

RAPPORT DE GESTION
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
EXERCICE 2018



Sommaire

1. Faits marquants	3
2. Activité	11
3. Analyse des comptes	16
4. Perspectives de développement	26
5. Facteurs de risques	27
6. Informations sur les risques financiers liés aux effets du changement climatique et mesures que prend l'entreprise pour les réduire en mettant en œuvre une stratégie bas- carbone dans toutes les composantes de son activité	44
7. Déclaration de Performance extra-financière : responsabilité sociétale d'entreprise	49
8. Procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière.....	127
9. Bilan des opérations réalisées dans le cadre du programme de rachat d'actions	130
10. Actionnariat et évolution du capital social	131
11. Liste des succursales	134

1. Faits marquants

1.1. Premier semestre

29/01/2018 CNP Assurances prend une participation majoritaire dans deux AssurTech, Azimut et iSalud.com, opérant respectivement en France et en Espagne

CNP Assurances a annoncé le 29 janvier 2018 prendre le contrôle de deux AssurTech spécialisées dans le marketing digital et la distribution directe de solutions de santé individuelle et de prévoyance: iSalud en Espagne et Azimut en France.

Cet investissement de près de 40 M€ permet à CNP Assurances de devenir actionnaire majoritaire.

15/02/2018 CNP Assurances investit dans la fintech Lydia spécialiste des solutions et services de paiement mobile

A l'occasion d'une levée de fonds de 13 M€, CNP Assurances est entrée au capital de Lydia, fintech leader des solutions de paiement mobile en France, par le biais de son programme Open CNP de Corporate Venture.

Dans le cadre d'Open CNP, CNP Assurances poursuit son programme d'investissements et de partenariats avec les start-up innovantes au travers de son entrée au capital de Lydia. Lancée en 2013 par Cyril Chiche et Antoine Porte, Lydia a développé une application de paiement instantané sur mobile permettant de simplifier les transactions quotidiennes entre particuliers ou avec les professionnels. La société est basée à Paris et emploie 40 personnes.

CNP Assurances investit dans Lydia pour l'accompagner dans sa stratégie de conquête de nouveaux utilisateurs en France et en Europe et de développement de nouveaux services. L'application, très populaire auprès des jeunes, est déjà utilisée par plus d'un million d'utilisateurs, et plus de 2 000 nouveaux comptes sont ouverts chaque jour.

Lydia représente le 6^{ème} investissement d'Open CNP qui consacre 100 M€ sur 5 ans à l'accompagnement de start-up innovantes dans le cadre de l'accélération de la transformation digitale de CNP Assurances.

08/03/2018 EasyBourse et CNP Assurances lancent leur contrat d'assurance vie 100% en ligne : EasyVie.

En partenariat avec CNP Assurances, EasyBourse, le courtier en ligne de La Banque Postale, lance EasyVie. Commercialisée depuis fin février 2018, cette offre propose, de manière totalement dématérialisée et à un prix attractif, un contrat modulable avec deux modes de gestion au choix : une gestion libre ou un mandat d'arbitrage.

EasyVie est le seul contrat d'assurance vie 100% en ligne, de la souscription jusqu'au rachat total. Comme pour l'offre bourse, les clients peuvent souscrire directement depuis le site internet d'EasyBourse, et gérer toutes leurs opérations (arbitrages, versements, rachat, etc.) via leur espace connecté.

09/04/2018 CNP Assurances remporte le Trophée de la meilleure innovation managériale décerné par L'Argus de l'assurance

Au mois d'avril 2018, CNP Assurances s'est distinguée, lors de la 14^{ème} cérémonie des Argus d'or de l'assurance dont l'objectif est de primer les actions, les initiatives et les produits innovants, en remportant le trophée d'or de l'innovation managériale.

Cette catégorie récompense les initiatives novatrices qui visent à un bénéfice collectif en matière d'accompagnement du changement, de développement de l'efficacité, de la motivation, ou d'utilisation de nouvelles technologies.

CNP Assurances a présenté son Challenge « Open Innovation » dont les objectifs sont de faire prendre conscience à l'ensemble des collaborateurs qu'ils sont porteurs d'idées utiles à l'entreprise, de les inciter à les proposer puis à les porter en mode projet et plus largement d'encourager la prise de risques au sein du Groupe.

Réalisé en 8 mois, ce premier Challenge d'innovation participative sur le thème de l'amélioration de la relation client a impliqué 953 collaborateurs. 203 collaborateurs réunis en équipes ont proposé 55 projets dont 10 ont été défendus devant un jury d'experts. 5 ont ensuite été incubés au sein de l'Accélérateur de l'entreprise et 4 sont désormais en cours d'industrialisation. Un dispositif qui s'inscrit pleinement dans la transformation culturelle et digitale menée au sein de CNP Assurances.

11/04/2018 CNP Patrimoine remporte l'Oscar de l'innovation pour Flexi G

CNP Patrimoine, l'activité épargne patrimoniale de CNP Assurances, s'est distinguée lors de la 33ème cérémonie des Oscars organisée par Gestion de Fortune avec son offre Flexi G qui a remporté l'Oscar de l'innovation. Lancée en début d'année 2018 par CNP Patrimoine, l'option Flexi G permet à l'ensemble des partenaires de CNP Patrimoine (banques privées, plateformes de CGPI, family offices et sociétés de gestion) de proposer à leurs clients une gestion dynamique de la poche en unités de compte (UC) de leur contrat d'assurance vie ou de capitalisation tout en bénéficiant de la protection de leur capital à l'échéance choisie.

