

BILAN RSE 2016

RESPONSABILITÉ
SOCIALE
DE L'ENTREPRISE



Extrait du document de référence
et annexes complémentaires

sommaire

Éditorial	1
Présentation du Groupe	2
Responsabilité sociétale du groupe CNP Assurances	6
Pour une protection de tous	11
Pour une économie durable	17
Pour une entreprise attractive	24
Pour une société et un environnement durables	36
Méthodologie	46
Tableau de concordance des données sociales, environnementales et sociétales	48
Annexes complémentaires	50
Indicateurs détaillés par entités consolidées	50
Indicateurs sociaux et environnementaux des filiales non consolidées	60

Éditorial



Frédéric Lavenir

Pour CNP Assurances, la vision à long terme n'est ni un choix, ni une vertu : c'est une nécessité inscrite dans la nature même de son activité. Comme assureur de personnes, nos engagements vis-à-vis de nos clients s'étendent sur des durées très longues, parfois sur toute la durée d'une vie humaine. Comme investisseur, nous sommes donc naturellement attachés à la valeur à très long terme de nos actifs et, de ce fait, particulièrement impliqués dans le financement de l'économie réelle (infrastructures, entreprises, immobilier) : étant investisseurs dans la durée, nous ne pouvons être qu'investisseurs de l'économie durable. De cette évidence économique est né, très tôt, notre engagement d'entreprise responsable, dont la dimension éthique vient donner un sens fort, pour l'ensemble de nos collaborateurs, à notre mission.

CNP Assurances a été l'une des premières entreprises françaises à s'engager, au sein du Pacte Mondial de l'ONU, à promouvoir les droits de l'homme et du travail, à respecter l'environnement et à lutter contre la corruption. Depuis près de 13 ans maintenant, la responsabilité sociale et sociétale s'est renforcée dans le Groupe, s'inscrivant au cœur de sa stratégie multi-partenaire, en Europe comme en Amérique du Sud, comme un facteur de création de valeur et un levier de progrès.

Ce « bilan RSE » témoigne une nouvelle fois des avancées réalisées. 2016 apparaît ainsi comme une année charnière, en particulier avec la mise en œuvre de nos nouveaux engagements en matière de lutte contre le changement climatique. Outre sa vigilance sur les émissions directes de gaz à effet de serre, CNP Assurances a d'ores et déjà atteint des résultats significatifs en faveur de la transition énergétique et environnementale, en particulier sur les enjeux majeurs que constituent l'efficacité énergétique de nos investissements immobiliers, l'adaptation des stratégies carbone des industries émettrices dont nous sommes actionnaires et le financement d'infrastructures et acteurs « verts ». Sur ce dernier volet par exemple, l'objectif de doubler les investissements verts entre 2015 et 2017 a d'ores et déjà été dépassé.

Nous ferons en sorte que l'année 2017 marque une nouvelle avancée visible dans la démarche d'assureur et investisseur responsable du groupe CNP Assurances.

Frédéric Lavenir,
Directeur général

Présentation du Groupe

Assureur, coassureur et réassureur, CNP Assurances met à disposition de ses clients et de ses partenaires son expertise unique dans le domaine de la protection et de l'épargne. Dotées d'un modèle d'affaires multipartenarier et multicanal, ses solutions sont distribuées en Europe et en Amérique latine par de nombreux partenaires bancaires et de l'économie sociale.

■ Un métier, la protection des personnes

CNP Assurances joue un rôle majeur dans la protection sociale des particuliers et des professionnels. 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 personnes 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 continue de la convention AERAS (s'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé). L'année 2016 aura marqué un tournant décisif pour les anciens malades du cancer avec la reconnaissance légale d'un « droit à l'oubli » et l'adoption par les instances professionnelles d'une grille de référence normant les conditions d'accès à l'assurance. Le taux de refus en assurance emprunteur de CNP Assurances est très faible, à moins de 0,2 % depuis huit 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.

■ Un modèle d'affaire en transformation

CNP Assurances accentue son mouvement de diversification stratégique, que ce soit à travers l'évolution de ses partenariats et celle de son mix produits ou à travers son développement en Europe et en Amérique latine.

L'évolution de la structure de la collecte désormais axée sur la prévoyance/protection et, en épargne, sur les unités de comptes se poursuit résolument, conforté par le renouvellement des accords de distribution avec ses deux grands partenaires BPCE et La Banque Postale. CNP Assurances a également conclu récemment deux nouveaux partenariats avec AG2R La Mondiale et Klésia en France, et a accéléré sa distribution en modèle ouvert de l'assurance emprunteur avec Santander Consumer Finance, leader du crédit à la consommation, dans dix pays européens.

Enfin, la montée en puissance de la digitalisation sur les deux continents où le Groupe opère 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.

2016 a été l'année de l'affirmation de sa stratégie digitale avec entre autres le lancement de Youse, la première plateforme brésilienne d'assurance 100 % en ligne et le lancement en France d'un programme ambitieux d'investissements et de partenariats avec des start-up innovantes (Assurtech, Fintech, Santé et Silver Economy, Assurance on demand, etc.).

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⁾

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

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

5^e assureur brésilien ⁽⁵⁾

1 200 M€ de résultat net part du Groupe en 2016

31,5 Md€ de chiffre d'affaires en 2016 (normes IFRS)

308,7 Md€ d'encours moyens net en 2016

35

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

14

millions ⁽⁶⁾ en épargne/
retraite dans le monde

5 035

collaborateurs
dans le monde

(1) Données 2015, FFSA, juin 2016

(2) Argus de l'assurance « Les bancassureurs », avril 2016

(3) Argus de l'assurance – Top 20 de l'épargne retraite, avril 2016

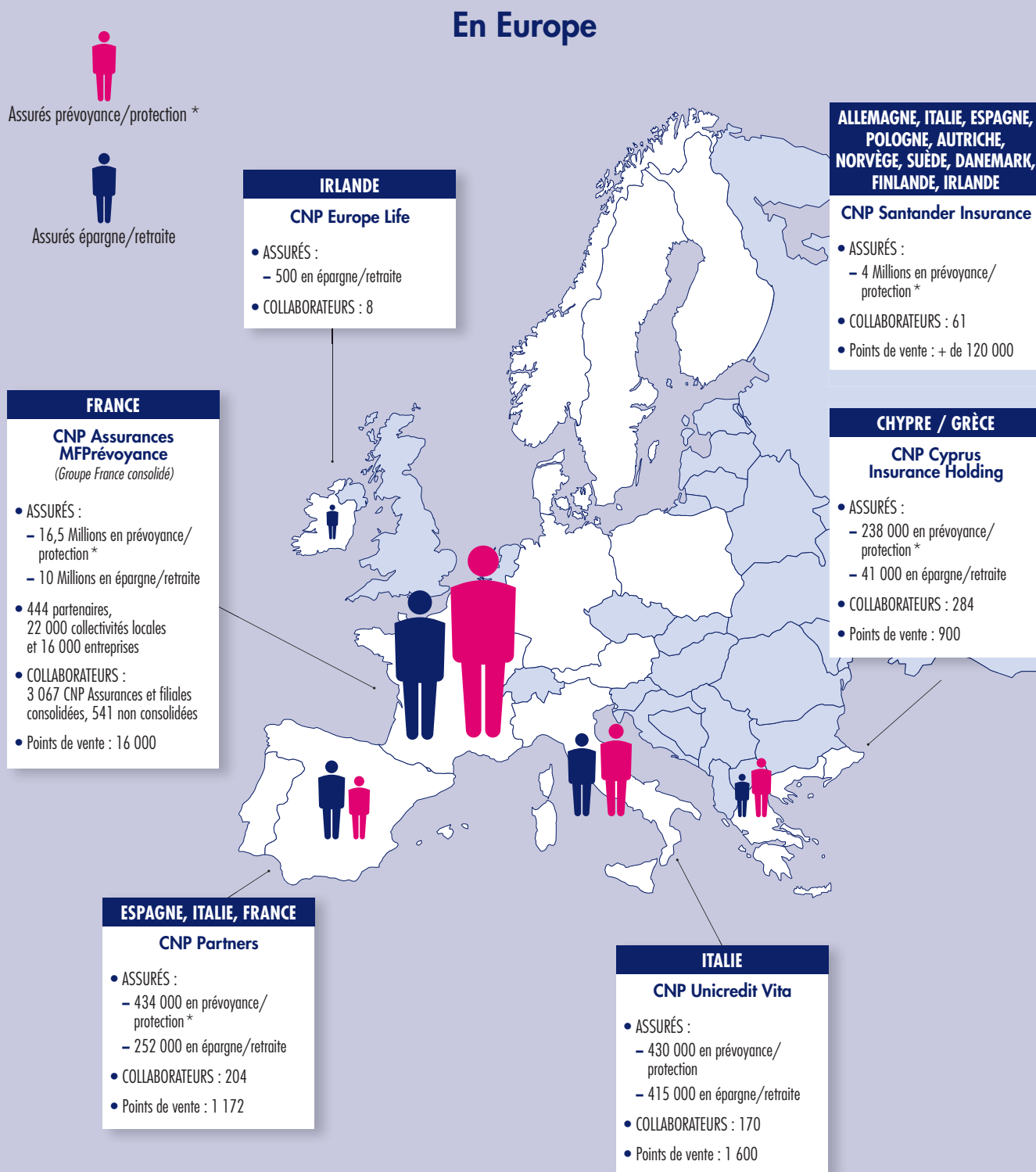
(4) Argus de l'assurance – Europe top 20 résultats 2015, décembre 2016

(5) Source SUSEP (Autorité de contrôle brésilienne Caixa Seguradora, novembre 2015)

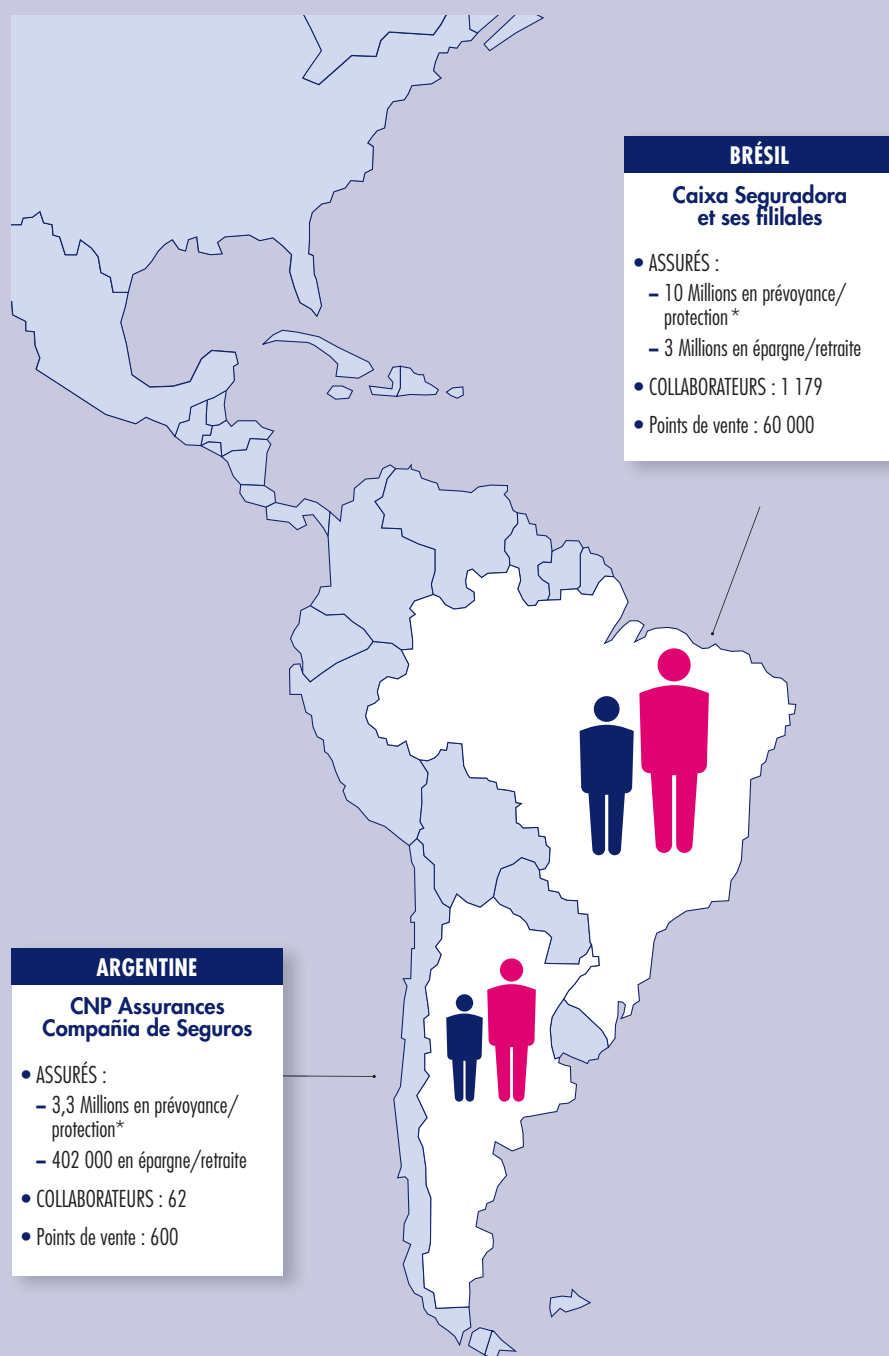
(6) Estimations fondées pour partie sur le nombre de contrats sous gestion, arrondies au chiffre supérieur

(7) Prévoyance, santé, assurance emprunteur et IARD

Cartographie de nos parties prenantes à fin 2016



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

- **740** émetteurs d'obligation publics ou privés**
- **250** 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

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

Ce rapport couvre toutes les entités du groupe CNP Assurances consolidées. Il est ainsi nourri par des exemples d'actions menées dans l'ensemble du Groupe (cf. Méthodologie). Il a été rédigé conformément aux dispositions des articles R. 225-104 à R. 225-105-2 du code de commerce et la table de concordance

permet de retrouver les éléments réglementaires. Un Organisme tiers indépendant 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 matérielles ont fait l'objet de tests de détail, dont celles identifiées par le signe √ en assurance raisonnable ; les autres informations ont fait l'objet d'une revue de cohérence globale comme indiqué dans le tableau de concordance en page 48.

■ 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 Compañía 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 AU CŒUR DU 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, 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 concernant également son portefeuille immobilier, et les actifs « charbon ».

UN DÉPLOIEMENT COORDONNÉ DANS LES FILIALES EN COHÉRENCE AVEC SES PARTENAIRES

Dans le cadre du modèle d'affaire du Groupe, la démarche RSE est définie par filiale en cohérence avec les principes du Groupe. Elle est partagée avec les actionnaires et les partenaires locaux, le plus souvent des acteurs bancaires chargés de la distribution des produits.

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 pour l'assuré, soucieux de se protéger en minimisant son exposition aux risques de la vie, et pour l'économie, par ses financements. Sa très bonne capacité d'évaluation des risques et sa stratégie d'investissement responsable et de long terme, nourrissent ces engagements, au cœur de son offre assurantielle.

CNP Assurances propose de véritables plus-values sociétales structurées autour de quatre engagements forts :

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 durables :

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

LES OBJECTIFS MONDIAUX DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DE L'ONU (ODD)

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



L'activité du Groupe CNP Assurances contribue à plusieurs thèmes des 17 objectifs pour le développement durable arrêtés le 25 septembre 2015 par les Etats membres de l'ONU, comme la lutte contre les changements climatiques, la réduction des inégalités et la prévention santé.

Afin d'identifier les liens entre les enjeux RSE du Groupe et les ODD, les icones correspondantes sont intégrées tout au long du présent rapport. La présence d'une ou plusieurs icones en haut de page indique visuellement que des informations relatives à des actions contribuant à l'amélioration du ou des objectifs sont présentées dans la page en question.

Pour plus d'information sur les objectifs développement durable :

<http://www.undp.org/content/undp/fr/home/sustainable-development-goals.html>

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

Des actions de dialogue et des enquêtes 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. Le livre blanc qui en résulte, dégage plusieurs pistes d'action pour développer le marché de la micro assurance dans les pays occidentaux et en particulier en France.

Des enquêtes de satisfaction sont régulièrement 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. page 14).

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). Par ailleurs, le CIL de CNP Assurances est secrétaire général de l'association française des correspondants aux données personnelles et la directrice du développement durable a été nommée membre du comité du label ISR, créé par le ministère de l'Économie et des Finances.

Le site cnp.fr, accessible à tous, a compté près de 465 000 visiteurs uniques en 2016 dont près d'un tiers dans la rubrique destinée aux particuliers. En 2016, CNP Assurances a fortement développé les interactions avec les parties prenantes sur les réseaux sociaux. Après avoir ouvert les comptes Twitter, LinkedIn, Viadeo et Facebook fin 2015, elle anime une communauté de 33 000 fans à fin décembre sur Facebook, sur les sujets du bien vivre longtemps ensemble. Caixa Seguradora utilise également les réseaux sociaux pour sensibiliser sur le développement durable et la consommation consciente. CNP Assurances Compañía de Seguros y publica des spots de prévention, santé, mobilité durable et protection de l'environnement.

En sus du dialogue social institutionnel, le diagnostic sur les risques psychosociaux renouvelé en 2015 a permis de mieux

cerner la perception des collaborateurs sur leur environnement de travail. En 2016, CNP Assurances a déployé auprès de l'ensemble des collaborateurs la démarche « Dialog », pour favoriser les échanges entre chaque manager et son équipe sur les conditions de travail.

Les filiales internationales participent aussi aux instances professionnelles locales. Le groupe Caixa Seguradora a adhéré en 2016 au Forum Alanca Cerrado regroupant entreprises et parties prenantes autour d'enjeux environnementaux. De même CNP Assurances Compañía de Seguros a rejoint le groupe « Mobilité durable » de Buenos Aires.

Observatoire de la Génération Y

Pour renforcer sa présence auprès des digital natives et répondre à leurs nouveaux besoins de protection et d'accompagnement, CNP Assurances a mis en œuvre une approche test and learn de co-construction de solutions inédites avec notamment le lancement d'une plateforme communautaire online. Elle a ainsi initié un dialogue avec 400 jeunes en lançant une plateforme d'échanges et de discussions autour de thématiques de protection et de services clients. Accessible 24/7 pendant une durée initiale de sept mois depuis une tablette, un ordinateur ou un smartphone, cette plateforme permet la création, l'hébergement et le partage de tous types de contenus. Des sondages sur l'ISR et la RSE ont été notamment réalisés pour connaître la perception de cette génération sur ces sujets. Les résultats des travaux de l'observatoire Génération Y permettront de dessiner les futures offres de CNP Assurances.

