

RAPPORT DE GESTION
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
EXERCICE 2017



Sommaire

1. FAITS MARQUANTS	3
2. ACTIVITE	8
3. ANALYSE DES COMPTES	14
4. PERSPECTIVES DE DEVELOPPEMENT	23
5. FACTEURS DE RISQUE	24
6. RISQUES FINANCIERS LIES AUX EFFETS DU CHANGEMENT CLIMATIQUE.....	42
7. RESPONSABILITE SOCIETALE D'ENTREPRISE : INFORMATIONS SOCIALES, SOCIETALES ET ENVIRONNEMENTALES	45
8. PROCEDURES RELATIVES A L'ELABORATION ET AU TRAITEMENT DE L'INFORMATION COMPTABLE ET FINANCIERE	113
9. BILAN DES OPERATIONS REALISEES DANS LE CADRE DU PROGRAMME DE RACHAT D'ACTIONS.....	115
10. ACTIONNARIAT ET EVOLUTION DU CAPITAL SOCIAL.....	117
11. LISTE DES SUCCURSALES	120

1. Faits marquants

1.1. Premier semestre

17/01/2017 Global Capital distingue CNP Assurances

Global Capital a décerné ses prix de l'année en matière d'opération de financement obligataire en Europe. CNP Assurances a reçu le prix de l'émission de l'année pour le secteur de l'assurance.

L'émission *Tier 3* d'octobre 2016 a permis de lever du capital au coût le plus bas jamais atteint par un assureur européen, grâce au format *Tier 3* désormais prévu par Solvabilité 2.

La réponse des investisseurs a été très favorable sur un produit innovant, soulignant la confiance envers le crédit de CNP Assurances.

16/03/2017 Un premier accord QVT pour CNP Assurances

CNP Assurances a signé avec trois organisations syndicales représentatives des salariés son premier accord relatif à la qualité de vie au travail (QVT). Accompagnant la transformation de l'entreprise, il place la qualité du travail au cœur de la démarche.

La stratégie de rééquilibrage du modèle d'affaires de CNP Assurances vers la protection et la réussite de sa transformation digitale reposent sur l'engagement de l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

31/03/2017 La Caisse des Dépôts et CNP Assurances finalisent l'acquisition de 49,9% du capital de RTE

Suite à l'approbation des autorités compétentes en matière de contrôle des concentrations, la Caisse des Dépôts et CNP Assurances ont finalisé l'acquisition d'une participation indirecte de 49,9% du capital de RTE.

Cet investissement s'inscrit dans la stratégie d'investisseur responsable et de long terme de CNP Assurances avec notamment pour objectif d'accompagner la transition énergétique et écologique du pays.

12/04/2017 CNP Assurances, premier assureur des pays industrialisés au classement Oekom Research 2017 pour sa performance RSE

Pour la deuxième année consécutive, CNP Assurances est classée premier assureur des pays industrialisés du « *Corporate Responsibility Review* » de l'agence de notation extra-financière allemande Oekom Research.

CNP Assurances devance l'ensemble des compagnies d'assurance des pays industrialisés pour ses performances en matière ESG - environnement, social-sociétal, gouvernance.

La capacité de CNP Assurances à transformer durablement son modèle d'affaires via une politique de ressources humaines engagée, un accès à l'assurance pour tous et une stratégie d'investisseur responsable généralisée à plus de 80% de ses actifs, s'accompagne depuis 2015 de mesures prises en faveur de la lutte contre le changement climatique.

12/04/2017 CNP Patrimoine saluée pour son innovation

CNP Patrimoine a reçu l'Oscar de l'Innovation de l'assurance vie et de la prévoyance à l'occasion des 32èmes Oscars organisés par Gestion de Fortune le 6 avril 2017 à Paris au Grand Hôtel Intercontinental Opéra.

Ce prix récompense la qualité de l'offre CNP *Private Equity for Personal Savings*, CNP PEPS. Ce support en unité de compte, proposé dans les contrats de CNP Patrimoine depuis septembre 2016, permet de combiner les avantages du non côté et de l'assurance vie.

13/04/2017 Reconduction des dirigeants mandataires sociaux

Le conseil d'administration qui s'est réuni à l'issue de l'assemblée générale du 13 avril 2017 a décidé de maintenir la dissociation des fonctions de président et de directeur général de CNP Assurances et de reconduire les dirigeants mandataires sociaux Jean-Paul Faugère et Frédéric Lavenir dans leurs responsabilités respectives de président du conseil d'administration et de directeur général de CNP Assurances.

18/05/2017 Publication des SFCR solo et groupe de CNP Assurances au 31 décembre 2016

CNP Assurances a publié ses rapports en français sur la solvabilité et la situation financière (*Solvency and Financial Condition Report* ou SFCR), conformément aux nouvelles exigences réglementaires. Ces rapports, relatifs à l'exercice 2016, ont été approuvés par le conseil d'administration de CNP Assurances lors de la séance du 10 mai 2017. Le SFCR est un rapport narratif à destination du public, exigé par la directive Solvabilité 2 à partir de 2016. Il est produit à fréquence annuelle :

- pour le groupe CNP Assurances, c'est-à-dire en consolidant l'activité de CNP Assurances SA et de ses principales filiales en France et hors de France ;
- pour CNP Assurances SA en vision solo, c'est-à-dire en considérant uniquement l'activité de CNP Assurances SA sans consolider l'activité de ses principales filiales en France et hors de France

1.2. Deuxième semestre

26/09/2017 CNP Assurances avec Open CNP à la 5e édition de France Digitale Day

Pour la deuxième année consécutive, CNP Assurances est partenaire de France Digitale Day.

Lors de l'édition 2016 du France Digitale Day, CNP Assurances avait annoncé une enveloppe de 100 M€ à déployer sur 5 ans pour son programme Open CNP. S'inscrivant dans le cadre de la dynamique digitale de CNP Assurances, ce programme d'Open Innovation a pour objectif d'accompagner financièrement la croissance de *start-ups* innovantes tout en développant avec elles des partenariats dans une logique gagnant-gagnant.

En 2016, Open CNP avait réalisé trois opérations en entrant au capital de :

- Lendix, 1ère plateforme française de *crowdfunding* pour les PME ;
- H4D, entreprise pionnière en matière de solutions de télémédecine ;
- Alan, qui propose aux *startups* et aux PME une complémentaire santé avec souscription directe 100 % en ligne.

En 2017, le programme Open CNP poursuivait l'accompagnement de *start-ups* en entrant au capital de Stratumn, un leader des solutions de réseau sécurisant les processus entre les entreprises et leurs parties-prenantes par la technologie *blockchain*, et très récemment de MyNotary, 1^{ère} plateforme collaborative française de co-construction en ligne de contrats immobiliers.

Open CNP devrait à terme permettre d'accompagner entre 15 et 20 *start-ups*.

29/09/2017 Conclusion d'un protocole d'accord non-engageant avec Caixa Seguridade

CNP Assurances annonce la conclusion d'un protocole d'accord non-engageant avec Caixa Seguridade prévoyant les modalités d'un nouvel accord de distribution exclusif au Brésil à compter du 1^{er} janvier 2018.

Ce nouvel accord permettrait à CNP Assurances de sécuriser à très long terme (23 ans) une part importante de son activité réalisée dans le réseau de Caixa Econômica Federal.

Les discussions entre les deux partenaires n'étant pas achevées au 22 décembre 2017, CNP Assurances a annoncé envisager, sous réserve de la bonne fin de ces discussions, une conclusion de ce nouvel accord début 2018.

21/11/2017 CNP Assurances Trophée d'Or aux Victoires des Leaders du Capital Humain

CNP Assurances remporte le Trophée d'or pour sa politique RH dans la catégorie banque-finance & assurance et le Trophée d'argent pour sa politique de formation lors de la 4e édition des Victoires des Leaders du Capital Humain.

Organisées le 14 novembre 2017 à Paris par Leaders League, éditeur du magazine Décideurs, les Victoires des Leaders du Capital Humain ont particulièrement distingué CNP Assurances qui a reçu le Trophée d'Or dans la catégorie banque-finance & assurance pour sa transformation et pour sa démarche DIALOG qui place le collaborateur et le client au centre de ce projet.

La transformation s'est notamment traduite par la signature de deux accords clés : premier accord GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences) en novembre 2016 et accord sur la qualité de vie au travail (QVT) en février 2017.

Signés pour une durée de 3 ans, ils ont pour objectif d'accompagner l'accélération digitale, l'évolution du modèle d'affaires et de l'environnement réglementaire de l'entreprise.

Par ailleurs, le nouveau programme de formation à destination des managers de l'entreprise a, à l'occasion des Victoires des Leaders du Capital Humain, été récompensé par un Trophée d'Argent.

8/12/2017 CNP Assurances annonce 5 Md€ de nouveaux investissements en faveur de la transition énergétique et écologique d'ici 2021

Pour contribuer à limiter le réchauffement climatique à 2°C à la fin du siècle, CNP Assurances annonce 5 Md€ de nouveaux investissements en faveur de la transition énergétique et écologique (TEE) d'ici à fin 2021, adapte sa stratégie d'investissement actions en alignant la gestion des portefeuilles sur des indices favorisant la TEE et intensifie son engagement de réduction de leur empreinte carbone.

Signataire du Montréal Carbon Pledge en mai 2015, CNP Assurances s'était, dans la lignée de la COP 21, engagée notamment à réduire de 20 % l'empreinte carbone de ses portefeuilles d'actions cotées et à réduire de 20 % la consommation d'énergie de son patrimoine immobilier à l'horizon 2020. CNP Assurances, considérant les résultats déjà atteints et l'urgence de l'enjeu climat, décide d'intensifier son action en se fixant de nouvelles ambitions.

CNP Assurances porte à 30 % son objectif de réduction de l'empreinte carbone de son portefeuille actions à horizon 2021 par rapport à l'année de référence 2014¹.

18/12/2017 Malakoff Médéric et CNP Assurances concluent un accord de distribution et de réassurance sur le marché des professionnels indépendants et des particuliers

Le réseau Amétis de CNP Assurances, fort de 220 conseillers dont 86 certifiés en gestion de patrimoine et protection sociale, implantés sur tout le territoire et spécialisés dans la fidélisation des clients par le conseil de proximité et la capacité à apporter des solutions de protection, proposera aux clients travailleurs non-salariés et dirigeants d'entreprises de Malakoff Médéric une approche globale de protection de la personne et du patrimoine. Ce partenariat commercial conforte la stratégie multipartenariale de CNP Assurances et ses ambitions de développement en prévoyance et épargne patrimoniale sur le marché des professionnels et des particuliers.

Ce partenariat permettra à Malakoff Médéric, via sa plateforme de vente à distance, d'accroître son développement en santé individuelle et prévoyance obsèques auprès des clients particuliers de CNP Assurances.

20/12/2017 CNP Assurances et UniCredit renouvellent leur partenariat en Italie

CNP Assurances et UniCredit ont procédé au renouvellement de leur partenariat dans le domaine de l'assurance de personnes en Italie, au travers de la société CNP UniCredit Vita détenue à 57,5 % par CNP Assurances, 38,8 % par UniCredit et 3,7 % par Cardif. Conclu pour 7 ans à compter du 1er janvier 2018, ce partenariat se matérialise par un pacte d'actionnaires signé entre CNP Assurances, UniCredit et Cardif, et par un accord de distribution entre CNP UniCredit Vita et UniCredit.

Doté de nouvelles ambitions, ce dernier conforte la présence du groupe CNP Assurances en Italie et prévoit la création d'une structure d'animation commerciale dédiée au sein de la filiale commune pour développer la commercialisation de contrats d'épargne en unités de compte, de prévoyance individuelle et d'assurance emprunteur, en ligne avec la stratégie de réorientation du mix-produits de CNP Assurances. Son périmètre géographique reste inchangé : il couvre le centre et le sud de l'Italie, la Sardaigne et la Sicile, soit 1 365 agences et points de vente UniCredit.

¹ Cet objectif a été renforcé début 2018 : CNP Assurances vise désormais une empreinte carbone de 0,25 teqCO₂/K€ investis à fin 2021 (tonnes équivalent CO₂ par millier d'euros investis) contre 0,33 teqCO₂/K€ investis soit une réduction de près de 48 % par rapport à 2014.

1.3 Événement post-clôture

Aucun changement significatif n'est intervenu dans la situation financière ou commerciale du Groupe entre la fin de l'exercice et l'arrêté des comptes 2017 par le conseil d'administration.

2. Activité

2.1. Environnement économique et financier

Une croissance au plus haut depuis 2010 grâce à une reprise synchronisée et vertueuse

A l'heure de dresser les bilans, 2017 apparaît clairement comme la meilleure année de la décennie. Sur le plan économique, la croissance mondiale s'est resynchronisée pour atteindre 3,7 % grâce à l'accélération des pays développés (surtout zone euro et Japon) et au rebond des pays émergents (illustré par la sortie de récession du Brésil, dans un contexte politique qui reste agité et plein d'incertitude). Cette amélioration s'explique par la reprise conjuguée du commerce mondial (+ 5 %) et du secteur manufacturier (amélioration de la consommation des ménages et reprise de l'investissement).

Cette embellie a créé un cercle vertueux illustré par le recul des taux de chômage qui sont revenus dans certains pays (US, UK, Japon, Allemagne) sur des niveaux proches du plein emploi. Pour autant ces créations d'emploi ont généré des tensions salariales limitées et la hausse des prix des matières premières (métaux, pétrole) n'a été que partiellement répercutée par les entreprises. Ceci explique que les niveaux d'inflation soient demeurés en dessous des cibles des banques centrales (dans les pays développés) et ont même fortement reculé dans les pays émergents (de 6 % à 2,9 % au Brésil en 2017) grâce à la remontée des devises contre dollar.

Des politiques monétaires toujours expansionnistes en raison de la modération de l'inflation

Dans un contexte de modération des prix, les banques centrales ont maintenu des politiques monétaires expansionnistes (dans le cas de la BCE, banque centrale européenne, et de la BOJ, banque du Japon) ou ont mis en place une normalisation lente dans le cas de la FED (réserve fédérale des Etats-Unis) qui, en dépit des hausses de taux (75 points de base en 2017) et des réductions de ses achats obligataires, a maintenu un discours très prudent. Dans la zone euro, les prévisions d'une inflation durablement inférieure à la cible de 2 % (renforcées par la remontée de l'euro) ont conduit la BCE à prolonger de 9 mois (jusqu'en septembre 2018) les achats d'obligations à un rythme de 30 milliards d'euros par mois tout en maintenant le réinvestissement des tombées (environ 120 milliards d'euros en 2018). L'offre nette d'obligations souveraines restera donc négative en 2018. Cette pénurie de papiers a pour conséquence une stabilisation voire une compression des primes de crédit sur les dettes périphériques en dépit des incertitudes politiques. A l'inverse les banques centrales émergentes ont engagé des politiques de baisse des taux, à l'image du Brésil qui a réduit ses taux directeurs de 13,75 % à 7 % sur 2017.

Le contexte économique a été très porteur avec une croissance en accélération en zone euro (proche de 2,4 %) et au Japon (1,7 %), vigoureuse aux US (avec un rythme trimestriel proche de 3 % à partir du 2nd trimestre) et en Chine. Surtout les indicateurs avancés (PMI, ISM, Ifo) demeurent proches de leurs sommets et semblent annoncer un début d'année 2018 toujours robuste.

Les meilleures performances depuis 2010 avec une hausse concertée des actions et obligations

Le contexte favorable a soutenu le prix des actifs, principalement des actions. Le MSCI Monde progresse de 21 % tiré par les actions US (nouveaux records sur les 3 indices de référence : S&P500, Dow Jones, Nasdaq) et les actions émergentes (+ 32 %). Les actions européennes ont connu une année plus contrastée (Euro Stoxx 50 : + 10 % et CAC 40 + 13 %), influencée par les échéances politiques et l'appréciation de l'euro (passé de 1,05 à 1,20 par rapport au dollar). Au global les actions ont profité de la forte hausse des résultats des sociétés qui, pour la première fois depuis 2010, ont dépassé le consensus des analystes de début d'année.

Pour autant les marchés obligataires ont résisté en dépit des craintes sur la politique fiscale des Etats-Unis. La compression des *spreads* liée à la recherche de rendement des institutionnels et la stabilité des taux (persistance du niveau bas des taux européens avec un taux swap européen 10 ans proche de 0,85% et un taux OAT 10 ans proche de 0,75 % ; et taux US 10 ans proche de 2,45 %) expliquent ces performances positives : + 5 à 7 % sur le crédit à haut rendement, + 10 % sur les dettes émergentes. Plus globalement, les marchés (taux et actions) ont bénéficié d'une relative stabilité, illustrée par des niveaux de volatilité extrêmement faibles (VIX, indice de volatilité implicite sur le Dow Jones, à 10 % et V2X, indice de volatilité implicite sur l'Eurostoxx 50, à 12 %), en dépit des échéances politiques et des tensions géopolitiques qui ont jalonné l'année.

Une dépréciation surprise du dollar qui a fortement influencé les performances géographiques

Au final, la principale surprise de l'année aura été la dépréciation du dollar (- 14 % vs €, -6 % vs yuan chinois), qui a déjoué les consensus de début d'année. Cette baisse s'explique par les revers de l'administration Trump sur la mise en œuvre des réformes annoncées. Si cette correction du billet vert n'a pas pesé sur les marchés, elle a en revanche entraîné des écarts de performances entre zones, au détriment notamment de l'Europe. A noter en particulier une dépréciation de 14% du Real brésilien par rapport à l'Euro.

Des perspectives 2018 toujours favorables mais une inversion

Pour 2018, les taux européens devraient remonter mais de manière modérée au regard du maintien de la politique d'achat de la BCE et de taux monétaires toujours négatifs ... même si la FED devrait poursuivre sa normalisation monétaire avec un risque d'accélération si la réforme fiscale soutient une économie proche de ses pleines capacités. Ailleurs la Chine devrait ralentir suite au resserrement du crédit décidé fin 2017. Parmi les autres émergents la reprise devrait se poursuivre notamment au Brésil où la baisse de l'inflation (et des taux) et le redressement de la devise devraient soutenir la consommation interne et donc la croissance (attendue à 2,5 % vs 1 % en 2017). Les incertitudes concerneront l'adoption de la réforme sociale et l'échéance électorale d'octobre.

2.2. Activité de CNP Assurances

Le chiffre d'affaires du Groupe atteint 32,1 Md€, en hausse de 1,9 % (+ 0,7 % à périmètre et change constants).

En France, le chiffre d'affaires s'établit à 22,8 Md€, en repli de 5,9 %.

En épargne/retraite, le chiffre d'affaires de 18,1 Md€ est en baisse de 9,5 %, principalement en raison de l'arrêt des nouvelles souscriptions de contrats épargne/retraite des Caisses d'Épargne depuis le 4^{ème} trimestre 2016. Dans le cadre des accords de distribution avec le groupe BPCE, CNP Assurances réassure à 40 % les affaires nouvelles épargne/retraite souscrites par Natixis Assurances entre 2016 et 2019 sur le réseau des Caisses d'Épargne. A ce titre, le chiffre d'affaires comprend 1,4 Md€ de primes acceptées. La part d'unités de compte (UC) dans le chiffre d'affaires continue à augmenter pour atteindre 20,7 % (contre 15,0 % en 2016), notamment sous l'effet des campagnes commerciales visant à favoriser le transfert des encours vers des produits moins consommateurs de capital (3,3 Md€ de transferts dont 28% en faveur de supports UC et Eurocroissance). Les transferts vers les supports Eurocroissance atteignent 153 M€. La collecte nette épargne/retraite est positive de 2,3 Md€ pour les contrats en UC et négative de 7,7 Md€ pour les contrats en euro.

En prévoyance/protection, le chiffre d'affaires est en hausse de 11,4 % à 4,7 Md€ tant en prévoyance (+ 21,4 %) qu'en assurance emprunteur (+ 5,8 %), notamment en raison de l'élargissement du périmètre de distribution de l'assurance emprunteur au sein du groupe BPCE.

Le taux de marge sur affaires nouvelles progresse fortement pour atteindre 21,5 % (contre 10,0 % sur l'année 2016) grâce à l'amélioration du mix produits (contrats en UC et prévoyance/protection) et à un contexte économique plus favorable.

En Amérique latine, tous les segments de marché contribuent à la hausse du chiffre d'affaires qui enregistre une progression de 47,4 % pour atteindre 5,3 Md€ (+ 38,1 % à périmètre et change constants).

En épargne/retraite, le chiffre d'affaires affiche une hausse de 71,6 % (+ 60,5 % à périmètre et change constants), Caixa Seguradora continuant à surperformer le marché brésilien de la retraite et à accroître sa part de marché qui atteint 8,1 % (contre 5,9 % un an plus tôt). La part d'UC dans le chiffre d'affaires atteint 98,4 % (contre 97,7 % un an plus tôt). La collecte nette épargne/retraite fait plus que doubler pour atteindre 2,0 Md€ en quasi-totalité en UC.

En prévoyance/protection, le chiffre d'affaires augmente de 15,0 % (+ 8,0% à périmètre et change constants), tant en assurance emprunteur immobilier et consommation qu'en prévoyance.

Le taux de marge sur affaires nouvelles continue à progresser pour s'établir à 32,6 % (contre 29,1 % sur l'année 2016).

En Europe hors France, le chiffre d'affaires atteint 4,0 Md€, en progression de 8,6 % par rapport à 2016 (+ 3,7 % à périmètre constant).

En épargne/retraite, le chiffre d'affaires est en hausse de 7,7 %, sous l'effet de la première consolidation de CNP Luxembourg. CNP UniCredit Vita et CNP Partners ont réorienté avec succès leur mix produits en faveur des unités de compte : la part d'UC dans le chiffre d'affaires s'inscrit en très forte progression pour atteindre 72,8 % (contre 56,5 % un an plus tôt). La collecte nette positive sur les contrats en UC (+0,8 Md€) fait plus que compenser la décollecte constatée sur les contrats en euro (- 0,5 Md€).

Le chiffre d'affaires prévoyance/protection progresse de 11,5 %, essentiellement porté par CNP Santander (+ 14,3 %) en assurance emprunteur consommation.

Le taux de marge sur affaires nouvelles reste élevé à 19,1 % (contre 19,3 % sur l'année 2016).

Chiffre d'affaires par pays

(M€)	2017	2016	Variation (%)	Variation à périmètre et change constants (%)
France	22 820,5	24 251,3	-5,9	-5,4
Brésil	5 261,4	3 548,6	48,3	38,6
Italie	2 851,3	2 770,7	2,9	2,9
Allemagne	469,5	431,2	8,9	8,9
Espagne	221,3	242,0	-8,6	-8,6
Luxembourg ⁽¹⁾	179,6	0,0	ns	ns
Chypre	142,8	139,0	2,8	2,8
Pologne	67,3	56,8	18,5	18,5
Argentine	40,9	47,5	-13,8	-1,1
Norvège	24,3	11,9	104,6	104,6
Danemark	18,1	12,9	40,2	40,2
Autriche	11,8	7,5	57,0	57,0
Portugal	6,4	7,5	-14,2	-14,2
Autres hors France	11,8	9,4	26,6	26,6
Total hors France	9 306,6	7 284,9	27,8	22,5
Total	32 127,0	31 536,2	1,9	0,7

(1) CNP Luxembourg est consolidée pour la première fois au 31 décembre 2017 avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2017.

Chiffre d'affaires par segment

(M€)	2017	2016	Variation (%)	Variation à périmètre et change constants (%)
Epargne	19 728,2	21 629,4	-8,8	-9,0
Retraite	4 984,1	3 299,7	51,0	44,2
Prévoyance	1 957,6	1 762,6	11,1	9,0
Assurance emprunteur	4 392,6	4 001,0	9,8	8,7
Santé	675,9	498,1	35,7	34,1
Domage aux biens	388,7	345,4	12,6	6,3
Total	32 127,0	31 536,2	1,9	0,7

2.3. Prises de participation et de contrôle (article L.233-6 du Code de commerce)

Les prises de participation et de contrôle réalisées par la société en 2017, au sens de l'article L.233-6 du Code de commerce, sont les suivantes :

	Détention au 31/12/2017	Détention au 31/12/2016
XANGE DIGITAL 3	5,83%	0,00%
MED II S.L.P	6,00%	0,00%
FONDS DE FONDS DIGITAL	7,50%	0,00%
ENTREPRENDRE & CROISSANCE I	10,42%	0,00%
ACTIPIERRE EUROPE	10,81%	9,35%
APEH FRANCE INVESTISSEMENT 1	12,66%	8,86%
Hemisphere holding	20,00%	0,00%
CTE	20,01%	0,00%
SG AM AI PRIVATE VALUE A	24,51%	19,61%
ARDIAN EXPANSION FUND IV TRIPLE C CO-INVEST	45,45%	0,00%
RSS IMMO	99,90%	0,00%
WOODLAND INVEST	100,00%	0,00%
EUROPE PROPERTIES INVESTMENTS	100,00%	0,00%
CAPLOC	100,00%	0,00%

3. Analyse des comptes

3.1. Comptes consolidés

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

Formation du résultat

Les principaux agrégats de gestion peuvent être résumés comme suit :

(en millions d'euros)	Zones géographiques			Compte propre	Total 2017 ⁽¹⁾	Total 2016 ⁽²⁾	Variation (%)	Variation à change et périmètre constants (%) ⁽³⁾
	France	Amérique Latine	Europe hors France					
Chiffre d'affaires	22 820	5 302	4 004		32 127	31 536	+ 1,9	+ 0,7
PNA total	1 715	1 075	258		3 048	2 782	+ 9,6	+ 7,2
Revenus du compte propre				779	779	771	+ 0,9	+ 0,0
Frais de gestion					-938	-916	+ 2,4	+ 1,0
Résultat brut d'exploitation					2 889	2 638	+ 9,5	+ 7,2
Charges de financement					-247	-248	- 0,6	- 0,6
Mise en équivalence					7	6	+ 17,3	+ 11,1
IS					-1 001	-865	+ 15,7	+ 12,8
Intérêts minoritaires					-336	-293	+ 14,7	+ 8,5
Effet <i>Fair Value</i> et plus et moins-values nettes					200	159	na	na
Éléments non courants					-227	-195	na	na
Résultat net					1 285	1 200	+ 7,0	+ 5,6

(1) Les produits et charges des instruments financiers à terme propres aux opérations de cash-flow hedging sont désormais comptabilisés en charges de financement en application d'une recommandation de l'AMF. Hors ce reclassement (19,5 M€ en 2016), la charge d'intérêts est en hausse de 7,9%.

(2) La refacturation de frais de gestion comptabilisée en moins des charges en 2016 figure désormais en PNA.

(3) Le périmètre constant 2017 ne comprend pas la consolidation de l'activité CNP Luxembourg.

Le résultat brut d'exploitation est un indicateur majeur de la communication du groupe CNP Assurances. Il présente la caractéristique d'être indépendant du rythme et de l'ampleur des réalisations de plus-values actions et immobilier revenant aux actionnaires et des conséquences des mouvements des marchés.

Le résultat brut d'exploitation se calcule en retraitant du résultat net part du groupe (RNPG) les éléments suivants:

- les charges de financement ;
- la quote-part de résultat des sociétés mises en équivalence ;
- les impôts sur les résultats ;
- les intérêts minoritaires ;
- les plus-values nettes & effet *fair value* ;
- les éléments non-récurrents.

Parmi les principaux indicateurs d'activités, on notera les évolutions suivantes :

- le **chiffre d'affaires** de 32,1 Md€, en progression de 1,9% (voir commentaires au § 2.2) ;
- les encours moyens gérés hors participation aux bénéfices différée et bruts de réassurance, qui ont connu, en 2017, une progression de 2,2 %. Leur évolution totale résulte à la fois des primes encaissées, de la revalorisation des droits des assurés, des paiements des sinistres et des sorties de contrats.

