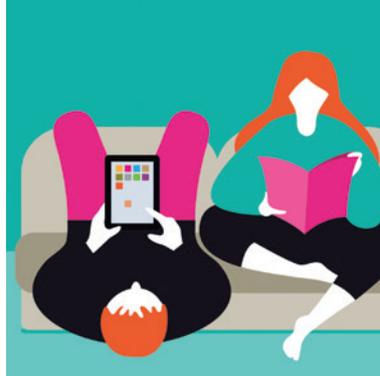


BILAN RSE 2017

Extrait du document
de référence





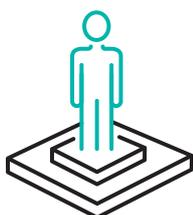
LE GROUPE CNP ASSURANCES
CONÇOIT, GÈRE ET DISTRIBUE
DES CONTRATS D'ASSURANCE
EN PRÉVOYANCE,
PROTECTION, ÉPARGNE
ET RETRAITE.

ASSURER TOUS LES AVENIRS,
TELLE EST L'AMBITION
DE CNP ASSURANCES
EN COHÉRENCE AVEC
SON HISTOIRE ET LES VALEURS
DU GROUPE.



1 285 M€

DE RÉSULTAT NET PART DU GROUPE EN 2017



1^{ER}

ASSUREUR
DE PERSONNES
EN FRANCE ⁽¹⁾

4^E

ASSUREUR
DE PERSONNES
EUROPÉEN
(HORS SANTÉ) ⁽²⁾

4^E

ASSUREUR
BRÉSILIEN ⁽³⁾

**UNE PRÉSENCE EN EUROPE ET EN AMÉRIQUE LATINE,
AVEC UNE FORTE ACTIVITÉ AU BRÉSIL**

1^{ER}

ASSUREUR
EMPRUNTEUR
EN FRANCE ⁽⁴⁾

PLUS DE
160 ANS

ASSUREUR
DEPUIS 1850

32,1 Md€

DE CHIFFRE D'AFFAIRES EN 2017

RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION
PAR SEGMENT (EN M€)



310 Md€

D'ENCOURS MOYENS NETS EN 2017

38 millions ⁽⁵⁾

D'ASSURÉS
EN PRÉVOYANCE / PROTECTION ⁽⁶⁾
DANS LE MONDE

ET

14 millions

D'ASSURÉS
EN ÉPARGNE / RETRAITE

5 171

COLLABORATEURS
DANS LE MONDE

(1) Données 2016, FFA, juin 2017

(2) Argus de l'assurance – Europe top 20 résultats 2016, décembre 2017

(3) Source SUSEP (Autorité de contrôle brésilienne de Caixa Seguradora), décembre 2017

(4) Argus de l'assurance « Les bancassureurs », avril 2017

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

(6) Prévoyance, santé, assurance emprunteur et IARD



7

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

Informations sociales, sociétales et environnementales du rapport de gestion

7.1 RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DU GROUPE CNP ASSURANCES 310

- 7.1.1 L'historique de notre engagement 310
- 7.1.2 Les composantes de la démarche RSE 311
- 7.1.3 Une mesure de la performance extra-financière 314

7.2 CONTRIBUER À UNE SOCIÉTÉ DURABLE 315

- 7.2.1 Lutter contre les inégalités, en évitant l'exclusion financière et grâce à la mutualisation 316
- 7.2.2 Satisfaire au mieux les assurés 318
- 7.2.3 Assurer une bonne éthique des affaires 319
- 7.2.4 Déployer une politique RH responsable 324
- 7.2.5 Développer les actions sociales sur le terrain 334

7.3 CONTRIBUER À UN ENVIRONNEMENT DURABLE 337

- 7.3.1 Optimiser l'empreinte environnementale du fonctionnement interne 337
- 7.3.2 Orienter notre relation client vers une économie décarbonée via les produits et les investissements 342

7.4 CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE 346

- 7.4.1 Être un investisseur responsable 346
- 7.4.2 Être un acheteur responsable 351

7.5 MÉTHODOLOGIE 352

7.6 TABLEAU DE CONCORDANCE DES DONNÉES SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES 353

7.7 RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES CONSOLIDÉES FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION 356

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 dix indicateurs en assurance raisonnable, identifiés par le signe √.