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 de ses objectifs au conseil d'administration et au président.

CNP UniCredit Vita a mis en place en 2015 un service RSE. Il bénéficie d'un laboratoire d'idée composé de collaborateurs volontaire, « l'Orto delle idee ». 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 et en juillet 2015 la Société a lancé son programme RSE *Multiplicar* et créé un comité de durabilité.

Un groupe de collaborateurs de CNP Partners, dans le cadre d'une initiative pilote de développement de talents, a travaillé sur la définition de la stratégie RSE du Groupe.

Une mesure de la performance extra-financière

LES OBJECTIFS ET INDICATEURS CLÉ RSE

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

Des objectifs chiffrés CNP Assurances à l'horizon 2020 concentrés sur la stratégie climat : un point d'étape très satisfaisant à fin 2016

Objectif	Taux d'atteinte de l'objectif fin 2016
Réduction de 20 % de l'empreinte carbone sur les actions cotées détenues en direct entre 2014 et 2020	70 %
Doublement des investissements verts entre 2015 et 2017 pour atteindre 1,6 Md€	117 %
Réduire de 20 % la consommation d'énergie du patrimoine immobilier entre 2006 et 2020	68 %
Interdire la détention d'entreprises dont plus de 25 % du chiffre d'affaires est lié au charbon thermique	100 %

Les principaux enjeux de la démarche RSE ont connu des avancées significatives en 2016

Citons quelques exemples d'intégration de critères ESG :

■ dans l'activité des *business units* :

- partage de l'impact environnemental de la digitalisation des produits en assurance emprunteur,
- formation à l'enjeu réglementaire sur la communication de l'investissement responsable (art. 173 de la loi TEE),
- création d'un laboratoire « RSE et stratégie digitale dans le secteur de l'assurance » de CNP UniCredit Vita.

■ dans la politique d'investissement :

- préparation du rapport d'Investissement responsable (art. 173 de la loi TEE),
- réalisation d'un premier *reporting* climatique à blanc nommé au Prix investir 2° 2016.

■ dans l'activité achat et sous-traitance :

- évaluation des fournisseurs sous l'angle RSE (51 % du montant des achats couverts fin 2016).

L'ÉVALUATION EXTRA-FINANCIÈRE EXTERNE

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 extra-financière du titre CNP Assurances (non sollicitées)

Agence de notation	Notation extra-financière	Commentaire	Référence méthodologique
Sustainalytics	83/100 (2014)	5 sur 94 (assurance monde)	http://www.sustainalytics.com/
Oekom	Prime C+ (2015)	1 ^{er} rang des 128 (assurance monde)	http://www.oekom-research.com/index_fr.php?content=corporate-rating
Vigéo	54/100 (2016)	6 sur 42 (assurance Europe)	http://www.vigeo.com
MSCI	AAA (2016)		
CDP	B (2016)		

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 Euronext Vigeo index : Eurozone 120 et Europe 120 et MSCI Global Sustainability Indexes. Depuis 2015, le titre est intégré à l'indice FTSE4Good Index.

Prix et autres reconnaissances externes 2016

Caixa Seguradora a été désignée par la revue « Negocios da Comunicacao » l'une des compagnies d'assurances qui communique le mieux avec les journalistes, sur les critères d'accès, de disponibilité des informations et sur la facilité des vérifications.

Prix international du meilleur reporting climatique Investisseurs – Prix Investir 2° : CNP Assurances s'est vu attribuer une mention spéciale pour son premier reporting sur la prise en compte des facteurs extra-financiers dans la gestion des actifs (mise en œuvre de l'article 173-VI de la loi TECV sur les données au 31 décembre 2015).

CNP Cyprus Insurance Holdings s'est vu récompensée pour la transparence de ses produits ainsi que pour la mise en place d'une méthode innovante pour personnaliser les besoins de ses assurés.

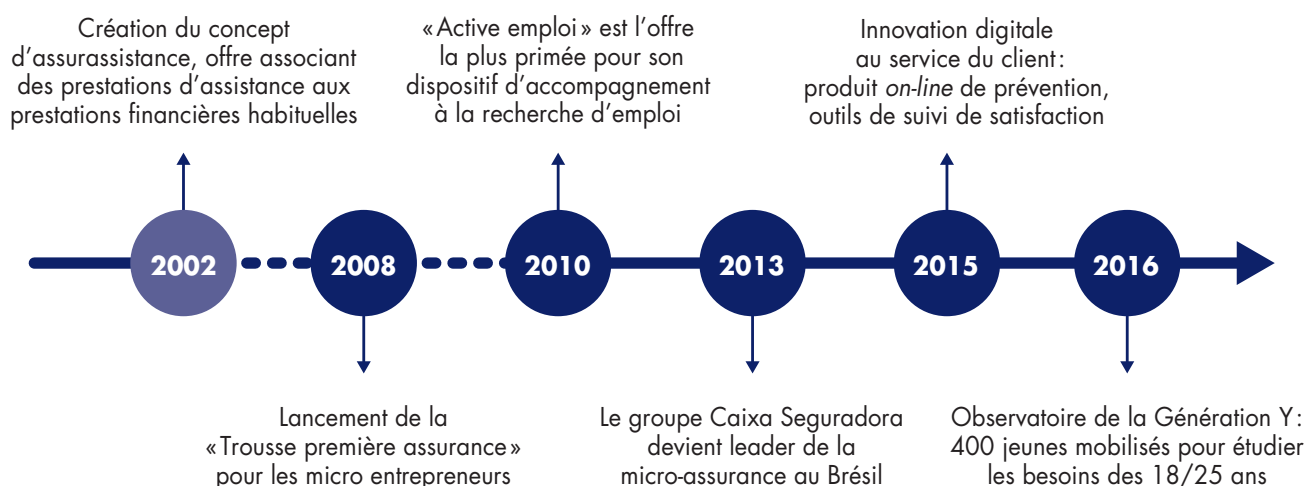
Pour une protection de tous

Le groupe CNP Assurances entend offrir à tout 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 chacun de ses marchés.

En appliquant cette approche à tous, CNP Assurances contribue à la lutte contre l'exclusion financière des plus défavorisés. Cela suppose 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 minimum de souscription sont volontairement faibles, malgré le poids des coûts fixes de gestion. La tranche de 30 € représente 19 % des souscriptions en assurance vie de 2016 et 45 % des versements réguliers.

Depuis 2010, CNP Assurances assure les prêts accordés par Procilia (partenaire du 1 % logement) et renforce ainsi ses liens avec les acteurs de l'économie sociale. 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 » (193 nouveaux contrats

en 2016). 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.

L'année 2016 a été marquée par le lancement par ATD Quart Monde et CNP Assurances d'un contrat obsèques destiné aux personnes vivant sous le seuil de pauvreté. Ce contrat élaboré avec la participation des personnes concernées, a permis de tenir compte de leurs besoins réels et ainsi de définir un panier de biens nécessaires et suffisants pour des obsèques dans la dignité. L'enjeu a consisté à fixer une cotisation mensuelle accessible aux personnes très pauvres (0,5 € mensuel pour les jeunes jusqu'à 30 ans, 13 € mensuels après 70 ans). Contrairement aux contrats classiques, les mensualités n'évoluent pas selon l'âge. Il peut être souscrit jusqu'à l'âge de 80 ans, la limite de la garantie étant fixée à la fin de l'année des 90 ans de l'adhérent. Au-delà, le fonds de solidarité créé pour le contrat pourra prendre le relais.

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 obsèques 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 61 200 micro-entrepreneurs au 31 décembre 2016.

UNE SÉLECTION DES RISQUES ADAPTÉE À LA SANTÉ DE CHACUN

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

Le taux de refus en assurance emprunteur est maintenu en dessous de 0,2 % depuis huit 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 mise en œuvre de la convention AERAS révisée pour intégrer les dispositions de la loi Santé de janvier 2016 relatives au droit à l'oubli. L'année 2016 aura marqué un tournant décisif pour les anciens malades du cancer avec la reconnaissance légale d'un « droit à l'oubli » et l'adoption par les instances professionnelles d'une grille leur normant les conditions d'accès à l'assurance. Ces nouveaux dispositifs devraient sous certaines conditions leur éviter à l'avenir d'avoir à déclarer leur ancienne pathologie aujourd'hui guérie et leur épargner surprime ou exclusion de garantie. 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 18 ans, et de plus de dix ans pour les autres cancers. Les questionnaires de santé ont été adaptés de manière à attirer l'attention des clients sur ce dispositif. De plus, CNP Assurances applique la grille de référence permettant de rapprocher du tarif normal les personnes ayant contracté certaines pathologies, cancéreuses ou autres et travaille avec l'ensemble des assureurs à son élargissement dans une nouvelle version.

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.

Sur tous les produits de CNP Assurances, le niveau de transparence des informations communiquées au public 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 est réalisée depuis 2015 sur le niveau de clarté des courriers adressés aux assurés. Assuristance a ainsi pu améliorer et simplifier la communication des garanties à l'assuré en 2016.

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 décerner 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 donner accès aux informations 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 fait évoluer son offre en continu 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 analysent les besoins résultant des évolutions sociales et démographiques pour les anticiper. En 2015 et en 2016 ces études ont porté notamment pour CNP Assurances sur la perception des patrons de TPE sur leur activité et leur environnement ainsi que sur leurs attentes en termes de service en ligne. L'observatoire de la Génération Y mis en place en 2016 vise à connaître les usages des 18/25 ans afin d'identifier les risques associés et leur proposer des solutions de protection.

Assurance a mis en place en 2016 diverses actions comme l'analyse des motifs de refus des dossiers ainsi que l'utilisation des retours d'enquêtes clients pour refondre une offre d'assistance santé, innovante et complète.

Des garanties innovantes sont proposées pour surmonter les problèmes de dépendance, de perte d'emploi ou de vieillissement. En France par exemple, outre les conseils de prévention délivrés par Filassistance International et Lyfe, 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...).

Depuis 2016, CNP Assurances propose un service d'accompagnement psychologique à la reprise du travail. Elle offre aussi un tarif préférentiel pour les créateurs d'entreprises et les jeunes travailleurs non-salariés.

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.

Une innovation majeure : Caixa Seguradora a lancé en juillet 2016 une compagnie 100 % digitale « Youse ».

Construite avec la première InsurTech du Brésil et sous un modèle d'entreprenariat collaboratif, Youse propose des offres d'assurance auto et vie uniquement sous format digital avec plus de 1 000 combinaisons possibles adaptées au client.

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 et les risques cardiovasculaires. Elle offre aussi des services d'écoute et d'accompagnement des aidants, des personnes souffrant d'affectation de longue durée et spécifiquement des femmes atteintes du cancer, tant sur le plan médical que social. En 2015, Filassistance International a mis en place des solutions de prévention de l'absentéisme avec une grande entreprise pour ses 12 000 salariés, tel que aide 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 à l'innovation. En 2016, Filassistance International poursuit la digitalisation de ses offres, par la création, le développement et la promotion de 24 sites digitaux pour ses partenaires.

Lyfe, la plateforme de services de Santé de CNP Assurances

Plus d'un an après son lancement, la plateforme Lyfe, prototype d'e-santé, propose neuf services exclusifs autour de la santé, du bien-être et du bien-vieillir, tel que le « télé-conseil santé 24h/24 » permettant de questionner un médecin, ou encore « Allo Expert Dépendance » le service de prévention et d'accompagnement de la perte d'autonomie des personnes âgées. Son nouveau partenariat avec MonDocteur.fr permet à Lyfe de proposer la prise de rendez-vous en ligne pour une consultation sur l'ensemble du territoire français. 82 % des adhérents sont satisfaits du site selon l'enquête réalisée en 2016.

Des campagnes de prévention spécifiques

CNP Assurances réalise de nombreuses actions de prévention et santé au travail auprès des collectivités locales clientes. La filiale de Caixa Seguradora dédiée à l'odontologie réalise un programme de prévention des caries chez les enfants en bas âge. En Argentine, CNP Assurances Compañía de Seguros utilise les réseaux sociaux pour poster des informations de prévention.

La prévention pour tous dans la vie de tous les jours

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 des entités du groupe CNP Assurances intègrent le devoir de conseil et 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 améliorer la qualité de service aux assurés et aux conseillers.

Une plateforme unique de traitement des questionnaires de santé à la souscription : l'utilisation depuis sept ans, en assurance emprunteur de la plateforme CNPNet par les partenaires bancaires, a permis de traiter en ligne en 2016, 69 % des questionnaires de santé. Depuis 2013, la saisie de ce

questionnaire peut se faire au domicile de l'assuré. L'application a de nouveau fait l'objet de multiples évolutions techniques en 2016 pour faciliter son usage. Nous simplifions 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 autres démarches des assurés : les sinistres en assurance emprunteur peuvent être déclarés et en ligne depuis 2012, y compris la transmission des pièces. Le suivi de l'avancement de son dossier est aussi possible 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, au-delà de son offre 100 % digitale via Youse (cf. encadré ci-dessus), a également développé son accueil en ligne à la demande des clients. La prestation de services et 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.

Le « 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 2016, CNP Assurances a réalisé trois enquêtes quantitatives de satisfaction sur les processus de gestion des contrats individuels.

Ces enquêtes, souvent prévues dans le cadre de certification ou de convention de service, contribuent à l'amélioration du dispositif d'écoute clients et font l'objet d'analyses partagées avec les partenaires. Cette année l'enquête sur le fond et la forme des relevés annuels du réseau Amétis montre un taux de satisfaction de 86 %.

Un progiciel de sondage en ligne a permis en 2016 de réaliser des enquêtes simples depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone auprès d'assurés. L'outil est aussi utilisé toutes les semaines auprès des conseillers Amétis afin d'améliorer le processus de production des contrats.

Par ailleurs, CNP Assurances réalise annuellement des enquêtes de satisfaction auprès de plus de 1 000 collectivités territoriales et établissements hospitaliers assurés en prévoyance. Les notes moyennes de satisfaction sont stables entre 7 et 8/10 selon les collectivités.

Des enquêtes de satisfaction ont également été réalisées dans les filiales CNP UniCredit Vita et CNP CIH, et même mensuellement dans toutes les *business units* d'Amérique du Sud. 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 moyenne en 2016 4,3/5).

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. La digitalisation du système est prévue en 2017.

Réclamations – Raccourcissement du délai de traitement

Depuis 2013, CNP Assurances s'est engagée à répondre dans les deux mois suivant la réclamation. La notion de réclamations regroupe toute expression de mécontentement, fondée ou non, portant sur la qualité perçue par le client d'un produit ou d'un service.

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. Ces réclamations concernent principalement les phases de souscription et de prise en charge de sinistres.

Avec 10 800 réclamations sur le premier semestre 2016 en assurance des particuliers (volume similaire à 2015), 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. Dans 60 % des cas les positions de CNP Assurances ont été maintenues.

Conformément à la décision de place, la médiation de CNP Assurances est depuis cette année assurée par la Médiation de l'assurance au sein de la Fédération française de l'assurance (FFA).

Contrats non réglés à CNP Assurances

Entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2016, la loi Eckert a renforcé les dispositions relatives aux contrats non réglés. En pratique, il s'est agi pour les assureurs de redoubler d'efforts notamment dans la recherche des bénéficiaires en cas de décès de l'assuré.

Pour CNP Assurances, au-delà de la poursuite des efforts et des moyens déployés depuis 2014 pour l'apurement des contrats non réglés, l'entreprise a mis en place, en interne, un dispositif de production, de consolidation et de publication des données permettant de produire, dès le premier trimestre 2017, les états réglementaires prévus par la loi Eckert.

Parallèlement à ces travaux, et pour se conformer à l'obligation de transfert à la Caisse des Dépôts des sommes non réglées dix ans après la date du décès de l'assuré ou l'échéance du

contrat, CNP Assurances a rempli fin 2016 son obligation d'information préalable des assurés ; cela lui a permis de transférer à la Caisse des Dépôts, en 2016, 19 334 contrats d'assurance ou titres de capitalisation pour 156,1 M€. Les transferts à la Caisse des Dépôts se poursuivront en 2017 sur un rythme mensuel.

La publication des premiers états Eckert sur le site de l'entreprise est prévue en avril 2017, comme fixé par les textes.

Contentieux

CNP Assurances compte 1 488 contentieux en cours à fin 2016. Le pourcentage de contentieux gagnés par CNP Assurances en 2016 est de 72 % en première instance, 71 % en appel et 73 % en cassation.

Autres actions

PROTECTION DES ASSURÉS

Protection des données personnelles des assurés

L'assurance de personne repose sur la connaissance de données personnelles, donc sensibles. Le Groupe met la confidentialité des données personnelles de ses assurés, au cœur des processus de gestion et des obligations inscrites aux codes de bonne conduite. Les informations médicales et personnelles des clients sont protégées par des procédures conformes à la réglementation en vigueur dans chaque pays d'implantation. Une veille dédiée a été mise en place. Une démarche de *privacy by design* est en cours de généralisation lors de la conception des nouveaux produits. La nouvelle version de la plateforme CNPNet en est un bel exemple, les exigences de la loi informatique et liberté ont été intégrées dès le début du projet.

La demande d'accès par chaque assuré à ses propres informations personnelles est facilitée 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. Celui-ci 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 diffuse son bilan annuellement au comité exécutif. En 2016, le CIL a encore accru ses actions de mobilisation : organisation d'une conférence sur les réseaux sociaux et tenue d'un stand d'information sur la protection des données professionnelles et personnelles lors d'un *showroom*. Un groupe de discussion « informatique et liberté » dédié a vu le jour sur le réseau d'entreprise Yammer.

Par ailleurs, l'utilisation de l'adresse *mail* personnelle pour 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 ».

Cybersécurité

CNP Assurances, forte d'une démarche structurée de sécurisation de son système d'information mise en place depuis plus de dix ans, 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. Toutes les données de santé sont chiffrées en stockage sur tous les systèmes d'information, ainsi que tous les transferts de données vers nos partenaires. Depuis 2008, le client peut faire une demande d'accès au CIL via le site institutionnel cnp.fr.

Depuis 2015, CNP Assurances conduit une évolution importante de sa démarche de cybersécurité afin de faire face à la forte augmentation de la cybercriminalité tout en accompagnant la transformation digitale de l'entreprise. En 2016, cette évolution s'est notamment traduite par le renforcement des dispositifs défensifs permettant de lutter contre de nouvelles menaces, la contribution à l'ensemble des projets menés par l'équipe de la direction digitale, l'ajustement des dispositifs de gouvernance et de nombreuses actions de communication à destination des utilisateurs.