Le **produit net d'assurance (PNA)** est en forte hausse de 9,6% à 3 048 M€ au 31 décembre 2017 (+ 7,2 % à périmètre et change constants).

PNA France

En France, le PNA atteint 1 715 M€, en progression de 7,2 %, principalement porté par le segment prévoyance/protection qui bénéficie du ralentissement de la baisse des taux d'actualisation réglementaires, de la hausse du chiffre d'affaires et d'une amélioration du ratio combiné.

PNA Amérique latine

En Amérique latine, le PNA atteint 1 075 M€, en hausse de 14,6 % (+ 7,5 % à périmètre et change constants), sous l'effet de la poursuite de la bonne dynamique opérationnelle de la prévoyance/protection et de la forte croissance des encours en retraite, et malgré l'impact de la baisse des taux d'intérêt au Brésil sur le renforcement des provisions techniques.

PNA Europe hors France

En Europe hors France, le PNA enregistre une hausse de 5,5 % pour s'établir à 258 M€, principalement soutenu par la croissance solide de l'activité prévoyance/protection de CNP Santander.

Les revenus du compte propre s'élèvent à 779 M€, en hausse de 0,9 % (stables à périmètre et change constants). Au Brésil, l'impact négatif de la baisse des taux d'intérêt sur les revenus du compte propre est compensé par la hausse du cours de change moyen du real brésilien.

Frais de gestion

Les frais de gestion s'établissent à 938 M€, en hausse de 2,4 % (+ 1,0 % à périmètre et change constants). En France, les frais de gestion atteignent 612 M€, en baisse de 2,6 %. A fin 2017, le Programme d'Excellence Opérationnelle (PEO) a déjà permis une réduction récurrente de la base de coûts de près de 43 M€ en année pleine conformément aux attentes.

Résultat brut d'exploitation

Le RBE s'élève à 2 889 M€, en hausse de 9,5 % (+ 7,2 % à périmètre et change constants).

Charges de financement

Le montant des charges de financement est stable (- 0,6 % à périmètre et change constant). Les produits et charges des instruments financiers à terme propres aux opérations de cash-flow hedging sont désormais comptabilisés en charges de financement en application d'une recommandation de l'AMF. Hors ce reclassement (18,5 M€ en 2016), la charge d'intérêts est en hausse du fait des émissions courant 2016 qui portent une charge d'intérêt en année pleine en 2017.

Impôts sur les résultats

Le taux d'impôt augmente (37,9 % en 2017 contre 36,2 % en 2016). Cette hausse s'explique notamment par les effets de la loi de finances pour 2018 ayant instauré une surtaxe exceptionnelle d'IS partiellement compensée par la suppression de la contribution additionnelle de 3% sur les revenus distribués.

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

Les plus-values tirent leur origine principalement de la vente d'actions et OPCVM actions (+ 162 M€).

Éléments non récurrents

En 2017, les éléments non récurrents correspondent essentiellement à une dotation de provision liée au désengagement de l'Etat concernant les majorations légales, combinée à un renforcement de provisions. En 2016, ils recouvraient essentiellement un renforcement de provisions de 195 M€ (299 M€ avant impôt).

Résultat net part du Groupe

Il s'élève à 1 285 M€, en augmentation de 7 % par rapport à 2016. À change et périmètre constants, il progresse de 5,6 %.

La contribution de la France au RNPG est de 935 M€, en hausse de 3,4 %.

Le RNPG de l'Amérique latine augmente de 19,5 % à 297 M€ (+ 12,0 % à change et périmètre constants) et représente 23% du RNPG, celui de l'Europe hors France s'établit à 52 M€, soit 4 % du RNPG.

Bilan consolidé au 31 décembre 2017

Au 31 décembre 2017, le total du bilan consolidé s'élève à 423,3 Md€ contre 419,1 Md€ au 31 décembre 2016, soit une augmentation de 1%.

- Placements consolidés

Les placements des activités d'assurance du groupe CNP Assurances au 31 décembre 2017 atteignent 387,1 Md€, en progression de 1%.

Les éléments détaillés figurent dans les notes 8 et 9 de l'annexe aux comptes consolidés.

- Capitaux propres

Les capitaux propres part du Groupe, qui s'élèvent à 18 257,1 M€, augmentent de 723,6 M€ par rapport au 31 décembre 2016. L'évolution des capitaux propres s'explique principalement par le résultat de l'exercice 2017 (+ 1 284,5 M€), les dividendes versés (- 549,3 M€), l'effet de la réévaluation sur les capitaux propres (+ 285,2 M€) et les écarts de change (- 228,3 M€).

Les capitaux propres comportent les titres super-subordonnés (TSS) (1 765,2 M€) classés en capitaux propres suite à la réponse de l'IFRIC de novembre 2006.

Les éléments détaillés figurent dans la note 4 de l'annexe aux comptes consolidés.

- Provisions techniques

Les passifs relatifs aux contrats représentent 365,2 Md€, en augmentation de 0,9 % par rapport au 31 décembre 2016.

Hors variation de participation aux bénéfices différée, la croissance des passifs relatifs aux contrats est de 1,2 %.

Pour plus d'informations, consulter la note 10 de l'annexe aux comptes consolidés.

- Dettes de financement

Les dettes de financement s'élèvent à 5 300 M€ au 31 décembre 2017, contre 5 427,1 M€ à fin 2016. Cette baisse s'explique par l'impact de l'évolution du taux de change sur les émissions libellées en devise étrangère.

La note 11 de l'annexe aux comptes consolidés fournit le détail.

Couverture de la marge de solvabilité

Le taux de couverture du capital de solvabilité requis groupe, déterminé conformément à la Directive 2009/138/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 sur l'accès aux activités de l'assurance et de la réassurance et leur exercice (Solvabilité II) et aux modalités définies par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, est de 190 % au 31 décembre 2016, contre 177 % à fin 2016.

Évolution des placements consolidés et gestion financière

Les placements des activités d'assurance du groupe CNP Assurances au 31 décembre 2017 atteignent 387,1 Md€, en progression de 1 %.

Les titres disponibles à la vente représentent, au 31 décembre 2017, 76,6 % des placements, les titres de transaction 21,1 %, les titres conservés jusqu'à l'échéance et les autres placements (essentiellement les immeubles de placement, les prêts et les instruments dérivés) 2,3 %.

3.2. Comptes annuels de CNP Assurances (normes françaises)

Chiffre d'affaires

En millions d'euros	31.12.2017	31.12.2016	2017/2016	31.12.2015
Chiffre d'affaires assurances individuelles	17 577	19 480	-9,77 %	19 354
Chiffre d'affaires assurances collectives	5 372	4 564	17,69 %	4 990
Total	22 948	24 045	-4,56 %	24 344

Le chiffre d'affaires 2017 est en baisse de 4,56 %.

Assurances individuelles

Le recul sur les assurances individuelles s'explique principalement par l'arrêt des nouvelles souscriptions de contrats épargne/retraite des Caisses d'Epargne. Il est à noter une réorientation de la collecte sur les supports UC au détriment des supports euros plus traditionnels.

Assurances collectives

Chiffre d'affaires assurances collectives par segment

En millions d'euros	31.12.2017	31.12.2016	2017/2016	31.12.2015
Décès	2 191	1 818	20,52 %	1 966
Retraite	992	671	47,86 %	953
Dommages corporels	2 189	2 075	5,46 %	2 071
Total	5 372	4 564	17,6 %	4 990

Sur l'assurance collective, le chiffre d'affaires progresse sur l'ensemble des segments en raison notamment de l'élargissement du périmètre de distribution de l'assurance emprunteur au sein du groupe BPCE.

Résultat

Le résultat net de CNP Assurances augmente de 4,4% et s'élève à 1 142,5 M€ contre 1 094,9 M€ en 2016. L'année 2017 intègre le boni résultant de la fusion par absorption de PREVIPOSTE et ITV pour un montant de 19,6 M€.

Capitaux propres

Les capitaux propres qui s'élevaient à 10 492,5 M€ au 31 décembre 2016 atteignent 11 405,5 M€ au 31 décembre 2017. L'évolution provient principalement du dividende payé en 2016 (- 549,3 M€), du résultat de l'exercice 2017 (1 142,5 M€), des mouvements de réserve de capitalisation (22,9 M€) et de l'impact du boni de fusion Préviposte/ITV (296,9 M€).

Délais de paiement

La loi du 17 mars 2014 relative à la consommation a renforcé la transparence en matière de délais de paiement, en exigeant que les entreprises dont les comptes annuels sont certifiés par un commissaire aux comptes fournissent des informations sur les délais de paiement de leurs fournisseurs et de leurs clients suivant des modalités définies par décret.

Le premier exercice comptable concerné par cette obligation de reporting sous forme de mention dans le rapport de gestion est 2017.

En application des articles L441-6-1 et D441-4 du code de commerce, les délais de paiement de CNP Assurances pour l'exercice 2017 sont précisés ci-après :

1 Factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu

Dans le tableau des factures reçues ci-dessous, le pourcentage par tranche de retard est obtenu de la façon suivante :

- montant total des factures concernées par la tranche de retard divisé par le montant total des achats HT de l'exercice ; soit 390 490 932 € provenant de l'ensemble des factures AP reçues et comptabilisées sur l'exercice 2017.

	Tranches de retard				
	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total
Délai de paiement de référence utilisé : contractuel 45 jours fin de mois					
Nombre de factures concernées	146	84	36	65	331
Montant total des factures concernées h.t.	1 947 786	760 422	90 524	419 680	3 218 412
Pourcentage du montant total des achats h.t. de l'exercice	0,50 %	0,19 %	0,02 %	0,11 %	0,82 %

En application de la circulaire de la Fédération Française d'Assurance du 29 mai 2017, les informations qui figurent dans les tableaux ci-dessus, n'intègrent pas les opérations liées aux contrats d'assurance et de réassurance.

Sur le sujet « Paiement des fournisseurs », CNP Assurances poursuit une démarche d'amélioration continue des délais de paiement. Cette démarche s'appuie notamment sur le déploiement d'un nouvel outil sur le processus achat, dont le déploiement a été initié en 2017 et va se poursuivre en 2018.

2 Factures émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu

Dans le tableau des factures émises ci-dessous, le pourcentage par tranche de retard est obtenu de la façon suivante :

- montant total des factures concernées par la tranche de retard divisé par le montant total du chiffre d'affaires HT de l'exercice réalisé dans le cadre de la refacturation ; soit 67 590 308 € provenant de l'ensemble des factures clients émises et comptabilisées sur l'exercice 2017.

	Tranches de retard				
	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total
Délai de paiement de référence utilisé : contractuel 45 jours fin de mois					
Nombre de factures concernées		1		13	14
Montant total des factures concernées h.t.		216		119 803	120 019
Pourcentage du chiffre d'affaires h.t. de l'exercice		0,0003 %		0,1772 %	0,1776 %

En application de la circulaire de la Fédération Française d'Assurance du 29 mai 2017, les informations qui figurent dans les tableaux ci-dessus, n'intègrent pas les opérations liées aux contrats d'assurance et de réassurance.

État récapitulatif des placements

État 31/12/2017 (en milliers d'euros)	Valeur brute au bilan	Valeur nette au bilan	Valeur de réalisation
Placements (détail des postes 3 & 4 du bilan)			
1) Placements immobiliers et placements immobiliers en cours	12 119 398	11 773 153	15 261 461
2) Actions et autres titres à revenu variable autres que les parts d'OPCVM	23 826 489	21 258 722	26 961 749
3) Parts d'OPCVM (autres que celles visées en 4)	30 937 732	30 428 867	37 398 793
4) Parts d'OPCVM détenant exclusivement des titres à revenu fixe	30 086 589	30 086 589	30 383 245
5) Obligations et autres titres à revenu fixe	196 982 838	198 131 659	217 644 288
6) Prêts hypothécaires	0	0	0
7) Autres prêts et effets assimilés	168 000	168 000	176 934
8) Dépôts auprès des entreprises cédantes	194 491	194 491	194 491
9) Dépôts (autres que ceux visés au 8) et cautionnements en espèces et autres placements	390 606	390 606	390 606
10) Actifs représentatifs de contrats en unités de compte	34 238 862	34 238 862	34 238 862
11) Autres instruments financiers à terme	0	0	0
Total général	328 945 006	326 670 949	362 650 429

La quote-part des placements correspondant aux engagements pris envers les assurés et bénéficiaires de contrats, telles qu'elle serait constatée en cas de transfert de portefeuille de contrats, s'élève à 325 356 480 K€ soit 89,72 % des placements en valeur de réalisation.

3.3. Activité des principales filiales consolidées

Caixa Seguradora

Le chiffre d'affaires du groupe Caixa Seguradora atteint 5,3 Md€, en hausse de 48 % par rapport à 2016 et de 38 % à change et périmètre constants, grâce à une bonne dynamique sur les activités de retraite (+ 62 % à change et périmètre constants), le partenaire ayant priorisé la vente de ces produits à l'arrivée à échéance d'autres produits bancaires et par la prévoyance (+ 2 % à change et périmètre constants sur le risque et + 21 % à change et périmètre constants sur l'emprunteur notamment suite à la bonne performance des contrats sur des prêts à la consommation).

A fin novembre 2017, la collecte de Caixa Seguradora surpasse le marché brésilien avec une croissance de + 45,2 % vs + 7,3 % pour le marché. La part de marché du groupe croît de 2,1 point pour s'établir à 8,1 %.

Les résultats de Caixa Seguradora exprimés en euro bénéficient d'un effet change favorable de 6,5 %, le cours de conversion moyen passant de 3,86 R\$/€ en 2016 à 3,61 R\$/€ en 2017.

Le PNA du groupe Caixa Seguradora est en progression de 15 % (+ 7,5 % à change et périmètre constants) par rapport à 2016. Cette progression est portée par la croissance des activités de retraite (+ 19,5 %) et assurances emprunteurs (+ 10,8 %) à change et périmètre constants. Les revenus du compte propre progressent de 2,3 % dans un contexte de baisse des taux au Brésil et avec un effet change favorable, - 4,3 % à change et périmètre constants. Les frais généraux progressent de 12,2 % à change et périmètre constants (+ 5,3 % à change et périmètre constants, hors frais de Youse). Au global, le RBE s'élève à 969 M€ en progression de 12,4 % par rapport à 2016 (+ 5,1 % à change et périmètre constants).

La contribution au résultat net part du groupe atteint 292 M€, en progression de 24% par rapport à 2016.

CNP UniCredit Vita

Le chiffre d'affaires de CNP Vita s'élève à 2,6 Md€, en progression de 2,2 % par rapport à 2016 (vs un marché italien qui baisse de 6 % à fin novembre 2017) avec une baisse sur l'épargne euro (- 419 M€) compensée par une hausse sur les UC (+ 460 M€). La part de marché de CNP Vita est stable à 2,1 % à fin novembre 2017 vs. 2016.

Le PNA total progresse de 5,7% et s'établit à 95 M€ en raison notamment d'une amélioration des marges sur les segments prévoyance et emprunteurs. Les frais généraux qui s'élèvent à 36 M€ en progression par rapport à 2016 (+ 8,7 %) suite aux investissements relatifs à la mise en place d'un Plan d'Efficacité Opérationnelle. Le RBE atteint 67 M€, en hausse de 2,8 % par rapport à 2016.

La contribution au résultat net IFRS part du groupe atteint 31 M€, en hausse de 3,3 % par rapport à 2016.

CNP Santander Insurance

La filiale CNP Santander Insurance a généré un chiffre d'affaires de 692 M€ sur l'exercice 2017, en progression de 14 % par rapport à 2016. La progression est notable sur les pays nordiques ainsi que sur les marchés autrichien et espagnol.

Le PNA s'établit à 87 M€, porté principalement par les activités menées en Allemagne (55 % du PNA), en Espagne (25 % du PNA) et en Pologne (11 % du PNA). Les frais généraux s'établissent à 16,2 M€ en 2017 (+ 7,6 %) en raison d'un effectif en croissance. La filiale affiche un RBE avant amortissement de la valeur du portefeuille et de la valeur des accords de distribution de 72 M€. Après amortissement des actifs incorporels, le RBE ressort à 52 M€, en progression de 55 %.

La contribution au résultat net IFRS part du groupe est de 12 M€ (+ 9 M€ par rapport à 2016).

CNP Cyprus Insurance Holdings

Le chiffre d'affaires de CNP Cyprus Insurance Holdings progresse de 2,6 % par rapport à fin 2016 et s'établit à 145 M€. La progression est portée par le segment épargne UC (+6,1%). Nous constatons une stabilité sur le chiffre d'affaires de la prévoyance (+ 1 %).

Le PNA s'établit à 35 M€ en diminution de 3,9 % par rapport à 2016 suite à un renforcement des provisions techniques en épargne UC. Les frais généraux diminuent de 2,1 %. Au global, le RBE après amortissement de l'*In-Force* ressort à 14 M€ en hausse de 10 % vs. 2016 grâce à une amélioration de la performance financière des fonds propres.

La contribution au résultat net IFRS part du groupe, après amortissement de l'*In-Force* atteint 6,1 M€.

4. Perspectives de développement

En s'appuyant sur ses résultats financiers solides, l'ambition de CNP Assurances consiste à créer de la valeur pour ses clients, pour ses actionnaires et ses collaborateurs tout en restant engagée sur les grands défis humains et environnementaux.

La croissance de son activité s'appuiera sur les moteurs suivants :

- Un développement axé sur les produits les plus rentables (épargne en UC, contrats de protection et de prévoyance) ;
- La poursuite du développement du modèle multi-partenarial (conforté en 2017 par le nouveau partenariat avec Malakoff-Médéric et le renouvellement du partenariat en Italie avec UniCredit) ;
- La mise en œuvre de la stratégie digitale visant à devenir dans les années 2020 une entreprise d'assurance digitale de référence.

5. Facteurs de risque

Le groupe CNP Assurances attire l'attention sur les risques décrits ci-dessous inhérents à la nature des activités de CNP Assurances et à l'environnement économique, concurrentiel et réglementaire dans lequel s'exercent ces activités.

L'environnement économique et financier dans lequel a évolué le Groupe en 2017 fait l'objet d'un développement au paragraphe 2.1.

Si les principaux risques auxquels le Groupe est exposé sont identifiés ci-après, cette présentation ne saurait en revanche constituer une liste exhaustive. En particulier, d'autres risques inconnus à ce jour ou bien considérés pour l'heure comme mineurs ou non significatifs pourraient dans le futur affecter significativement le Groupe. Le Groupe peut être en effet exposé à des risques émergents, à savoir des risques nouveaux ou en constante évolution, ce qui rend leur impact particulièrement incertain. Tous les risques actuellement inconnus ou considérés comme mineurs pourraient dans le futur s'avérer importants et impacter significativement le Groupe.

Compte tenu des multiples éventualités et incertitudes liées à ces risques, le Groupe n'est pas toujours en mesure d'en quantifier l'impact avec un degré suffisamment pertinent de précision. Il a néanmoins été mis en place de nombreux processus de gestion des risques ainsi que des procédures et contrôles afin de surveiller et gérer les risques de façon permanente. Des informations sur ces processus, procédures et contrôles de risques sont données dans le paragraphe 5.5 Procédure de contrôle interne et de gestion des risques.

Le présent paragraphe expose successivement les éléments suivants :

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

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

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

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

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

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

À ces contrats s'ajoutent des contrats dommages et responsabilité civile commercialisés par les filiales Caixa Seguradora au Brésil et CNP Cyprus Insurance Holdings à Chypre et en Grèce. La part des engagements au titre des contrats dommages et responsabilité civile est faible, comparativement aux engagements attachés à la personne garantis par le Groupe et les risques spécifiques associés ne sont pas détaillés ici.

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

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

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

Au sein de ces catégories de contrats, on distingue :

- les contrats ou supports libellés en euros pour lesquels l'assureur accorde une garantie de capital, complétée d'une participation aux bénéfices. Il peut également accorder un taux minimum garanti, complété lui aussi d'une participation aux bénéfices. Cette garantie est alors offerte pour l'essentiel pour une durée limitée. Ces garanties sont porteuses de risques financiers (cf. paragraphe 5.2 sur les risques liés aux marchés financiers et cf. note 24.4 des comptes consolidés : « Risque de taux garantis des passifs relatifs aux contrats ») ;

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

- les contrats en unités de compte pour lesquels l'assuré supporte le risque financier et pour lesquels l'assureur s'engage sur la liquidité de l'actif : si l'actif ne peut être revendu sur le marché, cela peut engendrer une perte pour l'assureur qui doit alors honorer les sorties des contrats (en cas de décès, rachat ou autre) sans pouvoir les financer par la vente de l'actif.

De plus, dans la mesure où l'assuré supporte le risque financier, la présentation de ce type de contrat est encadrée des réglementations précises, qui impliquent l'existence d'un risque de conformité (cf. risque de conformité au paragraphe 5.3). Enfin, l'assureur est également concerné par le risque financier dans la mesure où une baisse de la valorisation des actifs concernés réduit l'assiette de prélèvement des chargements sur encours.

CNP Assurances a identifié ces différents risques et les unités de compte proposées à la commercialisation font l'objet d'un processus interne d'analyse et de sélection.

En complément, le risque de rachat évoqué plus haut a également un impact sur le périmètre des unités de compte, dans la mesure où les rachats viennent également réduire l'assiette de prélèvement de chargement sur encours.

Sur ce type de contrats, l'engagement de l'assureur correspond par ailleurs aux garanties complémentaires proposées, de type garantie de capital en cas de décès. La conjonction d'une dégradation des marchés financiers et d'une sinistralité supérieure à celle anticipée serait à même de dégrader les résultats de l'activité sur ce type de produits.

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

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

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

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

Les contrats de prévoyance / protection génèrent des risques de nature essentiellement technique

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

Le Groupe définit une politique de sélection des risques et de réassurance et met en œuvre un suivi statistique des populations couvertes et de leur sinistralité. En complément, des campagnes régulières de redressement sont réalisées afin de réexaminer les tarifs des produits en fonction de la sinistralité observée.

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

Les activités du Groupe peuvent être affectées par la survenance de catastrophes naturelles ou humaines. En effet, la multiplication d'événements climatiques au niveau mondial, les actes de terrorisme, l'apparition ou le développement de pandémies, ou les éventuelles conséquences du réchauffement climatique pourraient, outre les dégâts et impacts immédiats qu'ils occasionnent, avoir des conséquences sur le résultat de certaines de ses activités d'assurance de personnes.

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

Pour l'assurance des emprunteurs, il existe de plus un risque de rachat des contrats, soit dans le cadre du rachat du crédit concerné par le contrat (qui est favorisé dans les périodes de baisse des taux), soit dans le cadre d'une résiliation (depuis la loi Hamon de 2014, la résiliation est ouverte aux assurés lors de la première année du crédit ; et depuis l'amendement Bourquin applicable au 1^{er} janvier 2018, la résiliation est ouverte annuellement pour l'ensemble des contrats d'assurance emprunteur). L'existence de rachats dans des proportions non anticipées vient modifier la durée des contrats et peut perturber leur rentabilité.

En complément, les contrats de prévoyance génèrent également des risques de nature financière pour les garanties dont la durée est plus longue (par exemple dépendance). En effet, une partie de la rentabilité sur ces garanties est portée par les produits financiers dégagés sur la durée de la prestation qui est impactée par les marchés financiers (impact défavorable en cas baisse des taux notamment).

Le Groupe est confronté au risque de concentration

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

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

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

Le Groupe établit un programme de couverture en réassurance pour limiter les risques

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

- une protection globale du compte d'exploitation via des couvertures en réassurance non proportionnelle, adaptées à la taille du Groupe et à sa capacité à porter les risques ;
- le partage des risques pris sur des affaires nouvelles de grande taille en prévoyance.

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

Ce dispositif est organisé par une politique de Groupe qui intègre les contrats de CNP Assurances et de ses filiales.

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

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

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

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

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

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

Des méthodes statistiques et actuarielles sont employées pour :

- concevoir les produits ;
- établir les provisions techniques, leur adéquation dans le cadre du test de suffisance des passifs, la participation aux bénéfices différée passive et active, ainsi que la recouvrabilité de cette dernière ;
- mesurer certains indicateurs tels que la valeur des affaires nouvelles ou la valeur intrinsèque (cf. partie 2.4 sur la valeur intrinsèque) ;
- mesurer la valeur de portefeuille acquis, les flux de trésorerie attendus utilisés dans les tests de dépréciation des écarts d'acquisition ;
- déterminer les scénarios de chocs potentiels et évaluer ainsi l'exposition aux risques du Groupe.

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

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

Même si les hypothèses utilisées semblent raisonnables à la date à laquelle elles sont évaluées, un écart entre les hypothèses retenues et l'expérience future est envisageable. En particulier, l'évolution des hypothèses techniques ou des marchés financiers peut influencer le niveau de provisionnement, la valeur intrinsèque et la valeur des affaires nouvelles, et avoir un effet négatif sur le résultat consolidé et sur la solvabilité du Groupe (cf. note 22.4 : « Sensibilité de la MCEV[®] aux risques de marché » des comptes consolidés). De la même façon, une mauvaise anticipation des frais nécessaires à la gestion des contrats peut avoir un impact défavorable sur le résultat et la solvabilité de CNP Assurances.

5.2 Facteurs de risques liés aux marchés financiers

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

Cf. note 23 « Risque de liquidité et adéquation actif/passif des comptes consolidés ».

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

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

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

Le Groupe est exposé à la baisse des taux et à la persistance d'un niveau bas des taux

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

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

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

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

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

CNP Assurances, compte tenu de l'importance de son activité d'assurance vie *via* des fonds en euros dont le capital est garanti, est sensible non seulement à la baisse des taux mais aussi à un environnement de taux très bas prolongé qui, s'il devait perdurer, pourrait être de nature à grever les résultats et les fonds propres du Groupe.

Face à cette situation, CNP Assurances déploie depuis plusieurs années une politique de mise en réserve d'une part des produits financiers générés par ses actifs au travers de la dotation à la Provision pour Participations aux Excédents qui pourrait être mobilisée dans une telle situation. Par ailleurs, des initiatives ont été prises afin de modifier les nouveaux produits commercialisés dans le but d'adapter dans le temps nos passifs à la nouvelle situation de taux très bas.

En 2017 et en dépit d'un léger rebond des taux d'intérêt en début d'année, les taux restent à des niveaux bas et l'exposition du Groupe à la persistance des taux bas augmente.

S'agissant des activités brésiliennes, la sensibilité au niveau des taux est nettement moindre compte tenu de la nature des principaux produits qui y sont commercialisés. Ce sont en effet en majeure partie d'une part des contrats de prévoyance et des contrats Dommages qui sont largement plus exposés aux risques de souscription, et, d'autre part, des produits de retraite en unités de compte eux aussi nettement moins exposés à la fluctuation du niveau des taux d'intérêt. A noter néanmoins la baisse significative du taux SELIC, qui passe de 13,75% à 7%.

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

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

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

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

Il est également à noter que l'environnement actuel de taux bas a pour effet d'exacerber le risque d'une hausse rapide des taux, dans la mesure où, plus il se prolonge, plus le temps que mettrait CNP Assurances à s'adapter après une hausse rapide des taux est important.

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

Au passif :

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

À l'actif :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Afin de gérer au mieux ce risque, CNP Assurances encadre les différentes prises de risques par un jeu de limites et diversifie son portefeuille. En outre, ces investissements font l'objet d'une surveillance constante. De plus, CNP Assurances peut mettre en place des couvertures permettant en cas de forte hausse des *spreads* de crédit et au-delà de certains seuils de déclenchement, de générer des revenus complémentaires qui pourraient atténuer les pertes sur les obligations concernées.

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

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

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

Cf. note 9.9 « Classification des actifs par catégorie et zone géographique » des comptes consolidés.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Groupe est exposé au risque de baisse de la valorisation ainsi que des rendements des actions

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

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

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

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

Cf. note 22.4 : « Sensibilité de la MCEV[®] aux risques de marché » des comptes consolidés.

