAIN-D'ŒUVRE EXTÉRIURE

	Main-d'œuvre externe
CNP Assurances (France)	157 personnes (dont 73 pour le ménage, 46 pour la sécurité, 23 pour la maintenance et huit pour l'accueil) Informatique (GIE CNP TI) : 365 personnes
MFPrévoyance (France)	Onze dont six pour l'informatique
LBP Prévoyance (France)	Deux personnes dédiées au ménage, une personne dédiée à l'informatique et deux à la sécurité
Caixa Seguradora (Brésil)	497 personnes dont 36 pour le ménage, 12 pour la sécurité, cinq pour l'accueil, 49 pour la maintenance et 233 pour l'informatique
CNP CIH (Chypre/Grèce)	47 personnes dont 16 personnes dédiées au ménage, une personne pour la sécurité, 12 pour la maintenance, 15 personnes pour l'informatique, trois personnes pour l'administration
CNP Partners (Espagne)	45 personnes dont 43 personnes dédiées à l'informatique
CNP Santander (Irlande)	Une personne pour le ménage, une pour la maintenance
CNP UniCredit Vita (Italie)	20 personnes dont six dédiées au ménage, trois à l'accueil, trois à la sécurité et cinq à l'informatique
CNP Argentine (Argentine)	18 dont trois dédiées au ménage, deux à la sécurité, une à la maintenance et huit à l'informatique
CNP Europe Life (Irlande)	Une personne dédiée au ménage

FORMATION

	Part de l'effectif ayant reçu une formation	Nombre d'heures de formation
CNP Assurances (France)	93 %	58 989
MFPrévoyance (France)	54 %	1 105
LBP Prévoyance (France)	66 %	1 067
Caixa Seguradora (Brésil)	92 %	29 767
CNP CIH (Chypre)	22 %	506
CNP Partners (Espagne)	93 %	4 875
CNP Santander (Irlande)	100 %	46
CNP UniCredit Vita (Italie)	97 %	5 352
CNP Argentine (Argentine)	100 %	1 480
CNP Europe Life (Irlande)	100 %	159
TOTAL	88 %	103 346