En 2016, CNP Assurances a par ailleurs actualisé la charte d'utilisation des ressources du système d'information, pour prendre en compte les nombreuses évolutions technologiques, d'usage, réglementaire et jurisprudentielles et décrire les droits et devoirs des utilisateurs du système d'information mis à leur disposition. Par ailleurs, la nouvelle politique Groupe de sécurité des systèmes d'information fixe le cadre de la démarche de sécurité et les grands principes de celle-ci à l'échelle du Groupe. Elle en définit également la gouvernance et est, à ce titre déclinable par chaque entité.

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 traduite dans le code de bonne conduite comme CNP Cyprus Insurance Holdings. Tous les collaborateurs de Chypre ont bénéficié d'une formation sur la sécurité informatique en 2016. MFPrévoyance particulièrement concernée par la confidentialité médicale

dispose d'un CIL (correspondant informatique et liberté) dédié. 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 régulièrement 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. Sa filiale « santé » a mis en place des canaux exclusifs d'échanges d'informations sensibles avec les partenaires.

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, via son document de protection des données personnelles. La filiale dispose d'un CISO (*Chief Information Security Officer*). En 2016, son service conformité a diligentié de nouveau 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 les 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 tout en s'assurant du renouvellement des certifications acquises antérieurement (en 2016 deux activités sont passées en ISO 9001 V 2015). Des audits d'évaluation du système de gestion de la qualité du groupe Caixa Seguradora sont réalisés périodiquement.

Les mesures prises en faveur de la santé des assurés

Le cœur de métier du groupe CNP Assurances n'a pas d'impact direct sur la santé des consommateurs. Cependant, sa filiale, Filassistance International, a développé des opérations de prévention et l'assistance santé vie quotidienne aux particuliers notamment via des bilans « prévention de la perte d'autonomie » et « prévention de mémoire », aide ergonomique, service d'information et de soutien psychologique (cf. l'ensemble des services de prévention santé en page 13).

PROMOTION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE AUPRÈS DES ASSURÉS

Offre ISR

En assurance de personnes, l'action directe de l'assuré en faveur d'une économie responsable et de la lutte contre le changement climatique passe par le choix des supports ISR dans son contrat 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 2016. À la fin de l'année, près de 157 000 contrats d'assurance vie individuelle de CNP Assurances comportent des fonds ISR. Ils représentent un encours de 592 M€ en augmentation de plus de 9 % par rapport à 2015.

L'intégration de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans la gestion des actifs adossés à l'ensemble des produits en euros et aux capitaux propres (cf. page 17) est promue auprès des assurés. 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 également 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. page 17 être un investisseur responsable).

Des solutions pour sensibiliser les assurés et les partenaires

- 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 depuis 2015 aux réseaux sociaux.

- Le lancement de la compagnie 100 % digitale « Youse » en 2016 a été l'occasion pour Caixa Seguradora de promouvoir l'entrepreneuriat collaboratif en reversant 1R\$ à un fonds de financement de projets de ce type pour chaque police d'assurance vendue.

- CNP Assurances Compañia de Seguros utilise aussi ses réseaux sociaux pour sensibiliser ses assurés et ses courtiers à la prévention, la santé mais aussi la mobilité durable et la protection de l'environnement.

- 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. De même, Caixa Seguradora intègre le sceau Carbon Free dans ses imprimés indiquant ainsi à ses assurés la compensation des émissions de CO₂ de ses opérations.

- En 2014, à l'occasion de la semaine de l'ISR, une action commune de sensibilisation des épargnants a eu lieu avec notre partenaire La Banque Postale. Une offre promotionnelle a ainsi été proposée pour tout versement sur les supports de la gamme ISR. Notre réseau de 300 conseillers itinérants s'est par ailleurs mobilisé pour expliquer la démarche d'investisseur du Groupe et son offre ISR.

- En 2016, CNP Assurances a profité du nouveau support de communication « la lettre de CNP Patrimoine » pour expliquer à ses partenaires sa démarche d'investisseur responsable et en particulier son soutien à la transition énergétique.

Pour une économie durable

La première responsabilité financière du groupe CNP Assurances est de sécuriser les engagements pris envers les assurés, la seconde de leur 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 de nombreuses 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



* PRI : Principes pour l'investissement responsable de l'ONU

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 adossés aux droits des assurés et pour compte propre, mais elles ne gèrent pas d'actifs pour des tiers et délèguent la gestion opérationnelle à des sociétés de gestion externes. 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, complétée en 2015 par une stratégie bas carbone. Au 31 décembre 2016, le filtre ESG couvre 81 % des actifs financiers de CNP Assurances et ses filiales françaises (pour les OPCVM ISR souscrits par les assurés, voir page 16).

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 détenues en cas de problème ESG, via nos gérants financiers ou en direct en amont des assemblées générales. Lorsque le dialogue ne porte pas ses fruits, la valeur peut faire l'objet de mesures graduées : arrêt des acquisitions voire cession/exclusion de titres.

La démarche d'investisseur responsable sur le compartiment Actions cotées soutient la transition écologique et énergétique, notamment par le développement d'une approche risque et opportunité carbone.

CNP Assurances a exclu dès 2008 de son portefeuille 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.

STRATÉGIE D'INVESTISSEMENT RESPONSABLE

(périmètre CNP Assurances France à fin 2016)

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 **902 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 **54 077** hectares de forêts à fin 2016
- 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
- OPCVM non dédiés :
 - **10%** des encours sont des supports ISR ou thématique, adossés aux contrats d'assurances en euros : encours de **2,8 Md€**

**INFRASTRUCTURES
ET PRIVATE EQUITY**

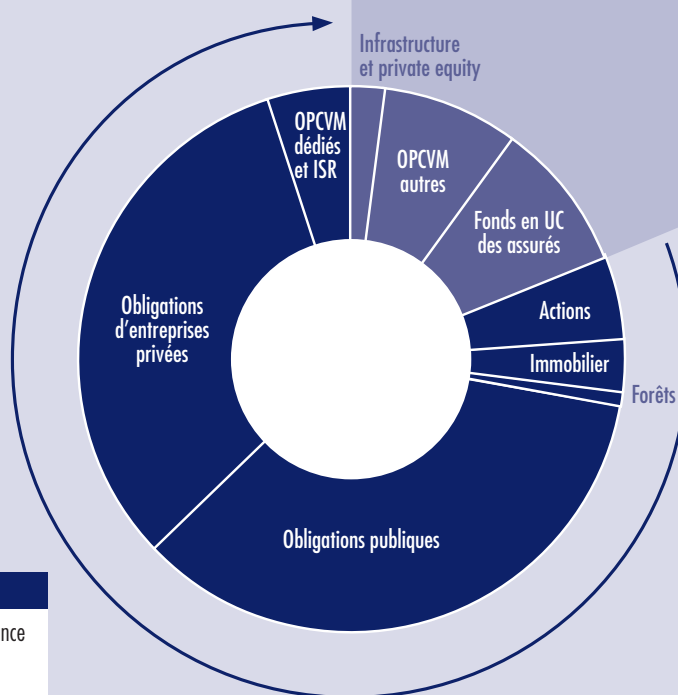
- Depuis 2010, notation ESG des fonds *private equity* dans les *due diligences*
- *Reporting* ESG demandé aux fonds Infrastructures
- CNP Assurances investi dans des fonds de *private equity* finançant des petites entreprises connaissant des difficultés d'accès aux fonds propres et des fonds infrastructures liés aux énergies renouvelables, traitement des eaux et des déchets, soit un encours total de **970 M€**

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

- Enquêtes sur armes controversées, paradis fiscaux et embargos

FONDS EN UC DES ASSURÉS

- **157 000** contrats souscrits par nos assurés incluent des supports ISR et thématique, soit un encours de **592 M€**

**IMMOBILIER**

- Gestion déléguée à des entreprises spécialisées, sur la base de stricts cahiers des charges, incluant les enjeux de respect de l'environnement et de sécurité
- Charte de gestion durable avec Icade, « Annexes vertes » intégrées aux contrats cadres des mandats de gestion immobilière et des *clubs deal*
- Analyses des travaux pour atteindre les exigences du Grenelle II effectuées sur **143 actifs** détenus en pleine propriété

ACTIONS

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

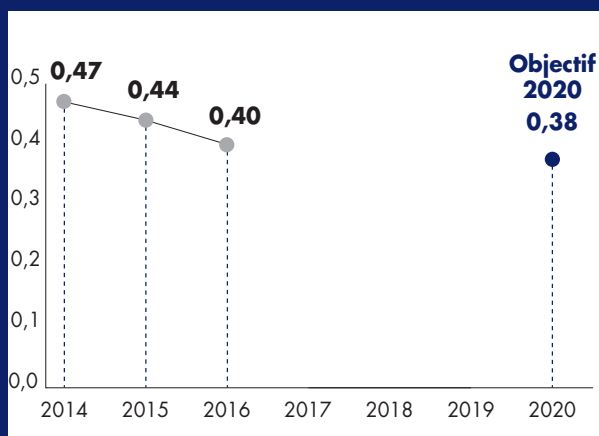
Empreinte carbone du portefeuille financier

Forte 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 2016 à 0,405 teqCO₂/millier d’euros investis. CNP Assurances s’est fixé comme objectif de réduire le niveau atteint au 31 décembre 2014 de 20 % à horizon 2020 (rythme légèrement supérieur aux engagements de l’Union européenne à l’accord de Paris), en privilégiant le dialogue avec les entreprises dont elle est actionnaire. Cet indicateur, utile pour piloter la décarbonation du portefeuille reste imparfait, car il ne valorise pas nécessairement les actions positives des entreprises en faveur de la transition énergétique, CNP Assurances soutient donc les développements méthodologiques sur les mesures de l’impact carbone et TEE des entreprises, notamment celles liées aux émissions évitées.

NB : Il s’agit d’une estimation des émissions de gaz à effet de serre des sociétés en portefeuille scope 1 et 2 à fin 2015 (dernières publiées) sans retraitement de doublon, rapportée à la valeur bilan du portefeuille. Ces estimations sont volatiles et dépendent notamment des périmètres et méthodes de collecte des données dans les entreprises et des évolutions des facteurs d’émissions de référence. Aussi même si les résultats fin 2016 sont très encourageants, CNP Assurances reste vigilante et poursuit ces actions.

ESTIMATION DE L’EMPREINTE CARBONE DES ACTIONS COTÉES DÉTENUES EN DIRECT (EN TEQ CO₂/MILLIERS D’EUROS INVESTIS)



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.

Désengagement dans le secteur du charbon

Depuis 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 depuis la fin de l’année 2015 de position en direct dans les actions et obligations de sociétés dont plus de 25 % du chiffre d’affaires est lié au charbon thermique.

OPCVM

La démarche s’appuie sur la sélection des sociétés de gestion (y.c. leur engagement ESG) et la définition de principes généraux pour l’univers d’investissement : les acteurs spéculant sur les matières premières agricoles et les producteurs de bombes à sous-munition et mines antipersonnel sont exclus. En outre depuis 2015, sur les OPCVM dédiés, 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) sont aussi exclus.

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, 2,8 Md€ d’OPCVM ISR ont été souscrits par CNP Assurances, soit 10 % des encours de la totalité des OPCVM non dédiés détenus fin 2016. Pour les OPCVM ISR souscrits par les assurés (unités de compte), voir page 16.

ACTIONNAIRE RESPONSABLE

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 2016, CNP Assurances a voté sur 99,9 % des entreprises françaises en portefeuille. Le périmètre de vote a été étendu en 2016 sur les sociétés européennes à risque environnemental et carbone pour atteindre 57,5 % des encours détenus. Au total sur 92 assemblées générales et 1 726 résolutions analysées, elle s’est opposée à 19,4 % 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 12 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 : 21 % du patrimoine immobilier en gestion directe est certifié HQE, THPE, BBC ou Bream very good...fin 2016, en nette augmentation par rapport à 2015.

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

Anticipant les exigences des lois Grenelle 1 et 2, dans l'attente de la parution des décrets d'application correspondants, la performance énergétique de 143 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.

En 2016, CNP Assurances a expérimenté un suivi du pilotage de la conformité hygiène, sécurité et environnement (HSE) avec une de ses sociétés de gestion immobilière. Après une phase de diagnostic en cinq temps, le suivi du traitement des observations indique un taux de réalisation de 44 % fin 2016. L'objectif est de réaliser un audit de tout le patrimoine sur trois ans avec un pilotage des travaux.

INFRASTRUCTURES ET ACTIONS NON COTÉES, SUPPORTS PERTINENTS DES ENJEUX D'AVENIRS

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

Les *due diligences* menées avant tout investissement dans un nouveau fonds de *private equity* permettent d'établir une notation ESG. 27 fonds ont été notés en 2016. CNP Assurances a également investi dans plusieurs fonds à plus-values sociales pour un montant total engagé de près de 135 M€ à fin 2016 : 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 2016, 56 % 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 34 M€ fin 2016. Les investissements directs et indirects en infrastructure énergie renouvelable, mobilité durable, traitement des eaux et des déchets représentent un encours total de 651 M€ fin 2016. À ces fonds s'ajoutent les 902 M€ investis en direct dans des obligations liées à des projets environnementaux spécifiques (*green bonds*).

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 et 49 M€ supplémentaires en 2016.

Forte des avancées dans le cadre de sa stratégie bas carbone, CNP Assurances a atteint avec un an d'avance son objectif du triplement des encours en faveur de la TEE entre 2014 et 2017, avec un encours correspondant de 1,7 Md€ au 31 décembre 2016.

MFPrévoyance est pour sa part investi à hauteur de 5 M€ dans des fonds soutenant des projets d'énergie renouvelable.

CNP Assurances s'est vu récompensée en octobre 2016 d'une mention spéciale du jury du premier prix international du meilleur *reporting* climatique Investisseurs.

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 ups* 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. Avec le programme OPEN CNP lancé en 2016, CNP Assurances consacrera 100 M€ sur cinq ans au développement de partenariats avec des startups innovantes dans des domaines d'activité proches des siens. Trois opérations ont déjà été réalisées en 2016 de natures diverses. Après le soutien d'une plateforme de *crowdfunding* pour les PME, CNP Assurances a choisi de soutenir une solution de télémédecine permettant de lutter contre les inégalités sociales et géographiques en matière d'accès aux soins. Enfin elle accompagne depuis quelques mois une nouvelle compagnie d'assurances santé en ligne dédié aux *start ups* et aux PME.

Par ailleurs, CNP Assurances soutient les entreprises en difficulté via des fonds spécifiques pour un engagement de 128 M€ en 2016. De plus en 2016, CNP Assurances s'est associé à un fonds de prêts à long terme pour le compte d'une centaine de PME européennes. Elle accompagne aussi le fonds NovESS dont l'objectif est de soutenir la transition et le changement d'échelle de l'Économie Sociale et Solidaire.

LES FORÊTS : UNE OPPORTUNITÉ ÉCOLOGIQUE

Un patrimoine forestier géré en intégrant les enjeux environnementaux

Avec 54 077 hectares de forêts à fin 2016, 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 2016, la croissance des arbres de CNP Assurances a permis de stocker 529 191 tonnes de CO₂. Après déduction des bois vendus et de ceux abattus, le bilan net de l'exercice 2016 s'élève à 236 988 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. Le programme Carbon Free a ainsi planté près de 40 000 arbres en sept ans. La gestion est réalisée dans le respect de la biodiversité tout en apportant des revenus et des formations aux communautés défavorisées locales. Les opérations organisées à CNP Assurances avec les collaborateurs 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 2016 les actions qu'elle mène en faveur de la biodiversité. À ce titre, elle s'applique à conserver régulièrement en forêt des arbres morts, debout ou couchés, qui hébergent une biodiversité très spécifique – plus d'un quart des espèces forestières animales et fongiques – reconnue d'intérêt majeur par les scientifiques et les associations de protection de la nature. Autre exemple, la gestion de la forêt de Favez (Haute Marne) vise à renouveler progressivement les peuplements de hêtres, représentatifs des habitats qui doivent être protégés sur ce site.

La gestion des forêts de CNP Assurances 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, à rendement et risque équivalent, l'investissement avec le meilleur profil social et/ou environnemental. Fin 2016, 16 % de ses actifs sont consacrés au soutien de PME ou d'infrastructures sociales. CNP UniCredit Vita a mis en place les règles d'exclusion des valeurs et pays sensibles définies par CNP Assurances sur son portefeuille en euros, soit 46 % des actifs financiers fin 2016, tout comme MFPrévoyance.

■ 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.

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.

Le délai de paiement moyen des fournisseurs s'établit pour l'exercice 2016 à 49 jours, soit un gain de deux jours par rapport à 2015, grâce aux différentes actions d'optimisation engagées : indexation des factures lors de leur réception, relances ciblées et conditionnées par l'échéance de paiement. L'indicateur « délai de paiement des fournisseurs » de CNP Assurances relatif à l'exercice 2016 est ainsi sous le délai standard des

45 jours fin de mois (c'est-à-dire ajouter 45 jours à la fin du mois d'émission de la facture, soit un délai maximum de paiement de 75 jours), ce qui démontre que CNP Assurances respecte ses engagements envers ses fournisseurs en les payant dans des délais raisonnables.

GROUPE CAIXA SEGURADORA – DES CLAUSES DANS TOUS LES CONTRATS

Le groupe Caixa Seguradora intègre 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).

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.

Les principaux fournisseurs du Top 200 (200 plus gros fournisseurs de CNP Assurances) font l'objet d'une demande d'évaluation EcoVadis. Fin 2016, le périmètre couvert a permis d'évaluer 145 fournisseurs, correspondant à 51 % du montant total des achats. La moyenne des évaluations est de 58/100. Au cours de l'année 2017, avec le déploiement de l'outil e-achat, les principaux appels d'offres et référencements vont faire l'objet d'une demande systématique de notation EcoVadis devenu l'un des critères de notation des offres.

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

Autres actions

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

Une exigence partagée

En tant qu'acteur 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 effectué 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. Caixa Seguradora, principale filiale du Groupe, réalise annuellement un audit externe du risque de fraude.

Des équipes dédiées

Avec l'appui d'une filière de 22 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. CNP Partners dispose d'un comité anti-blanchiment.

Un chantier de renforcement du dispositif

Dans le cadre des nouvelles directives de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, CNP Assurances a lancé un projet de « renforcement du dispositif » avec l'ensemble de ses partenaires. L'objectif est de consolider l'organisation des contrôles des opérations effectuées et de mettre en application les nouvelles exigences des 4^e et 5^e directives.

CNP UniCredit Vita s'est doté en 2016 d'un modèle d'organisation et de gestion conforme à la nouvelle réglementation italienne, dont l'application est suivie par un comité spécialisé.