Le groupe Caixa Seguradora réalise un rapport développement durable disponible sur le site : 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.

* CNP Assurances a publié le 22 février 2018, dans son communiqué de presse sur les résultats 2017, l'information selon laquelle elle renforce son objectif de réduction de l'empreinte carbone du portefeuille actions à fin 2021 à 0,25 teqCO₂/K€ investi contre 0,33 teqCO₂/K€ investi. Ce niveau correspond à un objectif de réduction de 47 % par rapport à 2014, contre l'objectif de réduction défini en 2017 de 30 % indiqué dans le présent rapport

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 trois 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 alignés avec les objectifs développement 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 décarbonée 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 (ODD) définis par l'ONU pour 2015-2030, plus particulièrement à cinq 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).

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Afin d'identifier les liens entre les enjeux RSE du Groupe et les ODD, les icônes correspondantes 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 régulier 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 sociale 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 Alanca Cerrado regroupant entreprises et parties prenantes autour d'enjeux environnementaux. De même CNP Assurances Compañía de Seguros a rejoint le groupe « Mobilité durable » de Buenos Aires.

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 six conférences réalisées en 2017 réunissant plus de 70 participants chacune ont fait émerger des enseignements retranscrits dans le livre blanc « fracture 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 aux 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 www.cnp.fr, accessible à tous, a compté plus de un 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 Compañía de Seguros y publica 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 14 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 clé RSE

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

Des objectifs chiffrés CNP Assurances 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 %

* CNP Assurances a publié le 22 février 2018, dans son communiqué de presse sur les résultats 2017, l'information selon laquelle elle renforce son objectif de réduction de l'empreinte carbone du portefeuille actions à fin 2021 à 0,25 t_{eq}CO₂/K€ investi contre 0,33 t_{eq}CO₂/K€ investi. Ce niveau correspond à un objectif de réduction de 47 % par rapport à 2014, contre l'objectif de réduction défini en 2017 de 30 % indiqué dans le présent rapport

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 écologique et énergétique d'ici 2021.

7.1.3.2 L'évaluation extra-financière externe

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

Synthèse des notations extra-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
Vigeo	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 hommes-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 à 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 interrisque 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 micro-crédit, Familia Tranquila, qui couvre 9 200 micro-entrepreneurs au 31 décembre 2017.

7.2.1.2 Produits à avantage sociétal

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

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'assurances 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 *start-up* et aux PME une complémentaire santé avec souscription directe et 100 % en ligne. L'opération prend moins de cinq 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 sélection des risques adaptée à la santé de chacun

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

Le taux de refus en assurance emprunteur est maintenu 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.

7.2.1.4 Prévention santé



Une structure dédiée à la prévention : Filassistance International

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

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 deux 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 neuf 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 Accès à 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 PRIIPs, 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 www.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 avens, c'est aussi donner accès aux informations à tous. Après audit, le site Internet www.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'écoute des besoins des assurés



Outre les études réalisées avec les partenaires distributeurs, les entités du groupe CNP Assurances analysent les besoins résultant des évolutions sociales et démographiques pour les anticiper. En 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 requêtes des assurés

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

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 www.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'acquiescer 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 Déontologie 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 II.

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 2 000 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

2017 (en millions d'euros)	France	Amérique latine	Europe hors France	Total
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, Compañía 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 quatre 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 Développer les compétences en ligne avec la stratégie 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 CONSOLIDÉ*		5 171	5 027	4 732

[√] Information revue en assurance raisonnable

* Hors CNP Europe Life

À 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.