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

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

Les marchés actions européens et hors de l'Europe ont enregistré en 2017 une performance très positive et une volatilité en baisse.

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

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

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

La valeur des actifs immobiliers, détenus directement ou à travers des fonds, est par ailleurs exposée aux risques tant de variation des revenus locatifs que du marché de l'investissement lui-même mais potentiellement aussi aux risques d'obsolescence réglementaire des immeubles (sur la réduction des consommations énergétiques par exemple) qui pourraient engendrer une perte de valeur en cas de vente des actifs, ou des frais supplémentaires pour restaurer la valeur perdue de ces actifs. Les risques liés à l'effet de levier, bien que peu présent dans les sociétés immobilières, sont aussi à prendre en compte dans un environnement de taux bas.

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

Nous notons par ailleurs une forte hausse des actifs immobiliers vendus au travers des contrats en unité de compte. En cas de rachats massifs si l'actif ne peut être revendu sur le marché, cette situation pourrait engendrer une perte pour l'assureur qui doit alors honorer la sortie des contrats sans pouvoir les financer par la vente de l'actif. Les unités de compte proposées à la commercialisation font l'objet d'un processus interne d'analyse et de sélection afin de tenir compte de ces risques.

Les investissements infrastructures sont des financements de projets existants ou à construire dans le secteur du transport, énergie, services environnementaux, télécommunications, bâtiments publics. Les risques sous-jacents à ces investissements correspondent à la capacité du projet considéré à atteindre la rentabilité attendue. En cas d'investissement en capital, le risque est en complément lié à une potentielle illiquidité.

Les investissements infrastructure constituent un levier de diversification important pour le groupe CNP Assurances et ont connu une augmentation significative en 2017 principalement liée à l'acquisition avec la Caisse des Dépôts de 49,9% du capital de RTE. Les investissements infrastructures représentent ainsi 0,9% du bilan Groupe hors UC à fin septembre 2017.

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

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

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

Les portefeuilles immobilier, infrastructure et *private equity* font l'objet d'un suivi régulier et spécifique au sein de CNP Assurances tant sur les expositions que sur l'évolution du risque associé.

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

CNP Assurances encourt un risque de change

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

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

En 2017, l'évolution du Real brésilien (16% sur l'année par rapport à l'euro) augmente le risque de change pour le groupe CNP Assurances.

Les portefeuilles d'actifs de CNP Assurances et des autres entités du Groupe (hors Brésil) sont principalement investis en valeurs de la zone euro. L'exposition au risque de change au titre des portefeuilles d'investissement est donc limitée. Elle est de plus encadrée par une norme de change.

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

Cf. tableaux dans les comptes consolidés, notes 11 « Passifs subordonnés » et 9.7 « Instruments dérivés de couverture ».

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les grands principes définis dans cette politique sont les suivants :

- maîtrise opérationnelle de l'activité sous-traitée : CNP Assurances conserve la capacité à évaluer les activités du sous-traitant. Cette maîtrise passe notamment par la formalisation des processus sous-traités et des modes opératoires d'exécution de la prestation ;
- adéquation des moyens mis en œuvre pour maîtriser les risques, afin de maintenir le niveau d'efficacité et les gains attendus de la sous-traitance : les moyens mis en place pour surveiller l'activité sous-traitée sont proportionnels à l'importance de cette activité et au coût qu'elle représente pour CNP Assurances ;
- maintien voire augmentation de la qualité et de la productivité par rapport à une exécution en interne de l'activité ;
- application de la politique générale achats de l'entreprise ;

- respect de l'ensemble des règles éthiques et déontologiques qui sont édictées dans le code de déontologie entreprise dont la charte éthique et la déontologie des Achats, le code de bonne conduite à observer par les collaborateurs du Groupe, les normes particulières à chaque métier comme le règlement de déontologie des OPCVM, la charte de contrôle interne du Groupe ainsi que les dix principes du Pacte Mondial (« Global Compact » relatif aux droits de l'homme, aux normes internationales de travail, à l'environnement et à la lutte anti-corruption) auxquels CNP Assurances adhère.

La déclinaison opérationnelle de la politique de sous-traitance comprend :

- le processus pour déterminer si une fonction ou activité est critique ou importante ;
- le processus de sélection et de contractualisation avec un prestataire, avec notamment les détails à inclure dans l'accord écrit avec le prestataire de service ;
- le processus de suivi d'un prestataire avec la méthode et la fréquence d'évaluation de ses performances et de ses résultats (les différentes méthodes de suivi, non exclusives, étant le suivi permanent *via* des comités, la réalisation d'audits ponctuels sur place et sur pièce, le suivi sur base de *reporting* des prestataires concernés relatifs à leurs propres dispositifs de contrôle interne et de gestion des risques) ;
- les plans de continuité des activités avec les stratégies de sortie.

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

Plusieurs éléments du cadre normatif de l'activité d'assurance sont en cours d'évolution, notamment concernant le domaine de la protection de la clientèle pour lequel de nombreuses réglementations nouvelles s'appliquent et notamment : le règlement transsectoriel sur les produits d'investissement (dit « PRIIPs », entré en vigueur le 01/01/2018) et la directive intermédiation en assurance, ou directive distribution assurance (DDA, entrée en vigueur en 2018 suite à sa refonte).

Le suivi de ce cadre normatif met en exergue les risques de non-conformité auxquels CNP Assurances doit faire face en raison de la diversité de ses activités, dans un contexte où les risques évoluent par ailleurs avec la digitalisation de la relation client et le renforcement des UC.

Dans le modèle d'affaires de CNP Assurances en France, la présentation des opérations d'assurance vie, qui relève généralement de la responsabilité de l'assureur, est le plus souvent réalisée par des partenaires. Les produits proposés ainsi que les documents contractuels et commerciaux présentés aux clients doivent garantir à l'entreprise un niveau de sécurité juridique approprié, et permettre à l'assuré (ou au souscripteur) de connaître avec précision le contenu et l'étendue des garanties qu'il a contractées ou des propositions commerciales qui lui sont faites. CNP Assurances dispose d'une procédure robuste de lancement de produit contenant notamment une procédure de vérification de la conformité du produit ainsi que des modalités de commercialisation du produit.

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

CNP Assurances porte une attention particulière au traitement des contrats non réclamés : l'entrée en vigueur de la loi Eckert s'est accompagnée de la mise en place des aménagements de processus de gestion nécessaires pour se conformer à la réduction des délais de recherches des bénéficiaires.

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

Le volume de nouveaux contentieux clients est stable en France au cours des trois dernières années. Les requêtes de ce type en provenance des assurés restent peu fréquentes au regard du nombre de contrats gérés par CNP Assurances.

L'année 2017 a par ailleurs été mise à profit pour concevoir un module de formation spécifique à la lutte anti-corruption et préparer l'outil d'alerte à destination de l'ensemble des collaborateurs, en application des exigences formulées dans la loi Sapin 2.

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

La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) constitue une préoccupation quotidienne du Groupe, qui est par nature exposée à ces risques.

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

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

CNP Assurances participe très régulièrement aux travaux de place permettant d'anticiper les adaptations nécessaires du dispositif dans la perspective de l'adoption de nouveaux textes réglementaires.

En outre, un groupe de travail interne a été mis en place afin de revoir le dispositif LCB-FT existant et pour répondre aux observations formulées par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution qui a néanmoins décidé d'engager en mars 2017 une procédure disciplinaire à l'encontre de CNP Assurances à la suite de son contrôle sur le sujet, la procédure étant en cours. Ainsi, CNP Assurances développe, en lien avec ses partenaires, le renforcement de son dispositif de contrôle par une revue des contrôles existants et par la mise en place de contrôles nouveaux, tels que les contrôles sur place des délégataires. Le nouveau dispositif permet une meilleure connaissance des clients, des analyses approfondies et finalement permettra de disposer en temps réel du profil d'un client souhaitant réaliser une opération d'assurance afin de déployer plus rapidement les diligences nécessaires en application de la classification des risques adoptée.

Par ailleurs, le risque de fraude existe. À titre d'exemple, le Groupe pourrait avoir à faire face à un détournement de fonds par des gestionnaires ou des tiers externes via une usurpation d'identité ; ou bien à une fausse déclaration de client (au moment de l'adhésion à l'assurance ou au moment du règlement du sinistre). S'appuyant sur la logique et le savoir-faire déployés pour la lutte anti-blanchiment, les contrôles réalisés par les partenaires et les services gestionnaires de CNP Assurances d'une part, et l'analyse des données sur flux financiers des contrats d'autre part, ont été consolidés. Les suspicions de fraude, internes ou externes, détectées par les services gestionnaires de même les abus de faiblesse font l'objet d'un examen approfondi par les services spécialisés de CNP Assurances et donnent lieu à un rapport circonstancié et d'éventuelles préconisations si nécessaire. Le contexte économique peut exacerber ce risque et CNP Assurances a renforcé son dispositif concernant la formalisation des délégations de pouvoir et de signature et le système de contrôle des paiements.

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

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

Les risques liés aux systèmes d'information recouvrent notamment les risques liés à la sécurité, les risques applicatifs et les risques liés à la protection des données.

Des risques de pertes peuvent être liées à l'interruption, l'indisponibilité ou les lenteurs de systèmes d'information, et pourrait constituer également un risque d'image auprès des clients. Diverses actions viennent concourir à la maîtrise de ces risques (assurance, investissements, haute résilience, plan de secours informatique...).

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

Le Groupe déploie des moyens pour assurer la sécurité des systèmes d'information, la fluidité des processus de gestion et l'intégrité des données, à travers notamment la mise en place d'un contrat de cyber-assurance, et le programme pluriannuel de sécurisation des systèmes d'information dans le cadre de la directive de protection des données ; mais ces systèmes pourraient être soumis à des difficultés techniques susceptibles d'avoir un impact négatif sur son activité.

La législation fiscale est susceptible d'avoir un impact important sur la situation du Groupe

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

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

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

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

Dans ce cadre, l'instauration d'un prélèvement forfaitaire unique (PFU) fera l'objet d'une surveillance particulière.

Le pilotage et le reporting réglementaire de CNP Assurances s'appuient notamment sur des indicateurs calculés par des modèles dont une maîtrise insuffisante constitue un risque

Le « modèle » auquel il est fait référence concerne l'ensemble des hypothèses, méthodes et modélisations qui permettent de produire pour le portefeuille d'engagements de CNP Assurances les métriques Solvabilité 2 et MCEV.

Le risque modèle inclut les risques liés à la qualité des indicateurs découlant des modèles (erreurs de conception, d'implémentation, qualité des données, ...), liés au respect des délais des productions reposant sur ces modèles (performances insuffisantes, difficultés de paramétrages...) et à l'analyse des indicateurs en maîtrisant les limites de modélisation (mauvaise interprétation des résultats, périmètre d'utilisation en dehors du cadre de conception, absence de prise de recul sur les résultats...).

La gestion du risque modèle de CNP Assurances repose sur les principes suivants : utilisation d'un outil commun pour les différentes métriques (Solvabilité 2 et MCEV), un système de gouvernance dédié avec une comitologie associée, une sécurisation des connaissances modèles au travers d'une documentation exhaustive du modèle, un processus de revue indépendant, et une politique de développement et d'évolution des modèles.

Le Groupe pourrait être soumis à des risques sociaux

L'entreprise est exposée à des risques en cas de manquements dans les domaines liés à sa gestion des ressources humaines. Ces risques sociaux, qui peuvent être liés à des facteurs structurels (conditions de travail) ou conjoncturels (dans le cadre d'une évolution de l'entreprise), sont pris en compte par CNP Assurances et il existe un dialogue social riche entre les instances représentatives du personnel et la direction.

De plus, CNP Assurances conduit depuis plusieurs années une politique de prévention des risques psychosociaux. Des actions de prévention ont été mises en œuvre dans le cadre d'un accord signé en 2012. Cette politique s'est poursuivie en 2017 dans le cadre d'un nouvel accord « qualité de vie au travail » intégrant l'égalité professionnelle et la prévention des risques psychosociaux.

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

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

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

Les assurances souscrites sont fonction des activités, de la taille et de la sinistralité des principales entités du Groupe.

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

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

5.4 Autres facteurs de risques

Toute dégradation du rating du Groupe pourrait se traduire par un renchérissement du coût de sa dette

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

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

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

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

Risques liés aux partenariats stratégiques

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ainsi, CNP Assurances a annoncé le 29 septembre 2017 la signature d'un protocole d'accord non-engageant avec Caixa Seguridade prévoyant les modalités d'un nouvel accord de distribution exclusif au Brésil alors que l'accord actuel ne prend fin qu'en 2021 (confère point relatif à Caixa Seguridade dans les faits marquants rubrique 1.2). De plus, CNP Assurances et UniCredit ont procédé en décembre 2017 au renouvellement de leur partenariat dans le domaine de l'assurance de personnes en Italie, pour une durée de 7 ans, à compter du 1er janvier 2018 (soit jusqu'au 31 décembre 2024).

Risques liés aux pays dans lesquels le Groupe exerce une activité

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

Les pays dans lesquels le Groupe exerce une activité font l'objet d'un suivi régulier (indicateurs macroéconomiques et actualités politiques). De plus, l'exercice de revue de l'activité des filiales est l'occasion chaque année de faire un point détaillé sur la situation des pays concernés et les conséquences éventuelles sur l'activité du Groupe.

En 2017, l'économie brésilienne est sortie fin juin de deux années de la pire récession de son histoire et fait preuve de résilience dans un climat politique qui reste agité et plein d'incertitudes, avec notamment des échéances politiques en 2018. Par ailleurs, l'évolution du contexte politique en Espagne en 2017 et les tensions en Catalogne font l'objet d'une attention particulière mais n'ont pas d'impact significatif pour le Groupe.

Risques liés à la mise en place de nouvelles réglementations

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

L'année 2017 a ainsi été marquée notamment par la préparation à l'entrée en vigueur de la directive distribution en assurance (DDA), du règlement transsectoriel sur les produits d'investissements (PRIIPS) ou le règlement général sur la protection des données (GDPR) qui entrent en vigueur en 2018.

En 2018, des efforts significatifs devront en complément être consacrés à la prise en compte des évolutions de la formule standard Solvabilité 2 et la préparation à une mise en conformité avec la norme IFRS 17 qui viendra impacter significativement la comptabilité des assureurs à compter de 2021.

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

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

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

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

5.5. Procédures de contrôle interne et de gestion des risques

Le rapport sur la solvabilité et la situation financière (ou SFCR) du groupe CNP Assurances, disponible sur le site internet cnp.fr, propose une description détaillée de la gouvernance du Groupe. Ce détail est présenté au sein de la section B du document et le fonctionnement de la gestion des risques ainsi que du contrôle interne y sont exposés. En complément, la section C du document propose une description du profil de risque, avec pour chacun des risques significatifs, une description du dispositif de gestion du risque associé.

En complément est décrit au chapitre 8 le détail de ces procédures concernant l'élaboration et le traitement de l'information comptable et financière.

6. Risques financiers liés aux effets du changement climatique

Les risques financiers liés aux effets du changement climatique peuvent être analysés selon trois axes :

- La politique d'investissement
- L'activité d'assurance
- Le fonctionnement interne

Compte tenu de son activité, la Société contribue à la transition écologique et énergétique principalement au travers du choix des actifs qui composent son portefeuille d'investissements.

Ainsi, dans un premier temps, CNP Assurances a privilégié l'analyse des risques financiers liés aux effets du changement climatique dans le cadre de sa politique d'investissement.

6.1. Risques financiers liés aux effets du changement climatique et politique d'investissement

EXPOSITION AU RISQUE ET MESURES PRISES POUR LES REDUIRE

En s'appuyant sur les facteurs de risques que sont le risque physique et le risque de transition, CNP Assurances a identifié les facteurs de risque suivants et pris des mesures pour les réduire :

- **Risque physique :**
CNP Assurances s'est attachée à analyser l'exposition au risque physique de son patrimoine immobilier et de ses forêts : compte tenu de la localisation de ces actifs, principalement en France, l'exposition au risque est relativement limitée. CNP Assurances a néanmoins démarré en 2017 une étude plus approfondie du risque physique de son patrimoine immobilier pour bénéficier d'une vision exhaustive du risque climatique auquel elle pourrait être exposée.

Mesures prises pour réduire les risques :

En ce qui concerne les actifs immobiliers, ils bénéficient d'une analyse systématique du risque inondation et d'une couverture catastrophe naturelle. A noter qu'en 2014 un inventaire des actifs situés en zone inondable en cas de crue centennale de la Seine a été réalisé.

Pour ce qui concerne les forêts, CNP Assurances a mis en place une politique d'investissement qui a permis d'acquérir des forêts diversement réparties. Certaines régions qui présentent des risques naturels importants ont été évitées (sud-est de la France par exemple au regard des risques incendies). La dispersion des actifs forestiers permet aussi de diminuer les risques face à des événements extrêmes de type tempêtes ou sécheresse. Dans ce cadre, un programme d'investissement de forêts en Ecosse a été mis en place.

- **Risque de transition :**
La valeur des actifs est potentiellement exposée au risque réglementaire, technologique, de marché et de réputation, plus particulièrement pour les actifs immobiliers et les entreprises des secteurs Energie, Transport, Matériaux et Construction, Agriculture-Alimentation. CNP Assurances est là aussi exposée à ces risques mais de façon limitée, les détentions dans les portefeuilles actions et obligations de CNP Assurances dans chacun de ces secteurs étant inférieure à 6%.

Mesures prises pour réduire les risques :

CNP Assurances a géré ces risques de transition depuis de nombreuses années par le biais de plusieurs approches :

- Intégration de critères ESG dans la gestion des actifs déployée progressivement depuis 2006
- Identification du risque le plus matériel en 2015 qui concerne le charbon, ce qui a amené CNP Assurance à céder tous les titres détenus dans les entreprises dont plus de 25% du chiffre d'affaires est lié au charbon thermique et à prendre l'engagement de ne plus investir dans les entreprises dont le chiffre d'affaires lié au charbon thermique représente plus de 15%.
- Calcul de l'empreinte carbone depuis 2016 sur les actifs corporate pour mettre en évidence les entreprises les plus exposées au risque de transition, c'est à dire celles dont l'activité est la plus intensive en carbone. Conformément à son engagement d'actionnaire responsable, CNP Assurances a mis en place des dialogues et engagements auprès des principaux acteurs concernés afin de s'assurer de leur prise de conscience des risques et opportunités induits, pour les accompagner dans cette transition vers une économie décarbonée dans la durée.
- CNP Assurances suit également les émissions d'équivalent CO2 évitées par les travaux de rénovation des bâtiments depuis 2012
- Enfin, l'objectif de CNP Assurances est que, d'ici fin 2018, la gestion des actions détenues en direct soit alignée sur des indices pondérant fortement la contribution à la transition énergétique et écologique, indices déployés en collaboration avec La Banque Postale Asset Management (LBPAM) et Mirova (Natixis Investment Managers). Cette approche a vocation à renforcer l'approche du risque de transition par la prise en compte de sociétés favorisant la transition écologique et énergétique tout en complétant les objectifs de réduction de l'empreinte carbone des portefeuilles Actions.

INDICATEURS CLES ET CONVERGENCE VERS UN SCENARIO 2°C

Afin de suivre les expositions aux risques de ses investissements, CNP Assurances s'est fixé 4 indicateurs clés :

- Réduction de l'empreinte carbone du portefeuille Actions détenues en direct de 30 % entre 2014 et 2021
- Réduction de la consommation d'énergie du patrimoine immobilier de 20% entre 2006 et 2020
- Exclusion des sociétés dont plus de 25 % du chiffre d'affaires provient du charbon thermique
- 3 Md€ d'investissements « verts » à horizon 2018 et 5Mds de nouveaux investissements en faveur de la TEE entre 2017 et 2021

Les engagements pris par CNP Assurances reflètent ceux pris par la France lors de la COP21 traduits dans la stratégie nationale bas carbone (SNBC) en novembre 2015 et montrent la convergence des objectifs de CNP Assurances vers un scénario 2°C:

- La cible de réduction de l'empreinte carbone du portefeuille Actions détenues en direct est ainsi sur la même trajectoire que celle de la SNBC, voire plus ambitieuse (-40% d'émissions de GES en 2030 par rapport à 1990 pour la SNBC. Rapportée à 2014 où les émissions de GES sont estimées à 461,1 MteqCO2, la réduction est de 28% en 2030 par rapport à 2014.)
- La cible de réduction de la consommation d'énergie du patrimoine immobilier s'inscrit dans la stratégie nationale Bas Carbone qui préconise de diminuer la consommation énergétique de 28% entre 2010 et 2030.

6.2. Risques financiers liés aux effets du changement climatique et activité d'assurance

CNP Assurances intervenant principalement en assurance de personnes, les risques liés aux effets du changement climatique sont intégrés à travers leurs conséquences sur la mortalité ou la morbidité dans le cadre des contrats de prévoyance collective et individuelle, y compris les contrats Emprunteurs.

CNP Assurances a mis en œuvre une approche « risque climatique » via une couverture contre le risque de surmortalité. Toutes les causes de surmortalité sont prises en charge. Ainsi cette couverture permet de se prémunir aussi bien contre les pandémies type grippe que des épisodes caniculaires.

6.3. Risques financiers liés aux effets du changement climatique et fonctionnement interne du Groupe

Le changement climatique peut générer des risques financiers en lien avec le fonctionnement interne du Groupe. La non maîtrise des principaux postes d'émission ou la non prise en compte des évolutions technologiques et comportementales liées au changement climatique pourraient en effet avoir des conséquences financières.

La stratégie Bas carbone du Groupe se traduit donc au travers des actions qu'il mène pour réduire l'empreinte environnementale de son fonctionnement interne.

EXPOSITION AUX RISQUES ET MESURES PRISES POUR LES REDUIRE

Le bilan des gaz à effet de serre, établi annuellement, permet d'orienter les efforts du Groupe vers les actions les plus pertinentes liées les déplacements, le bâtiment d'exploitation et la consommation de papier.

Mesures prises pour réduire les risques :

La visio conférence et les conférences téléphoniques se généralisent afin de limiter les déplacements en voiture de CNP Assurances. Par ailleurs, en 2017, quatre bornes de recharge pour les véhicules électrique ont été installées dans le parking du siège social de l'entreprise.

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.

S'agissant de l'utilisation de l'électricité, une action spécifique a été dispensée en 2017 visant à réduire la consommation électrique durant les heures d'inoccupation des immeubles. Cette action fait suite aux conclusions d'un audit énergétique réalisé en 2015.

Ainsi une campagne de remplacement d'éclairage a été mise en œuvre et des luminaires LED équipés de détecteurs de présence ont été installés. Cette politique se poursuivra dans les années à venir.

Enfin les actions menées depuis plusieurs années pour la réduction de consommation de papier (imprimantes partagées, dématérialisation des dossiers) ont permis d'éviter l'impression de plusieurs millions de feuilles.

Les actions menées sur ces sujets par le Groupe et les procédures en place sont présentées plus en détail dans le rapport sur la responsabilité sociétale d'entreprise.

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

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. Il est nourri des exemples d'actions menées dans l'ensemble du Groupe (cf. Méthodologie). Il a été rédigé conformément aux dispositions des articles L.225-102-1, R.225-105-1 et suivants 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 ; les autres informations ont fait l'objet d'une revue de cohérence globale comme indiqué dans le tableau de concordance en fin de chapitre.

Par ailleurs, compte tenu de l'importance portée par CNP Assurances aux informations sociétales et environnementales, le Groupe a choisi de faire vérifier 10 indicateurs en assurance raisonnable, identifiés par le signe √.

Le groupe Caixa Seguradora réalise un rapport développement durable disponible sur le site : <http://www.caixaseguradora.com.br/institucional/Paginas/relatorios-de-sustentabilidade.aspx>

7.1 Responsabilité sociétale du groupe CNP Assurances

7.1.1 L'historique de notre engagement

2003/Le rôle fondateur de notre adhésion au Pacte Mondial

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

En adhérant au Pacte Mondial dès 2003, CNP Assurances a conforté son engagement à respecter ces valeurs fondamentales, à lutter contre la corruption et à protéger l'environnement. CNP 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 *Montréal carbon pledge*, CNP Assurances a publié l'empreinte carbone de son portefeuille financier actions cotées détenues en direct en décembre 2015 et s'est engagée publiquement à la réduire. Elle a pris d'autres engagements ambitieux sur son portefeuille immobilier, et les actifs « charbon ».

2017/Un renforcement des actions pour limiter le réchauffement climatique

Au premier semestre 2017, CNP Assurances a signé le « Manifeste pour décarboner l'Europe » du *Shift Project* et a témoigné sur sa démarche à la conférence de presse de présentation.

Fin 2017, CNP Assurances a décidé d'intensifier son action et a porté la réduction de l'empreinte carbone de son portefeuille action à - 30 % d'ici fin 2021. Elle s'engage sur 5 Md€ de nouveaux investissements en faveur de la transition énergétique et écologique d'ici 2021.

Les dix 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.

7.1.2 Les composantes de la démarche RSE

La démarche RSE du groupe CNP Assurances repose sur 3 axes :

- des engagements en ligne avec les objectifs de l'ONU
- un dialogue avec les parties prenantes
- des instances de pilotage

7.1.2.1 DES ENGAGEMENTS RSE ALIGNES AVEC LES OBJECTIFS DEVELOPPEMENT DURABLE DE L'ONU

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.

La responsabilité sociétale consiste à rechercher l'alignement des intérêts de l'entreprise avec ceux de la société. Face aux enjeux environnementaux et sociaux actuels, l'objectif de CNP Assurances est d'être un acteur de la transition vers une économie dé-carbonée et inclusive. En clair, sa politique d'investissement peut contribuer à une croissance économique durable et ses garanties assurantielles à la lutte contre l'exclusion financière. Elle participe ainsi aux Objectifs de Développement durable définis par l'ONU pour 2015-2030, plus particulièrement à 5 d'entre eux :

- Réduction des inégalités (n°10),
- Accès à la santé et au bien-être (n°3),
- Travail décent et croissance économique (n°8)
- Consommation- production responsables (n° 12)
- Lutte contre le changement climatique (n° 13).



Afin d'identifier les liens entre les enjeux RSE du Groupe et les ODD, les icones correspondants sont intégrées tout au long du présent rapport.



Concrètement, la démarche de RSE est structurée autour de trois engagements forts, cohérents avec la stratégie de la Société :

Contribuer à une société durable

- Lutter contre les inégalités, en évitant l'exclusion financière et grâce à la mutualisation
- Satisfaire aux mieux les assurés
- Assurer une bonne éthique des affaires
- Déployer une politique RH responsable
- Développer les actions sociales sur le terrain

Contribuer à un environnement durable

- Optimiser l'empreinte environnementale du fonctionnement interne
- Orienter notre relation client vers une économie décarbonée via les produits et les investissements

Contribuer à une économie durable

- Être un investisseur responsable
- Être un acheteur responsable

7.1.2.2 UN DIALOGUE REGULIER AVEC LES PARTIES PRENANTES

Des actions de dialogue et des enquêtes sont régulièrement menées auprès des principales parties prenantes.

CNP Assurances participe activement aux travaux de la Fédération Française de l'Assurance (FFA) 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). CNP Assurances est membre du 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.

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

CNP Assurances a initié en 2015 « La Fabrique d'Assurance » réunissant des assureurs et des experts d'horizons 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. Les travaux se sont poursuivis cette année encore, un deuxième livre blanc sur la thématique d'une société inclusive et solidaire pour tous et plus particulièrement pour les personnes en situation de handicap est paru en 2017.