Des formations spécifiques

Les nouveaux arrivants ainsi que les collaborateurs ayant changé de profil suite à une mobilité sont systématiquement formés à CNP Assurances (72 collaborateurs en 2016). Par ailleurs, un *e-learning* mis au point avec la Fédération française de l'assurance et plusieurs grands assureurs et suivi en 2014 par les collaborateurs de CNP Assurances selon leur profil d'exposition, a été déployé auprès des partenaires proposant des produits haut de gamme.

Les formations sur le blanchiment d'argent se généralisent depuis quelques années dans les filiales. La filiale chypriote forme annuellement les collaborateurs concernés et le réseau d'agences sur les procédures de connaissance du client (KYC).

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 nécessite la mise en place de procédures et de formations.

Le code de bonne conduite de CNP Assurances, rattaché au règlement intérieur, est l'un des outils de CNP Assurances pour lutter contre la corruption et comporte notamment les règles encadrant les cadeaux et les avantages dans l'entreprise. Il est disponible sous Intranet et référencé dans le guide d'accueil des

nouveaux salariés. Des brèves sont régulièrement diffusées dans l'Intranet de l'entreprise pour en rappeler aux collaborateurs les principales règles. Toutes les autres entités du Groupe se sont également dotées de codes, chartes et règlements.

Certains métiers plus exposés se sont dotés de codes spécifiques (direction des achats, directions commerciales) :

- le guide de déontologie achats décline en pratique les principes d'actions 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.

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 ou de bonne conduite.

Par ailleurs, au niveau du Groupe, une nouvelle politique de lutte contre la corruption est actuellement mise en place pour compléter le dispositif, en conformité avec les dispositions de la loi Sapin 2.

Au-delà des formations sur la déontologie existant depuis plusieurs années, les formations sur le risque de corruption se développent depuis 2016 dans les filiales, notamment au Brésil et en Italie suite aux nouvelles lois anti-corruption.

Une gestion financière et des achats encadrés

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

2016 (en millions d'euros)	France	Amérique latine	Europe hors France	Total
Charge d'impôts sur les sociétés	- 353	- 366	- 25	- 744

Par ailleurs les sociétés françaises d'assurance du Groupe ont été amenées à verser en 2016 plus de 800 M€ 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. Le désinvestissement des actifs résiduels est programmé d'ici 2017.

Pour une entreprise attractive

En favorisant le développement professionnel de chacun, dans une démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, CNP Assurances construit les compétences qui assurent et assureront la performance 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 la recherche de mixité au sein des équipes.

- Priorité n° 1 : développer les compétences en ligne avec la stratégie du Groupe.
- Priorité n° 2 : déployer un environnement de travail propice au bien-être et à la performance.
- Priorité n° 3 : poursuivre une politique d'égalité professionnelle engagée.

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

La démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, associant l'ensemble des acteurs, initiée en 2014 s'est concrétisée à l'automne 2016 par la signature du premier accord GPEC (Gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences) de CNP Assurances.

Cette démarche GPEC irrigue nombre de politiques RH, tant au niveau de la gestion triennale de l'emploi, du développement des carrières et de la gestion de la formation.

GESTION DE L'EMPLOI – UN PILOTAGE MAÎTRISE DES EFFECTIFS

Nombre de collaborateurs dans le Groupe

L'effectif total du groupe CNP Assurances consolidé est de 5 035 collaborateurs fin 2016, soit une augmentation de 4,8 % par rapport à 2015 (à périmètre constant).

Effectif des entités √	Pays	2016	2015	2014
CNP Assurances	France	2 992	3 006	3 009
Groupe Caixa Seguradora	Brésil	1 179	863	799
CNP UniCredit Vita	Italie	170	163	163
CNP Cyprus Insurance Holdings	Chypre/Grèce	284	285	283
CNP Partners	Espagne, Italie, France	204	176	164
MFPrévoyance	France	75	76	76
CNP Santander Insurance	Irlande, Italie	61	44	-
CNP Assurances Compañía de Seguros	Argentine	62	65	69
CNP Europe Life	Irlande	8	8	10
TOTAL GROUPE CONSOLIDÉ		5 035	4 740	4 705

√ Information revue en assurance raisonnable

CNP Assurances conduit une gestion attentive de ses effectifs en lien avec les prévisions d'emplois et de compétences sur les prochaines années. Sur l'année 2016, l'effectif CDI de CNP Assurances est à tendance baissière (- 0,9 %) tout en préservant, par des recrutements ciblés et une hausse des qualifications, le développement du Groupe sur les orientations stratégiques définies.

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

- un volant toujours conséquent de départs en retraite, 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 et en forte évolution ;
- des recrutements externes ciblés sur des compétences techniques et commerciales spécifiques ou nouvelles en lien avec les évolutions digitales, d'expertises et d'évolution de nos orientations en matière de développement ;
- une politique active de mobilité interne, ce canal restant le vecteur essentiel de pourvoi de poste.

Les données de Caixa Seguradora intègrent désormais la filiale Odonto, ce qui explique l'augmentation des effectifs entre 2015

et 2016. Pour CNP Santander Insurance, elle reflète la croissance de l'activité de l'entreprise.

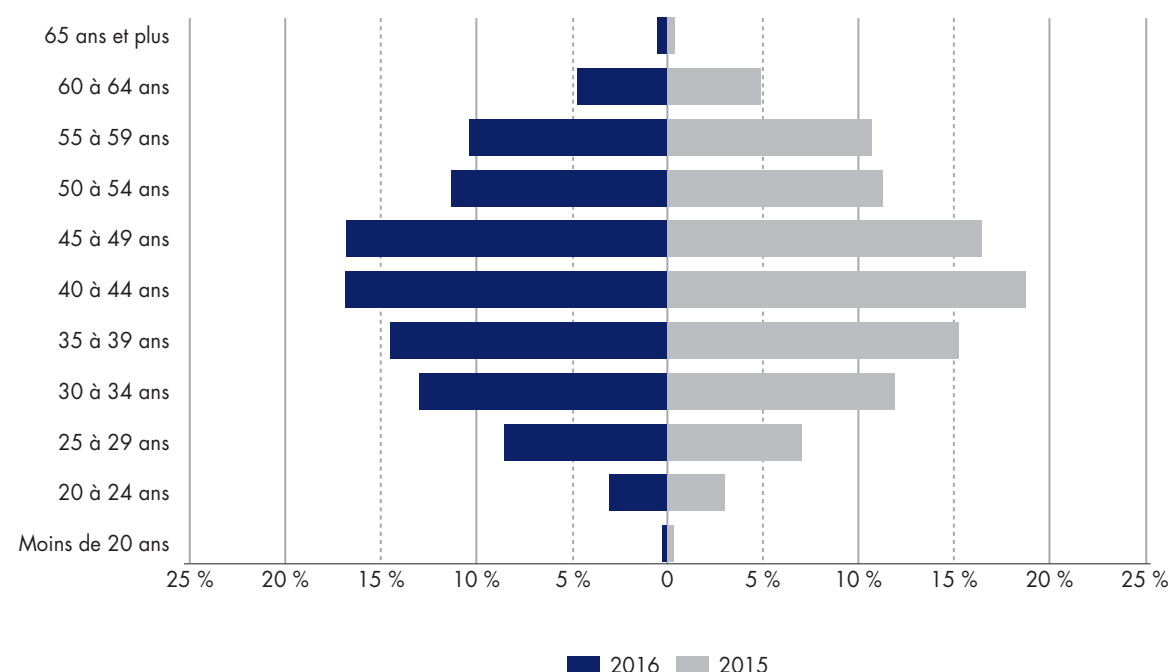
Caractéristiques des effectifs du Groupe

	2016	2015	Évolution	Niveau de couverture
Part CDI √	96 %	96 %	0 %	98 %
Part des femmes √	59 %	60 %	- 2 %	100 %
Âge moyen des CDI	43,2 ans	43,4 ans	- 0,5 %	100 %

√ Information revue en assurance raisonnable

La quasi-totalité des salariés du Groupe (98 %) est couverte par les conventions collectives d'assurance.

Pyramide des âges √



√ Information revue en assurance raisonnable

À CNP Assurances, 117 fonctionnaires de la Caisse des Dépôts sont mis à la disposition, les cadres représentent 60 % de l'effectif. L'ancienneté moyenne dans le Groupe est de 13 ans ; elle est stable par rapport à 2015.

Avec une pyramide des âges concentrée autour d'un âge moyen de 46,2 ans (pour la catégorie des CDI), CNP Assurances veille à l'emploi de jeunes et au maintien dans l'emploi des seniors. La part des jeunes dans l'effectif progresse très légèrement, tandis que le taux de collaborateurs de plus de 55 ans dépasse les 21 %. La mesure fin de carrière intégrée dans l'accord GPEC augmentera la visibilité de CNP Assurances sur les prévisions de départs en retraite des prochaines années et renforcera ainsi sa capacité de pilotage.

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 des savoirs et expertises internes. Cette politique se traduit par le fait que la grande majorité des postes à pourvoir est traitée par le recours aux compétences disponibles en interne. Elle 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 page 27), ainsi que dans leur intégration ou leur formation dans leur nouveau poste. En 2016, 68 % des postes CDI à pourvoir l'ont été par des mobilités internes, autorisant ainsi un volant de recrutements externes, pour renforcer des compétences-clés sur de nouveaux métiers ou de nouveaux axes de développement (haut de gamme, compétences digitales) ou afin de sécuriser ses process et répondre à des exigences réglementaires renforcées.

En 2016, l'essentiel des postes ouverts au recrutement externe a concerné les métiers commerciaux, les familles professionnelles finance, gestion des contrats et actuariat, ainsi que conformité et risques.

Dans le cadre de sa dynamique digitale, CNP Assurances a, en 2016, renforcé sa visibilité en tant que marque employeur sur les réseaux sociaux : LinkedIn, Twitter et Viadeo. Elle a par ailleurs intégré dans ses pratiques les entretiens de recrutement à distance.

Entrées du Groupe

	2016	2015	Évolution	Niveau de couverture
Nombre de recrutements √	651	535	+ 22 %	100 %
Part des CDI dans les recrutements	73 %	67 %	+ 9 %	100 %

√ Information revue en assurance raisonnable

Sorties du Groupe

	2016	2015	Évolution	Niveau de couverture
Nombre de départs total √	440	462	- 5 %	100 %
dont licenciements √	95	88	+ 8 %	100 %
dont ruptures conventionnelles	14	21	- 33 %	100 %
dont démissions	112	125	- 10 %	100 %
dont départs en retraite	67	64	+ 5 %	100 %
dont fin de CDD	137	154	- 11 %	100 %
Taux de turn over √	5,8 %	6,4 %	- 9 %	98 %

√ Information revue en assurance raisonnable

Le taux de *turn over* dans les différentes entités du Groupe reflète la diversité des contextes : il reste faible à CNP Assurances (4,1 %). Plusieurs taux ont par ailleurs baissé en 2016, à CNP Assurances Compañía de Seguros notamment il est passé de 22 à 13 %, à CNP Partners de 13 % en 2015 à 5 % (ce taux est bien inférieur au taux du secteur de l'assurance en Espagne en 2015 qui s'élève à 8,12 %). À noter que CNP Cyprus Insurance Holdings a cette année un taux de *turn over* de 3 %, identique à celui de 2015 malgré le contexte économique. Plus 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

Dans le cadre de la fusion AG2R La Mondiale et CNP Assurances, 31 collaborateurs ont été détachés au sein d'Arial CNP Assurances.

Dans le cadre du projet Pergolesi, tous les salariés de la succursale italienne CNP Italia présents au 31 mai 2016 ont été transférés dans le groupe CNP Partners au 1^{er} juin 2016 par cession individuelle de contrat de travail signée entre les deux sociétés et avec accord préalable de chaque salarié.

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES – UN INVESTISSEMENT CONTINU EN LIGNE AVEC L'ÉVOLUTION DES MÉTIERS

L'accord GPEC recense les engagements pris par CNP Assurances pour se doter des compétences essentielles à la mise en œuvre de ses orientations stratégiques et accompagner ses collaborateurs dans le développement de leurs parcours professionnels. Des dispositifs variés sont déployés pour rendre chaque collaborateur

acteur du développement de ses compétences, favoriser une gestion dynamique des carrières et animer la pyramide des âges.

Une attention spécifique portée à l'évolution des métiers

L'analyse des impacts sur les métiers des orientations stratégiques et des facteurs économiques, réglementaires, technologiques (notamment en matière de digitalisation des *process*) ainsi que des composantes sociodémographiques de l'entreprise a permis de différencier les métiers stables, sans changements notables et les métiers à enjeux, pour lesquels sont repérés ou pressentis des évolutions quantitatives ou qualitatives significatives à horizon trois ans.

Les métiers définis « à enjeux » bénéficient d'une attention spécifique selon que leur problématique relève d'acquisition de compétences nouvelles au niveau de l'entreprise, de montée en compétences des collaborateurs ou d'évolution nécessitant des actions de redéploiement. Tous les collaborateurs concernés bénéficient d'accompagnement personnalisé.

La construction de parcours professionnels

Outre une politique encadrée d'ouverture de postes et de mobilité interne, la dynamique de développement professionnel de l'ensemble des collaborateurs est soutenue par un ensemble de dispositifs qui concourent à rendre chacun acteur du développement de ses compétences. Chaque année, il est demandé aux managers de conduire un entretien d'activité avec chacun de leurs collaborateurs.

Dans le Groupe, en 2016, 92 % des collaborateurs ont bénéficié d'entretiens d'évaluations. À CNP Assurances par exemple, l'entretien d'appréciation annuel de la performance, désormais

dématérialisé, constitue un moment d'échange privilégié entre un manager et un collaborateur : il permet de synthétiser l'ensemble des événements de l'année passée, de mettre en exergue les points forts, les points de progrès, de fixer attentes et objectifs pour l'année à venir.

En 2016, à CNP Assurances, 323 collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité interne et 110 collaborateurs ont été promus.

Support à l'élaboration des parcours professionnels et au développement de parcours de formation, une démarche visant à actualiser le référentiel des compétences de CNP Assurances a été lancée. Les travaux ont, en 2016, porté sur les métiers de la gestion et les compétences managériales. Cette démarche valorise les pratiques professionnelles des collaborateurs.

Une professionnalisation des collaborateurs et des managers soutenue

	2016	2015	Évolution	Niveau de couverture
Nombre d'heures de formation	112 055	103 346	+ 8 %	100 %
Part des collaborateurs ayant bénéficié de formation	84 %	88 %	- 5 %	100 %

À CNP Assurances en 2016, le nombre d'heures global de formation est stable par rapport à 2015, malgré la non-intégration cette année dans les systèmes de la formation dispensée dans le cadre du critère qualitatif retenu dans l'accord d'intéressement qui prévoit un module de sensibilisation/formation à une thématique négociée.

Le développement des compétences de ses collaborateurs est au cœur des priorités de CNP Assurances afin de capitaliser sur son image d'expertise et favoriser la mobilité interne. Les budgets consacrés à la formation, autour de 5 % de la masse salariale, en témoignent. En 2016, près de 75 % des collaborateurs ont suivi un cursus de formation et 43 collaborateurs ont pu s'engager dans une formation diplômante, leur permettant de poursuivre un projet professionnel élaboré. Sur les deux dernières années, ce sont près de 4 % des collaborateurs CDI qui ont bénéficié d'une formation individuelle diplômante, à tous les niveaux de l'entreprise et dans tous les domaines.

À CNP Assurances, on peut citer en 2016 des formations :

- managériales, notamment le lancement de la première promotion du nouveau parcours de formation des managers à l'ère digitale (ULM) ;
- 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.

Une plateforme de formation en ligne a été lancée à l'automne 2016. À la fin de l'année, 38 parcours de formation avaient été dispensés par ce canal à destination de publics divers et sur des contenus, allant de la lutte anti-blanchiment à l'accompagnement des personnes en situation de handicap, en passant par les événements de la vie du contrat en gestion individuelle.

Enfin, le dispositif d'intéressement de l'année 2016 a permis de poursuivre l'acculturation digitale de l'ensemble des collaborateurs à travers un MOOC déployé en partenariat avec la Caisse des Dépôts.

Dans le reste du Groupe, les bénéficiaires de formation sont plus nombreux en 2016 dans 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 quatre 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.

Depuis 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.

En 2016, CNP Partners a développé des formations suite à la mise en place de groupes de travail avec les collaborateurs : gestion de projet, sécurité informatique et management. CNP UniCredit Vita continue par ailleurs à dispenser des formations obligatoires notamment sur la lutte anti-blanchiment, l'éthique et la déontologie. Le nombre d'heures de formation a particulièrement augmenté à Chypre du fait de deux formations obligatoires pour tous les collaborateurs (lutte anti-blanchiment et sécurité informatique).

RECOURS À LA MAIN-D'ŒUVRE EXTÉRIÈRE – 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 44 personnes, le ménage à 65 personnes (régions comprises), la maintenance à 23 personnes et l'accueil à neuf personnes. Le total s'élève à 149 personnes contre 157 en 2015. La maîtrise d'œuvre informatique de CNP Assurances est regroupée dans un GIE créé en 2012 (CNP TI) qui emploie 367 personnes.

Le recours au personnel intérimaire croît en volume depuis 2015 pour accompagner les équipes internes sur les nombreux projets d'évolution de l'entreprise.

Le recours à la main-d'œuvre extérieure correspond pour l'essentiel aux services informatiques dans le groupe Caixa Seguradora et CNP Partners, où l'activité informatique est externalisée (249 personnes). Tout comme à CNP Assurances, les deux entités s'assurent du respect de la législation sociale pour ces personnels (cf. Achats responsables page 21).

■ 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 61 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 en raison des dispositions locales). Au total 120 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.

Les élections professionnelles se sont déroulées à l'automne 2016 à CNP Assurances.

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, la participation... En 2016, ont été signés à CNP Assurances un nouvel accord d'intéressement, ainsi qu'un accord sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) et des accords relatifs à la couverture des frais de soin de santé des cadres et non-cadres.

En 2016, MFPrévoyance a signé un contrat de génération. La filiale dispose d'un socle de 14 accords collectifs qui couvrent les principaux sujets sociaux comme la durée du travail, l'exercice du droit syndical, l'équilibre vie privée/vie professionnelle, la

participation aux bénéfices... Dans les autres filiales en 2016, CNP UniCredit Vita a signé un accord avec les représentants syndicaux sur la prime variable et un accord de participation aux bénéfices de l'entreprise pour les employés a été signé dans le groupe Caixa Seguradora.

Dans l'ensemble du Groupe, les œuvres sociales représentent 1,5 % de la masse salariale 2016.

La dimension européenne

Le comité d'entreprise européen s'est réuni deux fois en 2016, 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, quatre 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... En 2016, le directeur général a pu, par deux fois, dialoguer par *tchat* avec l'ensemble des collaborateurs.