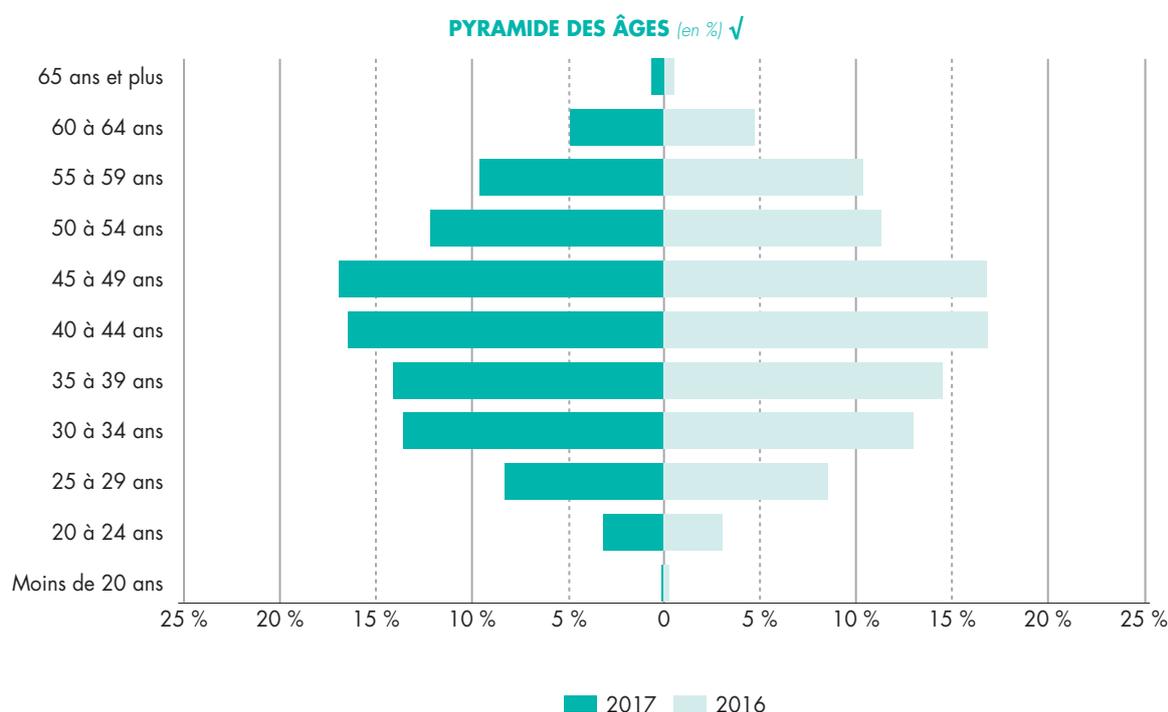
Le recours à l'intérim marque une diminution sensible sur l'année 2017 (- 24 %).

Les données de Caixa Seguradora intègrent en 2017 la filiale Previsul, 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 an	100 %

✓ Information revue en assurance raisonnable

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



✓ Information revue en assurance raisonnable

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 trois 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 <i>turn-over</i> √	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 Previsul dans les effectifs du Groupe Caixa Seguradora entraînant de nombreux mouvements au sein de l'entité. À 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 trois 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.

À 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'assurance, 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 quatre 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 Compañía 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... À 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 Déployer un environnement de travail propice au bien-être et à 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, cinq 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 psycho-sociaux.

En 2017, le groupe Caixa Seguradora a signé deux accords le premier sur la participation aux bénéfécies, le second sur le temps de travail. A CNP CIH, un nouvel accord sur les rémunérations a été signé pour deux 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 bénéfécies, 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.

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 %

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 sur 24, 7 jours sur 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*. À 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.

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 Previsul 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

(1) CNP Assurances et MFPrévoyance

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

Concernant le groupe CNP Assurances consolidé, le taux d'augmentation général des salaires s'élève en moyenne à 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.

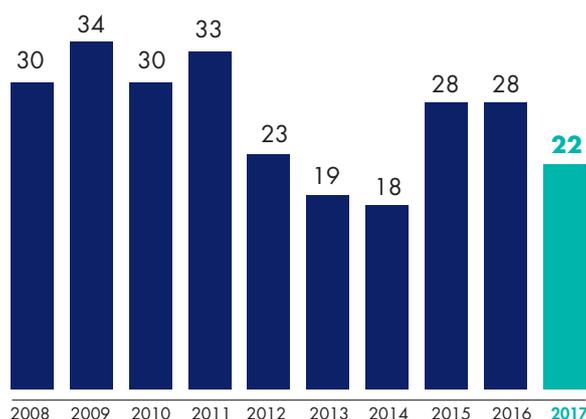
CNP Partners a externalisé avec une mutuelle spécialisée la prévention des risques de santé et sécurité au travail.