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



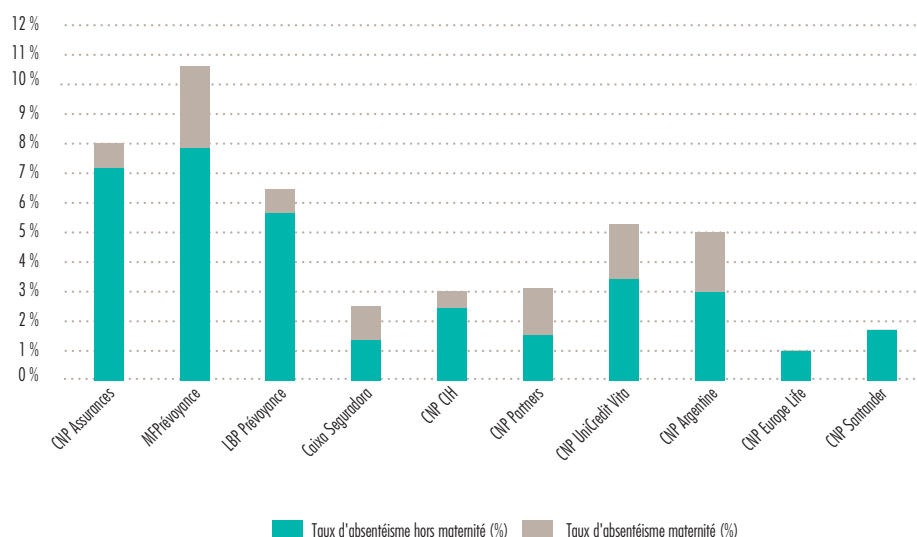
DIALOGUE SOCIAL : NOMBRE DE RÉUNIONS PARITAIRES ET ACCORDS SIGNÉS EN 2015

	Nb de réunions paritaires	Accords signés en 2015
CNP Assurances (France)	77	5 - Accord NAO, versement d'un supplément d'intéressement, avenant accord d'intéressement, égalité professionnelle homme/femme, emploi des travailleurs handicapés
MFPrévoyance (France)	19	3 - mise en place d'une couverture santé obligatoire, salaires, PERCO
LBP Prévoyance (France)	25	2 - négociation annuelle obligatoire et participation
Caixa Seguradora (Brésil)	2	1 - accord sur la participation aux bénéfices de l'entreprise pour les employés
CNP CIH (Chypre/Grèce)	9	0
CNP Partners (Espagne)	4	0
CNP Santander (Irlande)	0	0
CNP UniCredit Vita (Italie)	8	0
CNP Argentine (Argentine)	48	0
CNP Europe Life (Irlande)	0	0
TOTAL	192	11

ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

	Heures par an travail temps plein	Part de l'effectif à temps partiel
CNP Assurances (France)	1 575	21 %
MFPrévoyance (France)	1 576	12 %
LBP Prévoyance (France)	1 608	2 %
Caixa Seguradora (Brésil)	1 980	0 %
CNP CIH (Chypre/Grèce)	1 800	0 %
CNP Partners (Espagne)	1 700	1 %
CNP Santander (Irlande)	1 950	0 %
CNP UniCredit Vita (Italie)	1 621	6 %
CNP Argentine (Argentine)	1 920	2 %
CNP Europe Life (Irlande)	1 807	12 %
MOYENNE	1 677	14 %

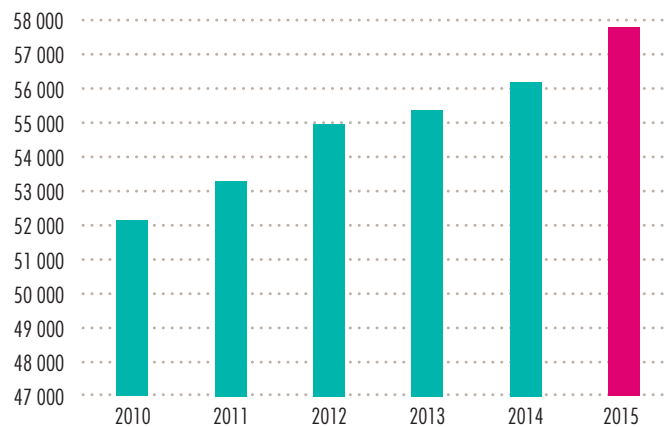
SANTÉ ET SÉCURITÉ : ABSENTÉISME



RÉMUNÉRATION

	Rémunération moyenne annuelle individuelle brute	Taux d'augmentation générale 2015
CNP Assurances (France)	57 787 €	0,42 %
MFPrévoyance (France)	43 080 €	0 %
LBP Prévoyance (France)	73 314 €	0 %
Caixa Seguradora (Brésil)	66 029 R\$	7,40 %
CNP CIH (Chypre/Grèce)	37 133 €	0 %
CNP Partners (Espagne)	49 099 €	2,24 %
CNP UniCredit Vita (Italie)	55 008 €	0 %
CNP Argentine (Argentine)	382 680 Ars	31,50 %
CNP Europe Life (Irlande)	66 933 €	nc

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



PROMOTION DE L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE ENTRE LES HOMMES ET LES FEMMES

	Part des femmes chez les cadres	Part des femmes chez les cadres de direction	Moyenne pondérée des rapports revenus hommes/femmes par catégorie
CNP Assurances (France)	51 %	35 %	97 %
MFPrévoyance (France)	59 %	0 %	98 %
LBP Prévoyance (France)	52 %	50 %	105 %
Caixa Seguradora (Brésil)	44 %	10 %	124 %
CNP CIH (Chypre/Grèce)	38 %	20 %	108 %
CNP Partners (Espagne)	47 %	48 %	117 %
CNP UniCredit Vita (Italie)	39 %	22 %	107 %
CNP Argentine (Argentine)	62 %	0 %	121 %
MOYENNE	50 %	33 %	105 %