En 2016, une nouvelle démarche d'animation managériale, dénommée Dialog, en référence au principe qu'elle promeut, a été déployée auprès de l'ensemble des collaborateurs. Basé sur un questionnaire court de huit questions centrées sur l'expérience vécue du travail par chacun, cette démarche agile, incite chaque manager à ouvrir le dialogue trois fois par an avec son équipe sur huit différentes dimensions de la qualité de vie au travail en lien avec la performance attendue. Dès la première campagne, et pour accompagner les managers dans la prise en main de la démarche, 23 ateliers ont été organisés en décembre auxquels 143 managers ont participé. Cet accompagnement se poursuivra à l'occasion de chaque campagne, tout au long de l'année 2017.

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. Depuis 2016, l'offre formation des nouveaux managers intègre un chapitre « qualité de vie au

travail et prévention des risques psycho-sociaux » animé par la direction des ressources humaines.

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. Le bilan de l'accord conclu avec les organisations syndicales pour 2012-2015 sur ce thème a mis en évidence les actions réalisées pour l'identification, la prévention et la gestion des risques psycho-sociaux. Parmi celles-ci citons : l'accompagnement des changements organisationnels, la communication des *process* qui garantissent l'équité dans les pratiques ressources humaines ou encore les possibilités de télétravail sous conditions.

De plus, 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 2016, elle a fait l'objet d'une quarantaine de sollicitations portant sur des demandes de conseil et d'accompagnement.

Enfin, l'ensemble des collaborateurs bénéficient également d'un dispositif d'écoute 24 heures/24, 7 jours/7 toute l'année (Filassistance – numéro vert).

En 2016, CNP Assurances a initié une négociation sur la qualité de vie au travail, ayant pour objectif d'intégrer notamment ses engagements en termes de risques psycho-sociaux, de droit à la déconnexion ou d'égalité professionnelle. Une expérience de télétravail y est également proposée.

La démarche Dialog décrite ci-dessus (cf. page 28) participe désormais de cette vigilance sur les conditions d'exercice du travail.

UNE MULTITUDE D' ACTIONS DÉPLOYÉES AU SEIN DE CHAQUE FILIALE

À l'international, les CEO bénéficient d'une formation à la lutte antistress. 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 exerce 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 Compañia de Seguros prévoit la mise en œuvre de programmes pour prévenir les accidents et les maladies professionnelles, il existe par ailleurs une évaluation annuelle du programme de contrôle médical de santé du travail. 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 2016 des *workshops* sur la gestion du stress organisés par un groupe de collaborateurs volontaires. Enfin, une mutuelle couvre la prévention des risques au travail pour les collaborateurs de CNP Partners.

ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

Le volume horaire annuel

Au sein du groupe CNP Assurances, le nombre d'heures annuel varie de 1 575 heures à 2 007 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).

	2016	2015	Évolution	Niveau de couverture
Part des collaborateurs à temps partiel	13 %	14 %	- 7 %	100 %
Nombre d'heures supplémentaires	31 122	30 534	+ 2 %	100 %
Part des heures supplémentaires	0,37 %	0,38 %	- 3 %	100 %

On observe un doublement des heures supplémentaires à MFPrévoyance en raison de la migration du système informatique de gestion et d'une période de suractivité liée à la renégociation des taux de prêts.

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 13 % de l'effectif Groupe. Pour CNP Assurances en 2016, 20,9 % de l'effectif travaillait à temps partiel choisi pour la quasi-totalité d'entre eux sur des rythmes de travail égaux ou supérieurs à 80 % du temps de travail collectif. La totalité des avantages sociaux accordés aux salariés à temps plein bénéficie aussi aux salariés à temps partiel.

Par ailleurs, 63,6 % 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.

CNP UniCredit Vita a expérimenté en 2016 un nouveau mode de travail appelé *smart working* ou travail agile. Il a pour but notamment d'accroître la productivité tout en favorisant l'équilibre vie privée-vie professionnelle. L'expérimentation portait sur l'utilisation de quatre jours par semestre de travail dans un lieu au choix du bénéficiaire. Ce lieu de travail peut être son domicile, un lieu privé (chez un ami, une résidence secondaire) ou auprès d'espaces de *co-working* situés sur le territoire national. Chaque travailleur est doté d'outils technologiques pour travailler à distance. Les résultats de ces analyses ont été présentés en comité de direction puis aux organisations syndicales internes.

CNP Partners a mis en place par ailleurs une expérimentation de télétravail suite à la signature d'un accord.

RÉMUNÉRATION

Rémunération individuelle moyenne brute par pays (CDI)	2016	2015	Évolution	Taux moyen d'augmentation annuel collectif
France ⁽¹⁾	58 795 €	57 698 €	+ 2 %	0,49 %
Brésil	78 946 R\$	66 029 R\$	+ 19 % ⁽²⁾	10,6 %
Italie	55 911 €	55 008 €	+ 2 %	0 %
Chypre/Grèce	36 837 €	37 133 €	- 1 %	0 %
Espagne	50 913 €	49 099 €	+ 4 %	2,6 %
Irlande	68 153 €	66 933 €	+ 2 %	1,5 %
Argentine	516 618 Ars	382 680 Ars	+ 35 %	35 %

(1) CNP Assurances et MFPrévoyance

(2) L'évolution s'explique en partie par un changement de méthodologie dans le calcul

Concernant le groupe CNP Assurances consolidé, le taux d'augmentation général des salaires s'élève en moyenne à 3 % avec des disparités selon les pays liés à l'inflation notamment en Argentine.

La rémunération collective versée à CNP Assurances en 2016 s'élève à 6 494 775 € au titre de l'intéressement, 17 960 483 € au titre de la participation aux bénéfices et 446 778 € de prime compensatoire pour les fonctionnaires mis à disposition. L'ensemble des salariés de CNP Assurances et de MFPrévoyance 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.

Fin 2016, le montant des avoirs en épargne salariale des collaborateurs de CNP Assurances de droit privé s'élève à 104 646 600 €. 1 448 salariés sont actionnaires au nominatif et 1 171 via le plan d'épargne groupe, représentant 0,21 % du capital.

En 2016, la politique Groupe en matière de rémunération a été revisitée dans le cadre de Solvabilité 2, pour intégrer les normes Fit and Proper.

Le bilan social individualisé, actualisé en 2016, a été diffusé à chacun des salariés de CNP Assurances. Cette démarche, désormais inscrite dans la durée, 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.

En 2016, un coffre-fort électronique, permettant de stocker bulletins de salaire dématérialisés, ainsi que tout autre document administratif à la main du salarié, a été déployé auprès de l'ensemble des salariés de CNP Assurances.

SANTÉ ET SÉCURITÉ

CNP Assurances dispose d'un service de santé autonome. En 2016, celui-ci s'est doté d'un nouveau logiciel intégrant un dossier médical numérisé.

Absentéisme

En 2016, le taux d'absentéisme Groupe est en légère diminution.

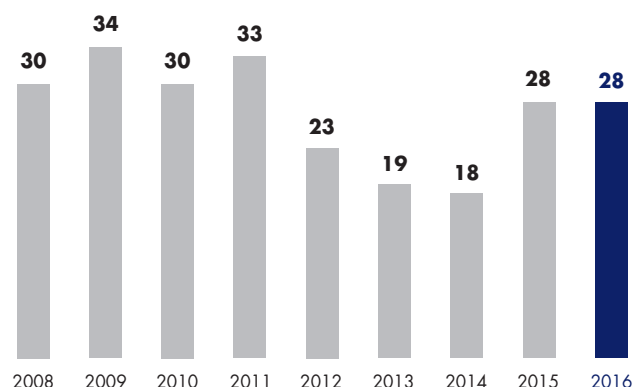
	2016	2015	Évolution	Niveau de couverture
Taux d'absentéisme	6,20 %	6,35 %	- 2 %	100 %
Taux d'absentéisme hors maternité	5,21 %	5,39 %	- 3 %	100 %

Hygiène et Sécurité

Il n'y a eu aucun décès en 2016 résultant d'un accident du travail ou de maladie professionnelle.

	2016	2015	Évolution	Niveau de couverture
Nombre d'accidents du travail (avec ou sans arrêt)	28	28	+ 0 %	100 %
Maladies professionnelles	1	0	ns	100 %

NOMBRE D'ACCIDENTS DU TRAVAIL GROUPE



La quasi-totalité des accidents du travail concerne CNP Assurances, près des 2/3 sont assortis d'arrêt de travail.

Le taux de fréquence des accidents du travail mesuré par la Cramif Ile-de-France pour 2015 s'élève pour Paris à 3,58 % (en forte augmentation par rapport à 2014), pour un taux de gravité de 0,23 %. Les taux de l'année 2016 ne sont pas encore connus car mesuré en N+1 par la Cramif.

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. CNP Partners a externalisé avec une mutuelle spécialisée la prévention des risques de santé et sécurité au travail.

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

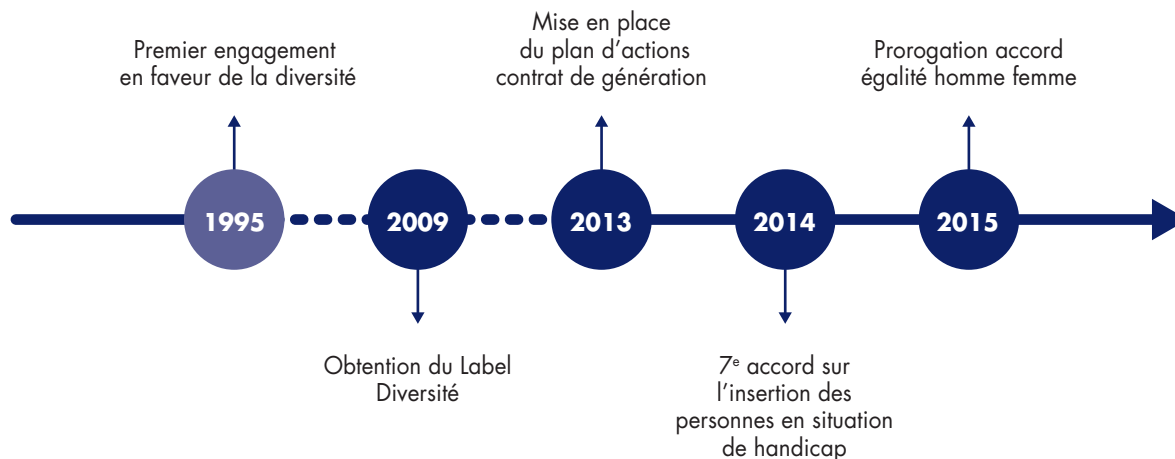
Des accords collectifs couvrent 98 % du personnel Groupe et traitent les principaux sujets de santé et sécurité.

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. En 2016, les accords concernant la couverture des frais de soin de santé conclus avec les organisations syndicales ont permis de mettre le régime existant en conformité avec la réglementation.

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, il s'est réuni deux fois en 2016.

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 toujours renouvelé depuis. L'étude de situation, menée courant 2015 préalablement à l'audit de renouvellement du label, a confirmé le degré de maturité atteint par l'entreprise dans la mise en œuvre de sa politique de promotion de la diversité et de prévention des discriminations.

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 2016, le groupe CNP Assurances passe de la 8^e (classement 2015) à la 2^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 7,36 % fin 2016, en hausse de près d'un point par rapport à 2015. 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 les sites d'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 et 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 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 des actions sur le sujet, notamment une formation dédiée.

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

	2016	2015	Évolution	Niveau de couverture
Part des femmes parmi les cadres	50 %	50 %	0 %	100 %
Part des femmes parmi les cadres de direction ✓	33 %	33 %	0 %	99 %
Moyenne des rapports revenus hommes/femmes par catégorie	110 %	109 % *	+ 1 %	98 %

* La donnée 2015 a été recalculée suite à un écart de méthodologie par rapport aux autres exercices. Le niveau est stable depuis 2014

✓ Information revue en assurance raisonnable

CNP Assurances exerce une vigilance constante pour réduire les écarts de rémunération et de promotion hommes/femmes qu'elle serait amenée à constater.

Fin 2016, la part des femmes au conseil d'administration s'élève à 44 %. Celle-ci est en augmentation depuis plusieurs années tout comme celle au comité exécutif qui atteint 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 2016 sa participation active dans ces deux réseaux.

Après la signature de la charte de la parentalité en entreprise en 2012, puis son adhésion à l'Observatoire de la parentalité en entreprises en 2013, CNP Assurances a organisé en 2016, pour la première fois, la journée de la Famille sur son siège social. Cette initiative, couronnée de succès, 150 enfants et leurs parents ayant été accueillis, avait pour objectifs de renforcer les liens entre collaborateurs et managers à travers la parentalité et de contribuer à faire évoluer les représentations liées à la parentalité en entreprise.

EMPLOI ET INSERTION DES TRAVAILLEURS EN SITUATION DE HANDICAP

Personnes en situation de handicap dans le Groupe

	2016	2015	Évolution	Niveau de couverture
Nombre de personnes en situation de handicap (en CDI)	160	140	+ 14 %	99 %

La mission Handicap de CNP Assurances a 20 ans. Durant toutes ces années, l'entreprise 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 141 personnes en CDI en situation de handicap (+ 13,7 % par rapport à 2015) et le recours à des entreprises adaptées et des entreprises de service d'aide par le travail (ESAT) de l'ordre de 199 unités bénéficiaires, le taux d'emploi de personnes handicapées atteint 7,36 % fin 2016.

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 ses collaborateurs et a par ailleurs noué des partenariats avec des institutions qui soutiennent l'intégration de ces professionnels. À CNP UniCredit Vita, le taux d'emploi de personnes handicapées

atteint cette année 5,4 %. CNP Partners emploie depuis cette année deux personnes en situation de handicap.

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 2016 dans les CDI s'élève à 3,6 %, en très légère hausse. L'accord GPEC précise les engagements de l'entreprise en matière d'emploi des jeunes en CDI et en alternance. En 2016, 12 jeunes de moins de 25 ans ont été embauchés en CDI, une centaine de jeunes en contrats en alternance et 73 stagiaires ont été accueillis à CNP Assurances, dans le prolongement de ses efforts dans ce domaine ces dernières années. MFPrévoyance a signé en 2016 un nouvel accord collectif relatif au contrat de génération.

Emploi des seniors

L'accord GPEC reprend les objectifs en matière d'embauche ou de maintien dans l'emploi des seniors auparavant inscrits dans le contrat de génération. Ainsi CNP Assurances compte 29 CDD seniors fin 2016. Le nombre d'entrées de seniors en fin de carrière avec expertise est de 17 en 2016.

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. Il est notamment diffusé à tous les nouveaux arrivants.

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

Conformément à leur engagement auprès du Pacte Mondial, CNP Assurances, CNP Assurances Compañía 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 la maison mère 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 certaines catégories en Argentine en raison des dispositions locales). CNP Assurances veille au niveau de formation et de promotion de ses représentants du personnel.

Par ailleurs le respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT se traduit dans les relations avec les fournisseurs et sous-traitants (cf. page 22), dans l'intégration de critères sociétaux dans la gestion des actifs financiers (81 % des actifs financiers des entités France, 100 % de l'entité brésilienne, 46 % 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. page 21).

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 :

- chaque année jeux concours, sondage, conférences, diffusion de guides ou encore sensibilisation à l'écoconduite organisés

par CNP Assurances. En 2015, 900 collaborateurs ont participé à un *serious game* interactif sur les enjeux liés à la transition écologique et énergétique. En 2016, une conférence s'est tenue à Paris pour tous les collaborateurs sur les résultats d'une étude sur l'analyse de cycle de vie d'un produit d'assurance (ANCV) ;

- en 2016 une collecte de jouets au profit de l'association Rejoué a été organisée pendant la semaine du développement durable sur les sites de CNP Assurances (Paris, Arcueil, Angers), pour les distribuer à des enfants défavorisés à l'occasion d'un Noël solidaire. Cette collecte auprès des collaborateurs a été abondée par un don de l'entreprise au profit de l'association Rejoué, ainsi qu'à Initiative Verte, ONG qui s'occupe de reforestation en forêt Atlantique ;

- la semaine de la finance responsable 2016 a été marquée par la diffusion d'actualité via l'Intranet : vidéo de sensibilisation aux enjeux des placements solidaires de l'épargne salariale résultats d'une enquête en ligne réalisée auprès de la Génération Y sur l'investissement responsable, intégration des enjeux ESG et climat dans la gestion d'actifs ;
- la semaine du développement durable 2015 a été aussi l'occasion de sensibiliser les collaborateurs à l'enjeu de la discrimination à l'emploi en lançant 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 ;
- différentes actions de sensibilisation ont porté sur les gestes éco-responsable dans les entités du Groupe : MFPrévoyance a sensibilisé ses salariés au tri sélectif. Le groupe Caixa Seguradora poursuit d'année en année la forte sensibilisation des collaborateurs centrée en 2016 sur les déchets électroniques et les gobelets en plastiques. CNP UniCredit Vita a créé une campagne *on line* de réduction des consommations d'énergie, de papier et d'eau et anime des ateliers mensuels autour de la diversité. En Argentine, depuis 2015 le programme « Multiplicar » vise à renforcer les comportements responsables des salariés sous forme d'actions de sensibilisation et de formations ;
- MFPrévoyance anime une rubrique « Qualité de vie au travail » sur son Intranet.

FORMATION

CNP Assurances a proposé en 2016 deux ateliers d'une demi-journée sur l'investissement responsable à 25 collaborateurs.

Le groupe Caixa Seguradora effectue des formations en ligne sur la responsabilité socio-environnementale pour tout le personnel : 878 personnes en ont bénéficié en 2016. En Argentine, tous les collaborateurs ont bénéficié de formations ou de conférences lors des réunions mensuelles du personnel en 2016 notamment sur le tri des déchets, la mobilité, la micro-assurance et les objectifs du développement durable de l'ONU.

CNP UniCredit Vita poursuit sa formation sur la diversité et propose des formations sur la RSE, l'éthique et la finance responsable. Par ailleurs, elle a lancé en 2016 son premier laboratoire digital intitulé « RSE et stratégie digitale » en collaboration avec l'Université de Milan. Le projet a eu le double objectif de former de jeunes talents sur les thèmes liés à la RSE et au monde de l'assurance, et de sensibiliser les collaborateurs à l'importance du développement durable dans la stratégie d'entreprise. Étudiants et collaborateurs ont collaboré pour monter un projet, présenté au comité de direction. Les idées les plus innovantes ont été retenues afin de construire une nouvelle proposition commerciale.

Pour une société et un environnement durables

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

Les preuves de l'attention portée sur l'impact du Groupe sur le monde qui l'entoure sont nombreuses : 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.