Par ailleurs, pour mieux appréhender l'impact du vieillissement de la population et de la segmentation générationnelle sur la société, la protection sociale et l'entreprise, CNP Assurances a lancé une réflexion ouverte aux partenaires et à la société civile avec la *start-up* The Boson Project. Ainsi 6 conférences réalisées en 2017 réunissant plus de 70 participants chacune ont fait émerger des enseignements retranscrits dans le livre blanc « fracturation et nouveaux horizons, redessiner les solidarités 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. satisfaire au mieux les assurés).

CNP Assurances engage aussi un dialogue avec les sociétés dont elle est actionnaire lorsque les veilles ISR trimestrielles révèlent des problèmes, *via* les gérants d'actifs ou directement en amont des assemblées générales.

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. Depuis 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.

Le site **cnp.fr**, accessible à tous, a compté plus de 1 million de visiteurs uniques en 2017 dont plus de la moitié sur des rubriques destinées aux particuliers. Depuis 2016, CNP Assurances développe 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 60 000 fans à fin décembre sur Facebook, sur les sujets du bien vivre longtemps. Caixa Seguradora utilise également les réseaux sociaux pour sensibiliser sur le développement durable et la consommation consciente. CNP Assurances Compañia de Seguros y publie des spots de prévention, santé, mobilité durable et protection de l'environnement.

De l'Observatoire de la Génération Y à la communauté You and Us

Voici presque deux ans, CNP Assurances a créé une communauté en ligne dédiée aux 18-35 ans afin de mieux comprendre leurs usages et attentes. La richesse des échanges a rapidement donné envie d'aller plus loin en l'élargissant aux autres générations. Aujourd'hui, forte de 300 membres actifs, la communauté YOU & US constitue un espace d'écoute, d'échanges et de cocréation sur lequel CNP Assurances s'appuie au quotidien. YOU & US dispose d'une plateforme digitale 24/7 s'articulant autour : de forums d'échanges sur des sujets variés (usages digitaux, modes de vie, chatbot, protection, etc.), d'ateliers thématiques de cocréation, connectant clients et collaborateurs de CNP Assurances, de sondages en ligne pour dégager des premières tendances.

7.1.2.3 LES INSTANCES DE PILOTAGE DE LA RSE

CNP Assurances est dotée d'un département Responsabilité Sociétale et Environnementale d'Entreprise (RSEE), directement rattaché depuis octobre 2017 à un membre du Comité Exécutif. Il rend compte au Directeur Général, au Conseil d'Administration et au Président des activités et des objectifs du Groupe.

Depuis fin 2017, trois correspondants ont été nommés dans les Directions les plus impliquées dans la démarche : Direction des Ressources Humaines, Direction de la Communication, du Marketing Stratégique et du Mécénat et Direction des investissements. Ils viennent renforcer l'action de l'ensemble des Directions.

Dans le cadre du modèle d'affaire du Groupe, la démarche RSE est définie par filiale en cohérence avec les principes du Groupe :

CNP UniCredit Vita a mis en place en 2015 un service RSE. 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.

Spécificité pour les questions environnementales

Les questions environnementales sont traitées localement avec un dispositif organisé en fonction de la taille de l'entité, autour des services ou comités RSE en place. Les filiales du Groupe reportent annuellement leur situation environnementale à la maison mère.

Au sein de CNP Assurances, le département de la responsabilité sociétale et environnementale d'entreprise 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.

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 quatorze 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.

7.1.3 Une mesure de la performance extra-financière

7.1.3.1 LES OBJECTIFS ET INDICATEURS CLE 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 satisfaisant à fin 2017



Objectif	Taux d'atteinte de l'objectif fin 2017
Réduire de 30 % de l'empreinte carbone sur les actions cotées détenues en direct entre 2014 et 2021	121 %
3 Md€ d'encours en investissements « verts » à fin 2018	81 %
Réduire de 20 % la consommation d'énergie du patrimoine immobilier entre 2006 et 2020	48 %
Interdire la détention d'entreprises dont plus de 25 % du chiffre d'affaires est lié au charbon thermique	100 %

L'atteinte des objectifs que CNP Assurances s'est fixés en termes de réduction de son Empreinte Carbone et de la consommation d'énergie peut dépendre des méthodes de collecte des entreprises ou auprès des sociétés de gestion. Ainsi, les variations observées d'une année sur l'autre sont analysées avec attention.

Fin 2017, CNP Assurances s'est également engagée à réaliser 5 Md€ en nouveaux investissements en faveur de la Transition Ecologique et Energétique d'ici 2021.

7.1.3.2 L'EVALUATION EXTRA-FINANCIERE 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-financières 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 B- (2017)	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 (2017)		
CDP	B (2017)		

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 2017

CNP Assurances a reçu le Grand Prix de la Mixité 2017 dans la catégorie entreprises de moins de 10 000 salariés, pour l'ensemble de ses engagements en faveur de l'égalité homme-femmes et pour la représentation équilibrée des femmes et des hommes au sein de ses instances de gouvernance et dans l'ensemble de l'entreprise.

CNP Assurances Compañía de Seguros a été récompensée par la ville de Buenos Aires pour la stratégie de mobilité durable mise en place pour ses collaborateurs.

Caixa Seguradora a gagné le prix « Consommateur Moderne » pour son accueil au client, dans la catégorie assurances, retraite et capitalisation.

CNP Cyprus Insurance Holdings a reçu le prix de l'innovation dans la catégorie service, pour le développement et l'utilisation d'un logiciel d'analyse des besoins clients

7.2 Contribuer à une société durable

Le groupe CNP Assurances recherche l'alignement de ses intérêts avec ceux de la société en ayant une contribution sociétale positive auprès de ses parties-prenantes et tout particulièrement ses assurés, ses collaborateurs et la société civile.

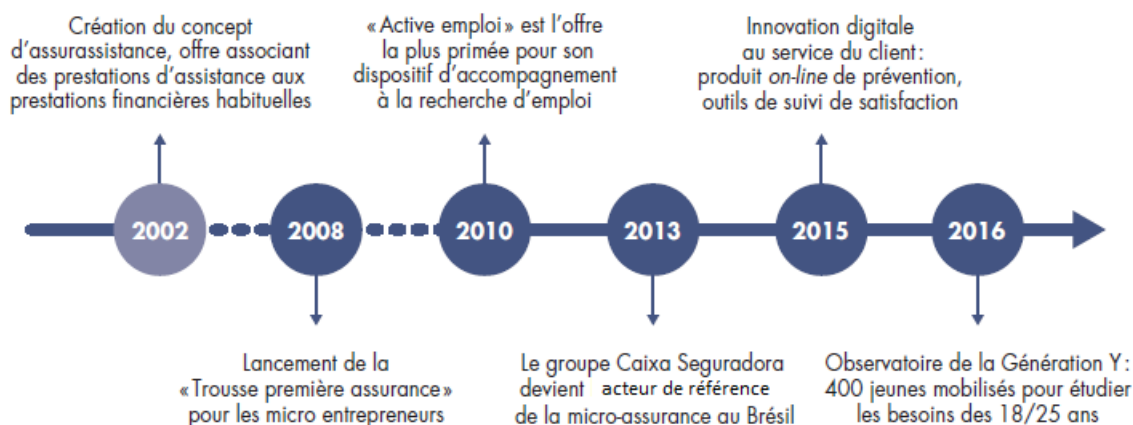
Pour ce faire, le groupe entend proposer à tout assuré, quel qu'il soit, des garanties au plus proche de son quotidien, de ses besoins et de ses capacités. Il veut également offrir à chacun de ses clients une qualité de service à la hauteur de ses attentes. Ces deux objectifs sont ambitieux car le Groupe est confronté à une grande diversité de situations sur chacun de ses marchés.

En outre, Le groupe accompagne son développement d'une grande vigilance sur l'éthique des affaires.

Auprès des collaborateurs, les entités du Groupe favorisent le développement professionnel de chacun, et construit les compétences qui assurent et assureront la performance du Groupe. Une politique active est menée en faveur de l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail. Enfin, le groupe CNP Assurances s'implique dans la mise en œuvre d'actions locales.

Ainsi l'engagement de contribuer à une société durable se décline selon les axes suivants :

- Lutter contre les inégalités, en évitant l'exclusion financière et grâce à la mutualisation
- Satisfaire aux mieux les assurés
- Assurer une bonne éthique des affaires
- Déployer une politique RH responsable
- Développer les actions sociales sur le terrain



7.2.1 Lutter contre les inégalités, en évitant l'exclusion financière et grâce à la mutualisation



Ce premier engagement pour contribuer à une société durable s'appuie sur la volonté de proposer une gamme de produits et services qui :

- soient accessibles à tous
- comportent des garanties à avantage sociétal
- sélectionnent les risques de manière adaptée à la santé de chacun
- mettent l'accent sur la prévention santé
- bénéficient d'une information pédagogique et transparente

7.2.1.1 DES PRODUITS ACCESSIBLES A 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 le minimum de versement est volontairement faible, soit 30 € par mois, malgré le poids des coûts fixes de gestion.

CNP Assurances assure les prêts accordés par de nombreux acteurs de l'économie sociale comme Action logement, les comités sociaux ou encore les crédits Municipaux. Cette étroite collaboration permet la commercialisation d'une offre emprunteur adaptée aux réalités du marché de l'économie sociale.

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 » (187 nouveaux contrats en 2017). Pour aller plus loin, CNP Assurances a initié en 2015 « La Fabrique d'Assurance » réunissant des assureurs et des experts d'horizons différents dans le cadre de réflexions sur l'évolution des enjeux sociétaux et leurs impacts dans le domaine de l'assurance. Le premier atelier a porté 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 9 200 micro-entrepreneurs au 31 décembre 2017.

7.2.1.2 PRODUITS A AVANTAGE SOCIETAL

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.

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.

Depuis mai 2017, CNP Assurances propose dans le cadre de son offre individuelle CNP Premium assurance emprunteur un accompagnement de l'assuré tout au long de son prêt dans des moments importants de sa vie. Des garanties Famille sont accordées lors des événements heureux comme la naissance ou l'adoption d'un enfant ou lors de moments difficiles comme l'accompagnement en cas d'enfant malade ou d'un parent dépendant.

L'année 2017 a été marquée par le lancement d'une nouvelle assurance perte d'emploi dans l'offre emprunteur de La Banque Postale. Une prise en charge efficace, car couplée par celle de Pôle emploi sans délai de franchise. Au plus près des clients, la garantie assure un versement pendant une durée maximum de 18 mois, permettant ainsi une sécurité complémentaire aux situations particulières. La prise en charge est de 60 % de la mensualité de remboursement de l'emprunt, bien au-dessus de nombre de ses concurrentes qui se situent à 50 %.

CNP Assurances est entrée en 2017, dans le cadre de son programme OPEN CNP, au capital d'Alan, première société d'assurance indépendante créée en France depuis 30 ans. Elle a pour ambition de faire évoluer l'assurance santé en France, se concentrant sur l'expérience client, le parcours de soin et le déploiement de services digitaux à valeur ajoutée. Pour un tarif unique de 55 euros, Alan propose aux *starts ups* et aux PME une complémentaire santé avec souscription directe et 100 % en ligne. L'opération prend moins de 5 minutes sur son site internet

Le groupe Caixa Seguradora 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. En 2017, elle a sorti sa gamme « Caixa Facile », souscrits notamment dans les distributeurs électroniques, proposant des prestations obsèques, des réductions sur les médicaments ou une assistance diététique.

7.2.1.3 UNE SELECTION DES RISQUES ADAPTEE A LA SANTE DE CHACUN

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

Le taux de refus en assurance emprunteur est maintenu à 0,2 % depuis neuf 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.

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.

Filassistance, acteur de proximité, propose depuis plusieurs années un accompagnement multidimensionnel : une équipe médico-psycho-sociale composée de psychologues, d'assistants de service social, de médecins, d'un ergothérapeute, d'une conseillère en économie sociale et familiale sur un seul et même plateau afin d'apporter l'aide la plus complète à l'adhérent qui fait appel à ses services. 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'affection de longue durée et spécifiquement des femmes atteintes du cancer, tant sur le plan médical que social. 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 sites digitaux pour ses partenaires. En 2017, les solutions ont été renforcées autour des thématiques hospitalisation et dépendance.

Lyfe, la plateforme de services de Santé de CNP Assurances

Plus de 2 ans après son lancement, la plateforme Lyfe, propose dix services autour de la santé, du bien-être et du bien-vieillir, tel que le « télé-conseil santé personnalisé » 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. Le nombre d'inscrits a été multiplié par 12 en 9 mois. Son 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. En 2017, Lyfe a signé un partenariat avec l'entreprise innovante Concilio et propose à ses utilisateurs d'accéder facilement et rapidement aux spécialistes de leurs pathologies. Elle apporte des informations mises à jour sur celles-ci luttant ainsi contre les inégalités en matière de santé dont une des principales causes réside dans la difficulté d'accès à l'information.

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 promouvoir le sport et les activités préventives.

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.

7.2.1.5 ACCES A L'INFORMATION

Pédagogie et transparence sur le produit

Dans le modèle d'affaires de CNP Assurances en France, la présentation des opérations d'assurance vie qui relèvent de la responsabilité de l'assureur est le plus souvent réalisée par des partenaires. Les produits proposés ainsi que les documents contractuels et commerciaux présentés aux clients doivent garantir à l'entreprise un niveau de sécurité juridique approprié, et permettre à l'assuré (ou au souscripteur) de connaître avec précision le contenu et l'étendue des garanties qu'il a contractées ou des propositions commerciales qui lui sont faites. CNP Assurances dispose d'une procédure robuste de lancement de produit contenant notamment une procédure de vérification de la conformité du produit ainsi que des modalités de commercialisation du produit.

En 2017, CNP Assurances s'est activement préparée à la mise en œuvre en 2018 de deux réglementations européennes qui constituent des avancées majeures pour la bonne information des clients : le règlement dit PRIIP's, qui prévoit la fourniture d'un document d'informations clés ou DIC décrivant les principales caractéristiques d'un produit d'épargne ainsi que ses risques associés et la directive sur la distribution d'assurance (DDA) qui étend cette exigence aux contrats non vie en prévoyant la remise d'un document équivalent à titre d'information pré contractuelle, le DIP.

Sur le site cnp.fr, des fiches pédagogiques sont mises régulièrement à la disposition des assurés, ainsi qu'un lexique pour une meilleure compréhension des termes de l'assurance.

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.

7.2.2 Satisfaire au mieux les assurés

Ce second engagement pour contribuer à une société durable a vocation à se décliner tout au long de la relation client grâce à :

- l'écoute des besoins des assurés
- l'évaluation de la satisfaction client
- le suivi des requêtes des assurés

7.2.2.1 L'ECOUTE DES BESOINS DES ASSURES



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 2017, ces études ont porté notamment sur le parcours clients d'assurés de CNP Assurances ainsi que sur l'attente des consommateurs de trois pays d'Europe en termes d'assurance en ligne.

CNP Assurances a créé une communauté en ligne YOU & US forte de 300 membres actifs, la communauté qui constitue un espace d'écoute, d'échanges et de cocréation sur lequel CNP Assurances s'appuie au quotidien (cf. encadré en 7.1.2). La communauté a d'ores et déjà permis de revisiter les parcours clients afin d'améliorer leur satisfaction, de faire émerger de nouveaux concepts ou de tester des prototypes d'offres.

CNP CIH a procédé en 2017 à une étude qualitative sur les attentes des assurés.

Dans la continuité des travaux engagés, ainsi que des enquêtes menées auprès de ses clients et partenaires, Filassistance a souhaité, en 2017, renforcer et améliorer les offres de service autour du bien-être des assurés ou de leurs proches, ainsi que de l'accompagnement avant et après hospitalisation, en tenant compte notamment des évolutions des besoins en lien avec l'ambulatoire. De nouvelles offres sont à l'étude autour de ces thématiques.

7.2.2.2 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 2017, CNP Assurances a réalisé six enquêtes de satisfaction auprès des clients. Elles ont porté sur l'accueil téléphonique et la qualité des services en ligne. Le taux de satisfaction varie de 79 % à 84 % selon les enquêtes. Ces enquêtes contribuent à l'amélioration du service clients.

Un progiciel de sondage en ligne permet depuis 2015 de diffuser des questionnaires auprès d'assurés par mail mais aussi par SMS et sur les sites en ligne ; les clients peuvent y répondre depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone.

Par ailleurs, CNP Assurances a réalisé en 2017 des enquêtes de satisfaction auprès de plus de 400 collectivités territoriales assurées 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 réalisé une enquête de satisfaction auprès de ses distributeurs et une autre auprès des assurés pour partager leur perception de la qualité des services (les taux de satisfaction varient entre 3,9 et 4,2/5).

7.2.2.3 SUIVI DES REQUETES DES ASSURES

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. Le système a été digitalisé en 2017.

Réclamations – Raccourcissement du délai de traitement

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

Des équipes sont dédiées au traitement des réclamations. Des outils ont été déployés afin d'affiner le suivi et l'analyse des réclamations, l'un des objectifs étant de tirer des enseignements pour améliorer la qualité de service et le délai de traitement. Ces réclamations concernent principalement les phases de souscription et de prise en charge de sinistres.

Avec 11 800 réclamations sur le premier semestre 2017 en assurance des particuliers (volume proche de celui de 2016), 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 la majorité des cas les positions de CNP Assurances ont été maintenues.

Conformément à la décision de place, la médiation de CNP Assurances est depuis 2015 assurée par la Médiation de l'assurance au sein de la Fédération française de l'assurance (FFA). Il peut être noté que, dans la plupart des dossiers, le médiateur confirme la position de CNP Assurances.

Contrats non réglés à CNP Assurances

L'année 2017 a été marquée par la mise en conformité réglementaire avec la loi Eckert, entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2016. Les travaux menés sur le dispositif de la loi Eckert et sur sa mise en place ont abouti à la production des reporting réglementaires à compter du premier trimestre 2017, comme prévu par les textes. CNP Assurances a rempli ses obligations tant vis-à-vis du régulateur que de la Caisse des dépôts.

Parallèlement, les travaux se sont poursuivis tout au long de l'année 2017 sur le suivi spécifique des contrats non réglés auprès des Autorités de contrôle. Les Commissaires aux comptes ont produit leur dernier rapport relatif au périmètre de la prévoyance collective et les conclusions ont été présentées à l'ACPR le 28 février 2017, accompagnées d'un plan d'action. Un suivi du plan d'action sur le périmètre individuel a également été présenté au troisième trimestre de cette même année 2017.

Au-delà de ce suivi spécifique, ce sont les optimisations du processus « décès » dans son ensemble et le résultat positif des actions entreprises qui ont été appréciés par les Commissaires aux comptes et remarquées par l'ACPR.

Soulignons également qu'un projet d'amélioration de la détection des contrats non réglés a été mené au sein du « Data'Lab Groupe », dénommé « Modèle MPR » (*Missing Person Recovery*) dès 2016. En 2017, ce modèle a permis de détecter, lors des croisements mensuels, près de 3 600 décès supplémentaires grâce à des algorithmes de croisement approchant.

Cette démarche, particulièrement appréciée des Commissaires aux comptes et du régulateur, a été considérée comme « unique » et très « novatrice » sur le marché.

Contentieux

CNP Assurances compte 1 476 contentieux en cours à fin 2017. Le pourcentage de contentieux gagnés par CNP Assurances en 2017 est de 73 % en première instance, 76 % en appel et 95 % en cassation.

7.2.3 Assurer une bonne éthique des affaires

Ce troisième engagement pour contribuer à une société durable a pour fil conducteur la protection des intérêts de la personne et le respect de l'intérêt général. Il se décline au travers :

- des mesures prises en faveur de la sécurité des assurés, tout particulièrement s'agissant de la protection des données à caractère personnel
- de la déontologie et de la lutte contre la corruption
- de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme
- de la transparence fiscale
- du respect des droits humains

7.2.3.1 MESURES PRISES EN FAVEUR DE LA SECURITE DES ASSURES

Protection des données personnelles

Consciente de l'importance de la protection du patrimoine informationnel de ses assurés et de ses collaborateurs, CNP Assurances a nommé un Correspondant Informatique et Libertés (CIL) dès 2006 en lui donnant les moyens d'exercer sa mission au sein du Groupe. Les actions menées durant ces dernières années ont permis de mettre en place une gouvernance de la donnée, de créer et de formaliser les processus associés, de répondre avec diligence à l'exercice des droits des assurés, et de sensibiliser les acteurs internes à la protection des données personnelles.

S'agissant de la gouvernance de la donnée, le CIL participe à de nombreuses instances relatives aux risques ou aux traitements. Ainsi il est membre du Comité de Sécurité des Systèmes d'Information piloté par le RSSI, et évalue les mesures de protection des nouveaux traitements au regard des risques identifiés. Le CIL a collaboré avec le RSSI à l'actualisation de la « Charte d'utilisation des systèmes d'Information » qui fixe le code de bonne conduite des collaborateurs en la matière. Le CIL participe également au Comité d'Engagement de Sous-Traitance pour évaluer préalablement le niveau de conformité des entreprises auxquelles CNP Assurances délègue parfois la gestion de ses contrats. Il convient de noter qu'une politique particulière de protection des données médicales est en place depuis 2008, consistant à chiffrer en stockage toutes ces données sensibles pour en garantir une meilleure sécurité. Cela constitue une parade efficace au vol de données par un hacker, parade qui se voit confirmée comme efficace par le nouveau Règlement européen. Les traitements utilisant ce type de données sensibles fait l'objet d'une attention toute particulière au sein du Groupe par la mise en place de dispositifs techniques et organisationnels spécifiques sur les postes de travail comme sur les personnes intervenant sur ces domaines.

Concernant les processus de conformité de la donnée au sein du Groupe, tous les nouveaux documents collectant des données personnelles (bulletin d'adhésion, avenants administratif ou financier...) s'intègrent dans un processus de validation préalable par le CIL qui examine la proportionnalité et la nature des données collectées ainsi que l'affichage en clair des droits des assurés sur les documents ou les écrans de souscription en ligne. Il en est de même avec les conditions générales des contrats qui intègrent depuis longtemps les clauses « Informatiques et libertés » dans une logique de transparence. Par ailleurs, tout nouveau traitement fait l'objet d'une analyse de risque validée par le CIL et d'un contrôle de conformité au regard de la loi pour être ensuite référencé comme l'exige la loi, au sein du registre des traitements. D'autre part, le « *Privacy By Design* » consistant à intégrer les exigences de la Protection dès la conception des nouvelles Offres et Services est en place notamment sur des projets innovants digitaux en collaboration avec le *Chief Digital Officer*. Cette démarche a vocation à se généraliser rapidement au sein du Groupe en 2018.

De même, un processus de validation des enquêtes de satisfaction internes et externes, mailings par courrier papier ou électronique est opérationnel et impose systématiquement de proposer le droit d'opposition au prospect ou client démarché. Enfin, le processus de conformité intègre également les traitements concernant les données personnelles des collaborateurs. Ainsi, en 2017, le CIL a été très sollicité par la mise en place de nouveaux portails destinés aux collaborateurs.

Au sujet de l'exercice des droits des assurés, CNP Assurances répond à toutes les demandes d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition dans le délai légal en centralisant les demandes et en coordonnant les acteurs internes de l'entreprise qui gèrent les données personnelles. Ces demandes sont facilitées depuis 2008 par la possibilité de saisir le CIL via le portail institutionnel et par mail à l'adresse cil@cnp.fr. Enfin, sur le site cnp.fr, est postée une vidéo réalisée par la FFA qui vise à expliquer la finalité de la collecte des données personnelles pour tout assureur. Cette vidéo rappelle à l'assuré l'existence de son droit d'accès sur ses propres données et les modalités d'exercice de ce droit.

S'agissant de la sensibilisation à la protection des données, des animations d'ateliers ont été organisées sur les sites de Paris, Angers et Arcueil et ont permis de sensibiliser le personnel à la définition de la donnée personnelle et aux exigences nouvelles du nouveau Règlement européen (affiches, flyers, questionnaires en ligne, ...). Des conférences en auditorium ont réuni de nombreuses personnes sur les problématiques de protection des données permettant d'échanger avec le CIL. Un groupe Yammer très actif au sein du Réseau social d'entreprise a diffusé l'actualité européenne du domaine, et les messages clés de protection sous forme ludique au moyen de QCM. Une conférence GDPR dédiée à la Filière juridique Assurances a été organisée par le CIL avec l'appui d'un expert. Un site intranet dédié à la Protection des données permet d'acquérir les fondamentaux et de connaître la déclinaison pratique de la loi Informatique et Libertés au niveau des métiers sous forme de fiches. Enfin, dans le cadre de l'entrée en vigueur en mai 2018 du nouveau règlement européen, une partie de l'intéressement 2017 des salariés a porté sur un module de formation en *e-learning* sur la protection des données personnelles. Enfin, le bilan annuel des actions du CIL est diffusé annuellement vers les Instances de Direction du Groupe ainsi que vers le Comité d'Entreprise pour sensibiliser tout le Groupe à ce sujet essentiel.

General Data Protection Regulation (GDPR) : Un nouveau Règlement européen renforce la protection des données personnelles

Le *General Data Protection Regulation* (GDPR), règlement européen applicable sur tout le territoire de l'Union européenne, vient actualiser mais surtout élargir le cadre réglementaire relatif aux données personnelles : il renforce les droits des citoyens européens, accroît la responsabilisation des acteurs traitant de données personnelles (entreprises et sous-traitants), et rend homogène la réglementation en Europe. Pour s'y préparer, un chantier transverse à l'entreprise mobilise 90 personnes. Toutes les exigences du nouveau Règlement ont été analysées, afin de définir et mettre en place les actions de mise en conformité nécessaires.

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. Comme évoqué plus haut, toutes les données de santé sont chiffrées en stockage sur tous les systèmes d'information. Il en est de même pour, tous les transferts de données vers nos partenaires. 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. Au début de l'année 2017, CNP Assurances a souscrit un contrat de cyber-assurance pour couvrir les impacts potentiels en termes de responsabilité civile, de pertes d'exploitation, ou de surcoûts engendrés.

En 2016, pour prendre en compte les nombreuses évolutions technologiques, d'usage, réglementaires et jurisprudentielles, CNP Assurances a actualisé la charte d'utilisation des ressources du système d'information, qui décrit 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, un responsable de la sécurité des systèmes d'information groupe directement rattaché au directeur en charge des systèmes d'information vient compléter la gouvernance déjà en place d'un comité dédié à ces questions.

L'exercice 2017 a été marqué par la finalisation du projet de gestion des identités numériques et des systèmes de contrôle d'accès au système d'information (accès logiques), ainsi que la mise en place d'une solution de sécurisation des données bureautiques (Word, Excel ...) permettant de réduire le risque d'accès à des données sensibles.

Au second semestre 2017, CNP Assurances a démarré la mise en place d'une solution de détection et de corrélation d'événements sécurité permettant de réduire le risque de ses attaques.

Un site dédié ouvert aux collaborateurs en 2017, propose un parcours de sensibilisation aux thématiques de la sécurité de l'information. Des fiches présentent et illustrent les bonnes pratiques de sécurité afin de faciliter leur mise en œuvre au quotidien.

Plan de continuité de l'Entreprise

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.

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 Compañía 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 2017, une analyse externe a été effectuée en vue de l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation européenne.

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 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.

Certains processus de l'activité de CNP Assurances et de plusieurs filiales sont à ce jour certifiés ISO 9001. Les certifications acquises sont régulièrement renouvelées. Des audits d'évaluation du système de gestion de la qualité du groupe Caixa Seguradora sont réalisés périodiquement.

7.2.3.2 DEONTOLOGIE ET LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Une codification dans l'ensemble des entités

Des principes déontologiques sont diffusés dans les entités du Groupe via règlement, charte ou code spécifique. Une politique Groupe de lutte contre la corruption a été élaborée et mise à disposition des collaborateurs sur l'intranet accompagnée d'un message d'information spécifique.

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.