	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

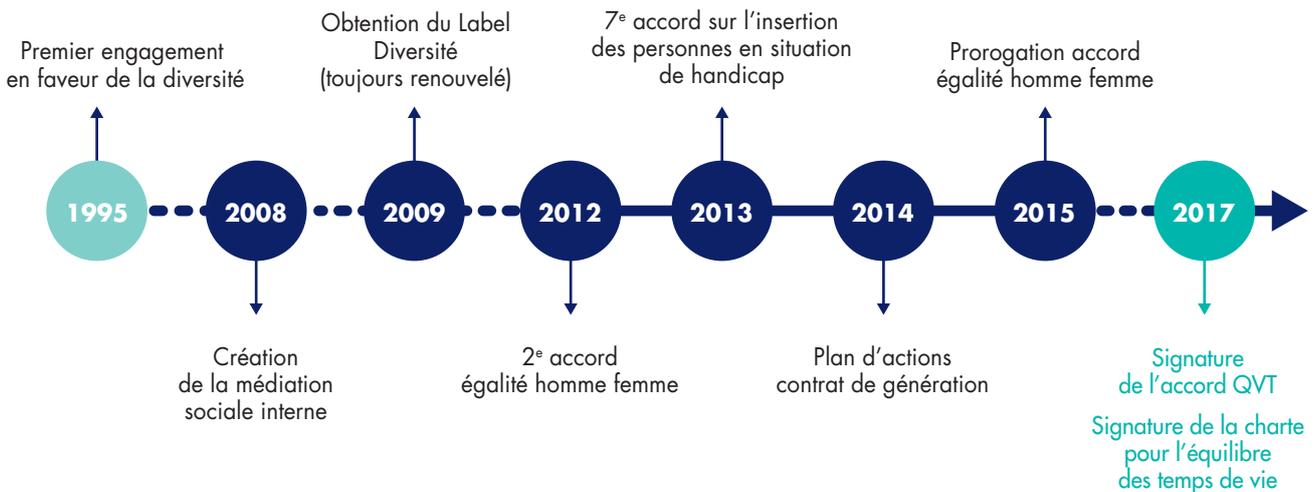
Des accords collectifs couvrent 98 % du personnel Groupe et traitent les principaux sujets de santé et sécurité.

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 deux fois en 2017.

7.2.4.3 Déployer une politique d'égalité professionnelle engagée



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° 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 été signé en 2011 par l'entité MFPrévoyance sur ce sujet. Un groupe de travail sur la valorisation de la diversité au sein de CNP UniCredit Vita a mis en place une nouvelle fois cette année des actions pour promouvoir les carrières des femmes et l'inclusion lgbt (adhésion à deux réseaux interentreprises, *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 % cette année.

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 cinq 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'autoformation « 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. paragraphe 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. paragraphe 7.4.2).

7.2.4.5 Sensibilisation et formation des collaborateurs au développement durable

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

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 COP 21 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-responsable 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-efficacité, 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 développement 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'assurance 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 le paragraphe 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. paragraphe 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 sociale des entreprises dont elle est actionnaire à travers sa politique d'investisseur et d'actionnaire responsable. (cf. paragraphe 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-abri. 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'assurance 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 l'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 politiques. Dans les pays où ce n'est pas illégal, les filiales interdisent spécifiquement ces dons dans leur code de déontologie comme CNP Assurances Compañía de Seguros.

7.2.5.2 Déployer une politique de mécénat et de partenariat sociétal 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 engagé en 2015 avec son programme Multiplicar en faveur d'une communauté défavorisée, CNP Cyprus Insurance Holdings soutient des actions locales de prévention routière et incendie. Un important mécénat culturel et artistique vient compléter les nombreuses actions de Caixa Seguradora.