- 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 est un objectif commun à l'ensemble du groupe CNP Assurances qui passe essentiellement par la réduction des consommations, en particulier parmi les principaux facteurs d'émission directe : les déplacements, la gestion des bâtiments d'exploitation et l'utilisation du papier. 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 avec un dispositif 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 qui assiste les directions supports en charge des questions environnementales : direction des achats, direction de l'environnement de travail et 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.

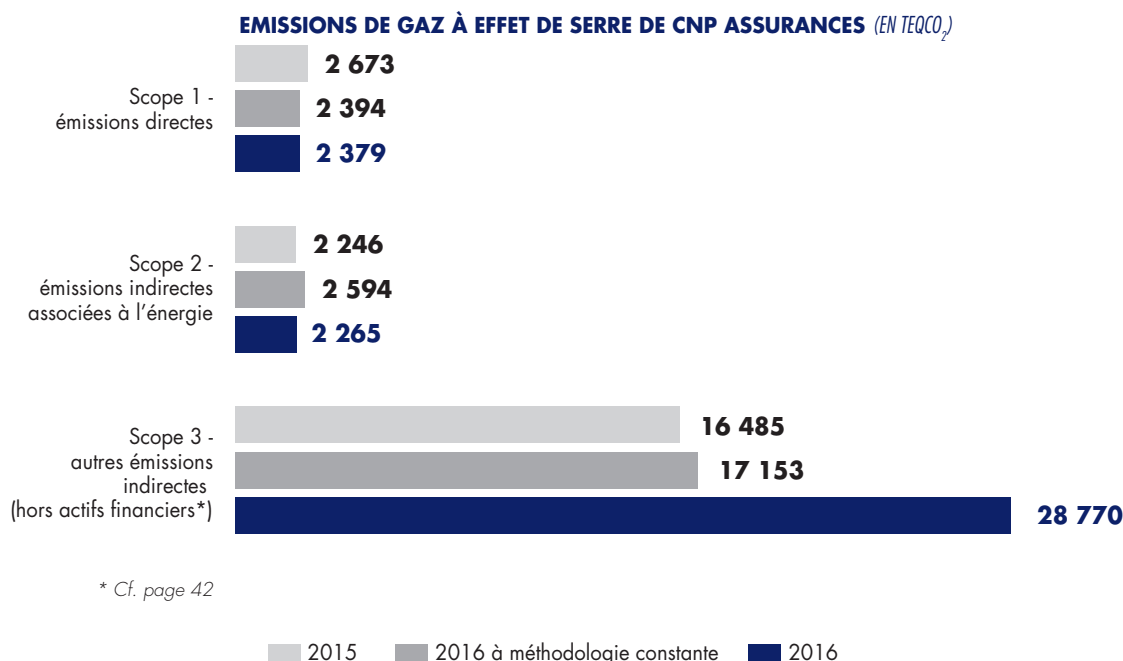
La démarche de CNP UniCredit Vita est confiée au service RSE en charge des problématiques environnementales en collaboration avec d'autres services et notamment L'orto delle idee qui est composé de collaborateurs volontaires. Ce groupe de travail (ex-Green Groupe) fonctionne comme un incubateur d'idées. 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 six ans. Depuis 2012 elles sont mesurées selon l'article 75 de la loi du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement. En 2016 les facteurs d'émissions de référence servant au calcul de ce bilan ont été très significativement revus par l'ADEME. Aussi, afin de mieux expliquer les variations entre l'exercice 2015 et 2016, le graphique ci-dessous présente les émissions 2016 mesurées avec la même méthode qu'en 2015 et les émissions 2016 mesurées avec la nouvelle méthode.



Les émissions du *scope 1* et du *scope 2* sont peu significatives. Au-delà des efforts d'optimisation, leur volatilité est inévitable : la baisse des émissions directes (*scope 1*) s'explique par la renégociation du contrat avec EDF dans le cadre de l'approvisionnement des groupes électrogènes parisiens en fioul. La légère augmentation des émissions indirectes associées à l'énergie (*scope 2*) est due aux aléas climatiques.

Quant aux autres émissions indirectes (*scope 3*, hors actifs financiers), 93 % de l'écart observé entre 2015 et 2016 est dû à la réévaluation à la hausse (entre 200 % et 300 %) des facteurs d'émissions associés aux prestations de services et aux prestations intellectuelles. À méthodologie constante, le *scope 3* s'élèverait en 2016 à 17 153 teqCO₂, soit un niveau proche de celui de 2015.

Principaux postes d'émission de CNP Assurances

	Émissions 2016 pour CNP Assurances	Part dans les émissions totales	Niveau d'incertitude
Achat de prestations de services et de prestations intellectuelles (<i>scope 3</i>)	17 690 teqCO ₂	53 %	Fort (> 50 %)
Matériel informatique (<i>scope 3</i>)	3 376 teqCO ₂	10 %	Moyen (20 % - 50 %)
Déplacements professionnels (<i>scopes 1 et 3</i>)	3 030 teqCO ₂	9 %	Faible (< 20 %)
Énergie (<i>scope 2</i>)	2 265 teqCO ₂	7 %	Faible (< 20 %)
Papier (<i>scope 3</i>)	735 teqCO ₂	2 %	Faible (< 20 %)
TOTAL		81 %	

En dehors de la part imputable à l'achat de prestations de services et intellectuelles, les principaux postes d'émissions de CNP Assurances sont liés à l'utilisation du matériel informatique, les déplacements professionnels et l'utilisation d'électricité et de papier. Ces postes d'émissions sont cohérents pour une entreprise exerçant des activités 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 2,07 teqCO₂ par salarié. Ces 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.

ANALYSE DES PRINCIPAUX POSTES D'ÉMISSION DE GAZ À EFFET DE SERRE ET ACTIONS MISES EN PLACES POUR LES RÉDUIRE

Déplacements

Les déplacements en voiture de 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 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 2016, 15 470 heures de connexion de visioconférence ont été enregistrées dans le Groupe, en hausse de 32 %.

Déplacements professionnels

	2016	2015	Évolution	Niveau de couverture
Millions de km parcourus en avion	16,1	15,6	+ 3 %	97 %
Millions de km parcourus en train	4,6	3,7	+ 24 %	97 %
Millions de km parcourus en voiture	8,7	10,2	- 15 %	90 %

L'augmentation des déplacements en avion est principalement observée à CNP Assurances et 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 4,4 millions de kilomètres parcourus dont plus de 40 % concernent des déplacements entre Angers et Paris, principaux sites de 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 42 % des courses en taxi ont été effectuées avec une voiture hybride contre 40 % l'an passé.

Cette année encore, un grand nombre de filiales ont diminué leurs déplacements professionnels ou ont choisi des moyens de

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.

transport 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 l'an passé des abonnements annuels à tarif réduit.

Les déplacements des collaborateurs de CNP Partners ont évolué depuis 2015 suite à la mise en place, l'année précédente, d'une politique voyage. L'utilisation de l'avion et de la voiture a ainsi été réduite (respectivement - 22 % et - 4 % de kilomètres parcourus) au profit du train.

Consommation de fournitures

L'activité du groupe CNP Assurances étant entièrement dédiée à l'assurance, qui relève des 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 depuis 2013, la consommation de papier de CNP UniCredit Vita est un indicateur-clé du 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

	2016	2015	Évolution	Niveau de couverture
Consommation de papier pour le fonctionnement interne (en équivalent feuilles A4)	29,4 millions *	32,6 millions	- 10 %	99 %
Part des papiers recyclés pour le fonctionnement interne	14,9 %	19,4 %	- 23 %	97 %

* Estimation

Pour CNP Assurances, après plusieurs années de réduction constante grâce à la mobilisation des collaborateurs (11 % en 2012, 5 % en 2013 et 6 % en 2015), le déploiement en 2016 d'imprimantes multifonctions partagées sur tous les sites a permis d'éviter l'impression de plusieurs millions de feuilles. La mise en place de ces matériels a également un impact positif sur les consommations énergétiques en raison de leurs meilleures performances.

La dématérialisation des dossiers de réclamations et de prestations gérés au sein de CNP Partners a permis de réduire de 39 %, les achats de papier de la filiale.

Quant à CNP UniCredit Vita et CNP Europe Life, elles utilisent uniquement du papier recyclé pour leur fonctionnement interne.

Achat de fournitures labellisées vertes

Cette année, 37 % 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.

	2016	2015	Évolution	Niveau de couverture
Consommation d'électricité √	22,7 millions de kWh	22,1 millions de kWh	+ 3 %	99 %
Consommation de gaz	2,18 millions de kWh	2,21 millions de kWh	- 1 %	99 %
Consommation de fioul	11 953 litres	87 945 litres	- 86 %	59 %

√ Information revue en assurance raisonnable

6 millions de kWh de CPCU viennent s'ajouter en 2016 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. L'importante baisse de la consommation fioul cette année est due à la renégociation du contrat avec EDF.

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.

De plus, CNP Assurances systématise des clauses de performance énergétique dans les contrats d'exploitation et de maintenance des équipements de climatisation. L'objectif étant d'optimiser le pilotage des installations en vue de la réduction de la consommation et de partager les gains financiers ainsi réalisés entre le propriétaire et l'exploitant.

La notion d'efficacité énergétique est systématiquement intégrée dans les cahiers des charges maintenance et travaux.

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 aérorefrigérantes 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 en 2015 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. Cette année, la réfection de l'étanchéité des terrasses de l'immeuble de St Serge a été réalisée, en intégrant un isolant thermique performant ;

- 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 le remplacement de la régulation terminale des ventilo-convecteurs et par le remplacement des flexibles d'alimentation en eau de chauffage sur six niveaux dans le cadre d'un plan anti-fuite d'eau ;

- réfection de l'éclairage des salles informatiques, de la zone bureautique et une partie de la zone technique au CTI de Beaucouzé par l'installation de LED ayant permis une diminution de la consommation électrique et une diminution de l'émission de chaleur.

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 acquittés par la Société. Le fonctionnement des bâtiments a été étudié et des mesures de la consommation des bâtiments ont été prises.

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. Les bâtiments de CNP Assurances Compañia de Seguros ont été rénovés en 2015 et 2016 alliant ouverture, convivialité et performances énergétiques : utilisation de la lumière naturelle, remplacement des ampoules par des LED, fenêtres et portes en double vitrage, mise en place d'un système de climatisation/ chauffage plus performant.

L'installation de panneaux photovoltaïques sur le toit du siège social de Caixa Seguradora a permis la mise en place d'une usine de production d'énergie renouvelable. Les bâtiments abritant les autres entités du Groupe ne sont pas équipés de dispositifs de production d'énergie renouvelable.

Par ailleurs des sensibilisations ont été menées auprès des collaborateurs dans les entités du Groupe (cf. page 34 « Sensibilisation et formation des collaborateurs au développement durable »).

Consommation d'eau

	2016	2015	Évolution	Niveau de couverture
Consommation d'eau en m ³	63 491	63 205	+ 0,5 %	99 %

Le nettoyage des installations d'approvisionnement en eau des bâtiments de CNP Partners a contribué à la réduction de sa consommation en eau, les pertes et les fuites ont été identifiées et réparées.

La consommation du Groupe avait significativement baissé entre 2014 et 2015, suite à une modernisation du système d'air conditionné au siège du groupe Caixa Seguradora, et s'est stabilisée en 2016. Cette année, la très légère hausse observée s'explique notamment par un été très chaud en France.

Gestion des déchets et engagement en faveur de l'économie circulaire

	2016	2015	Évolution	Niveau de couverture
Part des salariés disposant du tri sélectif	99 %	95 %	+ 4 %	98 %
Tonnes de déchets de papiers et cartons recyclés	235	237	- 1 %	83 %

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.

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. Cette année, le volume de déchets de piles a fortement augmenté sur le site parisien compte tenu de la mise en décharge spécialisée de nombreux accumulateurs et batteries qui servaient à protéger le matériel informatique en cas de coupure électrique.

Le matériel informatique est aussi une source importante de déchet : à CNP Assurances près de 40 % 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 et donne à une association spécialisée l'ensemble des déchets de matériel informatique.

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. 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

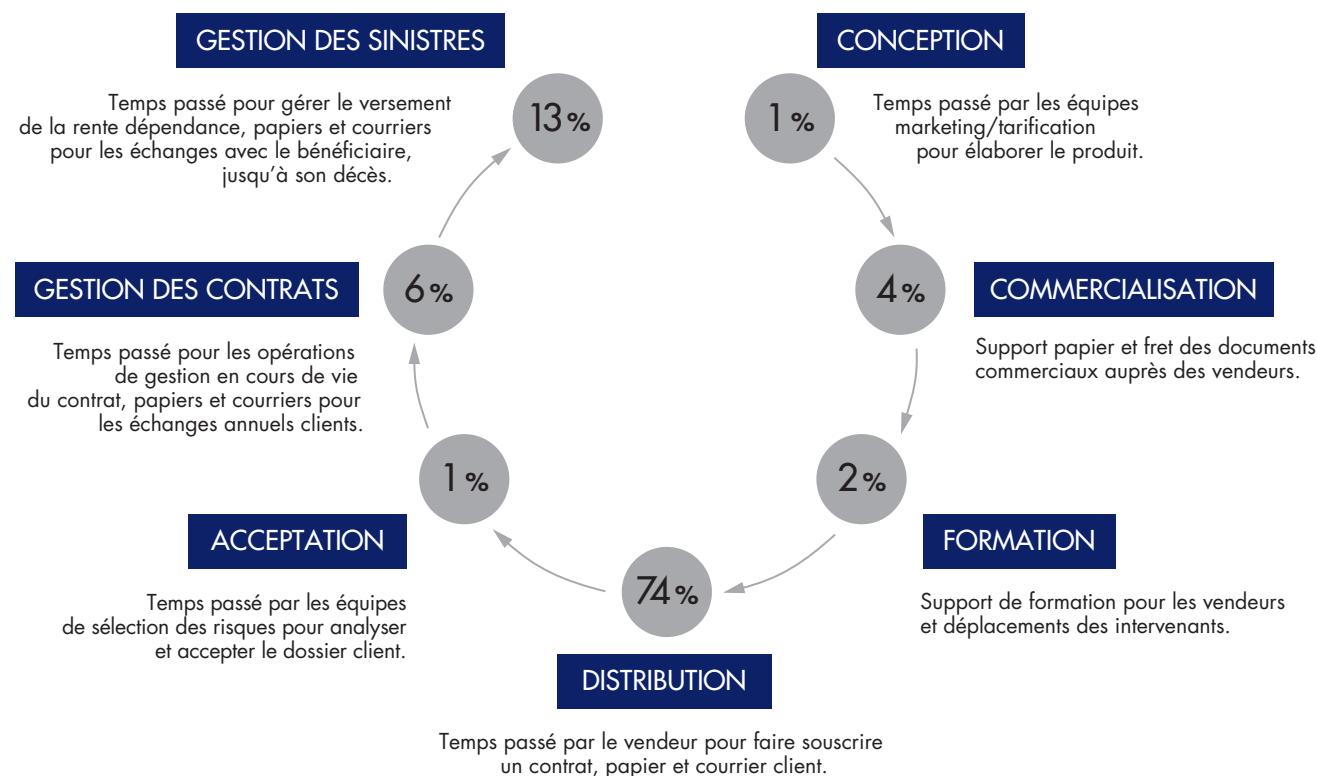
La lutte contre le changement climatique est efficace si elle est au cœur de l'activité. Déjà signataire de la déclaration de Kyoto de l'Association de Genève, CNP Assurances s'est fortement mobilisée depuis 2015 pour mieux connaître l'impact carbone de ses produits sur la partie assurance comme sur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

L'estimation des émissions de gaz à effet de serre liées au cycle de vie d'un produit d'assurance prévoyance a été revue 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 les efforts faits pour réduire l'empreinte environnementale du fonctionnement interne, le développement de la dématérialisation et le suivi en ligne des dossiers.

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 la communication clients

	2016	2015	Évolution	Niveau de couverture
Consommation de papier pour les clients ⁽¹⁾ (en équivalent feuilles A4)	128,5 millions ⁽²⁾	116 millions	+ 11 %	99 %
Part des papiers certifiés gestion durable ⁽³⁾	91 %	89 %	+ 2 %	97 %

(1) Dont documents contractuels, gestion des sinistres

(2) Estimation du nombre de feuilles

(3) Tous papiers, hors papiers carbonés chimiques nécessaires pour certains documents contractuels

La hausse de la consommation de papier pour les produits est la conséquence de plusieurs facteurs. Concernant l'entité CNP Assurances, le changement de charte graphique et le lancement d'une nouvelle gamme de produit nécessitant un important volume d'impressions constituent l'essentiel de la hausse observée.

À CNP UniCredit Vita, l'augmentation de la consommation de papier est principalement due à la hausse des courriers clients

(relevés de comptes, nouveaux produits ou encore liquidation de contrats). Deux actions ont été entreprises en 2016 par la filiale italienne afin de réduire sa consommation de papier : une action de *lobbying* avec l'Association nationale des assureurs italiens sur le nombre de pages des relevés de comptes et une action de sensibilisation auprès de ses clients afin qu'ils utilisent leur espace privé sur le site Internet de la société pour récupérer leurs informations personnelles.

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 trois ans.

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.

Par ailleurs, 91 % des papiers utilisés dans le Groupe (y.c. fonctionnement interne) sont certifiés gestion durable (FSC et PEFC, Eco label européen). Pour la première année, CNP Assurances Compañía de Seguros utilise en 2016 du papier provenant de forêts gérées durablement.

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 de La 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 en 2015 deux chantiers afin de dématérialiser ses documents contractuels et d'après-vente. CNP Assurances Compañía de Seguros a fortement réduit l'an passé 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 Compañía de Seguros, les entreprises vertueuses sur le plan environnemental et prenant en compte les risques et opportunités carbone (cf. page 17 Investissements responsables). Par ailleurs, CNP Assurances a développé un fond ISR à thématique environnementale « CNP développement durable » qu'elle propose via son réseau Amétis.

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

CNP Assurances est le 1^{er} propriétaire privé de forêts en France. À ce titre, il contribue par son activité à la captation d'une quantité importante de CO₂. Pour rappel (cf. page 21 Les forêts : une opportunité écologique), en 2016, la croissance des arbres de CNP Assurances a permis de stocker 529 191 tonnes de CO₂. Après déduction des bois vendus et de ceux abattus, le bilan net de l'exercice 2016 s'élève à 236 988 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

Après près de dix années de suivi du puit carbone de ses forêts, CNP Assurances a choisi de mesurer les émissions de gaz à effet de serre de ses titres actions depuis 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. À fin 2016, sur ces actions détenues en direct, l'empreinte carbone s'élève à 0,405 teqCO₂/K€ investis (cf. page 19).

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 depuis 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, dialogue direct en 2016 avec les principales sociétés d'énergie françaises.