EMPLOI ET INSERTION DES TRAVAILLEURS EN SITUATION DE HANDICAP

	Taux d'emploi des personnes en situation de handicap
CNP Assurances (France)	6,4 %
MFPrévoyance (France)	2,6 %
LBP Prévoyance (France)	0 %
Caixa Seguradora (Brésil)	0,5 %
CNP CIH (Chypre/Grèce)	0 %
CNP Partners (Espagne)	0 %
CNP UniCredit Vita (Italie)	6,1 %
CNP Argentine (Argentine)	0 %
CNP Europe Life (Irlande)	0 %
MOYENNE	4 %

Pour une société et un environnement durable

NOMBRE D'HEURES DE CONNEXION DE VISIOCONFÉRENCE

	2015
CNP Assurances (France)	8 247
MFPrévoyance (France)	0
LBP Prévoyance (France)	0
Caixa Seguradora (Brésil)	3 032
CNP CIH (Chypre)	122
CNP Partners (Espagne)	230
CNP UniCredit Vita (Italie)	76
CNP Argentine (Argentine)	35
CNP Europe Life (Irlande)	0
TOTAL	11 742

DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS EN AVION

(en millions de km parcourus en avion)	2011	2012	2013	2014	2015
CNP Assurances (France)	4,30	3,30	2,73	3,48	3,20
MFPrévoyance (France)	nc	0,01	0,01	0,01	0,01
LBP Prévoyance (France)	nc	0,08	0,08	0,08	0,07
Caixa Seguradora (Brésil)	6,09	8,48	7,99	8,91	11,2
CNP CIH (Chypre/Grèce)	0,26	0,30	0,40	0,29	0,29
CNP Partners (Espagne)	0,75	0,65	0,51	0,52	0,44
CNP UniCredit Vita (Italie)	0,72	0,13	0,24	0,18	0,13
CNP Argentine (Argentine)	0,05	0,06	0,05	0,25	0,20
CNP Europe Life (Irlande)	0,07	0,08	0,10	0,08	0,05
TOTAL	12,2	13,4	12,3	13,90	15,55

DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS EN VOITURE

(en millions de km parcourus)	2011	2012	2013	2014	2015
CNP Assurances (France)	nc	nc	nc	nc	9,4
MFPrévoyance (France)	nc	0,06	0,06	0,05	0,04
LBP Prévoyance (France)	nc	0,13	0,15	0,26	0,18
Caixa Seguradora (Brésil)	0,2	0,11	0,1	0,1	0,12
CNP CIH (Chypre/Grèce)	0,42	0,34	nc	nc	nc
CNP Partners (Espagne)	0,19	0,21	0,31	0,36	0,38
CNP UniCredit Vita (Italie)	nc	nc	nc	nc	0
CNP Argentine (Argentine)	0,17	0,13	0,1	0,11	0,065
TOTAL	0,98	0,98	0,72	0,88	10,2

CONSOMMATION POUR LE FONCTIONNEMENT INTERNE

Consommation de papier pour le fonctionnement interne	Millions de feuilles consommées	Part des papiers recyclés
CNP Assurances (France)	22,2	23,9 %
MFPrévoyance (France)	0,3	0 %
LBP Prévoyance (France)	0,2	nc
Caixa Seguradora (Brésil)	1,1	0 %
CNP CIH (Chypre/Grèce) *	6,3	0 %
CNP Partners (Espagne)	1,1	0 %
CNP UniCredit Vita (Italie)	0,9	100 %
CNP Argentine (Argentine)	0,5	10 %
CNP Europe Life (Irlande)	0,03	100 %
TOTAL	32,6	19,4 %