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 associé 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 Compañía 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 deux 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 dix 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.

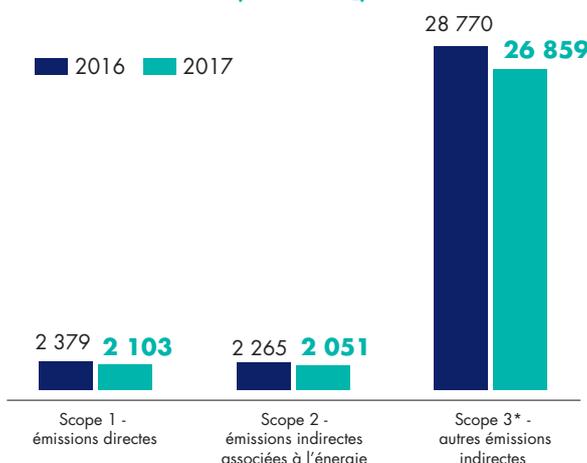
C'est le bilan des gaz à effet de serre, établi annuellement, qui permet d'orienter les efforts du Groupe vers les actions les plus pertinentes, en particulier sur les déplacements, la consommation de papier et la gestion des bâtiments d'exploitation.

7.3.1.2 Bilan de gaz à effet de serre

Le bilan des gaz à effet de serre de CNP Assurances

Les émissions de teqCO_2 de CNP Assurances sont suivies depuis 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.

**BILAN DE GAZ À EFFET DE SERRE DE CNP ASSURANCES
(EN TEQCO_2)**



* 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 (scope 3)	15 514 teqCO ₂	50 %	Fort (> 50 %)
Matériel informatique (scope 3)	3 413 teqCO ₂	11 %	Moyen (20 % - 50 %)
Déplacements professionnels (scopes 1 et 3)	2 935 teqCO ₂	9 %	Faible (< 20 %)
Énergie (scope 2)	2 051 teqCO ₂	7 %	Faible (< 20 %)
Papier (scope 3)	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 *Carbon Disclosure Project* depuis 2005.

Le bilan des gaz à effet de serre du groupe Caixa Seguradora

L'empreinte carbone du groupe Caixa Seguradora, mesurée sur les postes déplacements et bâtiments (selon le GHG Protocol) s'élève à 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 place pour réduire les émissions de Gaz à 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'audioconférences, 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 kilomètres 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), huit bornes de recharge pour véhicules électriques 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. À CNP Assurances, l'utilisation des transports en commun est promue. Le recours aux taxis est autorisé sous certaines conditions. Lorsque celles-ci sont remplies, la centrale de réservation alloue en priorité depuis mai 2013 une voiture

hybride. Ainsi, cette année 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 million de kWh	- 32 %	99 %
Consommation de fioul	11 953 litres	17 286 litres	+ 45 %	56 %

[√] Information revue en assurance raisonnable

Cinq 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'occupation 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 Saint 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 de 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 Compañía 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. paragraphe 7.2.4.5 « 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 de 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.