L'année 2017 a par ailleurs été mise à profit pour concevoir un module de formation spécifique à la lutte anti-corruption et préparer l'outil d'alerte à destination de l'ensemble des collaborateurs, en application des exigences formulées dans la loi Sapin 2.

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.

7.2.3.3 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 d'une vingtaine de personnes, un service spécifique est dédié à ces contrôles à CNP Assurances. Le dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ainsi que la politique Groupe LCB-FT 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 majeur 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 de CNP Assurances ayant changé de profil suite à une mobilité sont systématiquement formés à l'aide d'un *e-learning* mis au point avec la Fédération française de l'assurance et plusieurs grands assureurs. En outre, en 2017, tous les collaborateurs exposés au risque LCB-FT ont suivi une formation de révision, soit 2000 personnes.

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).

7.2.3.4 TRANSPARENCE 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

	France	Amérique latine	Europe hors France	Total
2017 (en millions d'euros)				
Charge d'impôts sur les sociétés	- 458	- 410	- 28	- 896

Par ailleurs les sociétés françaises d'assurance du Groupe ont été amenées à verser en 2017 près de 940 M€ au titre des taxes à charge des assurés.

Exclusion des activités dans les paradis fiscaux

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, aux pays identifiés comme paradis fiscaux sur la base des indices de *Tax Justice Network*.

7.2.3.5 DROITS HUMAINS

Le Pacte Mondial comme fil directeur

Conformément à son engagement auprès du Pacte Mondial depuis 2003, CNP Assurances s'assure du respect des lois et de la réglementation des droits humains de chaque pays. Après CNP Assurances, Compañia de Seguros et le groupe Caixa Seguradora, CNP UniCredit Vita a également adhéré au Pacte en 2010. Le Groupe a adhéré aux PSI de l'ONU (principes pour une assurance durable) en 2015.

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, CNP Assurances a défini une liste des pays interdits sur l'ensemble de ses activités, étendant l'interdiction, au-delà des paradis fiscaux cités plus haut (7.2.3.4 Transparence fiscale) aux pays posant de graves problèmes au regard de la démocratie, des droits humains et de la corruption selon Freedom House et Transparency International.

Enfin, en respect du Pacte Mondial, CNP Assurances et les filiales du Groupe ne recourent ni au travail forcé ni au travail des enfants.

Les signataires renouvellent annuellement leur engagement et promeuvent le Pacte auprès de leurs fournisseurs et sociétés de gestion.

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.

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

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

Les procédures dédiées

Les filiales reportent annuellement sur leur situation sociale à la maison mère notamment sur 4 grands principes fondamentaux, partagés au sein du Groupe : 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.

Dans la politique achat (cf. 7.4.2) et la gestion du patrimoine immobilier, une vigilance particulière est également portée sur ces sujets.

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.

7.2.4 Déployer une politique RH responsable

Articulée autour de démarches de gestion des emplois et des compétences, avec un objectif de qualité de vie au travail, dans un environnement de transformations fortes, la politique sociale du Groupe CNP Assurances s'appuie sur une promesse : être un employeur responsable et engagé.

- Responsable, car les entités du groupe CNP Assurances construisent chaque jour les compétences de chacun de ses collaborateurs, qui permettent et permettront la performance du Groupe dans une vision de moyen terme,
- Engagé, c'est-à-dire en pensant les actions au regard de la diversité des talents, des métiers et des personnes qui composent le groupe. La politique active menée en faveur de l'égalité professionnelle soutient en particulier la formation des jeunes, l'insertion des travailleurs en situation de handicap et la recherche d'une plus grande mixité au sein des équipes.

7.2.4.1 DEVELOPPER LES COMPETENCES EN LIGNE AVEC LA STRATEGIE DU GROUPE

7.2.4.1.1 Gestion de l'emploi – un pilotage rapproché des effectifs

Nombre de collaborateurs dans le Groupe

L'effectif total du groupe CNP Assurances consolidé (hors CNP Europe Life) est de 5 171 collaborateurs à fin 2017, soit une augmentation de 2,9 % par rapport à 2016.

Effectif des entités [√]	Pays	2017	2016	2015
CNP Assurances	France	2 908	2 992	3 006
Groupe Caixa Seguradora	Brésil	1 384	1 179	863
CNP UniCredit Vita	Italie	171	170	163
CNP Cyprus Insurance Holdings	Chypre/Grèce	291	284	285
CNP Partners	Espagne, Italie, France	204	204	176
MFPrévoyance	France	73	75	76
CNP Santander Insurance	Irlande, Italie	80	61	44
CNP Assurances Compañía de Seguros	Argentine	60	62	65
TOTAL GROUPE CONSOLIDE*		5 171	5 027	4 732

[√] Information revue en assurance raisonnable

* Hors CNP Europe Life

A CNP Assurances, la démarche GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences), promue par un accord d'entreprise, irrigue nombre de politiques RH, tant au niveau de la gestion de l'emploi que du développement des compétences et des parcours professionnels. Sur l'année 2017, l'effectif CDI de CNP Assurances marque une évolution sensible à la baisse (- 2,8 %). Cette baisse de l'effectif CDI résulte pour CNP Assurances de mouvements différenciés inscrits dans un pilotage rapproché des effectifs :

- 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 en matière de remplacement des départs naturels en lien avec les transformations de l'entreprise, dans un environnement économique contraignant et en forte évolution ;
- une politique toujours active de mobilité interne, ce canal restant le vecteur essentiel de pourvoi de poste
- des recrutements externes ciblés sur les expertises dont elle a besoin (commerciales, réglementaires ou digitales) qui accroissent sa capacité à porter le développement du Groupe sur les orientations stratégiques définies.

Le recours à l'intérim marque une diminution sensible sur l'année 2017 (- 24 %).

Les données de Caixa Seguradora intègrent en 2017 la filiale Prévisul, ce qui explique l'augmentation des effectifs entre 2016 et 2017. Pour CNP Santander Insurance, elle reflète la croissance de l'activité de l'entreprise.

	2017	2016	Évolution	Niveau de couverture
Part CDI [√]	96%	96 %	0 %	100 %
Part des femmes [√]	59%	59 %	0 %	100 %
Âge moyen des CDI	42,5 ans	43,2 ans	-0,7 ans	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 en % √ :

Age	répartition 2017
Moins de 20 ans	0,15
20 à 24 ans	3,18
25 à 29 ans	8,30
30 à 34 ans	13,57
35 à 39 ans	14,12
40 à 44 ans	16,45
45 à 49 ans	16,91
50 à 54 ans	12,16
55 à 59 ans	9,62
60 à 64 ans	4,90
65 ans et plus	0,66

À CNP Assurances, 93 fonctionnaires de la Caisse des Dépôts sont mis à la disposition. Les cadres représentent 61,1 % de l'effectif. L'ancienneté moyenne dans le Groupe est de 13 ans, identique à celle de 2016.

Avec une pyramide des âges concentrée autour d'un âge moyen de 46,5 ans, CNP Assurances veille à l'emploi de jeunes et au maintien dans l'emploi des seniors. La part des jeunes dans l'effectif est stable, tandis que le taux de collaborateurs de plus de 55 ans approche les 22 %. La mesure fin de carrière intégrée dans l'accord GPEC de CNP Assurances accroît sa visibilité sur les prévisions de départs en retraite des 3 prochaines années et renforcera ainsi sa capacité de pilotage.

Une politique de recrutement ciblée pour CNP Assurances

Depuis plusieurs années déjà, la politique d'emploi favorise la mobilité interne. Elle poursuit un double objectif : allier à une nécessaire maîtrise des effectifs la capitalisation des savoirs et expertises ainsi que la promotion de parcours professionnels internes motivants. 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 et donne lieu à des recrutements externes sur des compétences d'expertises, des compétences nouvelles à acquérir (commercial haut de gamme, compétences digitales) ou en lien avec des exigences réglementaires renforcées. Ainsi, l'essentiel des postes CDI ouverts au recrutement externe a concerné les métiers commerciaux ainsi que les métiers des fonctions actuarielles et financières.

Dans ce contexte en 2017, 77 % des postes CDI à pourvoir l'ont été par des mobilités internes. 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 au moyen de parcours de formation diplômante (cf. chapitre formation). Les mobilités impliquant changement de métier ou évolutions de compétences fortes sont facilitées par des parcours de formation personnalisés.

	2017	2016	Évolution	Niveau de couverture
Nombre de recrutements √	527	651	- 19 %	100 %
Part des CDI dans les recrutements	66%	73 %	- 9 %	100 %
√ Information revue en assurance raisonnable				

Sorties du Groupe

	2017	2016	Évolution	Niveau de couverture
Nombre de départs total ✓	546	440	24 %	100 %
• dont licenciements ✓	130	95	37 %	100 %
• dont ruptures conventionnelles	22	14	57 %	100 %
• dont démissions	153	112	37 %	100 %
• dont départs en retraite	72	67	7 %	100 %
• dont fin de CDD	149	137	9 %	100 %
Taux de turn over ✓	7,2 %	5,8 %	24 %	100 %
✓ Information revue en assurance raisonnable				

Le taux de *turn over* dans les différentes entités du Groupe reflète la diversité des contextes : bien qu'en augmentation, il reste faible à CNP Assurances (4,8 %), plus élevé cette année au Brésil dû à l'intégration de la filiale Prévisul dans les effectifs du Groupe Caixa Seguradora entraînant de nombreux mouvements au sein de l'entité. A noter une augmentation en Espagne en conformité avec le taux du secteur dans ce pays. Un peu moins 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

Aucune entité du Groupe à l'international n'a réalisé de plan de restructuration en 2017.

7.2.4.1.2 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.

Une attention spécifique portée à l'évolution des métiers

Les collaborateurs positionnés sur les métiers définis à enjeux, pour lesquels sont repérés ou pressentis des évolutions quantitatives ou qualitatives significatives à horizon 3 ans, bénéficient de suivis spécifiques.

Chaque année, il est demandé aux managers de conduire un entretien d'activité avec chacun de leurs collaborateurs. Dans le Groupe, en 2017, 93,6 % des collaborateurs ont bénéficié d'entretien d'évaluation.

A CNP Assurances, cet entretien, moment d'échange privilégié entre un manager et un collaborateur, permet de valoriser les résultats obtenus, mettre en exergue les points forts et les points de progrès, sur la base d'un référentiel de compétences actualisé et de caler attentes et objectifs pour l'année à venir.

En 2017, à CNP Assurances, 304 collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité interne et 66 collaborateurs ont été promus.

Une professionnalisation des collaborateurs et des managers soutenue

	2017	2016	Évolution	Niveau de couverture
Nombre d'heures de formation	76 786	112 055	- 31 %	100 %
Part des collaborateurs ayant bénéficié de formation	87 %	84 %	3 %	100 %

Le développement des compétences de ses collaborateurs est au cœur des priorités de CNP Assurances. Les budgets consacrés à la formation, autour de 5 % de la masse salariale ces dernières années (5,2 % en 2016, 4,6 % en 2017), en témoignent. En 2017, près de 85 % des collaborateurs ont suivi un cursus de formation et 36 collaborateurs ont pu s'engager dans une formation diplômante, leur permettant de poursuivre un projet professionnel intégré au développement de l'entreprise.

Dans ce contexte, la baisse du nombre d'heures de formation à CNP Assurances s'explique par la refonte en 2017 de plusieurs de ses programmes de formation (offre transversale, offre Relation client par exemple) ainsi que par le recours - désormais généralisé - à des modalités pédagogiques de formation multimodales (*e-learning* par exemple) ayant un impact à la baisse sur la durée de chaque formation (formats courts désormais privilégiés comme dans l'ensemble de la profession). Le Groupe Caixa Seguradora a principalement dispensé des formations *on line*, d'où une diminution de moitié des heures de formations.

À CNP Assurances, en 2017, le plan de développement des compétences a notamment permis de proposer aux collaborateurs des formations managériales, avec la montée en puissance du nouveau parcours de formation des nouveaux managers à l'ère digitale (ULM), et la conception de modules visant à accompagner les managers dans la transformation de leurs pratiques managériales vers celles de « *manager coach* » (confiance, travail à distance, animation plutôt que contrôle ...). Par ailleurs, les formations destinées à soutenir la mise en œuvre des axes stratégiques de développement ont plus particulièrement porté sur les techniques d'assurances, la prise en main des nouvelles applications informatiques ou les techniques commerciales, marketing et finances.

L'offre de développement des compétences transversales, relationnelles et comportementales des collaborateurs a été refondue. Ouverte à tous, cette offre, dénommée Passerelles, propose en ligne des dizaines de formations sur 4 thèmes : le client au cœur, les pratiques collaboratives, le développement personnel et la communication.

Enfin, le dispositif d'intéressement de l'année 2017 a permis de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs à la protection des données personnelles à travers une session de *e-learning*.

Dans le reste du Groupe, les bénéficiaires de formation sont plus nombreux en 2017 dans toutes les entités. Les besoins de formation sont recueillis en général lors des entretiens annuels d'activité sur le plan individuel et pendant la démarche d'élaboration du plan de formation sur le plan collectif.

En 2017 CNP UniCredit Vita continue à dispenser des formations obligatoires notamment sur la lutte anti-blanchiment, l'éthique et la déontologie, elle a par ailleurs formé cette année tous ses collaborateurs au nouveau règlement européen en matière de protection des données, différents *workshops* se sont tenus sur la finance responsable, le bien-être au travail et sur la diversité.

CNP Assurances Compañia de Seguros a développé son offre de formation selon la méthode Agile. Elle propose des formations dans les domaines du travail d'équipe, de l'innovation, de l'amélioration continue, du coaching et de la résolution de conflits...A Chypre, CNP CIH a développé cette année une formation spécifique sur les techniques de négociation et les compétences en leadership pour les managers.

7.2.4.2 DEPLOYER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL PROPICE AU BIEN-ETRE ET A LA PERFORMANCE



Assurer un environnement de travail propice au bien-être des collaborateurs au quotidien, 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 (notamment l'accord d'entreprise sur la QVT de CNP Assurances) et le déploiement de dispositifs d'accompagnement individualisé des collaborateurs mais aussi par des relations employeur-salariés alimentées par des canaux multiples.

7.2.4.2.1 Des relations employeurs-salariés alimentées par des canaux multiples

La quasi-totalité des salariés du Groupe (98 %) est couverte par les conventions collectives d'assurance. Seule exception conformément aux règles locales du secteur : 80 collaborateurs en Irlande et 17 en Argentine.

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 Santander Insurance acquise en 2014 qui compte 80 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.). Au total 108 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 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 et intégrant les évolutions réglementaires.

Suite aux élections professionnelles qui se sont déroulées à l'automne 2016 à CNP Assurances, 5 organisations syndicales sont représentatives

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), le handicap, les moyens syndicaux, le PERCO, la participation, la GPEC... En 2017, ont été signés à CNP Assurances un nouvel avenant à l'accord d'intéressement, un accord NAO ainsi qu'un accord sur la qualité de vie au travail (QVT). Cet accord QVT intègre notamment la dimension égalité professionnelle et la prévention des risques psychosociaux.

En 2017 le groupe Caixa Seguradora a signé 2 accords le premier sur la participation aux bénéfices, le second sur le temps de travail. A CNP CIH, un nouvel accord sur les rémunérations a été signé pour 2 ans, à CNP Vita un nouvel accord sur le financement des formations

MFPrévoyance 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, elle a de plus signé cette année un accord sur la négociation des salaires.

Dans l'ensemble du Groupe, les œuvres sociales représentent 1,5 % de la masse salariale 2017.

La dimension européenne

Le comité d'entreprise européen s'est réuni une fois en 2017 en réunion ordinaire, pour présenter le rapport annuel sur les activités, les projets et les résultats du Groupe.

La communication managériale : un canal privilégié à CNP Assurances

Depuis 2015, des principes d'action, initiative, inventivité, client au cœur, confiance, guident les comportements des managers et de leurs équipes. Engagée dans une démarche de transformation culturelle, CNP Assurances fait de la communication managériale un axe essentiel de la relation avec les collaborateurs. En 2017, un espace manager, base d'informations centralisées, a été ouvert, permettant à la ligne hiérarchique de disposer d'un canal privilégié d'informations ressources humaines. Par ailleurs, le directeur général a pu, par deux fois, dialoguer par *tchat* avec l'ensemble des collaborateurs.

Depuis 2016, la démarche d'animation managériale, dénommée DIALOG, en référence au principe qu'elle promeut, incite chaque manager à ouvrir le dialogue, avec son équipe, trois fois par an, sur différentes dimensions de la qualité de vie au travail en lien avec la performance attendue.

7.2.4.2.2 Prévention et accompagnement des risques psychosociaux à CNP Assurances

CNP Assurances accorde depuis une dizaine d'années une attention soutenue à la prévention des risques psycho-sociaux. Plusieurs dispositifs concourent à créer un environnement favorable à la limitation des situations à risques.

Depuis 2016, l'offre formation des nouveaux managers intègre désormais un chapitre « qualité de vie au travail et prévention des risques psycho-sociaux » animé par la direction des ressources humaines. La démarche Dialog participe également de cette vigilance sur les conditions d'exercice du travail.

L'accord QVT de 2017 prolonge les actions déjà réalisées dans l'identification, la prévention et la gestion des risques psycho-sociaux. Parmi les nouveaux engagements pris, citons : l'expérimentation du télétravail, le droit à la déconnexion, le déploiement, en lien avec le service de santé au travail, d'un dispositif de recensement des risques individuels et collectifs en matière de RPS, la mise à disposition des managers d'une méthodologie d'approche et de traitement de la charge de travail ou encore la poursuite de ses actions en matière d'égalité professionnelle H/F.

Dispositif déjà ancien, 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 2017, elle a fait l'objet de 32 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).

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

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 cette année une formation sur la gestion du stress et sur les techniques de respiration propres au théâtre pour le personnel opérant en call center. A l'occasion de la journée internationale des femmes, la compagnie a par ailleurs offert un abonnement à l'application (SecureWoman), celle-ci aide notamment à gérer les états d'anxiété. Enfin, une mutuelle couvre la prévention des risques au travail pour les collaborateurs de CNP Partners.

7.2.4.2.4 Organisation du temps de travail

Le volume horaire annuel

Au niveau du groupe CNP Assurances, le nombre d'heures annuel varie de 1 575 heures à 2 141 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).

	2017	2016	Évolution	Niveau de couverture
Part des collaborateurs à temps partiel	12 %	13 %	- 7 %	100 %
Nombre d'heures supplémentaires	44 807	31 122	44 %	100 %
Part des heures supplémentaires	0,45 %	0,37 %	22 %	100 %

On observe une nette augmentation du nombre d'heures supplémentaires et des collaborateurs qui en bénéficient dans le groupe Caixa Seguradora, en raison du changement de périmètre cette année (entrée des collaborateurs de Prévisul dans le groupe).

Un temps partiel développé et une gestion du temps flexible

Les collaborateurs travaillant à temps partiel dans les entités du Groupe l'ont choisi, et représentent 12 % de l'effectif Groupe. Pour CNP Assurances en 2017, près de 18 % de l'effectif travaillait à temps partiel choisi 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, 62,3 % 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 poursuivi en 2017 l'expérimentation du 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 maximum par mois de travail dans un lieu au choix du bénéficiaire.

CNP Partners a aussi poursuivi cette année son expérimentation de télétravail, en offrant désormais la possibilité à l'ensemble des collaborateurs.

7.2.4.2.5 Rémunération

Rémunération individuelle moyenne brute par pays (CDI)	2017	2016	Évolution	Taux moyen d'augmentation annuel collectif
France ⁽¹⁾⁽²⁾	64 522 €	58 795 €	s.o. ⁽²⁾	0,4
Brésil	94 038 R\$	78 946 R\$	19 %	5,6
Italie	57 918 €	55 911 €	3 %	1,5
Chypre/Grèce	33 550 €	36 837 €	- 9 %	2,0
Espagne	51 712 €	50 913 €	1 %	2,4
Irlande	70 165 €	68 153 €	3 %	1,5
Argentine	640 606 Ars	516 618 Ars	24 %	24,0
<i>(1) CNP Assurances et MFPrévoyance</i>				
<i>(2) L'évolution s'explique en partie par un changement de méthodologie dans le calcul</i>				

Concernant le groupe CNP Assurances consolidé, le taux d'augmentation général des salaires s'élève en moyenne à 2,3 % avec des disparités selon les pays liés à l'inflation notamment en Argentine.

La rémunération collective versée à CNP Assurances en 2017 s'élève à 7 768 294 € au titre de l'intéressement, 19 541 409 € au titre de la participation aux bénéfices et 427 353 € 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 2017, le montant des avoirs en épargne salariale et PERCO des collaborateurs de CNP Assurances de droit privé s'élève à 167 510 983 €. 1 370 salariés sont actionnaires au nominatif et 1 231 via le plan d'épargne groupe, représentant 0,21 % du capital.

En 2017, la politique Groupe en matière de rémunération a été revisitée dans le cadre de Solvabilité 2, pour intégrer les normes *Fit and Proper*.

7.2.4.2.6 Santé et sécurité

Le groupe CNP Assurances est soucieux de la protection et de la santé de ses collaborateurs. De nombreuses actions de prévention ont été ainsi mises en place dans les entités du Groupe CNP Assurances qui disposent d'un service de santé au travail autonome déployé sur ses principaux sites. Une assistante sociale assure une permanence régulière. Les salariés seniors bénéficient d'un suivi médical rapproché. Le plan de formation de l'entreprise intègre des actions de formation à la sécurité routière pour les commerciaux itinérants.



Des actions équivalentes sont mises en place dans le groupe Caixa Seguradora avec notamment la présence de nutritionnistes sur site plusieurs fois par semaine. Une évaluation du programme de prévention des risques dans l'environnement de travail et du contrôle médical de santé au travail se tient chaque semaine. Il existe également une commission interne de prévention des accidents, le but étant d'identifier les risques et les actions de prévention. Une semaine interne de la santé et de la prévention des accidents du travail est organisée chaque année également.

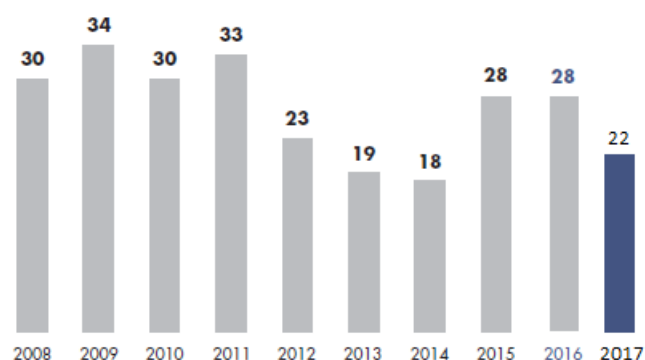
CNP Cyprus Insurance Holdings dispose à Chypre comme en Grèce d'une équipe informant les collaborateurs sur les risques santé sécurité, chaque année est organisée à Chypre la semaine de la santé et de la sécurité au travail. CNP UniCredit Vita s'appuie de son côté sur une loi italienne importante qui 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.

	2017	2016	Évolution	Niveau de couverture
Nombre d'accidents du travail (avec ou sans arrêt)	22	28	- 21 %	100 %
Maladies professionnelles	2	1	100 %	100 %

Il n'y a eu aucun décès en 2017 résultant d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle.

La quasi-totalité des accidents du travail concerne CNP Assurances, dont seulement la moitié est avec arrêt de travail. On note une nette diminution par rapport à 2016 (- 21 %).

NOMBRE D'ACCIDENTS DU TRAVAIL GROUPE



Le taux de fréquence des accidents du travail dans le groupe pour 2017 s'élève à 1,43% pour un taux de gravité de 0,013 %.

Absentéisme

En 2017, le taux d'absentéisme Groupe est en diminution.

	2017	2016	Évolution	Niveau de couverture
Taux d'absentéisme	5,42 %	6,20 %	- 12 %	100 %
Taux d'absentéisme hors maternité	4,64 %	5,21 %	- 11 %	100 %

En 2017, CNP Assurances a lancé deux chantiers pour mieux prévenir l'absentéisme. Un premier chantier vise à revisiter les pratiques des différents acteurs (experts RH, médecins du travail, assistantes sociales, managers et collaborateurs) pour permettre un retour à l'emploi plus pérenne après une absence longue. Une seconde étude a pour objectif de mieux comprendre les ressorts de la présence, permettant d'identifier les leviers de prévention de l'absentéisme. Leurs résultats alimenteront un plan d'actions 2018.

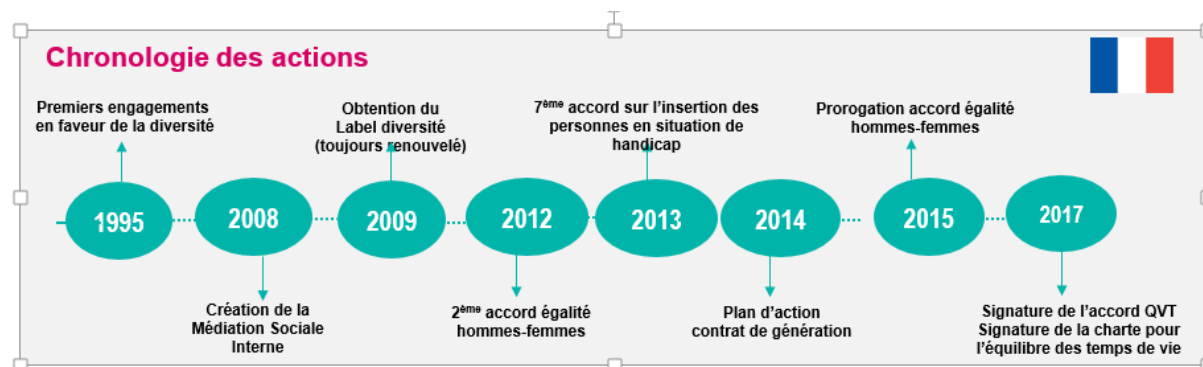
Bilan des accords en matière de santé et de sécurité au travail

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. Chaque année, un programme de prévention des risques et d'amélioration des conditions de travail est élaboré. Un membre du CHSCT est référent sur les risques psychosociaux et assure *a minima* un point trimestriel avec la médiation sociale interne. Un autre membre est en charge du plan de prévention pour les prestataires externes. Outre la complémentaire santé, les collaborateurs de CNP Assurances bénéficient d'une couverture collective décès et dépendance facultative.

Les accords collectifs mis en place avec le CHSCT de MFPrévoyance intègrent aussi une complémentaire santé et prévoyance. Un CHSCT est en place aussi à CNP Partners, il s'est réuni 2 fois en 2017.

7.2.4.3 DEPLOYER UNE POLITIQUE D'EGALITE PROFESSIONNELLE ENGAGEE



7.2.4.3.1 Politique engagée du Groupe

CNP Assurances soutient particulièrement l'insertion des jeunes dans le monde du travail, l'accompagnement des personnes en situation de handicap et l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes. Elle exerce également une vigilance constante pour prévenir tout risque de discrimination, quelle qu'en soit la cause. Les collaborateurs ont la possibilité de remonter toute réclamation ou dysfonctionnement portant sur une discrimination supposée ou avérée via le référent Diversité, dont les coordonnées sont accessibles sur l'Intranet.

Cette politique affirmée en matière de lutte contre les discriminations et de promotion de la diversité matérialisée par de nombreux dispositifs, a été reconnue par le Label Diversité, obtenu dès 2009 et toujours renouvelé depuis.

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

- en 2017, à l'occasion du lancement de l'indice de Mixité des Entreprises, indice Zimmermann, CNP Assurances a reçu le Grand Prix de la Mixité dans la catégorie Entreprises de moins de 10 000 salariés. Ce prix récompense l'engagement de long terme de CNP Assurances en faveur de la mixité.
- en matière de handicap, CNP Assurances atteint un taux d'emploi de travailleurs handicapés de 7,43 % fin 2017, stable par rapport à 2016. Son 7^e accord, signé avec trois organisations syndicales représentatives pour la période 2015-2018, témoignage de son engagement durable en la matière.
- en 2017, un groupe de travail a réuni Direction et organisations syndicales signataires de l'accord QVT pour définir les conditions de valorisation de l'expérience acquise par les représentants du personnel élus ou désignés.