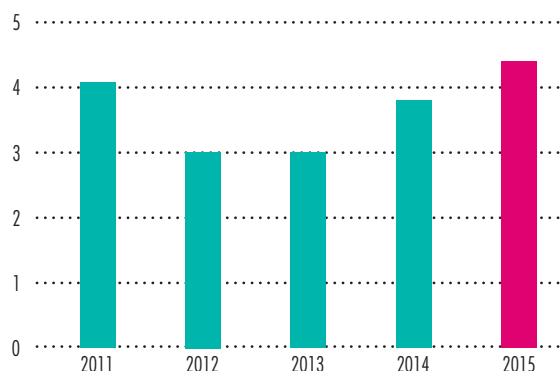
* Dont la consommation de papier des agents de CNP CIH

Consommable informatique (en nombre de cartouches)	2011	2012	2013	2014	2015
CNP Assurances (France)	7 572	8 288	7 860	6 151	6 919
MFPrévoyance (France)	nc	nc	nc	64	106
LBP Prévoyance (France)	nc	79	84	80	72
Caixa Seguradora (Brésil)	594	406	nc	nc	nc
CNP Partners (Espagne)	120	80	110	115	166
CNP UniCredit Vita (Italie)	nc	135	145	128	91
CNP Argentine (Argentine)	40	48	nc	180	120
CNP Europe Life (Irlande)	9	12	14	13	11
TOTAL	8 335	9 048	8 213	6 731	7 485

ÉLECTRICITÉ

Consommation d'électricité (en millions de kWh)	2011	2012	2013	2014	2015
CNP Assurances (France)	17,5	18	18,34	16,93	17,70
MFPrévoyance (France)	nc	0,35	0,36	0,30	0,29
LBP Prévoyance (France)	nc	0,09	0,07	0,09	0,14
Caixa Seguradora (Brésil)	1,19	1,32	1,19	1,61	1,22
CNP CIH (Chypre/Grèce)	0,33	0,34	1,36	1,52	1,50
CNP Partners (Espagne)	0,25	0,31	0,31	0,30	0,28
CNP Santander (Irlande)	-	-	-	-	0,05
CNP UniCredit Vita (Italie)	0,08	0,63	0,67	0,61	0,75
CNP Argentine (Argentine)	0,14	0,15	0,15	0,15	0,13
TOTAL	19,5	21,2	22,5	21,6	22,07

CHAUFFAGE URBAIN DE CNP ASSURANCES (EN MILLIONS DE KW/H)



EAU

Consommation d'eau (en milliers de m ³)	2011	2012	2013	2014	2015
CNP Assurances (France)	45,8	43,5	41,1	32,9	27,7
MFPrévoyance (France)	nc	0,8	0,8	0,9	0,9
LBP Prévoyance (France)	nc	0,4	0,4	0,4	0,4
Caixa Seguradora (Brésil)	33,5	35,5	39,9	28,2	24,3
CNP CIH (Chypre/Grèce) *				2,9	3
CNP Partners (Espagne)	0,6	0,7	0,9	1,5	1,7
CNP UniCredit Vita (Italie)	1,8	1,5	3	3,2	3,6
CNP Argentine (Argentine)	1,9	1,7	1,8	1,8	1,5
TOTAL	83,8	84,2	88,2	71,9	63,2

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

CONSOMMATION DE PAPIER MÉTIER

Papier métiers	Consommation (en millions de feuilles)	Part des papiers certifiés gestion durable
CNP Assurances (France) *	103,4	99,96 %
MFPrévoyance (France)	0,8	100 %
Caixa Seguradora (Brésil)	4,8	100 %
CNP CIH (Chypre)	2,6	0 %
CNP Partners (Espagne)	0,2	0 %
CNP UniCredit Vita (Italie)	4,5	100 %
CNP Argentine (Argentine)	0,2	0 %
CNP Europe Life (Irlande)	0,008	100 %
TOTAL	116,5	89,4 %