Poursuivant son engagement auprès du Montréal Carbone Pledge, CNP Assurances a calculé en 2016 l'empreinte carbone de l'ensemble de ses actifs *corporate*, en rapportant la part détenue en direct en action et en obligations au bilan des entreprises. L'estimation des émissions de gaz à effet de serre (GES) est réalisée en tenant compte uniquement des déclarations des sociétés en portefeuille sur leur *scope 1* et *2* et sans retraitement de doublon. De nombreuses entreprises ne fournissant pas cette donnée, l'estimation couvre 62 % du portefeuille et s'élève à 0,120 teqCO₂ par millier d'euros investis au 31 décembre 2016.

Les obligations de l'article 173-VI de la loi TECV relatif à la prise en compte des facteurs extra-financiers dans la gestion des actifs de CNP Assurances seront publiées dans un rapport *ad hoc* disponible avant juin 2017 sur le site cnp.fr.

■ 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 : 84 % des membres des comités exécutifs ou de direction présents fin 2016 ont été embauchés localement. Sa filiale Âge d'or Services, spécialisé depuis plus de 25 ans dans les services à la personne (aide à domicile, accompagnement véhiculé, portage de repas, téléassistance...) emploie plus de 1 600 salariés et a créé plus d'une centaine d'emplois pour l'exercice 2016.

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 et en 2016, elle sponsorise le mouvement brésilien des entreprises de jeunes.

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 pages 11 à 13.

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. Son accompagnement des PME s'est fortement accéléré en 2016 avec le projet OPEN CNP, la participation aux fonds de prêt aux PME et aux fonds NovESS dédiés à l'Économie Sociale et

Solidaire (cf. page 20). Le projet NovESS porte également la création d'un outil de mesure de suivi de l'impact social.

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. pages 17 à 19). 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. pages 12 et 13) ;
- 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. Ce programme, reconnu dès 2010 pour son caractère innovant, 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 lors du congrès mondial 2015 contre le Crime à Doha et la conférence sur l'éducation sexuelle aux États-Unis ; Le fond associé « positHIVo », dont Caixa Seguradora est co-fondateur, a financé 15 projets en 2016 réalisés par les organisations sociales de la jeunesse sur tout le territoire Brésilien ;
- CNP Assurances a investi en 2014 dans un acteur majeur de l'accueil et le service aux personnes âgées, DomusVi ;
- le groupe Caixa Seguradora a adhéré en 2016 au Forum Alança Cerrado regroupant entreprises et parties prenantes autour des enjeux environnementaux liés à la savane Brésilienne, le Cerrado (réglementation, recherche et financement) ;
- à Chypre, CNP Cyprus Insurance Holdings soutient des actions locales de prévention d'incendie, de sécurité routière dans des écoles.

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 seule. Ses actions passent systématiquement par les organisations de place en particulier la FFA (Fédération française de l'assurance) 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 la FFA.

CNP Assurances participe également 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 la FFA.

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

CNP UniCredit Vita a lancé en 2016 son laboratoire « RSE et stratégie digitale dans le secteur de l'assurance » en collaboration avec l'Université catholique de Milan. Quatre journées de formation et des groupes de travail ont regroupé collaborateurs et étudiants afin de capter les nouvelles opportunités offertes par le digital.

■ Réinsertion :

L'accueil de jeunes en formation est une tradition dans le groupe CNP Assurances. À fin 2016, CNP Assurances accueille 109 contrats d'alternance ou d'apprentissage, et le Groupe accompagne 190 stagiaires et 197 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 s'impliquent bénévolement et volontairement 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. En octobre 2016, le programme de formation associé a formé 25 jeunes sur les sujets politiques et techniques des objectifs du développement durable.

CNP Assurances Compañia de Seguros soutient une association des quartiers pauvres de Buenos Aires notamment en 2016 sous forme de dons de fournitures scolaires et de matériels informatiques.

De même, le groupe de collaborateurs de CNP UniCredit Vita chargé du mécénat a destiné son budget 2016 au domaine de l'éducation des enfants et adolescents dans le monde.

Fondation d'entreprise CNP Assurances

CNP Assurances s'est engagée en 2016 de manière significative en faveur de la santé publique via sa fondation d'entreprise. Prorogée pour trois ans, elle est dotée d'un nouveau programme d'actions pluriannuel de 2,4 M€ consacré exclusivement aux projets qu'elle soutient selon deux axes d'intervention :

■ une fondation qui contribue à réduire les inégalités sociales de santé :

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

Unis-Cité, Bibliothèque Sans Frontières, la FAGE, 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 3 200 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, de l'éducation 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 Compañía 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. Le Groupe a adhéré aux PSI de l'ONU (principes pour une assurance durable) en 2015.

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. page 21), 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 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 de 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 référence 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 2 054 m² en régions), CNP IAM, Previposte, ITV, CNP International, MFPrévoyance, CNP Partners (pour les données environnementales hors bureaux 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 2015, La Banque Postale Prévoyance est sortie du périmètre.

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.

Les données de Caixa Seguradora intègrent à compter de 2016 la sous filiale Odonto acquise en 2014. Par ailleurs les succursales italiennes de CNP Assurances et BVP Italia sont désormais consolidées au sein du groupe CNP Partners.

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 Danemark et la sous filiale Previsul.

La couverture totale porte donc sur 96,5 % des collaborateurs du Groupe consolidé au 31 décembre 2016.

Les évolutions 2015/2016 sont mesurées en taux de variation. Nous avons observé que le changement de périmètre évoqué ci-dessus n'influence pas significativement les taux d'évolution. En cas de changement de périmètre significatif expliquant une évolution particulière, le taux d'évolution à périmètre identique est présenté.

Période couverte

Les indicateurs de flux couvrent la période du 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2016 (hors déplacements professionnels CNP Assurances sur 12 mois glissants du 1^{er} novembre 2015 au 30 octobre 2016 et certaines données environnementales de Caixa Seguradora sur 12 mois glissants du 1^{er} décembre 2015 au 30 novembre 2016) et les indicateurs de stock s'entendent au 31 décembre 2016.

Historique et variation du périmètre

Par rapport à 2015, La Banque Postale Prévoyance est sortie du périmètre. 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 2015, et qui l'auraient été en 2016.

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 15 correspondants), et est en charge d'un premier niveau de consolidation au sein de son entité. 12 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 quatre ans sécurise 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 néanmoins fait l'objet d'estimations lorsque l'imputation directe n'était pas disponible (par exemple lorsque les consommations sont incluses dans les charges locatives). Il s'agit notamment des données de consommation eau et énergie des bâtiments estimées dans certains cas au *prorata* des m² occupés (sites d'Arcueil, CNP Europe Life). Par ailleurs, il peut exister des définitions d'indicateurs sociaux légèrement différents d'un pays à l'autre. Les indicateurs consolidés retenus restent néanmoins cohérents et significatifs. Le référentiel commun a 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

Un Organisme Tiers Indépendant 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 matérielles ont fait l'objet de tests de détail ; les autres informations ont fait l'objet d'une revue de cohérence globale.

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 dans le présent document. L'ensemble des pages 6 à 45 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	Test de détail
■ Embauches et licenciements	Test de détail
■ Rémunérations et leur évolution	Test de détail
b) Organisation du travail	
■ Organisation du temps de travail	Test de détail
■ Absentéisme	Test de détail
c) Relations sociales	
■ Organisation du dialogue social (procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci)	Test de détail
■ Bilan des accords collectifs	Test de détail
d) Santé et sécurité	
■ Conditions de santé et de sécurité au travail	Test de détail
■ 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	Test de détail
e) Formation	
■ Politiques mises en œuvre en matière de formation	Test de détail
■ Nombre total d'heures de formation	Test de détail
f) Égalité de traitement	
■ Mesures prises en faveur de l'égalité entre les hommes et les femmes	Test de détail
■ Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	Revue de cohérence
■ La politique de lutte contre les discriminations	Test de détail
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	Exclu compte tenu de l'activité de service du Groupe
■ Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement	Aucune provision ni garantie Revue de cohérence
b) Pollution	
■ Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	Exclu compte tenu de l'activité de service du Groupe
■ Prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	Revue de cohérence
c) Économie circulaire	
I) Prévention et gestion des déchets	
■ Mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets	Revue de cohérence
■ Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire	Exclu compte tenu de l'activité de service du Groupe
II) 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	Test de détail
■ Consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	Test de détail
■ Utilisation des sols	Revue de cohérence
d) Changement climatique	
■ Les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la Société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit	Test de détail
■ 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	Test de détail
c) Sous-traitance et fournisseurs	
■ Prise en compte dans la politique achat des enjeux sociaux et environnementaux	Test de détail
■ 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	Test de détail
d) Loyauté des pratiques	
■ Actions engagées pour prévenir de la corruption	Test de détail
■ 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 2015

- ensemble de l'activité assurance emprunteur ;
- activité de suivi d'exploitation et du traitement de l'information à la clientèle.

■ CNP Assurances : certifications ISO 9001 V 2008

- processus d'informations périodiques aux assurés en assurance individuelle et retraite collective ;

- 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 Assurances Compania de Seguros a obtenu la certification du système de gestion norme ISO 9001 V 2008 internationale, renouvelée en 2016. Elle est la première compagnie d'assurance vie locale à être certifiée à la fois pour la gestion commerciale et administrative des contrats d'assurance.

- 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 de Caixa Seguradora ISO 9001 : 2008.

■ 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 Assurances Compania de Seguros ;
- 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.

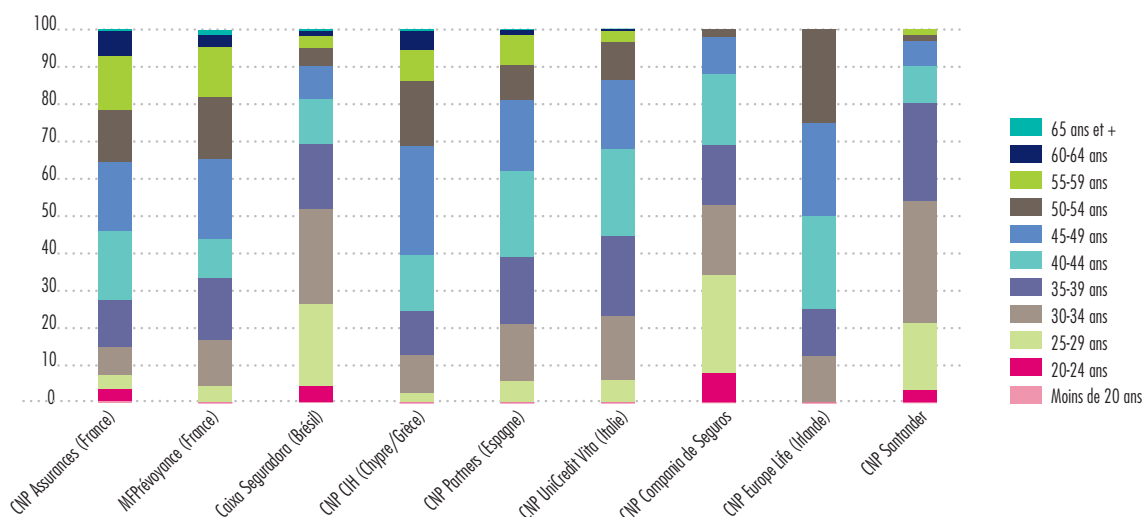
Pour une entreprise attractive

PRIORITÉ N° 1 : DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES EN LIGNE AVEC LA STRATÉGIE DU GROUPE

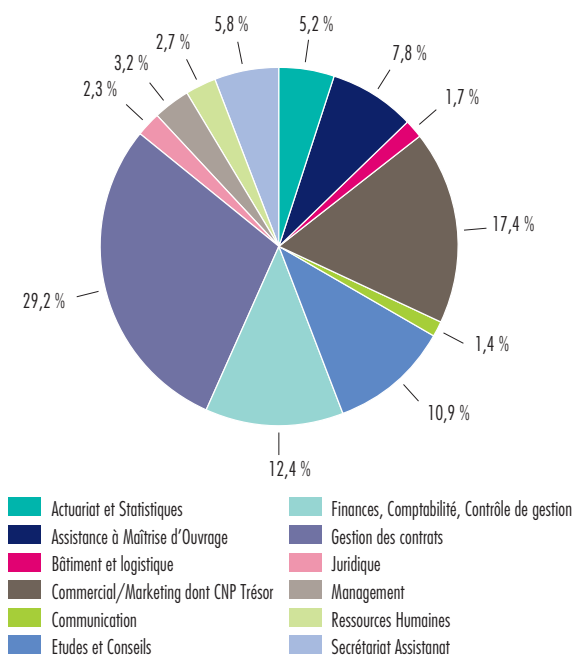
Les collaborateurs dans le Groupe : part des contrats à durée indéterminée, part des femmes, âge moyen et répartition géographique

	Part des contrats à durée indéterminée	Part des femmes en %	Âge moyen	Répartition géographique
CNP Assurances (France)	94 %	61	46	62,5 % Paris 12 % Arcueil 16,2 % Angers 8,8 % en région
MFPrévoyance (France)	88 %	68	45	100 % Paris
Caixa Seguradora (Brésil)	100 %	56	36	81,4 % Brasilia 18,6 % en région
CNP CIH (Chypre/Grèce)	99 %	70	45	76,8 % Chypre 23,2 % Grèce
CNP Partners (Espagne)	93 %	59	43	67,1 % Madrid 31,9 % Milan 1 % Paris
CNP Santander (Irlande)	100 %	39	35	96,7 % Irlande 3,3 % Italie
CNP UniCredit Vita (Italie)	99 %	41	41	100 % Italie
CNP Assurances Compania de Seguros (Argentine)	98 %	47	35	98,36 % Buenos Aires 1,64 % en région
CNP Europe Life (Irlande)	88 %	37	44	100 % Dublin
MOYENNE	96 %	59	43	

RÉPARTITION PAR ÂGE EN POURCENTAGE



RÉPARTITION PAR MÉTIER À CNP ASSURANCES



Recrutement

	Recrutements
CNP Assurances (France)	223
MFPrévoyance (France)	33
Caixa Seguradora (Brésil)	316
CNP CIH (Chypre/Grèce)	13
CNP Partners (Espagne)	26
CNP Santander (Irlande)	24
CNP UniCredit Vita (Italie)	11
CNP Assurances Compania de Seguros (Argentine)	5
CNP Europe Life (Irlande)	0
TOTAL	651

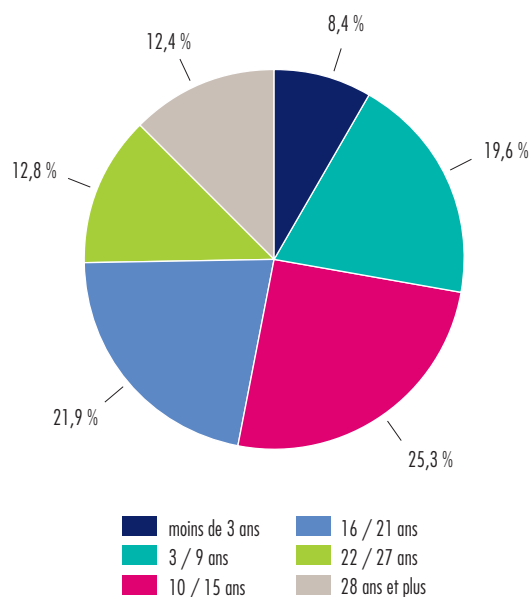
Taux de rotation, sorties, nombre de licenciements, nombre de démissions

	Taux de rotation	Sorties	Nombre de licenciements	Nombre de démissions
CNP Assurances (France)	4,1 %	237	20	33
MFPrévoyance (France)	11,52 %	34	1	5
Caixa Seguradora (Brésil)	10 %	124	67	48
CNP CIH (Chypre/Grèce)	3,2 %	14	0	8
CNP Partners (Espagne)	4,8 %	12	3	6
CNP Santander (Irlande)	11,5 %	7	0	7
CNP UniCredit Vita (Italie)	1,2 %	4	0	1
CNP Assurances Compania de Seguros (Argentine)	13 %	8	4	4
CNP Europe Life (Irlande)	0 %	0	0	0
TOTAL	5,8 %	440	95	112

Ancienneté des collaborateurs

	Ancienneté moyenne en nombre d'années
CNP Assurances (France)	17
MFPrévoyance (France)	9
Caixa Seguradora (Brésil)	6
CNP CIH (Chypre/Grèce)	15
CNP Partners (Espagne)	9
CNP Santander (Irlande)	2
CNP UniCredit Vita (Italie)	8
CNP Assurances Compania de Seguros (Argentine)	6
CNP Europe Life (Irlande)	6
MOYENNE	13

RÉPARTITION PAR ANCIENNETÉ DES COLLABORATEURS DE CNP ASSURANCES



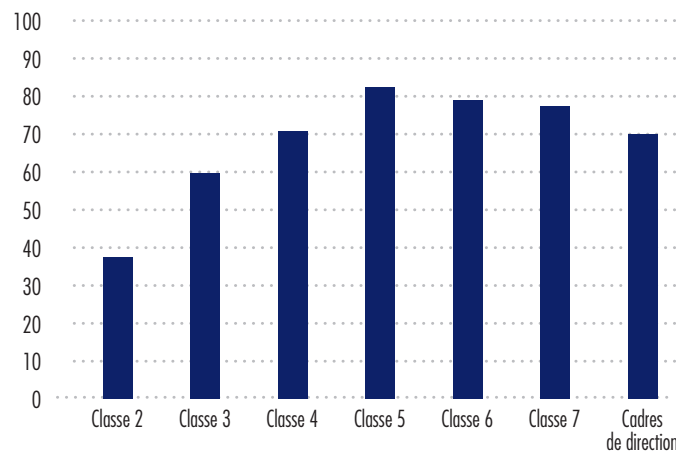
Recours à la main-d'œuvre extérieure

	Main-d'œuvre externe
CNP Assurances (France)	149 personnes (dont 65 pour le ménage, 44 pour la sécurité, 23 pour la maintenance et 9 pour l'accueil) Informatique (GÉ CNP TI) : 367 personnes
MFPrévoyance (France)	25 personnes dont 17 pour l'informatique
Caixa Seguradora (Brésil)	352 personnes dont 33 pour le ménage, 11 pour la sécurité, 3 pour l'accueil, 7 pour la maintenance et 201 pour l'informatique
CNP CIH (Chypre/Grèce)	48 personnes dont 17 pour le ménage, 1 personne pour la sécurité, 12 pour la maintenance 15 pour l'informatique et 3 pour l'administration
CNP Partners (Espagne)	50 personnes dont 48 dédiées à l'informatique
CNP Santander (Irlande)	Une personne pour le ménage, une pour la maintenance
CNP UniCredit Vita (Italie)	26 personnes dont 6 dédiées au ménage, 3 à la sécurité, 2 à l'accueil et 11 à l'informatique
CNP Assurances Compania de Seguros (Argentine)	17 personnes dont 3 pour le ménage, 1 pour la sécurité, 2 pour l'accueil, 1 pour la maintenance et 10 pour 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)	75 %	56 178
MFPrévoyance (France)	53 %	689
Caixa Seguradora (Brésil)	99 %	39 169
CNP CIH (Chypre)	98 %	3 084
CNP Partners (Espagne)	98 %	4 762
CNP Santander (Irlande)	100 %	244
CNP UniCredit Vita (Italie)	98 %	6 018
CNP Assurances Compania de Seguros (Argentine)	100 %	1 500
CNP Europe Life (Irlande)	100 %	410
TOTAL	84 %	112 055