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, où de nouvelles sensibilisations ont été réalisées sur le thème « éthique et bonne conduite », en particulier pour les nouveaux collaborateurs. 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, des procédures existent pour faire face si un problème lié à la discrimination intervenait. 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 pour promouvoir les carrières des femmes et l'inclusion lgbt (adhésion à deux réseaux inter-entreprises, mentoring...).

7.2.4.3.2 Promotion de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes du Groupe

	2017	2016	Évolution	Niveau de couverture
Part des femmes parmi les cadres	50 %	50 %	0 %	100 %
Part des femmes parmi les cadres de direction √	34 %	33 %	3 %	100 %
Moyenne des rapports revenus hommes/femmes par catégorie	109 %	110 %	- 1 %	100 %
√ 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 2017, la part des femmes au conseil d'administration s'élève à 44 %. La part des femmes au comité exécutif atteint 36 % fin 2017. 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, notamment en 2017 à travers le *think tank* « stéréotypes et mixité ».

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 signé en 2017 la charte pour l'équilibre des temps de vie. Inscrite dans l'accord relatif à la qualité de vie au travail 2017-2019, cette charte promeut 15 bonnes pratiques, relatives à l'organisation du travail et aux relations entre managers et salariés allant du bon usage des emails à l'optimisation des temps de réunions.

7.2.4.3.3 Emploi et insertion des travailleurs en situation de handicap

	2017	2016	Évolution	Niveau de couverture
Nombre de personnes en situation de handicap (en CDI)	171	160	7 %	97 %

Depuis plus de 20 ans, l'entreprise mène 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 152 personnes en CDI en situation de handicap (+ 7,8 % par rapport à 2016) et le recours à des entreprises adaptées et des entreprises de service d'aide par le travail (ESAT) de l'ordre de 196 unités bénéficiaires, le taux d'emploi de personnes handicapées atteint 7,43 % fin 2017.

Tous les locaux de CNP Assurances ont fait l'objet d'audits d'accessibilité tout handicap, en lien avec le CHSCT. 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 6 %.

7.2.4.3.4 La lutte contre la discrimination liée à l'âge

Emploi des jeunes

CNP Assurances soutient l'emploi des jeunes. L'accord GPEC précise les engagements de l'entreprise en matière d'emploi des jeunes en CDI et en alternance. Fin 2017, CNP Assurances accueillait plus d'une centaine de jeunes en contrats en alternance, dans le prolongement de ses efforts dans ce domaine ces dernières années. Par ailleurs, en 2017, CNP Assurances a accueilli 87 stagiaires et recruté 5 jeunes CDI de moins de 25 ans.

Emploi des seniors

L'accord GPEC reprend les objectifs en matière d'embauche ou de maintien dans l'emploi des seniors. Ainsi CNP Assurances compte 26 CDD seniors fin 2017. Le nombre d'entrées de seniors en fin de carrière avec expertise est de 11 en 2017. Parallèlement, l'accord GPEC prévoit une mesure de fin de carrière.

7.2.4.3.5 Promotion de la diversité par la communication

La communication interne relative à la diversité fait l'objet d'un plan revu annuellement. De nombreuses actions d'information, en continu sur l'intranet, de sensibilisation et des formations sont menées régulièrement 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. Sur 2017, afin d'entretenir une dynamique désormais intégrée, on relève deux sessions de formation pour les chargés de recrutements « Recruter sans discriminer », une conférence à destination des représentants du personnel « Stéréotypes et discriminations, comprendre pour agir » ou la diffusion d'un guide sur le fait religieux à destination des managers. Par ailleurs, le module d'auto-formation « 40 minutes pour comprendre ce qu'est la discrimination », est désormais diffusé à tous les nouveaux arrivants.

7.2.4.4 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. partie 7.4.2), dans l'intégration de critères sociétaux dans la gestion des actifs financiers (80 % des actifs financiers des entités France, 100 % de l'entité brésilienne, 41 % en Italie) et dans la gestion du patrimoine immobilier.

Élimination du travail forcé ou obligatoire et abolition effective du travail des enfants

CNP Assurances et les filiales du Groupe ne sont pas concernées en direct par le travail forcé et le travail des enfants. Toutefois une vigilance particulière est portée sur ce sujet dans la politique achat (cf. partie 7.4.2).

7.2.4.5 SENSIBILISATION ET FORMATION DES COLLABORATEURS AU DEVELOPPEMENT 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.

7.2.4.5.1 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 :

- Jeux concours, sondage, conférences, diffusion de guides ou encore sensibilisation à l'écoconduite sont organisés par CNP Assurances. Depuis 2015, et la COP21 à Paris, la transition écologique et énergétique a fait l'objet d'une sensibilisation particulière : *serious game* interactif, conférence sur l'analyse de cycle de vie d'un produit d'assurance
- La Journée de la famille organisée pour la première fois en 2016 à Paris puis reconduite à Angers en juin 2017 a proposé des animations portant notamment sur le thème du développement durable : tri sélectif, jeu sur les éléments et sur la qualité des matières premières ; un livret pédagogique a été remis à chacun sur la démarche RSE à CNP Assurances. La participation des enfants aux différentes animations, a été récompensée par une action de reforestation au Brésil.
- En 2017, la semaine du Développement durable a été l'occasion de tester les connaissances des collaborateurs sur les principaux engagements de responsabilité sociétale de CNP Assurances : un quizz portant sur la vidéo « conversation autour de notre engagement » a été diffusé à tous les collaborateurs, suivis d'un sondage sur l'investissement responsable
- CNP Assurances a, à l'occasion de la semaine de la finance responsable, diffusé à nouveau des informations aux collaborateurs via l'intranet sur les objectifs de CNP Assurances en matière de gestion d'actifs sur la lutte contre le changement climatique, ainsi que sur la comparaison de la vision de l'ISR des générations Y et des collaborateurs de CNP Assurances.
- Le groupe de discussion dédié au développement durable mis en place en 2016 sur le réseau d'entreprise Yammer est de plus en plus actif : il permet à chacun de poster des informations et d'échanger sur des sujets variés sur le thème du développement durable.
- Différentes actions de sensibilisation ont porté sur les gestes éco-responsables dans les entités du Groupe : Le groupe Caixa Seguradora poursuit d'année en année la sensibilisation des collaborateurs qui a porté en 2017 notamment sur le tri sélectif. En 2017, CNP UniCredit Vita a créé une campagne visuelle sur les écogeste et la réduction des déchets.
- En Argentine, depuis 2015 le programme « Multiplicar » vise à renforcer les comportements responsables des salariés sous forme d'actions de sensibilisation et de formations ; le comité directeur de la filiale a bénéficié d'une présentation des enjeux stratégiques des objectifs de développement durable de l'ONU par un spécialiste.

7.2.4.5.2 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 et 49 autres en 2017. En Argentine, tous les collaborateurs ont bénéficié de formations ou de conférences lors des réunions mensuelles du personnel en 2017 notamment sur la réduction de papier, l'éco-efficience, la mobilité durable et la sécurité routière.

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 renouvelé son laboratoire digital intitulé « RSE et stratégie digitale » lancé en 2016 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.

Enfin, une formation à l'investissement socialement responsable a été dispensée à l'ensemble du Comité de Direction de CNP UniCredit Vita et deux workshops ont été organisés pour les équipes techniques (finance et risques) sur les enjeux-clés de l'engagement des entreprises en faveur des droits de l'homme ainsi que sur la prise en compte des changements climatiques dans les politiques investissements des entreprises.

7.2.5 Développer les actions sociales sur le terrain

Ce cinquième engagement pour contribuer à une société durable se concrétise au travers des actions menées localement par le groupe CNP Assurances :

- en tant qu'entreprise
- en tant que mécène

7.2.5.1 ŒUVRER AU DEVELOPPEMENT 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 0,6 % des collaborateurs de ses filiales internationales. De même, les filiales internationales participent à l'emploi régional y compris au niveau des cadres dirigeants : 85 % des membres des comités exécutifs ou de direction présents fin 2017 ont été embauchés localement.

CNP Assurances est membre fondateur de la Fondation Entrepreneurs de la Cité. Par ailleurs, l'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) apportent des solutions concrètes pour les aider à trouver un emploi.

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

Impact de l'activité d'assureur et d'investisseur de long terme

En rendant ses produits accessibles au plus grand nombre, dans la sélection médicale comme au niveau économique, le groupe CNP Assurances contribue à la lutte contre l'exclusion financière. Ces sujets, essentiels dans la démarche RSE du Groupe, sont développés dans la partie 7.4.1.

Avec plus de 300 Md€ de placements, le groupe CNP Assurances joue un rôle majeur dans le financement de l'économie pour l'essentiel sur le territoire national de ses implantations. 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. partie 7.4.1). Le projet NovESS, ainsi que le fonds Hémisphère financés en partie par CNP Assurances portent également la création d'outil de mesure de suivi de l'impact social.

De la même façon, les placements financiers du groupe Caixa Seguradora sont tous réalisés au Brésil. CNP CIH a été reconnu « contributeur substantiel » à l'économie chypriote dans le cadre du prix annuel de l'investissement international organisé par le journal Gold.

En France, tous les secteurs de l'économie sont accompagnés dans une perspective de développement de long terme. CNP Assurances soutient la responsabilité sociétale des entreprises dont elle est actionnaire à travers sa politique d'investisseur et d'actionnaire responsable. (Cf. chapitre 7.4.1.).

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. 7.2.1.) ;
- 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 ;
- 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.
- L'équipe de CNP Santander a organisé une collecte de fonds pour sensibiliser le public aux problèmes rencontrés par les sans-abris. Plus d'un tiers de l'entreprise a dormi dans un parc pendant une nuit, y compris le directeur.
- La filiale italienne, CNP UniCredit Vita a participé à la reconstruction d'une école publique dans une des zones touchées par les tremblements de terre de 2016, à l'appel de l'association nationale italienne des assureurs.

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. 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.

Fin 2017, CNP Assurances a rejoint le Climate Action 100+. Cette initiative coordonnée notamment par les PRI dont CNP Assurances est signataire, est une initiative d'engagement collaboratif auprès des entreprises les plus émettrices de gaz à effet de serre.

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.

7.2.5.2 DEPLOYER UNE POLITIQUE DE MECENAT ET DE PARTENARIAT SOCIETAL RESPONSABLE



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 Compañía de Seguros s'est engagée 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.

En 2017, les collaborateurs de CNP Partners ont soutenu le Panda Raid : ce rallye, auquel a participé un des collaborateurs, est organisé avec la fondation GoodPlanet qui compense les émissions de carbone, et permet la construction et le développement d'une école bioclimatique au Maroc, ainsi que l'approvisionnement de fournitures scolaires.

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, CNP Assurances soutient plusieurs chaires dont la « Chaire Transitions démographiques, Transitions économiques » de la Fondation du Risque.

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. Depuis, chaque année, quatre journées de formation et des groupes de travail regroupent 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 2017, CNP Assurances accueille 105 contrats d'alternance ou d'apprentissage, et le Groupe accompagne 221 stagiaires et 203 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.

En 2017, CNP Assurances s'est associée au CHU d'Angers en faveur de l'amélioration de l'environnement hospitalier, notamment à travers une commande artistique publique (création de deux œuvres pour le parc du CHU d'Angers) et pour permettre à l'artiste Elsa Tomkowiak d'habiller les murs et plafonds du service de réanimation médicale.

Le groupe Caixa Seguradora s'investit fortement dans le programme Jovem de expressao (cf.7.2.5.1 œuvrer au développement 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.

Caixa Seguradora avec LECRIA, a mis en place un espace de co-working pour les jeunes pour générer des opportunités d'entrepreneuriat.

CNP Assurances Compañia de Seguros soutient une association des quartiers pauvres de Buenos Aires notamment en 2017 sous forme de dons de fournitures scolaires.

De même, le groupe de collaborateurs de CNP UniCredit Vita chargé du mécénat destine depuis 2 ans son budget au domaine de l'éducation des enfants et adolescents dans le monde.

Fondation d'entreprise CNP Assurances

CNP Assurances s'est engagée en 2017 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, la Fondation pour la Vocation.

- 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. Ainsi, ce soutien depuis toutes ces années a permis jusqu'à présent le financement de l'implantation de plus de 3 800 défibrillateurs et actions de sensibilisation de la population à l'intérêt décisif des premiers secours dans plus de 2 400 communes et collectivités locales ;

Une fondation proche des collaborateurs CNP Assurances :

La Fondation CNP Assurances lance également depuis plusieurs années des appels à projets à destination des collaborateurs de CNP Assurances pour tous projets dans lesquels ils sont personnellement impliqués (en 2017 par exemple des projets dans les domaines des inégalités sociales de santé, de l'éducation ou du handicap).

Par ailleurs, en 2017, plusieurs collaborateurs bénévoles ont participé aux Tremplins Unis Cité - Ile de France afin d'aider les jeunes en Service Civique à valoriser leur expérience et les entraîner à mettre en valeur leur période d'engagement.

Opération « Mets tes baskets » : les collaborateurs soutiennent l'engagement de leurs collègues tout en faisant un geste pour leur propre santé

246 collaborateurs de CNP Assurances ont participé à l'opération solidaire, METS TES BASKETS ! Pendant une semaine, l'activité physique de chacun (marche, course à pied, vélo) a été comptabilisée puis convertie en euros afin de récolter des dons au profit de 10 associations portées par des collaborateurs et ayant reçu le soutien de la Fondation CNP Assurances.

7.3 Contribuer à un environnement durable

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 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

Le groupe CNP Assurances s'engage à accompagner la transition écologique et environnementale vers une économie non destructrice des ressources naturelles, tant sur la gestion propre de l'entreprise (digitalisation, bâtiments d'exploitation), que sur le passif (relation avec nos assurés) et sur l'actif financier.

Cet engagement se décline autour de deux axes :

- Optimiser l'empreinte environnementale du fonctionnement interne
- Orienter notre relation client vers une économie décarbonée via les produits et les investissements

7.3.1 Optimiser l'empreinte environnementale du fonctionnement interne

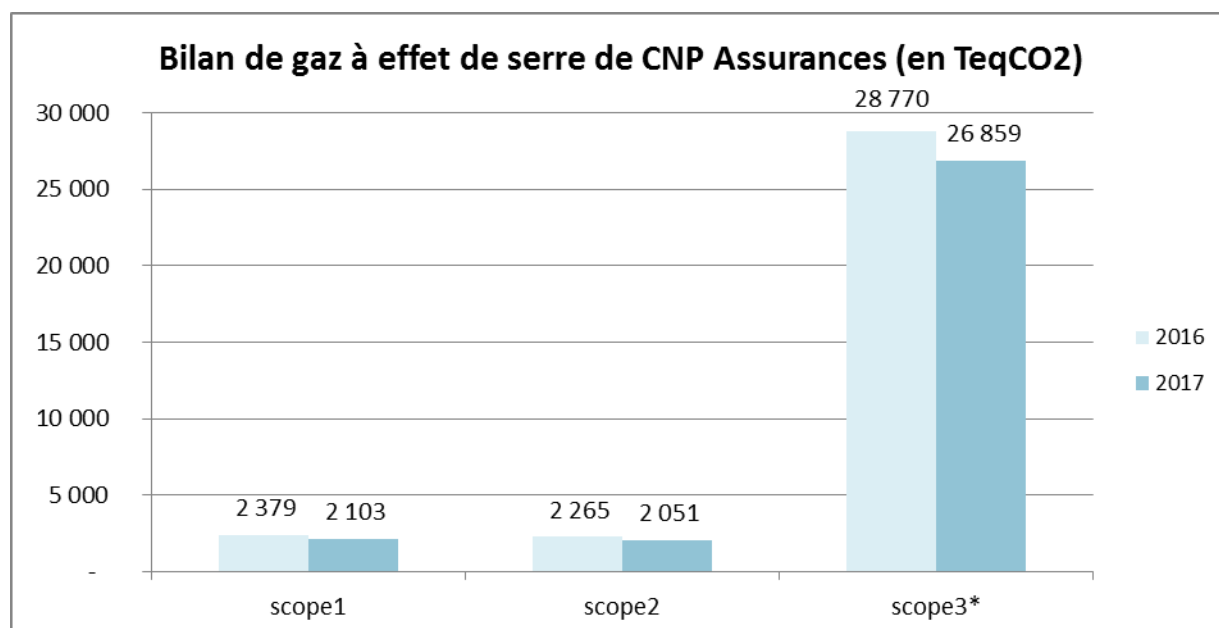
Ce premier engagement pour contribuer à un environnement durable est un objectif commun à l'ensemble du groupe CNP Assurances.

C'est le bilan des gaz à effet de serre, établi annuellement, qui permet d'orienter les efforts du Groupe vers les actions les plus pertinentes, en particulier sur les déplacements, la consommation de papier et la gestion des bâtiments d'exploitation.

7.3.1.2 BILAN DE GAZ A 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 sept ans. Depuis 2012 elles sont mesurées selon l'article 75 de la loi du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement. Les facteurs d'émissions de référence servant au calcul de ce bilan correspondent à la version 12.1 de la base carbone de l'ADEME.



* hors actifs financiers.

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 le remplacement du chauffage au gaz par de la géothermie sur le site d'Arcueil. La légère diminution des émissions indirectes associées à l'énergie (*scope 2*) est due à la fois aux variations climatiques et aux travaux d'efficacité énergétique (cf. 7.3.1.3.3).

Quant aux autres émissions indirectes (*scope 3*, hors actifs financiers), la diminution observée entre 2016 et 2017 est due à la baisse de la consommation de papier et au moindre recours à des services informatiques fortement matériels.

Principaux postes d'émission de CNP Assurances	Émissions 2017 pour CNP Assurances	Part dans les émissions totales	Niveau d'incertitude
Achat de prestations de services et de prestations intellectuelles (<i>scope 3</i>)	15 514 teqCO ₂	50 %	Fort (> 50 %)
Matériel informatique (<i>scope 3</i>)	3 413 teqCO ₂	11 %	Moyen (20 % - 50 %)
Déplacements professionnels (<i>scopes 1 et 3</i>)	2 935 teqCO ₂	9 %	Faible (< 20 %)
Énergie (<i>scope 2</i>)	2 051 teqCO ₂	7 %	Faible (< 20 %)
Papier (<i>scope 3</i>)	568 teqCO ₂	2 %	Moyen (20 % - 50 %)
TOTAL		79 %	

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 sur le site de www.bilans-ges.ademe.fr conformément au II de l'article L. 229-25 du code de l'environnement. 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 1,64 teqCO₂ par salarié, avec comme principal poste les déplacements en avion. 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.

7.3.1.3 ACTIONS MISES EN PLACES POUR REDUIRE LES EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE



7.3.1.3.1 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. 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. 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.

Les supports de visio conférence de CNP Assurances ont été étendus aux ordinateurs personnels et aux smartphones

En 2017, 8 640 heures de connexion de visioconférence ont été enregistrées dans le Groupe, en diminution de 44 % (statistiques des installations en salles de visioconférence), en raison d'une réduction de son usage au Brésil.

Déplacements domicile-travail

CNP Assurances a actualisé l'enquête des déplacements domicile-travail en 2017. La distance moyenne parcourue en voiture individuelle a peu évolué, alors que le nombre moyen de km parcourus en train a augmenté de 38 %.

Afin d'encourager les collaborateurs à utiliser un véhicule électrique pour leurs déplacements domicile-travail (l'enquête a montré que 0,7 % des répondants utilisent une voiture électrique et le double une voiture hybride.), 8 bornes de recharge pour véhicules électrique réparties entre les parkings des principaux sites de Paris et d'Angers sont mises à disposition des collaborateurs de CNP Assurances

Le covoiturage a sensiblement augmenté : 4 % des répondants utilisant la voiture dans leurs déplacements domicile travail effectuent du covoiturage. 3 % des répondants utilisent un vélo pour se déplacer.

Déplacements professionnels

	2016	2017	Évolution	Niveau de couverture
Millions de km parcourus en avion	16,1	19,0	+ 18 %	97 %
Millions de km parcourus en train	4,6	2,8	- 39 %	97 %
Millions de km parcourus en voiture	8,7	9,7	+ 11 %	88 %

L'augmentation des déplacements en avion et en voiture est principalement observée dans le Groupe Caixa Seguradora suite à l'intégration de Previsul dans le périmètre. Rappelons que le développement commercial de Caixa Seguradora et l'étendue du pays expliquent l'usage de l'avion.

Les déplacements en train concernent majoritairement CNP Assurances, la diminution observée est due à la réduction importante du nombre de déplacements de ses collaborateurs. Ils représentent 2,6 millions de kilomètres parcourus dont plus de 50 % concernent des déplacements entre Angers et Paris, principaux sites de CNP Assurances. 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. A 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 48 % des courses en taxi ont été effectuées avec une voiture hybride contre 42 % l'an passé.

Cette année encore, un grand nombre de filiales ont diminué leurs déplacements professionnels ou ont choisi des moyens de 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 des abonnements annuels à tarif réduit. En Argentine la mobilité durable notamment en bicyclette a été spécifiquement promue en 2017 : kit de protection vélo, sécurité routière...

7.3.1.3.2 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.

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

	2016	2017	Évolution	Niveau de couverture
Consommation de papier pour le fonctionnement interne (en équivalent feuilles A4)	29,4 millions *	26,4 millions *	- 10 %	99 %
Part des papiers recyclés pour le fonctionnement interne	14,9 %	5,9 %	- 60 %	99 %
* 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 en 2017 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 multiplication des dossiers et présentations électroniques a permis à CNP Santander de réduire de 40 % la consommation de papier pour le fonctionnement interne en 2017. De même, CNP Partners observe une réduction de sa consommation de 46 % grâce à l'installation de doubles écrans combinés à deux actions de sensibilisation en 2017.

Quant à CNP UniCredit Vita elle utilise uniquement du papier recyclé pour son fonctionnement interne.

7.3.1.3.3 Gestion environnementale des bâtiments d'exploitation

Maîtrise des consommations d'énergie

La consommation d'énergie du groupe CNP Assurances correspond à l'usage des collaborateurs et des serveurs informatiques (chauffage, climatisation, bureautique). La principale énergie consommée est l'électricité.

	2016	2017	Évolution	Niveau de couverture
Consommation d'électricité √	22,7 millions de kWh	21,9 millions de kWh	- 4 %	99 %
Consommation de gaz	2,18 millions de kWh	1,47 millions de kWh	- 32 %	99 %
Consommation de fioul	11 953 litres	17 286 litres	+ 45 %	56 %
√ Information revue en assurance raisonnable				

5 millions de kWh de CPCU viennent s'ajouter en 2017 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'évolution de la consommation en 2017 s'explique par l'usage des groupes de Paris lors d'une panne sur le réseau EDF.

Depuis 2017, le site d'Arcueil bénéficie d'un chauffage par la géothermie, permettant de diminuer la consommation de gaz.

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.

Une action spécifique a été dispensée en 2017 visant à réduire la consommation électrique durant les heures d'inoccupation des immeubles. Cette action fait suite aux conclusions de l'audit énergétique réalisé en 2015. Ainsi une campagne de remplacement d'éclairage a été mise en œuvre et remplacé par des luminaires LED équipés de détecteurs de présence. Cette politique se poursuivra dans les années à venir.

Par ailleurs, à l'occasion de la création de salles de réunion supplémentaires, l'ajout de sonde de CO₂ permet au système de climatisation d'ajuster les paramètres en fonction du nombre de collaborateurs présents.

De plus dans le cadre des opérations de maintenance régulière, CNP Assurances systématise la recherche de la performance énergétique. Lors des remplacements d'équipements techniques, le choix se porte sur l'élément le moins énergivore. C'est dans cet esprit permanent de maîtrise de l'impact environnemental que CNP Assurances intervient sur ces implantations.

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'un diagnostic de performance énergétique, 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 fluide R. 22 et le remplacement des tours aéroréfrigérantes ouvertes consommatrices d'eau par des tours fermées qui, de par leur principe de fonctionnement, ne consomment pas d'eau.
- Une nouvelle étape du projet a commencé en 2017. Ainsi le programme de remplacement des centrales de traitement d'air a débuté et intègre le principe de récupération de calories pour les zones de bureaux.
- Dans le même temps, les équipements de régulation de température et de contrôle de fonctionnement sont remplacés. Toutes ces informations sont rassemblées au sein d'un système de gestion permettant de conserver dans le temps la performance énergétique du bâtiment.

- Dans le cadre du programme pluriannuel de travaux, la rénovation des équipements de régulation terminale s'est poursuivie 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 ;
- Concernant le data center du CTI de Beaucozéz, le relèvement des consignes de la température dans les salles hébergeant les serveurs informatiques a permis réduire de 0,1 point l'indicateur de performance énergétique. Cet indicateur, mis au point par le Green Grid, permet de mesurer l'efficacité énergétique d'un *datacenter*, calculée en divisant la consommation globale du *datacenter* par la consommation des équipements IT (serveur, stockage, réseau). Enfin dans le cadre d'une incitation à la mobilité vertueuse, quatre bornes de recharge pour les véhicules électriques ont été installées dans le parking du siège social de l'entreprise.

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.

Depuis 2017, CNP Partners ne consomme plus de gaz du fait de son déménagement dans un bâtiment où toutes les installations fonctionnent à l'électricité. De plus, un certain nombre d'améliorations environnementales ont été mises en place : installation de robinets avec limiteur de débit, d'ampoules LED et de détecteurs de mouvement pour automatiser le système d'éclairage et pose d'isolants thermiques sur les façades extérieures.

Par ailleurs des sensibilisations ont été menées auprès des collaborateurs dans les entités du Groupe (cf. partie 7.2.5 « Sensibilisation et formation des collaborateurs au développement durable »).

Consommation d'eau

	2016	2017	Évolution	Niveau de couverture
Consommation d'eau en m ³	63 491	63 111	- 0.5 %	99 %

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 depuis 2016.

L'analyse des contraintes locales de la consommation d'eau du Groupe par l'Aqueduct Water Risk Atlas (World Resources Institute) indique 2 % d'eau consommée en zone de stress « extrême », 2 % en zone de stress « élevé », 55 % en zone de stress « moyen à élevé », 6 % en zone de stress « faible à moyen » et 35 % 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>).

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



	2016	2017	Évolution	Niveau de couverture
Part des salariés disposant du tri sélectif	99 %	97 %	- 2 %	98 %
Tonnes de déchets de papiers et cartons recyclés	235	213	- 9 %	90 %

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, notamment en Argentine en 2017. 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 à CNP Assurances compte tenu du changement des batteries des onduleurs.

Le matériel informatique est aussi une source importante de déchet : à CNP Assurances près de 80 % d'entre eux sont donnés ou cédés, le reste étant démantibulé par une société spécialisée. La plupart des filiales donnent régulièrement leur matériel informatique à des associations.

En 2017, CNP Assurances a installé des « cyclopeurs » dans ses zones « fumeurs », cendriers destinés à réduire la pollution en recyclant les mégots en plaques de cellulose pour mobilier de jardin.

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.

7.3.2 Orienter notre relation client vers une économie décarbonée via les produits et les investissements

Ce second engagement pour contribuer à un environnement durable est le corollaire de la conviction selon laquelle la lutte contre le changement climatique, pour être efficace, doit se situer 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 ».