* Y compris brochures institutionnelles

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

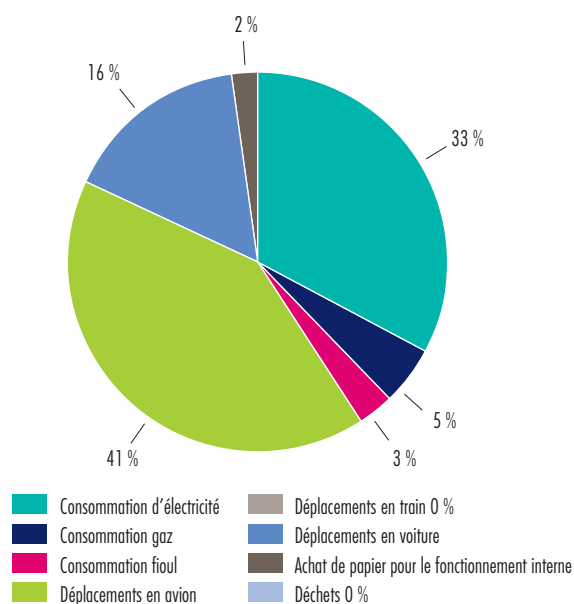
Dans le cadre de sa démarche RSE et en particulier carbone, CNP Assurances souhaite consolider son bilan d'émissions de GES au niveau de l'ensemble de ses filiales consolidées.

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

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

Les émissions de GES partielles du groupe CNP Assurances s'élèvent à 9 980 teqCO₂ soit une moyenne de 2,10 teqCO₂ sur les 4 740 collaborateurs. Les postes les plus émetteurs au sein des activités du Groupe sont les déplacements professionnels en avion (4 130 teqCO₂) et les consommations d'électricité (3 250 teqCO₂).

RÉPARTITION DES ÉMISSIONS DU GROUPE



Indicateurs sociaux et environnementaux des filiales non consolidées

Pour CNP Assurances, la responsabilité sociale s'entend au-delà des règles de consolidation comptable. À fin 2015, trois sociétés détenues à 50 % ou plus mais non consolidées font l'objet d'une veille RSE : Assurance, CNP TI et Âge d'Or.

Périmètre

■ 159 collaborateurs Assurance dans les locaux de Saint-Cloud (3 295 m²) - dont 66 Filassistance et 93 Garantie Assistance ;

■ 17 collaborateurs Âge d'Or (hors franchisés) à Troyes et en régions (286 m²) ;

■ 365 collaborateurs CNP TI hébergés dans les locaux de CNP Assurances (les données de consommation sont intégrées dans les chiffres de CNP Assurances).

Indicateurs sociaux 2015

Effectifs

Effectif	Part des femmes	Âge moyen
541	37,45 %	44,63 ans

Les effectifs ont très peu augmenté (0,37 %).

La main-d'œuvre externe concerne principalement le ménage, ainsi que l'informatique.

La part des femmes reste autour de 60 % pour les sociétés d'assurances/assistance. La proportion des femmes est moindre à 26 % dans le secteur informatique.

Gestion de l'emploi

Ancienneté	Turnover	Nombre de sorties	Nombre de recrutements
13,8 ans	4,3 %	62	67

13 % des salariés sont à temps partiel. Près de 7 010 heures supplémentaires ont été enregistrées sur 2015. Les motifs de sorties sont essentiellement des fins de contrats temporaires (34) et des démissions (8). Trois licenciements ont été enregistrés en 2015.

Santé sécurité

Taux d'absentéisme total (hors CNP TI - nc)	Taux d'absentéisme hors maternité
12,2 %	4,1 %

Il y a eu deux accidents du travail en 2015.

Une quinzaine de réunions de la commission de prévention des risques psychosociaux se sont tenues à CNPTI, différents chantiers ont été mis en œuvre en vue de réduire ces risques. Un

baromètre social a été réalisé en 2015. L'analyse des résultats a permis d'identifier trois domaines à améliorer (stratégie management et ressources humaines). Le document unique a également été finalisé et diffusé cette année.