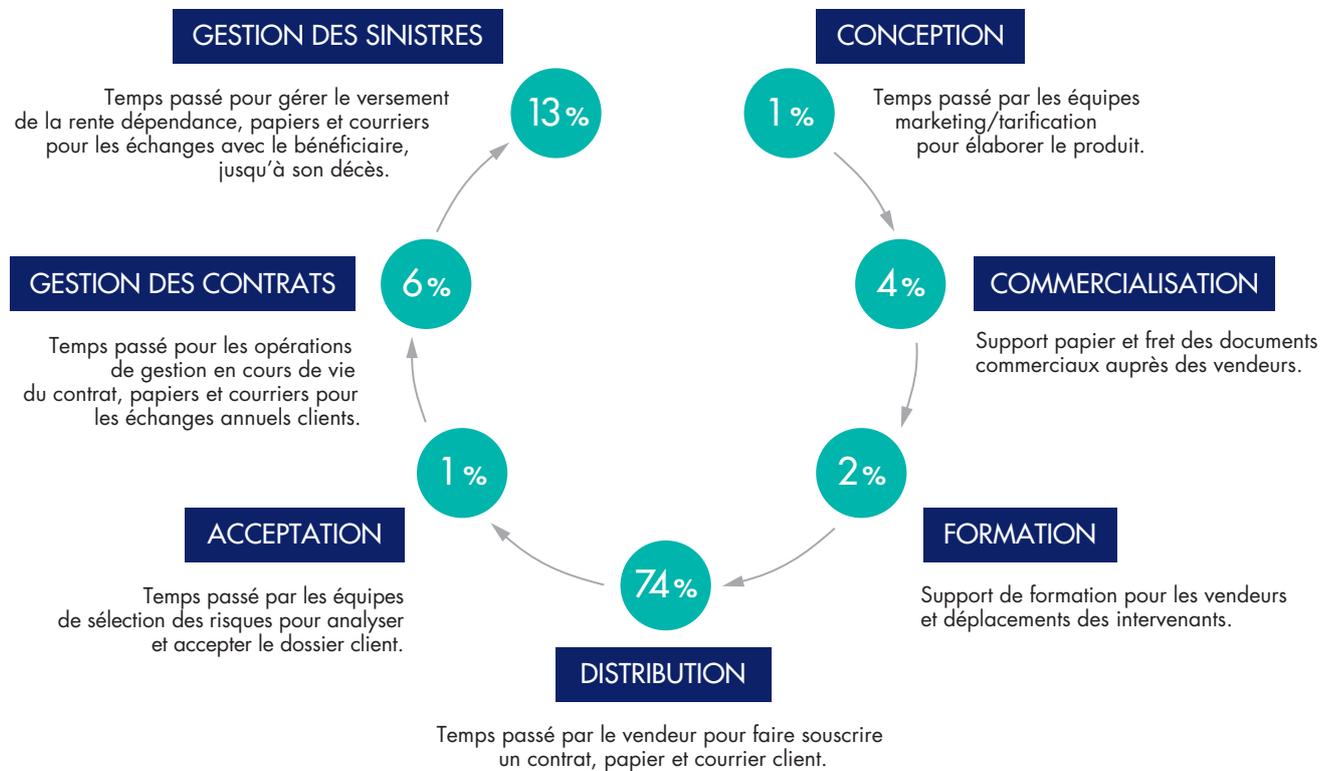
Caixa Seguradora a intégré en 2015 dans sa politique de développement durable la gestion du risque environnemental dans ses activités et ses opérations : identification, évaluation des impacts négatifs, atténuation et contrôle.

7.3.2.1 Études 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 Réduire 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⁾	103,7 millions ⁽²⁾	- 19 %	94 %
Part des papiers certifiés gestion durable ⁽³⁾	91 %	90 %	- 1 %	99 %

(1) Dont documents contractuels, gestion des sinistres

(2) Estimation du nombre de feuilles

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

La 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 dix 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 Compañía 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 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 sans avoir à se déplacer dans une agence bancaire. À fin 2017, six 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 emprunteur. 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 corollaire 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, forêt) privilégiant, les entreprises vertueuses sur le plan environnemental et prenant en compte les risques et opportunités carbone (cf. 7.4.1 « Être un investisseur responsable »).

7.3.2.3 Promotion du développement durable auprès des assurés

Offre ISR

En assurance de personnes, l'action directe de l'assuré en faveur d'une économie responsable et de la lutte contre le changement climatique passe par le choix des supports ISR dans son contrat d'épargne : ils sont proposés 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 « Être un investisseur responsable ») 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 www.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 1 R\$ 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 Compañía 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.