Deux types d'actions sont menés :

- Celles qui réduisent l'impact carbone de nos produits. L'étude des conséquences d'un produit d'assurance sur l'environnement a permis de conforter les orientations prises pour réduire les principaux facteurs d'impact.
- Celles qui promeuvent le développement durable auprès de nos assurés

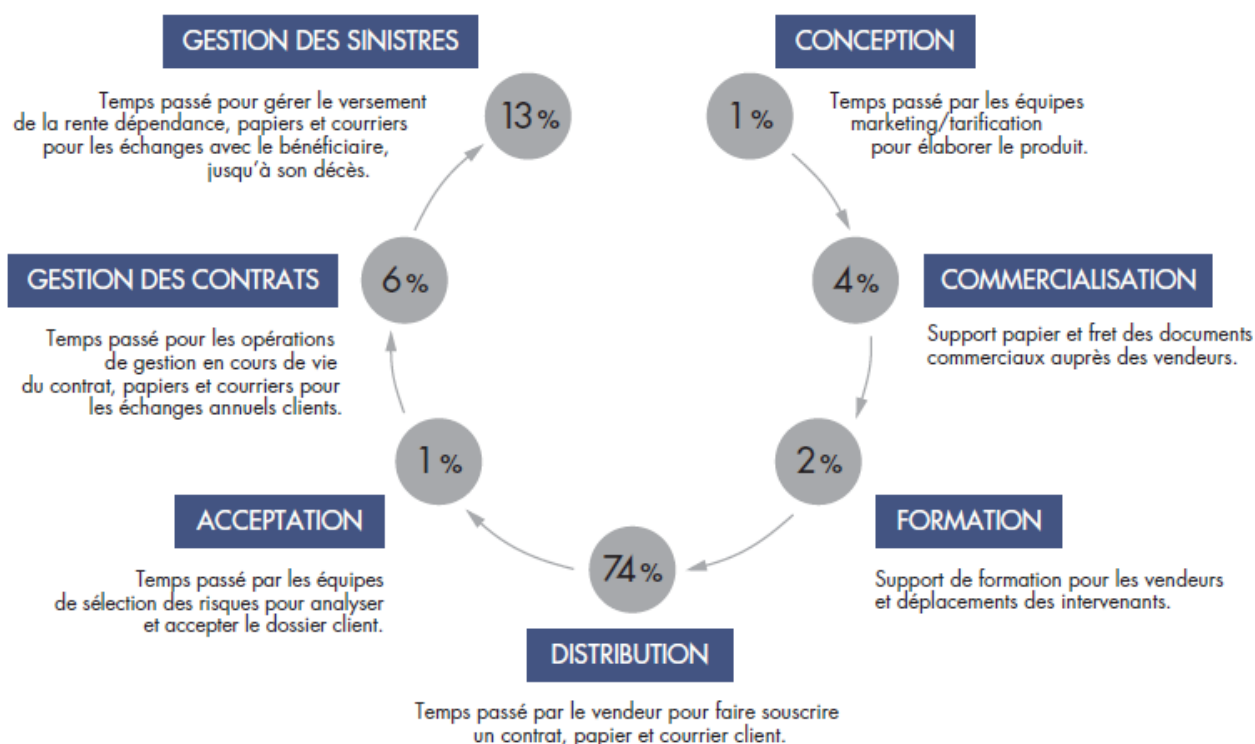
Caixa Seguradora a intégré en 2015 dans sa politique de développement durable la gestion du risque environnemental dans ses activités et ses opérations : identification, évaluation des impacts négatifs, atténuation et contrôle.

7.3.2.1 ETUDES D'IMPACT D'UN PRODUIT D'ASSURANCE SUR L'ENVIRONNEMENT



Analyse de cycle de vie 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.

Impact environnemental de la digitalisation d'un produit d'assurance

CNP Assurances a fait analyser en 2015 l'impact environnemental de la souscription en ligne d'un contrat d'assurance emprunteur versus un contrat papier, en partant des observations sur un produit déployé depuis plus d'un an.

Les résultats sont très positifs notamment en termes de réduction d'émission de gaz à effet de serre.

7.3.2.2 REDUIRE LES PRINCIPAUX FACTEURS D'IMPACT

Les études présentées au chapitre précédent montrent que les principaux facteurs d'impact direct d'un produit d'assurance sur l'environnement restent le papier et les déplacements. Les solutions pour réduire la consommation de papier, via la dématérialisation des actes de gestion ou via la digitalisation de la relation client sont développées, en harmonie avec la stratégie du Groupe. Il faut néanmoins rester vigilant sur l'impact environnemental de la consommation énergétique des équipements informatiques.

Consommation de papier pour la communication clients

	2016	2017	Évolution	Niveau de couverture
Consommation de papier pour les clients ⁽¹⁾ (en équivalent feuilles A4)	128,5 millions ⁽²⁾	103,7millions ⁽²⁾	- 19 %	94 %
Part des papiers certifiés gestion durable ⁽³⁾	91 %	90 %	-1 %	99 %
<i>(1) Dont documents contractuels, gestion des sinistres</i>				
<i>(2) Estimation du nombre de feuilles</i>				
<i>(3) Tous papiers, hors papiers carbonés chimiques nécessaires pour certains documents contractuels</i>				

La baisse de la consommation de papier pour les produits est la conséquence de plusieurs facteurs, essentiellement à CNP Assurances : la dématérialisation des documents contractuels permet d'économiser près de 10 millions de feuilles. Par ailleurs 2016 avait été marqué par une augmentation exceptionnelle suite au changement de charte graphique. Le Groupe Caixa Seguradora connaît aussi une diminution de sa consommation de papier significative suite à la multiplication des communications clients par voie électronique.

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, 90 % des papiers utilisés dans le Groupe (y.c. fonctionnement interne) sont certifiés gestion durable (FSC et PEFC, Eco label européen).

Dématérialisation des documents et digitalisation – 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). Comme CNP Assurances Compañia de Seguros en 2015, CNP UniCredit Vita a lancé en 2017 une campagne visant à inciter les clients à s'enregistrer sur l'espace privé du site web pour accéder à leurs informations personnelles et ainsi éviter l'envoi de documents papiers.

CNP Assurances offre des services en adéquation avec les évolutions technologiques attendues de ses partenaires et de ses clients assurés : CNPnet est la plateforme unique de traitement des questionnaires de santé dans l'objectif d'une souscription à l'assurance emprunteur. En 2017, 70 % des questionnaires de santé sont remontés automatiquement par CNPnet pour traitement auprès des équipes de gestion. Afin d'accompagner la digitalisation des processus bancaires en matière de crédits, CNP Assurances a lancé dès 2014 l'iQS avec signature électronique. Ce portail permet aux candidats à l'assurance de remplir eux-mêmes leurs questionnaires de santé sur internet, de signer électroniquement l'ensemble de leurs formalités d'adhésion et de télécharger les documents contractuels signés.

Depuis fin 2016 une version Webresponsive est disponible : le format s'adapte automatiquement à l'outil utilisé par le candidat à l'assurance (PC, tablette ou smartphone). La vie de nos clients est facilitée puisqu'ils peuvent renseigner aisément leur questionnaire de santé 7jours/7 et 24h/24 sans avoir à se déplacer dans une agence bancaire. A fin 2017, 6 partenaires de CNP Assurances ont fait le choix de proposer ce portail à leurs clients. Au total, ce sont 189 400 dossiers d'assurance qui ont été réalisés en ligne et signés électroniquement par les candidats à l'assurance. L'optimisation d'iQS couplée avec l'accélération de la digitalisation des processus au sein du monde bancaire laisse entrevoir pour CNP Assurances une généralisation programmée de l'iQS.

En 2017, la modernisation des échanges se poursuit, la mise en relation directe avec l'assuré franchit une nouvelle étape avec @dèle site de déclaration en ligne des demandes de prise en charge en matière d'assurance emprunteurs. Ce nouveau site, salué par les assurés de CNP Assurances, est actuellement déployé à l'ensemble des clients en couverture de prêt de La Banque Postale.

Forte du succès rencontré auprès de La Banque Postale, la solution va être étendue à ceux du Crédit Immobilier de France, de Boursorama Banque et d'ING Direct. Utilisée dans un premier temps pour simplifier la première demande d'indemnisation lors de la survenue d'une maladie ou d'un accident ayant entraîné une incapacité de travail, une invalidité ou un décès, @dèle sera progressivement étendue aux autres étapes de la vie du dossier de l'assuré (prolongation d'arrêt de travail).

La digitalisation de la relation client se poursuit avec Diap@son qui permettra au client de réaliser l'intégralité de son évaluation médicale en ligne (questionnaire de santé, pièces complémentaires).

Caixa Seguradora a lancé en juillet 2016 une compagnie 100 % digitale « YOUSE », construite avec la première InsurTech du Brésil et sous un modèle d'entrepreneuriat collaboratif. Cette compagnie propose des offres d'assurance auto et vie uniquement sous format digital avec plus de 1 000 combinaisons possibles adaptées au client.

Depuis 2017, CNP Partners propose un fonds de pension où toutes les opérations (souscription, paiements, modifications, suivi, relevés et fin du contrat) sont effectuées en ligne.

Un corolaire à la digitalisation : la réduction de la consommation énergétique des datacenters

La transformation digitale implique d'être vigilant sur la consommation énergétique des *datacenters*.

Les serveurs informatiques gagnent en efficacité énergétique à chaque génération : les équipements renouvelés bénéficient du label Energystar et CNP Assurances se dote de cibles technologiques (renouvellement des microarchitectures, utilisation de microprocesseurs performants...).

La virtualisation est aussi largement utilisée, non seulement sur les serveurs mais aussi sur les systèmes de stockage et les réseaux de CNP Assurances. Cette technique consiste à séparer les services informatiques des systèmes physiques qui les fournissent.

Par ailleurs, le refroidissement des serveurs est consommateur d'énergie. CNP Assurances déploie des actions d'optimisation de la circulation des flux d'air des datacenters (urbanisation des salles), tout en dotant progressivement ses équipements de PDU intelligent (Power Distribution Unit, permettant de surveiller la consommation d'énergie).

Impact des placements financiers des produits d'assurance vie

CNP Assurances intègre les enjeux environnementaux dans les critères d'investissement et de gestion de ses actifs (actions, obligations corporate, immobiliers, foret) privilégiant, les entreprises vertueuses sur le plan environnemental et prenant en compte les risques et opportunités carbone (cf. 7.4.1 Investissements responsables).

7.3.2.3 PROMOTION DU DEVELOPPEMENT DURABLE AUPRES DES ASSURES

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 depuis de nombreuses années dans chacun des contrats individuels phares de CNP Assurances en unités de compte, comme par exemple :

- LBPAM Responsable (<https://www.labanquepostale-am.fr/isr-et-engagements/notre-offre-isr/id/72>) ;
- Ecureuil Bénéfice (<https://www.caisse-epargne.fr/ecureuil-benefices-resp.aspx>) ;
- CNP développement durable (<https://epargne.humanis.com/information-financiere/cnpdeveloppementdurable>).

Les supports ISR ont été de nouveau promus par ses deux grands partenaires en 2017. À la fin de l'année, près de 187 300 contrats d'assurance vie individuelle de CNP Assurances comportent des fonds ISR. Ils représentent un encours de 806 M€ en augmentation de plus de 36 % par rapport à 2016.

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. 7.4.1.) est promue auprès des assurés. Une plaquette 2016 l'essentiel RSE « #conversations autour de notre engagement » a été diffusée et intégrée dans les principaux supports de présentation des offres CNP Assurances auprès des partenaires. Cette plaquette est mise à disposition des assurés sur le site cnp.fr.

Dans son offre patrimoniale, 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. 7.4.1. 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. De même en 2017, dans le cadre de son projet pilote de produit de prévoyance en ligne, CNP UniCredit Vita s'engage pour toute souscription à planter un oranger.
- CNP Assurances Compañia de Seguros utilise aussi ses réseaux sociaux et ses événements commerciaux 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 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.
- En 2017, CNP Assurances a participé à la semaine de la finance responsable à travers une campagne de promotion des UC ISR. Une plaquette sur l'investissement responsable a été réalisée à cette occasion pour les clients du réseau Amétis.

7.4 Contribuer à 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.

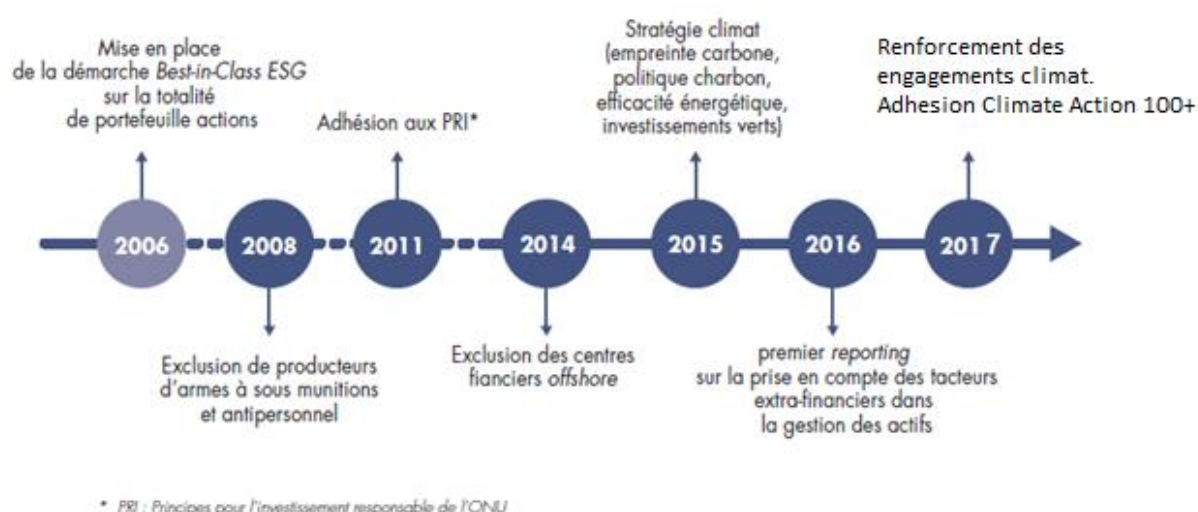
Cet engagement s'étend également à ses fournisseurs. CNP Assurances a initié une démarche d'audit et de progrès pour améliorer progressivement la performance environnementale et sociale de tous ses fournisseurs.

Ainsi, l'engagement de contribuer à une économie durable se décline selon deux axes :

- Etre un investisseur responsable
- Etre un acheteur responsable

7.4.1 Etre un investisseur responsable

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



Ce premier engagement pour une économie durable fait l'objet d'un rapport ad hoc relatif à la prise en compte des facteurs extra-financiers dans la gestion des actifs de CNP Assurances, conformément aux obligations de l'article 173-VI de la loi TECV. Il est disponible sur le site cnp.fr.

Les entités du groupe CNP Assurances sont principalement 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 compte de 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 Investment Managers et LBP Asset Management. Sa stratégie s'applique à l'ensemble de ses actifs et ceux de ses filiales françaises. Son approche s'est renforcée en 2011 par la signature des Principes pour l'investissement responsable (PRI).

La stratégie d'investisseur responsable s'est concrétisée par la mise en place d'une politique ESG. Cette politique, complétée depuis 2015 par une stratégie bas carbone, est prise en compte progressivement dans les différents compartiments d'actifs. Au 31 décembre 2017, le filtre ESG couvre 80 % des actifs financiers de CNP Assurances et ses filiales françaises (pour les OPCVM ISR souscrits par les assurés, voir le chapitre 7.3.2.3.).

En outre, le groupe CNP Assurances réalise des investissements à impact, en particulier en faveur de la transition énergétique et écologique.

7.4.1.1 L'exclusion ESG : une stratégie commune à tous les actifs financiers



CNP Assurances détermine la liste des exclusions et valeurs sous surveillance (pays et entreprises) en s'appuyant notamment sur les experts ISR des sociétés de gestion Natixis Investment Managers et LBPAM et sur les indices publics.

Exclusion de valeurs :

CNP Assurances a exclu dès 2008 de son portefeuille les producteurs de bombes à sous-munition et mines antipersonnel. Depuis 2015, elle exclut tout nouvel investissement dans des 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. Sur les actifs existants, la détention d'actifs financiers dans ce secteur est limitée au seuil de 25 % du chiffre d'affaires. Au-delà, les actifs ont été cédés (cf. encadré ci-après).

Par ailleurs, dans le cadre de ses analyses ESG décrites plus loin, CNP Assurances bénéficie d'alertes sur les risques ESG des entreprises. Lorsque l'alerte correspond à un non-respect des principes fondamentaux du Pacte Mondial, CNP Assurances demande à la société de gestion de questionner l'émetteur. Lorsque ce dialogue n'a pas permis d'identifier une remédiation proche, la décision d'exclure est soumise au comité d'investissement.

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.

Exclusion de pays selon l'équilibre de la gouvernance ainsi que la coopération et la transparence fiscale :

CNP Assurances a formalisé fin 2014 sa politique d'exclusion des centres financiers *offshore*. CNP Assurances a défini une liste des pays interdits sur l'ensemble de ses investissements, 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.

Une démarche spécifique dans les OPCVM

La démarche ESG sur les OPCVM s'appuie sur des principes généraux pour l'univers d'investissement : l'exclusion des acteurs et des fonds spéculant sur les matières premières agricoles et l'application des principes d'exclusion de CNP Assurances vu précédemment.

L'exclusion de valeur définie ci-dessus s'applique aux OPCVM dédiés. Sur les OPCVM ouverts, la *due diligence* à l'acquisition et l'enquête bi-annuelle s'assure de l'existence de principes équivalents sur les armes controversées, les paradis fiscaux et les embargos.

7.4.1.2 Stratégie de gestion d'actifs : intégration ESG



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. Mais cette orientation ne peut être déclinée de manière identique sur des actions, des obligations ou des actifs immobiliers, des titres corporate ou souverains, des détentions en direct ou des parts dans des fonds.

Actions cotées : gestion best-in-class et engagement actionnarial

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 IM 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 depuis plusieurs années. Initiée *via* le développement d'une approche risque et opportunité carbone dès 2015, l'objectif de CNP Assurances est que, d'ici fin 2018, la gestion des actions détenues en direct soit alignée sur des indices pondérant fortement la contribution à la transition énergétique et écologique, déployés en collaboration avec La Banque Postale Asset Management (LBPAM) et Mirova (Natixis Investment Managers). Par ailleurs l'engagement de réduction de l'empreinte carbone du portefeuille action (cf. encadré) lui 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 : signataire du Montréal Carbon Pledge, renforcement de son engagement pluriannuel de réduction des émissions de GES du portefeuille action en 2017, accompagné de son adhésion au Climate Action 100+, plateforme d'engagement actionnarial collaboratif.

Engagement actionnarial

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 2017, CNP Assurances a voté sur 99,9 % des entreprises françaises en portefeuille. Le périmètre de vote a été étendu depuis 2016 aux sociétés européennes à risque environnemental et carbone pour atteindre 84 % des encours détenus. Au total sur 98 assemblées générales et 1 853 résolutions analysées, elle s'est opposée à 20,1 % 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.

Obligations

La notation ESG des portefeuilles obligataire corporate est réalisée tous les trimestres par les experts ISR des sociétés en charge de la gestion de ces portefeuilles (NIM et LBPAM). L'analyse ESG des titres bénéficie de la veille trimestrielle sur les actions cotées mise en place depuis 2006 avec ses mêmes analystes extra-financiers.

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

- portefeuille actions cotées détenues en direct.

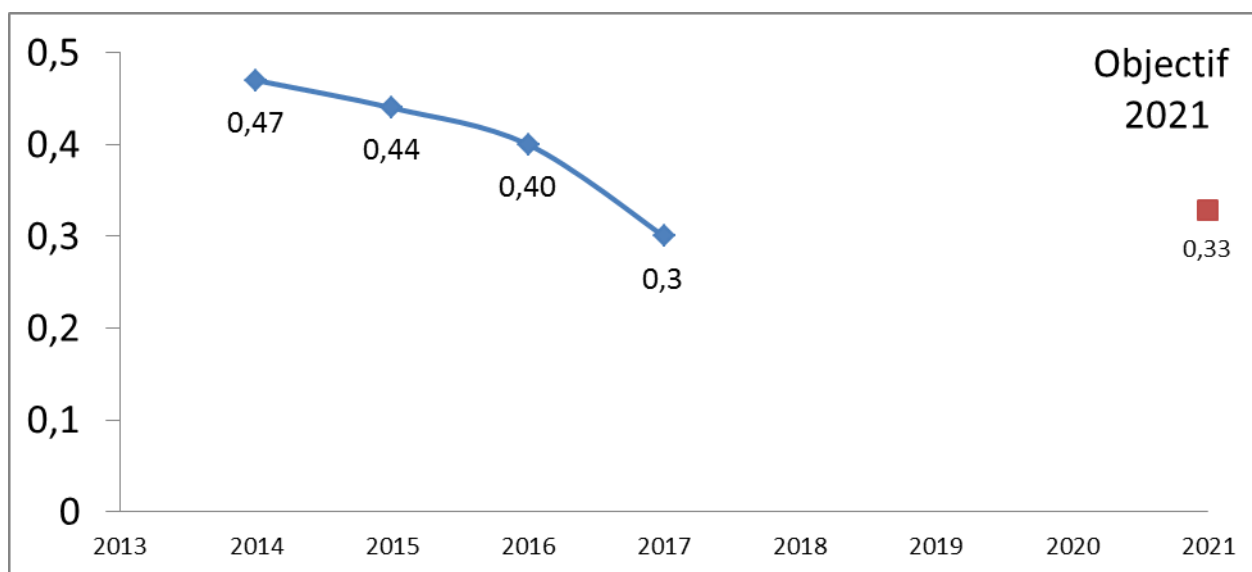
Cette empreinte est estimée au 31 décembre 2017 à 0,30 teqCO₂/millier d'euros investis. CNP Assurances s'est fixé en 2015 comme objectif de réduire le niveau atteint au 31 décembre 2014 de 20 % à horizon 2020, puis en 2017 de 30 % à l'horizon 2021 (soit un rythme deux fois plus rapide que les engagements de la Stratégie Nationale Bas Carbone française), 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 2016 (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 2017 sont très encourageants, CNP Assurances reste vigilante et poursuit ses actions.

ESTIMATION DE L'EMPREINTE CARBONE DES ACTIONS COTEES DETENUES EN DIRECT (EN TEQ CO₂/MILLIERS D'EUROS INVESTIS)



- portefeuille corporate cotées détenues en direct.

Poursuivant son engagement auprès du Montréal Carbone Pledge, CNP Assurances calcule depuis 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 60 % du portefeuille et s'élève à 0,11 teqCO₂ par millier d'euros investis au 31 décembre 2017.

Une gestion responsable du patrimoine immobilier



Avec un patrimoine immobilier de 13,5 Md€ en valeur nette comptable, CNP Assurances est un acteur important du secteur. Elle en confie la gestion à des entreprises spécialisées, sur la base de stricts cahiers des charges, incluant les enjeux de respect de l'environnement et de sécurité : charte de gestion durable avec Foncia IPM (ex Icade) en 2008 et, depuis 2014 contractualisation de la prise en compte de l'impact sur l'environnement, la transition énergétique, la santé et la sécurité des usagers dans tous les mandats de délégation *via* une « charte travaux verts ».

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 : 31 % de la surface du patrimoine immobilier en gestion directe est certifié ou labélisé en énergie, en environnement ou en exploitation fin 2017, en nette augmentation par rapport à 2016.

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 134 actifs immobiliers détenus en pleine propriété fin 2017 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.

Depuis 2016, CNP Assurances développe 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 56 % fin 2017. L'objectif est de réaliser un audit de tout le patrimoine sur trois ans avec un pilotage des travaux.

Infrastructures et actions non cotées

Depuis 2010, les informations ESG sont utilisées dans la gestion des placements en *private equity* et en infrastructures.

Les *due diligences* menées avant tout investissement dans un nouveau fonds de *private equity* permettent d'établir une notation ESG. 18 fonds ont été notés en 2017.

Un reporting sur les éléments environnementaux, sociétaux et de gouvernance est également introduit lors de nouveaux investissements en infrastructures. En 2017, 67 % des fonds infrastructure ont répondu à ce reporting ou communiqué un reporting volontaire propre.

Les forêts : une opportunité écologique



Un patrimoine forestier géré en intégrant les enjeux environnementaux

Avec 55 316 hectares de forêts à fin 2017, 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. En 2017, un nouveau programme d'investissement de forêts en Ecosse a été initié.

Des puits carbone en France et au Brésil

En 2017, la croissance des arbres de CNP Assurances a permis de stocker 512 258 tonnes de CO₂. Après déduction des bois vendus et de ceux abattus, le bilan net de l'exercice 2017 s'élève à 218 692 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. 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 6 376 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 privilégie des essences dites « de transition », adaptées au climat actuel et au climat futur. Elle porte une attention croissante à l'analyse des sols accueillant de nouvelles plantations : réserve en eau, profondeur d'enracinement et fertilité.

La préservation de la biodiversité

La Société Forestière a poursuivi en 2017 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. Ces actions portent leurs

fruits et sont complétées par l'identification et le maintien d'arbres remarquables. Ainsi en 2017 des exemplaires d'Ormes Champêtres adultes, espèce quasiment éradiquée au XXème siècle par un champignon microscopique, ont été identifiés en forêt de Lancosme. Ils seront évidemment préservés de toute exploitation.

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 consacre 16 % de ses actifs fin 2017 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, tout comme MFPrévoyance.

7.4.1.3 Investissements à impact

Au-delà de sa politique d'investissement intégrant des critères ESG, CNP Assurances mène une politique active en termes d'investissements à impact, qu'il s'agisse d'impact environnemental, sociétal via l'investissement dans les PME ou social.

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 35 M€ fin 2017. Les investissements directs et indirects en infrastructure énergie renouvelable, mobilité durable, traitement des eaux et des déchets représentent un encours total de 1 041 M€ fin 2017, y compris le fonds « Meridiam Transition ». Ce fonds, lancé fin 2015, avec la société de gestion Meridiam, finance 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.

À ces fonds s'ajoutent les 1 362 M€ investis en direct dans des obligations liées à des projets environnementaux spécifiques (*green bonds*).

CNP Assurances nouvel actionnaire de référence de RTE, accompagne depuis 2017 la stratégie d'investissement du réseau de transport d'électricité pour l'optimisation de ses infrastructures au service de la transition énergétique.

Fort 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. Aussi, CNP Assurances, considérant l'urgence de l'enjeu climat, a décidé d'intensifier son action en se fixant de nouvelles ambitions en décembre 2017 : elle s'engage à consacrer, d'ici 2021, 5 Md€ à de nouveaux investissements en faveur de la transition énergétique et écologique, incluant notamment infrastructures « vertes », *green bonds*, mais aussi les immeubles à haute performance énergétique et forêts.

MFPrévoyance est pour sa part investi à hauteur de 97 M€ dans des *Greenbonds* fin 2017.

Accompagnement direct de 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. 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. Depuis 2017, elle accompagne entre autre une nouvelle compagnie d'assurances santé en ligne dédié aux *start ups* et aux PME, ainsi que le développement de la technique de *blockchain* pour sécuriser les processus entre les entreprises.

Fonds à impact social



CNP Assurances a également investi dans plusieurs fonds à plus-values sociales pour un montant total engagé de près de 140 M€ à fin 2017 : financement de petites entreprises connaissant des barrières sociales dans l'accès aux fonds propres, soutien de PME en difficulté.

De plus en 2016, CNP Assurances s'est associée à un fonds de prêts à long terme pour le compte d'une centaine de PME européennes. Elle accompagne aussi depuis juin 2016 le fonds NovESS dont l'objectif est de soutenir la transition et le changement d'échelle de l'Économie Sociale et Solidaire. Attentif à l'apport extra-financier, le fonds Novess s'est doté d'un outil de mesure d'impact social qui permet d'évaluer l'impact de chaque projet sur plusieurs critères dont la création d'emplois. En 2017 le fonds a soutenu le premier réseau de manufactures collaboratives offrant aux métiers des ateliers collectifs équipés, ainsi qu'une entreprise spécialisée dans la valorisation des déchets alimentaires de restaurants, cantines, marchés de la formation au tri, à la transformation des déchets en biogaz ou en compost.