Formation-gestion de carrière

Le nombre d'heures de formation s'élève à 11 453 pour les trois filiales françaises.

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

Dialogue social

Au total 79 réunions (22 CHSCT et 57 réunions avec les délégués du personnel) se sont tenues.

A noter à CNPTI que les indicateurs relatifs à l'accord égalité homme-femme sont présentés annuellement aux membres du CE, l'accord sur l'emploi des seniors fait également l'objet d'un point annuel.

Deux nouveaux accords ont été signés à Assurance : intéressement et négociation annuelle obligatoire.

Promotion de l'égalité des chances

Part des femmes cadres	Part des femmes cadres de direction
32,9 %	25,6 %

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

Indicateurs environnementaux 2015

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

Consommation

Papier	Électricité
1 236 500 feuilles	245 390 kWh

Les consommations de papiers sont en forte augmentation en 2015 notamment sur les documents publicitaires d'Âge d'Or malgré le passage des impressions en recto-verso dans toutes les entités et le développement des projets de dématérialisation de formulaires, d'optimisation des moyens d'impression.

La consommation d'électricité a diminué de moitié depuis 2014 lors du déménagement de Garantie Assistance.

Déchets

Assurance a mis en place un dispositif de collecte de piles (6 kg), de papier (2,6 tonnes) et de cartouches. La démarche de recyclage du papier lui permet de contribuer à la réinsertion de personnes en situation d'exclusion. Âge d'or a mis à disposition des poubelles de tri sélectif pour ses collaborateurs présents à Troyes.

Mesures prises pour réduire l'impact sur l'environnement

Filassistance a mis en place la « lettre verte », service d'envoi de courrier économique et respectueux de l'environnement. Pour la livraison de ses plis et colis urgent à Paris et dans les Hauts de Seine, Filassistance fait appel à un service de coursiers à vélo lui permettant de réduire ses émissions de CO₂. Elle a par ailleurs signé une charte de responsabilité éthique et sociale avec cette société de service.



Retrouvez-nous sur cnp.fr

Accédez directement à votre espace : particulier, partenaire, candidat, journaliste, actionnaire, analyste/investisseur.

Téléchargez nos publications : rapport annuel, document de référence...



Suivez-nous sur Twitter et Facebook

 @CNP_Assurances

 [cnpassurances.official](https://www.facebook.com/cnpassurances.official)

 [linkedin.com/company/cnp](https://www.linkedin.com/company/cnp)



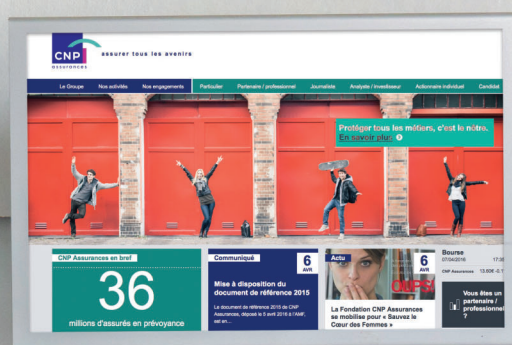
Découvrez l'univers lyfe.fr

La plate-forme de services santé et bien-être mise à la disposition de nos partenaires pour simplifier la vie de leurs bénéficiaires.



Amusez-vous sur cespetiteschoses.fr

Vous apprendrez des petits gestes simples qui vous aideront à vivre bien, longtemps.



Avril 2016 – CNP Assurances – Service du développement durable – Conception et réalisation de la couverture : HAVAS WORLDWIDE Paris – Conception et réalisation maquette Labrador – Crédits photos couverture : © Getty Images/Westend61-Chad Springe et page 1 : Franck Juery – Réf. CNP/2016/B-RSE2015/DVD