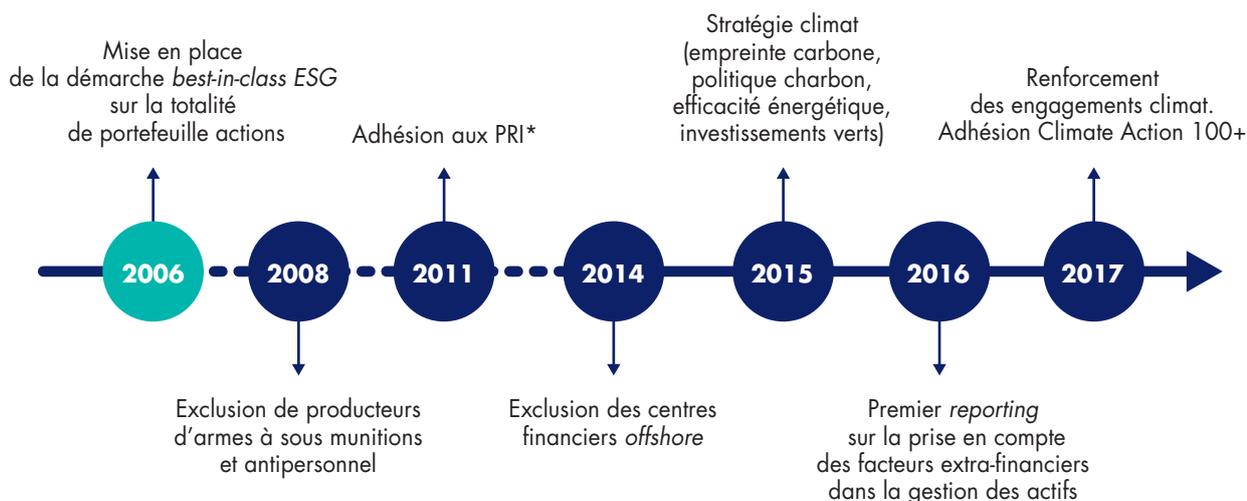
Cet engagement s'étend également à ses fournisseurs. CNP Assurances a initié une démarche d'audit et de progrès pour améliorer progressivement la performance environnementale et sociale de tous ses fournisseurs.

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

- être un investisseur responsable ;
- être un acheteur responsable.

7.4.1 Être un investisseur responsable

CHRONOLOGIE DE L'ÉVOLUTION DE LA DÉMARCHE D'INVESTISSEUR RESPONSABLE DE CNP ASSURANCES



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

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 www.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 Ostrum AM 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 paragraphe 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 Ostrum AM 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 bisannuelle 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 Ostrum AM et depuis 2009 avec ceux de LBPAM sur les titres en risque et les enjeux en cours. Le dialogue est engagé avec les sociétés détenues en cas de problème ESG, *via* nos gérants financiers ou en direct en amont des assemblées générales. Lorsque le dialogue ne porte pas ses fruits, la valeur peut faire l'objet de mesures graduées : arrêt des acquisitions voire cession/exclusion de titres.

La démarche d'investisseur responsable sur le compartiment actions cotées soutient la transition écologique et énergétique 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 (Ostrum AM 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.

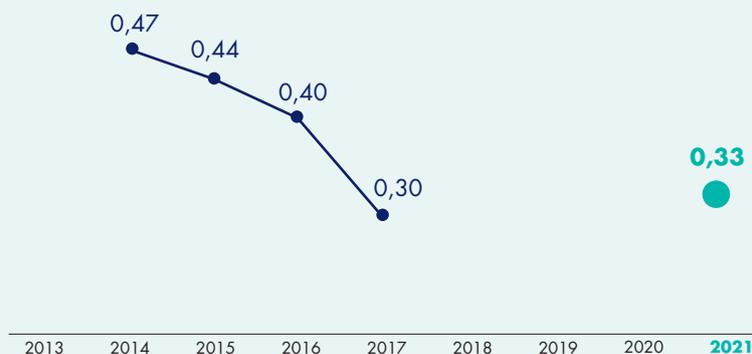


Portefeuille actions cotées détenues en direct

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 COTÉES DÉTENUES EN DIRECT (EN TEQCO₂/MILLIER D'EURO INVESTI)



Portefeuille *corporate* cotées détenues en direct

Poursuivant son engagement auprès du *Montréal Carbon 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.