CNP Assurances participe au financement du fonds Hémisphère, premier *social impact bond*, dédié à l'accueil et l'hébergement des publics en difficulté : une partie de la rémunération financière dépend de l'atteinte d'objectifs sociaux audités, portant notamment sur la scolarisation des enfants ou l'orientation des personnes accueillies vers un logement permanent.

Pour ce qui relève des investissements combinant les aspects environnementaux et sociétaux, 2,5 Md€ d'OPCVM ISR ont été souscrits par CNP Assurances, soit 7 % des encours de la totalité des OPCVM non dédiés détenus fin 2017. Pour les OPCVM ISR souscrits par les assurés (unités de compte), voir le chapitre 7.3.2.3.

7.4.2 Être un acheteur responsable



Le second engagement pour contribuer à une économie durable a trait à l'intégration de la RSE dans la politique achat. Elle est développée en priorité dans les grandes entités du Groupe : CNP Assurances et le groupe Caixa Seguradora.

7.4.2.1 CNP ASSURANCES – UN ENGAGEMENT DEPLOYE AU QUOTIDIEN

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

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

Signataire du Pacte Mondial, CNP Assurances promeut systématiquement son engagement en faveur du respect des droits de l'homme auprès de ses sous-traitants et fournisseurs. Des clauses contractuelles sur la protection des travailleurs figurent dans les contrats. Une évaluation RSE des principaux fournisseurs est réalisée par EcoVadis (cf. 7.3.2.3).

La quasi-totalité des fournisseurs de biens et de services ou de prestations intellectuelles de CNP Assurances est située en France.

Afin de mutualiser le suivi des performances environnementales, sociales et éthiques de ses fournisseurs, CNP Assurances a noué un partenariat avec EcoVadis. 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. En 2017, le périmètre couvert a permis d'évaluer 74 fournisseurs, correspondant à 38 % du montant total des achats. La moyenne des évaluations est de 57,3/100 pour ces fournisseurs. Au cours de l'année 2017, avec le déploiement de l'outil E-achat, les principaux appels d'offres et référencements ont fait l'objet d'une demande systématique de notation EcoVadis devenu l'un des critères de notation des offres.

Le délai de paiement moyen des fournisseurs s'établit pour l'exercice 2017 à 47 jours, soit un gain de 2 jours par rapport à 2016, 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 2017 est ainsi sous le délai contractuel standard de CNP Assurances.

La plaquette 2016 l'essentiel RSE « #conversations autour de notre engagement » est également transmise avec les dossiers de consultation.

7.4.2.2 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).

7.5 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 L.225-102-1, R.225-105-1 et suivants du code de commerce.

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, hors CNP Europe Life qui n'a pas été incluse dans le périmètre, la société étant en *run-off*, soit : CNP Assurances, CNP Caution, 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 et CNP Santander Insurance, et leurs sous-filiales consolidées. Les indicateurs des filiales consolidées sont présentés sans application de quote-part. Le terme « CNP Assurances » utilisé dans ce chapitre inclut les entités juridiques CNP Assurances et CNP Caution. Le périmètre suivi pour les consommations d'eau et d'énergie comprend les sites basés sur Paris, Angers et Arcueil, hors bureaux en région (1 800 m²), soit 92 % des collaborateurs de CNP Assurances.

Les données de Caixa Seguradora intègrent à compter de 2017 la sous filiale Prévisul.

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 CNP Europe Life, la succursale au Danemark et la sous filiale colombienne. La couverture totale du chapitre 7 porte donc sur 98,7 % des collaborateurs du Groupe consolidé au 31 décembre 2017.

Les évolutions 2016/2017 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 2017 au 31 décembre 2017 (hors déplacements professionnels et consommation énergétique et eau des sites de Paris de CNP Assurances sur 12 mois glissants du 1^{er} novembre 2016 au 30 octobre 2017 et certaines données environnementales de Caixa Seguradora sur 12 mois glissants du 1^{er} décembre 2016 au 30 novembre 2017 et les indicateurs de stock s'entendent au 31 décembre 2017.

Historique et variation du périmètre

Par rapport à 2016, CNP EuropeLife 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 2016, et qui l'auraient été en 2017.

Méthode de collecte, de contrôle et de consolidation

Les indicateurs sont collectés auprès des directions opérationnelles (notamment direction des ressources humaines, gestion des bâtiments, achats), par site lorsque cela est nécessaire. La collecte est réalisée à l'aide de l'outil informatique de consolidation comptable. Un correspondant est désigné par entité (soit 16 correspondants), et est en charge d'un premier niveau de consolidation au sein de son entité. 11 valideurs contrôlent les données de leurs entités. Le service RSEE (responsabilité sociétale et environnementale de l'Entreprise) 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 cinq 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 *pro rata* des m² occupés (sites d'Arcueil,). 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. Le rapport de vérification figure à la fin de ce chapitre.

7.6 Tableau de concordance des données sociales, environnementales et sociétales

Le tableau ci-dessous reprend en détail les indicateurs compris dans les articles L.225-102-1, R.225-105-1 et suivants du code de commerce et indique les chapitres traitant ces indicateurs dans le présent document. L'ensemble des chapitres mentionnés dans le tableau sont dans le périmètre de vérification, le niveau est précisé dans le tableau.

Indicateurs sociaux	Niveau de vérification	Chapitre correspondant
a) Effectifs		
• Effectif total et répartition des effectifs par âge, sexe et zone géographique	Test de détail	7.2.4.1.1
• Embauches et licenciements	Test de détail	7.2.4.1.1
• Rémunérations et leur évolution	Test de détail	7.2.4.2.5
b) Organisation du travail		
• Organisation du temps de travail	Test de détail	7.2.4.2.4
• Absentéisme	Test de détail	7.2.4.2.6
c) Relations sociales		
• Organisation du dialogue social (procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci)	Test de détail	7.2.4.2.1
• Bilan des accords collectifs	Test de détail	7.2.4.2.1
d) Santé et sécurité		
• Conditions de santé et de sécurité au travail	Test de détail	7.2.4.2.6
• Bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	Revue de cohérence	7.2.4.2.6
• Accidents du travail, fréquence et gravité ainsi que les maladies professionnelles	Test de détail	7.2.4.2.6
e) Formation		
• Politiques mises en œuvre en matière de formation	Test de détail	7.2.4.5.2
• Nombre total d'heures de formation	Test de détail	7.2.4.5.2
f) Égalité de traitement		
• Mesures prises en faveur de l'égalité entre les hommes et les femmes	Test de détail	7.2.4.3.2
• Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	Revue de cohérence	7.2.4.3.3
• La politique de lutte contre les discriminations	Test de détail	7.2.4.3.4
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	7.2.4.4
• À l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	Revue de cohérence	7.2.4.3
• À l'élimination du travail forcé ou obligatoire	Revue de cohérence	7.2.4.4
• À l'abolition effective du travail des enfants	Revue de cohérence	7.2.4.4

Indicateurs environnementaux	Niveau de vérification	Chapitre correspondant
a) Politique générale en matière environnementale		
• L'organisation de la Société pour prendre en compte les questions environnementales	Revue de cohérence	7.1.2.3
• Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	Revue de cohérence	7.2.4.5
• 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	Revue de cohérence	Aucune provision ni garantie
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	7.3.1.3.3
c) Économie circulaire		
I) Prévention et gestion des déchets		7.3.1.3.3
• Mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets		
• 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	7.3.1.3.3
• Consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	Test de détail	7.3.1.3.2 / 7.3.2.2
• Consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	Test de détail	7.3.1.3.3
• Utilisation des sols	Revue de cohérence	7.4.1.2
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	7.3.1.2
• Adaptation aux conséquences du changement climatique	Revue de cohérence	7.4.1.2
e) Protection de la biodiversité		
• Mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	Revue de cohérence	7.4.1.2

Indicateurs sociétaux	Niveau de vérification	Chapitre correspondant
a) Impact territorial, économique, et social de l'activité de la Société		
• En matière d'emploi et de développement régional	Revue de cohérence	7.2.5.1
• Sur les populations riveraines ou locales	Revue de cohérence	7.2.5.1
b) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la Société		
• Conditions de dialogue avec ses personnes ou organisations	Revue de cohérence	7.1.2.2
• Actions de partenariat ou de mécénat	Test de détail	7.2.5.2
c) Sous-traitance et fournisseurs		
• Prise en compte dans la politique achat des enjeux sociaux et environnementaux	Test de détail	7.4.2
• Importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	Test de détail	7.4.2
d) Loyauté des pratiques		
• Actions engagées pour prévenir de la corruption	Revue de cohérence	7.2.3.2
• Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	Revue de cohérence	7.2.1.4/7.2.3.1
e) Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	Revue de cohérence	7.2.3.5

Par ailleurs, compte tenu de l'importance portée par CNP Assurances aux informations sociétales et environnementales, le Groupe a choisi de faire vérifier 10 indicateurs en assurance raisonnable, identifiés par le signe √ :

- Effectif
- Part des CDI
- Part des femmes
- Pyramide des âges
- Nombre de recrutements
- Nombre de départs total
- Nombre de licenciements
- Taux de turn-over
- Part des femmes parmi les cadres de direction
- Consommation d'électricité

7.7 Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

MAZARS SAS

CNP ASSURANCES

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les
informations sociales, environnementales et sociétales
consolidées figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2017

MAZARS SAS

61, RUE HENRI REGNAULT - 92075 PARIS - LA DÉFENSE CEDEX
TÉL. : +33 (0)1 49 97 60 00 - FAX : +33 (0)1 49 97 60 01

SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE

CAPITAL DE 37 000 EUROS - RCS NANTERRE 377 505 565 - SIÈGE SOCIAL : 61, RUE HENRI REGNAULT - 92400 COURBEVOIE

CNP ASSURANCES

Société Anonyme au capital de 686 618 477 €
Siège social : 4 place Raoul Dautry – 75015 Paris
RCS 341 737 062

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les
informations sociales, environnementales et sociétales
consolidées figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2017

CNP ASSURANCES

*Exercice clos le
31 décembre 2017*

Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société CNP Assurances, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2017, présentées dans le rapport de gestion (ci-après les « Informations RSE »), en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R.225-105-1 du code de commerce, préparées conformément aux référentiels utilisés par la société (ci-après les « Référentiels »), dont un résumé figure dans le rapport de gestion et disponibles sur demande au siège de la société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L.822-11-3 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R.225-105 du code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément aux Référentiels (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE) ;
- d'exprimer, à la demande de la société et en dehors du champ d'accréditation, une conclusion d'assurance raisonnable sur le fait que les informations sélectionnées par la société et identifiées par le signe √ dans le chapitre « 7. Responsabilité sociétale de l'entreprise » du rapport de gestion ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux Référentiels.

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur la conformité aux autres dispositions légales applicables le cas échéant, en particulier celles prévues par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 dite Sapin II (lutte contre la corruption).

Nos travaux ont été effectués par une équipe de 5 personnes entre novembre 2017 et février 2018 pour une durée d'environ 5 semaines.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission ainsi qu'à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et, concernant l'avis motivé de sincérité et le rapport d'assurance raisonnable, à la norme internationale ISAE 3000¹.

¹ ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

I - Attestation de présence des Informations RSE

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R.225-105 alinéa 3 du code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du code de commerce avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée au paragraphe « 7.5 Méthodologie » du rapport de gestion.

Sur la base de ces travaux, et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

II - Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené une vingtaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE, auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité, leur caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les Informations RSE que nous avons considérées les plus importantes² :

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées³ en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente 62 % des effectifs, considéré comme grandeur caractéristique du volet social et entre 86 % et 100 % des données environnementales considérées comme grandeurs caractéristiques⁴ du volet environnemental.

Pour les autres Informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

² **Informations sociales** : Effectifs totaux et ventilation par âge, genre et contrat en CDI ; Nombre d'embauches ; Nombre de départs, dont les licenciements ; Turnover ; Part des femmes parmi les cadres de direction ; Rémunérations et leurs évolutions (rémunération individuelle moyenne annuelle) ; Taux de fréquence et de gravité des accidents du travail ; Nombre d'heures de formation ; Organisation du temps de travail ; Organisation du dialogue social, bilan des accords collectifs ; Conditions d'hygiène et de sécurité, accidents du travail et maladies professionnelles ; Politiques mises en œuvre en matière de formation ; Mesures prises en faveur de l'égalité entre les hommes et les femmes ; Politique de lutte contre les discriminations.

Informations environnementales : Consommation d'électricité ; Consommation de gaz ; Consommation de CPCU ; Consommation de papier pour le fonctionnement interne ; Emissions de gaz à effet de serre des scopes 1,2, 3 (hors produits financiers) ; Consommation de matières premières et mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation ; Mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation, l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables.

Informations sociétales : Empreinte carbone du portefeuille action ; Actions de mécénat ; Prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux ; Importance de la sous-traitance et prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale ; Investissements responsables.

³ CNP Assurances (France) et CNP CIH (Chypre)

⁴ Consommations d'énergie ; Consommation de papier pour le fonctionnement interne ; Emissions de gaz à effet de serre des scopes 1,2, 3 (hors produits financiers)

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément aux Référentiels.

III - Rapport d'assurance raisonnable sur une sélection d'Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Concernant les informations sélectionnées par la société et identifiées par le signe √, nous avons mené des travaux de même nature que ceux décrits dans le paragraphe 2 ci-dessus pour les Informations RSE considérées les plus importantes mais de manière plus approfondie, en particulier en ce qui concerne le nombre de tests.

L'échantillon sélectionné représente ainsi 62 % des effectifs et 86 % des informations environnementales identifiées par le signe √.

Nous estimons que ces travaux nous permettent d'exprimer une assurance raisonnable sur les informations sélectionnées par la société et identifiées par le signe √.

CNP ASSURANCES

*Exercice clos le
31 décembre 2017*

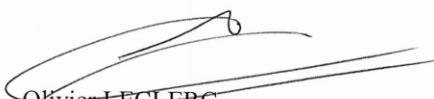
Conclusion

A notre avis, les informations sélectionnées par la société et identifiées par le signe √ ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux Référentiels.

Fait à Paris La Défense, le 9 mars 2018

L'organisme tiers indépendant

MAZARS SAS


Olivier LECLERC

Associé



Edwige REY

Associée RSE & Développement Durable

8. Procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière

8.1 L'évaluation des résultats techniques

La fonction actuarielle de CNP Assurances est constituée par la direction technique Groupe. Ses activités comprennent entre autres la valorisation des indicateurs techniques du groupe dans leurs différentes visions (valeur intrinsèque et valeur des affaires nouvelles, provisions techniques en normes françaises, IFRS et Solvabilité 2) et les prévisions de résultat technique.

Cette direction est également dotée d'un département Méthodes et Innovations qui établit les normes techniques concernant les provisions techniques et la MCEV*, conduit les travaux de recherche et développement actuariel et prépare les synthèses et rapports d'analyse attendus de la direction technique groupe. Elle a par ailleurs poursuivi les efforts engagés par le groupe sur l'outil de modélisation et de calcul des engagements techniques, avec notamment la prise en compte des modalités d'arbitrage des contrats multi-supports, ou la prise en compte des évolutions réglementaires sur le périmètre des régimes L441. Le rapport de la fonction actuarielle sur les provisions techniques, la politique de souscription et les cessions en réassurance, établi en application de la directive Solvabilité 2, fournit une vision d'ensemble des engagements à la direction et au conseil d'administration.

* Market Consistent Embedded Value ©

8.2. La maîtrise de l'évolution des outils et des processus

L'évolution des outils et des processus s'est inscrite dans le cadre du « programme finance » qui s'est achevé en 2017. Au sein de ce programme, trois projets informatiques ont eu un impact majeur sur le contrôle interne : le remplacement de l'outil comptable France, la refonte de l'outil de gestion des actifs du groupe et le développement de l'outil de modélisation et de simulation.

Le programme finance présentait des enjeux importants tant en termes de réduction des délais de clôture que d'intégration des nouvelles exigences normatives. Il a permis notamment d'automatiser les réconciliations entre les référentiels de la communication financière du groupe (IFRS, Solvabilité 2, MCEV...). Des changements significatifs étaient intervenus depuis 2014, tant sur l'outil et le processus de consolidation que sur l'outil de comptabilité générale, l'outil de comptabilité auxiliaire des placements et l'outil de calcul des provisions techniques. Des compléments et évolutions techniques ont été apportés à ces outils en 2017 permettant de développer la partie reporting réglementaire et notamment les Etats Nationaux Spécifiques (ENS).

8.3. La tenue de la comptabilité et l'établissement des états financiers

Le contrôle de l'activité d'arrêté des comptes s'inscrit dans un dispositif comprenant :

- un processus d'arrêté des comptes documenté et une gouvernance mise en place autour de comités réguliers (chaque semaine en période d'arrêté et une semaine sur deux entre deux arrêts) ayant pour objectif d'organiser les travaux de clôture comptable, de suivre leur avancement et de définir les actions à mettre en œuvre en cas de difficulté ;
- des contrôles de premier niveau réalisés par les équipes en charge de la production des comptes, complétés par des notes d'analyse ;
- des contrôles de second niveau réalisés par l'équipe en charge de l'analyse et du contrôle au sein du département Analyse et reporting multinormes Groupe. Ces contrôles comprennent notamment des revues analytiques des évolutions entre deux périodes au niveau de chaque produit et un rapprochement entre les prévisions et les résultats observés. Un service dédié assure la révision des comptes ;
- une implication forte de la direction comptable dans les campagnes de contrôle interne.

Pour l'établissement des comptes consolidés, ce dispositif est complété par l'envoi d'instructions aux filiales avant chaque arrêté, un contrôle des liasses de consolidation reçues (contrôles automatisés et contrôle par la direction des normes comptables Groupe) et des échanges réguliers avec les équipes comptables et les auditeurs locaux.

Les enjeux de planification et de pilotage en environnement multinormes se sont renforcés en 2017, en particulier compte tenu des enjeux de réduction des délais sur Solvabilité 2 en 2017, 2018 et 2019. Un nouvel outil de pilotage des arrêts de comptes multinormes, appelé MAP (Monitoring Accounting and regulatory Process) a donc été mis en place en septembre 2017. Il permet de suivre le déroulé des travaux IFRS et Solvabilité 2.

Au niveau social, une phase importante d'automatisation de la production des reportings Etats Nationaux Spécifiques, IFRS et Solvabilité 2 s'est close en 2017. En parallèle, le processus de production des états a été revu. Au niveau Groupe, les travaux d'industrialisation se poursuivent.

8.4. Le recensement des obligations de publication

Quatre directions concourent à l'identification des informations à produire au marché en apportant chacune leurs compétences spécifiques : la direction des relations investisseurs, la direction comptable, la direction juridique corporate et la direction des normes comptables Groupe. Les liens établis avec les correspondants de l'Autorité des Marchés Financiers ont contribué à l'amélioration de la communication financière.

9. Bilan des opérations réalisées dans le cadre du programme de rachat d'actions

L'assemblée générale du 28 avril 2016 a renouvelé le programme de rachat mis en place depuis l'introduction en Bourse de la Société.

9.1. Achat et vente d'actions

La Société a acheté (du 1^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2017) 5 040 865 actions au prix moyen de 19.14 € et vendu 5 018 831 actions au prix moyen de 19.18 €.

DU 1^{ER} JANVIER 2017 AU 31 DECEMBRE 2017

	Flux bruts cumulés		Positions ouvertes au jour du dépôt de la note d'information					
	Achats (en euros)	Ventes (en euros)	Positions ouvertes à l'achat		Positions ouvertes à la vente			
			<i>Call</i> achetés	<i>Put</i> vendus	Achats à terme	<i>Call</i> achetés	<i>Put</i> vendus	Achats à terme
Nombre de titres	5 040 865	5 018 831						
Échéance maximale moyenne	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant
Cours moyen de la transaction (<i>en euros</i>)	19.14	19.18						
Prix d'exercice moyen	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant
Montants (<i>en euros</i>)	96 482 156	96 261 179						

TABLEAU DE DECLARATION SYNTHETIQUE

Déclaration par l'émetteur des opérations réalisées sur ses propres titres du 1 ^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2017	
Pourcentage de capital auto détenu de manière directe et indirecte	0,02 %
Nombre d'actions annulées au cours des 24 derniers mois	Néant
Nombre de titres détenus en portefeuille au 31 décembre 2017	143 695
Valeur comptable (mis à la juste valeur *)	2 767 566 €
Valeur de marché du portefeuille *	2 767 566 €
* Au cours de clôture du 31 décembre 2017 : 19.26 €	

9.2. Finalités poursuivies

Toutes les opérations ont été effectuées dans l'objectif d'animation de marché du titre par un prestataire de services d'investissement. La Société n'a pas racheté d'actions en vue de leur affectation aux autres catégories d'objectifs de son programme de rachat de l'exercice 2017. Toutes les actions détenues au 31 décembre 2017 sont affectées au programme d'animation du titre.

9.3. Annulation

La société n'a procédé à aucune annulation d'actions.

10.Actionnariat et évolution du capital social

Exercice 2015

Nombre d'actions : 686 618 477

Nombre de droits de vote : 685 595 410

Actionnaires	Nombre d'actions	% en capital	% en droits de vote ⁽¹⁾
Caisse des Dépôts	280 615 940	40,87 %	40,93 %
Sopassure (holding de La Banque Postale et de BPCE)	248 926 986	36,25 %	36,31 %
État	7 645 754	1,11 %	1,11 %
TOTAL DES ACTIONS DE CONCERT ⁽²⁾	537 188 680	78,24 %	78,35 %
Public, personnels de la Société et autres	149 429 797	21,76 %	21,65 %
dont :	dont :	dont :	dont :
CNP Assurances (actions détenues en propre)	1 023 067	0,15 %	-
TOTAL TITRES CNP ASSURANCES	686 618 477	100,00 %	100,00 %

(1) La différence entre le pourcentage en capital et en droits de vote résulte du nombre d'actions propres de la Société, dépourvues du droit de vote

(2) Les actions de concert résultent d'un pacte d'actionnaires dont les principales dispositions sont mentionnées dans le tableau simplifié suivant. Il est précisé que 82 231 488 actions CNP Assurances (dont 42 956 024 détenues par la Caisse des Dépôts, 38 105 074 détenues par Sopassure et 1 170 390 détenues par l'État) comprises dans la détention visée ci-dessus dans le total des actions de concert et issues du paiement, le 24 juillet 2012 et le 28 mai 2013, du dividende en actions de la Société sont exclues de la définition « d'actions pactées » au sens du pacte d'actionnaires conclu, le 12 septembre 1998 entre les concertistes.

À la connaissance de la Société, il n'existe aucun autre actionnaire détenant plus de 5 % du capital social ou des droits de vote

Exercice 2016

Nombre d'actions : 686 618 477

Nombre de droits de vote 1 225 139 499

Actionnaires	Nombre d'actions	% en capital	% en droits de vote ⁽¹⁾
Caisse des Dépôts	280 615 940	40,87 %	45,81 %
Sopassure (<i>holding</i> de La Banque Postale et de BPCE)	248 926 986	36,25 %	40,64 %
État	7 645 754	1,11 %	1,25 %
TOTAL DES ACTIONS DE CONCERT ^{(2) (3)}	537 188 680	78,24 %	87,69 %
Public, personnels de la Société et autres	149 429 797	21,76 %	12,31 %
dont :	dont :	dont :	dont :
CNP Assurances (actions détenues en propre)	121 661	0,02 %	-
TOTAL TITRES CNP ASSURANCES	686 618 477	100,00 %	100,00 %

(1) La différence entre le pourcentage en capital et en droits de vote résulte du nombre d'actions propres dépourvues de droit de vote et de l'attribution des droits de vote double enregistrés le 3 avril 2016

(2) Les actions de concert résultent d'un pacte d'actionnaires dont les principales dispositions sont mentionnées dans le tableau simplifié suivant. Il est précisé que 82 231 488 actions CNP Assurances (dont 42 956 024 détenues par la Caisse des Dépôts, 38 105 074 détenues par Sopassure et 1 170 390 détenues par l'État) comprises dans la détention visée ci-dessus dans le total des actions de concert et issues du paiement, le 24 juillet 2012 et le 28 mai 2013, du dividende en actions de la Société sont exclues de la définition « d'actions pactées » au sens du pacte d'actionnaires conclu, le 12 septembre 1998 entre les concertistes.

À la connaissance de la Société, il n'existe aucun autre actionnaire détenant plus de 5 % du capital social ou des droits de vote

(3) Dans le cadre de leur mandat, les commissaires aux comptes de CNP Assurances ont émis le 23 mars 2017 leur rapport sur les conventions et engagements règlementés (cf. partie 5.8 du présent document de référence)

Conformément à la loi, depuis le 2 avril 2016, un droit de vote double a été attribué à toutes les actions nominatives et entièrement libérées, inscrites au nom du même titulaire depuis deux ans au moins.

Exercice 2017

Nombre d'actions : 686 618 477

Nombre de droits de vote : 1 224 983 856

Actionnaires	Nombre d'actions	% en capital	% en droits de vote ⁽¹⁾
Caisse des Dépôts	280 615 540	40,87 %	45,82 %
Sopassure (<i>holding</i> de La Banque Postale et de BPCE)	248 926 986	36,25 %	40,64 %
État	7 645 754	1,11 %	1,25 %
TOTAL DES ACTIONS DE CONCERT ^{(2) (3)}	537 188 280	78,24 %	87,71 %
Public, personnels de la Société et autres	149 430 197	21,76 %	12,29 %
dont :	dont :	dont :	dont :
CNP Assurances (actions détenues en propre)	143 695	0,02 %	-
TOTAL TITRES CNP ASSURANCES	686 618 477	100,00 %	100,00 %

(1) La différence entre le pourcentage en capital et en droits de vote résulte du nombre d'actions propres dépourvues de droit de vote et de l'attribution des droits de vote double enregistrés le 3 avril 2016

(2) Les actions de concert résultent d'un pacte d'actionnaires dont les principales dispositions sont mentionnées dans le tableau simplifié suivant. Il est précisé que 82 231 488 actions CNP Assurances (dont 42 956 024 détenues par la Caisse des Dépôts, 38 105 074 détenues par Sopassure et 1 170 390 détenues par l'État) comprises dans la détention visée ci-dessus dans le total des actions de concert et issues du paiement, le 24 juillet 2012 et le 28 mai 2013, du dividende en actions de la Société sont exclues de la définition « d'actions pactées » au sens du pacte d'actionnaires conclu, le 12 septembre 1998 entre les concertistes.

À la connaissance de la Société, il n'existe aucun autre actionnaire détenant plus de 5 % du capital social ou des droits de vote

(3) Dans le cadre de leur mandat, les commissaires aux comptes de CNP Assurances ont émis le [____] leur rapport sur les conventions et engagements règlementés (cf. partie 5.8 du présent document de référence)

11. Liste des succursales

La liste des succursales hors France de CNP Assurances et de ses filiales consolidées s'établit comme suit au 31 décembre 2017 :

Entité	Succursale	Pays	Ville
CNP Assurances	CNP Assurances succursale Danemark	Danemark	Copenhague
CNP Assurances	CNP Assurances succursale Italie	Italie	Milan
CNP Assurances	CNP Assurances succursale Espagne	Espagne	Madrid
CNP Caution	CNP Caution Italie	Italie	Milan
CNP Caution	CNP Caution Espagne	Espagne	Madrid
CNP Santander Insurance Life	Santander Insurance Life Ltd Italy branch	Italie	Turin
CNP Santander Insurance Europe	Santander Insurance Europe Ltd Italy branch	Italie	Turin
CNP Partners	CNP Partners Italy branch	Italie	Milan
CNP Asfalistiki	CNP Asfalistiki Greece branch	Grèce	Athènes