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



PRIORITÉ N° 2 : PROPOSER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL PROPICE AU BIEN-ÊTRE ET À LA PERFORMANCE

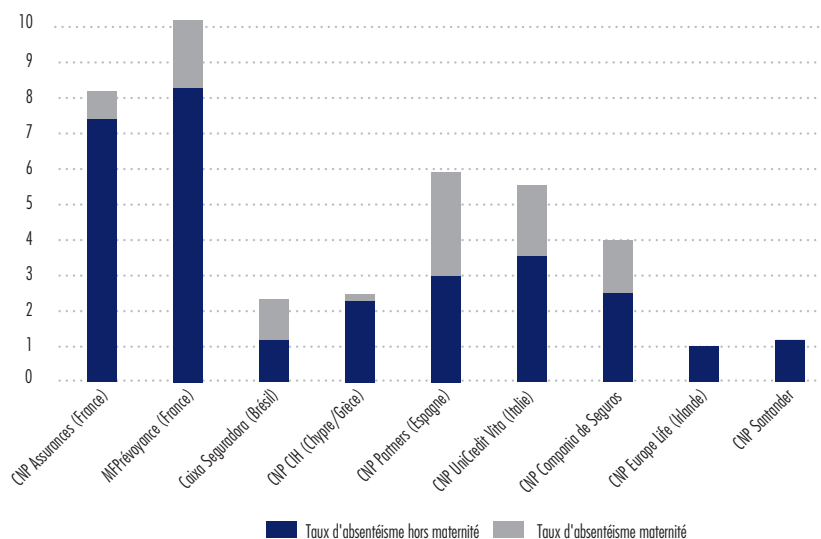
Dialogue social : nombre de réunions paritaires et accords signés en 2016

	Nb de réunions paritaires	Accords signés en 2016
CNP Assurances (France)	68	3 – Un nouvel accord d'intéressement, un accord sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) et un accord relatif à la couverture des frais de soin de santé des cadres et non-cadres.
MFPrévoyance (France)	19	1 – Contrat de génération
Caixa Seguradora (Brésil)	2	2 – Accord de participation aux bénéfices de l'entreprise et un accord relatif au temps de travail.
CNP CIH (Chypre/Grèce)	2	0
CNP Partners (Espagne)	6	0
CNP Santander (Irlande)	9	0
CNP UniCredit Vita (Italie)	10	1 – Accord sur la prime variable
CNP Assurances Compania de Seguros (Argentine)	4	0
CNP Europe Life (Irlande)	0	0
TOTAL	120	7

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	8 %
Caixa Seguradora (Brésil)	2 007	0 %
CNP CIH (Chypre/Grèce)	1 800	0 %
CNP Partners (Espagne)	1 700	< 1 %
CNP Santander (Irlande)	1 950	2 %
CNP UniCredit Vita (Italie)	1 598	5 %
CNP Assurances Compania de Seguros (Argentine)	1 920	0 %
CNP Europe Life (Irlande)	1 695	13 %
MOYENNE	1 704	13 %

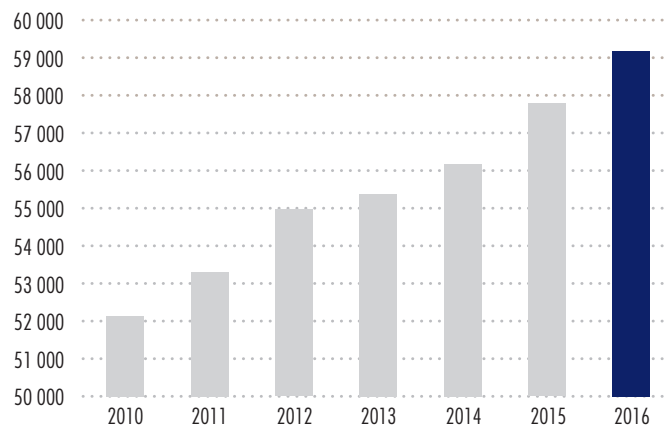
Santé et sécurité : absentéisme



Rémunération

	Rémunération moyenne annuelle individuelle brute	Taux d'augmentation générale 2016
CNP Assurances (France)	59 170 €	0,49 %
MFPrévoyance (France)	43 820 €	0 %
Caixa Seguradora (Brésil)	78 946 R\$	10,56 %
CNP CIH (Chypre/Grèce)	36 837 €	0 %
CNP Partners (Espagne)	50 913 €	2,61 %
CNP Santander (Irlande)	68 567 €	1,5 %
CNP UniCredit Vita (Italie)	55 911 €	0 %
CNP Assurances Compania de Seguros (Argentine)	516 618 Ars	35 %
CNP Europe Life (Irlande)	65 000 €	0 %

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)	52 %	36 %	105 %
MFPrévoyance (France)	49 %	0 %	97 %
Caixa Seguradora (Brésil)	46 %	13 %	125 %
CNP CIH (Chypre/Grèce)	38 %	25 %	112 %
CNP Partners (Espagne)	45 %	46 %	114 %
CNP Santander (Irlande)	38 %	0 %	n.c.
CNP UniCredit Vita (Italie)	36 %	22 %	103 %
CNP Assurances Compania de Seguros (Argentine)	50 %	0 %	119 %
Europe Life (Irlande)	0 %	0 %	n.c.
MOYENNE	50 %	33 %	111 %

Emploi et insertion des travailleurs en situation de handicap

	Taux d'emploi des personnes en situation de handicap
CNP Assurances (France)	7,4 %
MFPrévoyance (France)	2,7 %
Caixa Seguradora (Brésil)	0,5 %
CNP CIH (Chypre/Grèce)	0 %
CNP Partners (Espagne)	1 %
CNP UniCredit Vita (Italie)	5,4 %
CNP Assurances Compania de Seguros (Argentine)	0 %
CNP Europe Life (Irlande)	0 %
MOYENNE	4,8 %

Pour une société et un environnement durable

PRIORITÉ N° 1 : OPTIMISER L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DU FONCTIONNEMENT INTERNE

Nombre d'heures de connexion de visioconférence

	2015	2016
CNP Assurances (France)	8 247	6 179
MFPrévoyance (France)	0	0
Caixa Seguradora (Brésil)	3 032	8 713
CNP CIH (Chypre)	122	150
CNP Partners (Espagne)	230	200
CNP Santander (Irlande)	N.D.	150
CNP UniCredit Vita (Italie)	76	78
CNP Assurances Compania de Seguros (Argentine)	35	n.c.
CNP Europe Life (Irlande)	0	0
TOTAL	11 742	15 470

Déplacements professionnels en avion

<i>(en millions de km parcourus en avion)</i>	2012	2013	2014	2015	2016
CNP Assurances (France)	3,30	2,73	3,48	3,20	3,33
MFPrévoyance (France)	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
Caixa Seguradora (Brésil)	8,48	7,99	8,91	11,16	11,88
CNP CIH (Chypre/Grèce)	0,30	0,40	0,29	0,29	0,31
CNP Partners (Espagne)	0,65	0,51	0,52	0,44	0,34
CNP UniCredit Vita (Italie)	0,13	0,24	0,18	0,13	0,08
CNP Assurances Compania de Seguros (Argentine)	0,06	0,05	0,25	0,20	0,17
CNP Europe Life (Irlande)	0,08	0,10	0,08	0,05	0,01
TOTAL	13,4	12,3	13,90	15,55	16,14

Déplacements professionnels en voiture

<i>(en millions de km parcourus)</i>	2012	2013	2014	2015	2016
CNP Assurances (France)	n.c.	n.c.	n.c.	9,4	7,69
MFPrévoyance (France)	0,06	0,06	0,05	0,04	0,04
Caixa Seguradora (Brésil)	0,11	0,1	0,1	0,12	0,59
CNP CIH (Chypre/Grèce)	0,34	n.c.	n.c.	n.c.	n.c.
CNP Partners (Espagne)	0,21	0,31	0,36	0,38	0,37
CNP Santander (Irlande)	-	-	-	n.c.	0
CNP UniCredit Vita (Italie)	n.c.	n.c.	n.c.	n.c.	n.c.
CNP Assurances Compania de Seguros (Argentine)	0,13	0,1	0,11	0,06	0,07
TOTAL	0,98	0,72	0,88	10,2	8,75

Consommation pour le fonctionnement interne

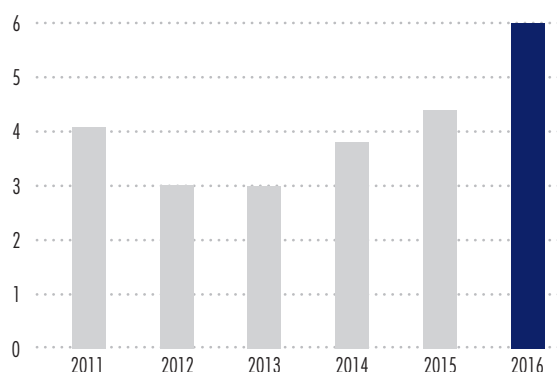
Consommation de papier pour le fonctionnement interne (2016)	Millions de feuilles consommées	Part des papiers recyclés
CNP Assurances (France)	18,9	18,5 %
MFPrévoyance (France)	0,25	0 %
Caixa Seguradora (Brésil)	1,24	0 %
CNP CIH (Chypre/Grèce) *	6,68	0 %
CNP Partners (Espagne)	0,66	0 %
CNP Santander (Irlande)	0,20	-
CNP UniCredit Vita (Italie)	0,96	100 %
CNP Assurances Compania de Seguros (Argentine)	0,51	3 %
CNP Europe Life (Irlande)	0,02	100 %
TOTAL	29,4	14,9 %

* Dont la consommation de papier des agents de CNP CIH

Consommable informatique (en nombre de cartouches)	2012	2013	2014	2015	2016
CNP Assurances (France)	8 288	7 860	6 151	6 919	9 376
MFPrévoyance (France)	n.c.	n.c.	64	106	105
Caixa Seguradora (Brésil)	406	n.c.	n.c.	n.c.	n.c.
CNP Partners (Espagne)	80	110	115	166	131
CNP UniCredit Vita (Italie)	135	145	128	91	149
CNP Assurances Compania de Seguros (Argentine)	48	n.c.	180	120	144
CNP Europe Life (Irlande)	12	14	13	11	15
TOTAL	9 048	8 213	6 731	7 485	9 920

Électricité

Consommation d'électricité (en millions de kWh)	2012	2013	2014	2015	2016
CNP Assurances (France)	18	18,34	16,93	17,70	18,27
MFPrévoyance (France)	0,35	0,36	0,30	0,29	0,32
Caixa Seguradora (Brésil)	1,32	1,19	1,61	1,22	1,36
CNP CIH (Chypre/Grèce)	0,34	1,36	1,52	1,50	1,44
CNP Partners (Espagne)	0,31	0,31	0,30	0,28	0,28
CNP Santander (Irlande)	-	-	-	0,05	0,09
CNP UniCredit Vita (Italie)	0,63	0,67	0,61	0,75	0,76
CNP Assurances Compania de Seguros (Argentine)	0,15	0,15	0,15	0,13	0,13
TOTAL	21,2	22,5	21,6	22,07	22,66

Chauffage urbain de CNP Assurances (en millions de Kw/h)**Eau**

Consommation d'eau (en milliers de m ³)	2012	2013	2014	2015	2016
CNP Assurances (France)	43,5	41,1	32,9	27,7	33,6
MFPrévoyance (France)	0,8	0,8	0,9	0,9	0,8
Caixa Seguradora (Brésil)	35,5	39,9	28,2	24,3	17,8
CNP CIH (Chypre/Grèce)	n.c.	n.c.	2,9	3	3,2
CNP Partners (Espagne)	0,7	0,9	1,5	1,7	1,2
CNP Santander (Irlande)	-	-	-	-	2,1
CNP UniCredit Vita (Italie)	1,5	3	3,2	3,6	3,4
CNP Assurances Compania de Seguros (Argentine)	1,7	1,8	1,8	1,5	1,3
TOTAL	84,2	88,2	71,9	63,2	63,5

L'analyse des contraintes locales de la consommation d'eau du Groupe par l'*Aqueduct Water Risk Atlas* (World Resources Institute) indique 3 % d'eau consommée en zone de stress « extrême », 2 % en zone de stress « élevé », 60 % en zone

de stress « moyen à élevé », 5 % en zone de stress « faible à moyen » et 30 % en zone de stress faible (voir la définition des zones et la méthodologie employée par le WRI sur le site : <http://www.wri.org/publication/aqueduct-global-maps-21-indicators>).

PRIORITÉ N° 2 : RÉDUIRE L'IMPACT CARBONE ET ENVIRONNEMENTAL DES PRODUITS**Consommation de papier métier**

Papier métiers (2016)	Consommation (en millions de feuilles)	Part des papiers certifiés gestion durable
CNP Assurances (France)	114,5	99,96 %
MFPrévoyance (France)	1,0	100 %
Caixa Seguradora (Brésil)	4,4	100 %
CNP CIH (Chypre)	2,7	0 %
CNP Partners (Espagne)	0,2	0 %
CNP UniCredit Vita (Italie)	5,4	100 %
CNP Assurances Compania de Seguros (Argentine)	0,3	90 %
CNP Europe Life (Irlande)	< 0,1	100 %
TOTAL	128,5	91,27 %

Indicateurs sociaux et environnementaux des filiales non consolidées

Pour CNP Assurances, la responsabilité sociétale s'entend au-delà des règles de consolidation comptable. À fin 2016, trois sociétés détenues à 50 % ou plus mais non consolidées font l'objet d'une veille RSE : Groupe Assurance, CNP TI et Âge d'Or.

Périmètre

- 156 collaborateurs du Groupe Assurance dans les locaux de Saint-Cloud (3 295 m²) – dont 67 Filassistance et 89 Garantie Assistance.
- 18 collaborateurs Âge d'Or (hors franchisés) à Troyes et en régions (286 m²).
- 367 collaborateurs CNP TI hébergés dans les locaux de CNP Assurances (les données de consommation sont intégrées dans les chiffres de CNP Assurances).

Indicateurs sociaux 2016 des trois filiales consolidées

Effectifs

Effectif	Part des femmes	Âge moyen
541	37 %	44,8 ans

Les effectifs sont stables. 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 dans le secteur informatique avec 26 %.

Gestion de l'emploi

Ancienneté moyenne	Turn over	Nombre de sorties	Nombre de recrutements
14 ans	4,12 %	64	64

13 % des salariés sont à temps partiel. Près de 7 000 heures supplémentaires ont été enregistrées sur 2016. Les motifs de sorties sont essentiellement des fins de contrats temporaires (37) et des démissions (8). 4 licenciements ont été enregistrés en 2016.

Santé sécurité

Taux d'absentéisme total (hors CNP TI – n.c.)	Taux d'absentéisme hors maternité
7,9 %	3,2 %

4 accidents du travail ont été enregistrés en 2016.

Une quinzaine de réunions de la commission de prévention des risques psychosociaux se sont tenues à CNPTI, huit actions regroupant les risques techniques et les risques psychosociaux ont été instruites par le groupe de travail « document unique » suite à l'analyse du baromètre social 2015.

Formation-gestion de carrière

Le nombre d'heures de formation s'élève à 11 884 pour les trois filiales françaises et représente plus de 5 % de la masse salariale en nette progression cette année.

CNP TI met en œuvre depuis 2014 le projet « Compétences » basé sur l'analyse croisée compétences/entretiens d'activité/stratégie, pour chaque collaborateur. Cette approche a permis de faire ressortir les opportunités d'évolution les plus pertinentes et accélérer ainsi les progressions professionnelles des collaborateurs.

Dialogue social

Au total 110 réunions (11 CHSCT et 99 réunions avec les représentants du personnel, notamment avec les membres en charge du document unique) se sont tenues.

Plusieurs accords ont été signés à CNPTI, notamment sur l'intéressement et l'augmentation collective des salaires. Les travaux sur la démarche GPEC ont été lancés.

Promotion de l'égalité des chances

Part des femmes cadres	Part des femmes cadres de direction
34 %	13,4 %

On note 7 travailleurs en situation de handicap dans les trois entités et 21 personnes en contrat de professionnalisation à CNPTI. À travers son contrat de génération, CNPTI s'engage à recruter des jeunes de moins de 31 ans dont des alternants en fin de cursus et à maintenir une proportion d'au moins 13 % de collaborateurs de 57 ans et plus.

Indicateurs environnementaux 2016

Comme l'ensemble du groupe CNP Assurances, ces trois filiales interviennent dans le domaine du service avec un impact environnemental faible.

Les équipes de CNPTI étant hébergées dans les locaux de CNP Assurances, les données environnementales liées à leur consommation sont intégrées aux données environnementales de CNP Assurances et n'apparaissent pas dans les statistiques suivantes.

Consommation

Papier	Électricité
1 053 000 feuilles	373 335 kWh

La consommation de papiers a diminué de 15 % en 2016. L'année 2015 avait été impactée par une augmentation des documents publicitaires d'Âge d'Or. En 2016 la suppression des imprimantes individuelles chez Assuristance a permis une diminution d'un tiers de la consommation. Les impressions en recto verso sont généralisées dans toutes les entités ainsi que le développement des projets de dématérialisation de formulaires et l'optimisation des moyens d'impression.

Déchets

Assuristance a mis en place un dispositif de collecte de piles (7 kg), de papier (2,6 tonnes), de cartouches et depuis 2016 un système de recyclage pour le petit matériel électrique et néons. 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 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, bilan RSE, document de référence...

Suivez-nous



@CNP_Assurances



cnpassurances.official



linkedin.com/company/cnp



youtube.com/c/CnpFr_officiel

Amusez-vous sur cespetiteschoses.fr

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

Découvrez nos films #ATousNosAvenirs

CNP Assurances rend hommage à tous ceux
qui ont eu l'audace de donner un virage
surprenant à leur vie, à se réinventer...
Quatre histoires filmées par Olivier Delacroix
qui donnent confiance en l'avenir.