* CNP Assurances a publié le 22 février 2018, dans son communiqué de presse sur les résultats 2017, l'information selon laquelle elle renforce son objectif de réduction de l'empreinte carbone du portefeuille actions à fin 2021 à 0,25 teqCO₂/K€ investi contre 0,33 teqCO₂/K€ investi. Ce niveau correspond à un objectif de réduction de 47 % par rapport à 2014, contre l'objectif de réduction défini en 2017 de 30 % indiqué dans le présent rapport

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 Écosse 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 XX^e 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 *green bonds* 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 *start-ups* 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-up* 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 associé 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 paragraphe 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 déployé au quotidien

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

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

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

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 prorata 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		
■ Mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets		7.3.1.3.3
■ 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 dix 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

Exercice clos le 31 décembre 2017

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 cinq personnes entre novembre 2017 et février 2018 pour une durée d'environ cinq 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 3000⁽¹⁾.

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 importantes⁽²⁾ :

- 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 sélectionnées⁽³⁾ 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 caractéristiques⁽⁴⁾ du volet environnemental.

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

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

(2) **Informations sociales** : effectifs totaux et ventilation par âge, genre et contrat en CDI ; nombre d'embauches ; nombre de départs, dont les licenciements ; Turn-over ; 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 ; émissions 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 : émissions de gaz à effet de serre des scopes 1, 2, 3 (hors produits financiers)

7 RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

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

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 √.

Conclusion

À 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

MIEUX CONNAÎTRE CNP ASSURANCES

Retrouvez-nous sur www.cnp.fr

Accédez directement à votre espace : particulier, professionnel, candidat, journaliste, actionnaire et analyste.

Téléchargez nos publications : le rapport annuel, le document de référence, la lettre aux actionnaires, le bilan RSE.

Conforme aux exigences d'accessibilité numérique, compatible avec tous les supports (tablettes, *smartphones*) et bilingue anglais/français, le site reflète l'engagement de CNP Assurances d'assurer tous les avenir.

Suivez-nous sur Twitter, Facebook, LinkedIn et YouTube



@CNP_Assurances



@cnpassurances.official



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



[youtube.com/c/CnpFr_officiel](https://www.youtube.com/c/CnpFr_officiel)

Informez-vous en vous amusant sur www.cespetiteschoses.fr

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

Découvrez l'espace dédié aux investisseurs et aux actionnaires

- Une rubrique dédiée aux analystes, investisseurs et actionnaires, accessible sur le site Internet de CNP Assurances, pour consulter le cours de l'action, l'ensemble des éditions financières et institutionnelles, les lettres aux actionnaires, les communiqués financiers, le calendrier financier, les présentations aux analystes et accéder à la rubrique « assemblée générale ».
- Deux boîtes aux lettres électroniques pour poser toutes vos questions : actionnaires@cnp.fr et infofi@cnp.fr
- Un numéro vert (appel gratuit depuis un poste fixe)
Du lundi au vendredi, les actionnaires peuvent joindre en direct des téléconseillers pour obtenir des renseignements sur CNP Assurances ou faire enregistrer leurs demandes de documentation financière et leurs changements d'adresse.

0 800 544 544 Service & appel gratuits

AGENDA 2018

27 avril

Assemblée générale annuelle des actionnaires

16 mai

Chiffre d'affaires et indicateurs de résultat au 31 mars 2018

30 juillet

Chiffre d'affaires et résultat au 30 juin 2018

16 novembre

Chiffre d'affaires et indicateurs de résultat au 30 septembre 2018

Le système de management régissant l'impression de ce document est certifié ISO.

Crédits photos : Getty images/Siqui Sanchez, p.4, Shutterstock/LDprod, p.21, Getty images/Thomas Barwick, p. 36, Franck Juery, p. 56, Jean-Marc Pettina, @Aldo Sperber_CNP Assurances, p. 59, Getty images/Tetra Images - Erik Isakson, p. 92, Gettyimages/Morsa Images p.110, Shutterstock/Rawpixel.com, p. 290, Getty images/Thomas Barwick, p. 308, Getty images/kaisersosa67, p. 360