15/05/2018 Lancement de Flexi I dernier-né de l'offre Flexi de CNP Patrimoine

Le 15 mai 2018, CNP Patrimoine a annoncé le lancement de Flexi I, une nouvelle option permettant de saisir les opportunités des marchés actions tout en sécurisant son épargne.

Flexi I permet, dans un contexte persistant de taux bas, de profiter des opportunités offertes par les marchés d'actions à un coût optimisé tout en sécurisant son capital. Cette option de la gamme de contrats d'assurance vie ou de capitalisation multi-supports CNP One propose dans son contrat 40 à 50 % d'UC investies à 100 % en actions basée sur l'indice SBF® TOP 80 Ew Decrement 50 pts créé par Euronext. Plus diversifié que l'indice CAC 40 (dont il intègre les valeurs), il est composé des 80 plus grosses capitalisations boursières françaises et ses performances ont surperformé le CAC 40 au cours des 5 dernières années.

Grâce à la garantie de l'assureur, l'épargnant est assuré de récupérer au minimum, selon son choix, 98 % ou 100% de son capital initial, à l'échéance soit au 31/12/2021 ou au 31/12/2022 pour un coût de protection optimisé.

24/05/2018 Épargne salariale : Humanis, CNP Assurances et AG2R LA MONDIALE consolident leur partenariat

Inter Expansion-Fongepar, la société dédiée à l'épargne salariale du groupe Humanis, dont CNP Assurances est actionnaire, et Prado Épargne, la société de gestion d'épargne salariale d'AG2R LA MONDIALE, unissent leurs expertises et leurs moyens afin de créer l'acteur de référence issu du monde paritaire et mutualiste.

La mise en œuvre de la fusion d'Inter Expansion-Fongepar et de Prado Épargne est effective depuis le 1er mai 2018, l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) ayant donné son autorisation le 26 avril 2018.

Cette fusion s'inscrit dans la continuité de la stratégie de croissance et de distribution multi-partenariale de l'activité d'épargne salariale du groupe Humanis, amorcée dès 2013, avec CNP Assurances et le rapprochement d'Inter Expansion et de Fongepar.

Cette opération pérennise plusieurs années de partenariat entre Inter Expansion-Fongepar et Prado Épargne autour d'un outil et d'un service de gestion administrative partagés au sein du Groupement d'Intérêt Economique Gestion Epargne Salariale (GIE GES). La mise en commun des moyens techniques et le renforcement de la qualité de gestion a en effet été initiée début 2016. Elle aboutit naturellement à la fusion des deux sociétés et la prise de participation d'AG2R LA MONDIALE au capital de la nouvelle structure.

06/06/2018 L'agence Moody's a attribué à CNP Assurances la notation de solidité financière A1 perspective stable

Dans un souci constant de renforcer la relation de confiance nouée de longue date avec ses assurés, ses partenaires distributeurs et ses créanciers obligataires, CNP Assurances a sollicité l'agence de notation Moody's afin d'obtenir une notation de sa solidité financière, en complément de celle attribuée par S&P Global Ratings depuis 2006.

Le 6 juin 2018, Moody's a attribué à CNP Assurances la notation de solidité financière A1 perspective stable, soit un niveau supérieur d'un cran à la notation A perspective stable attribuée actuellement par S&P Global Ratings.

Dans son analyse, Moody's souligne : « Le profil de crédit de CNP Assurances est soutenu par la position de marché très forte du groupe sur le marché français de l'assurance-vie, un faible profil de risque en termes de provisions grâce à un faible taux garanti moyen sur les produits d'épargne en euro, un niveau de rentabilité très stable, ainsi qu'une très bonne flexibilité financière due à un actionnaire solide, la Caisse des Dépôts et Consignations (Aa2 perspective positive), qui détient 40,8% du capital de CNP Assurances au 31 décembre 2017. »

11/06/2018 Youse, une nouvelle solution de garantie locative

CNP Assurances a annoncé le 11 juin 2018 le lancement de Youse en France.

Filiale à 100% de CNP Assurances, Youse propose une solution de garantie locative totalement inédite sur le marché de l'immobilier. Quel que soit leur statut : CDI ou CDD, étudiants, autoentrepreneurs, freelance ou encore professions libérales, tous les locataires peuvent désormais obtenir un garant avec une réponse en moins de 24 H. Youse s'appuie sur la solidité du 1er assureur de personnes en France, garantissant la tranquillité d'esprit aux propriétaires.

21/06/2018 Emission de 500 M€ d'obligations subordonnées Restricted Tier 1 à durée indéterminée

Le 20 juin 2018, CNP Assurances a finalisé une émission de titres obligataires subordonnés et perpétuels de 500 M€, avec une première date de remboursement optionnelle le 27 juin 2028. Cette émission, répondant aux critères de classification en capitaux propres en normes IFRS, portera intérêt au taux fixe de 4,75%, pendant 10 ans. Le coupon sera ensuite refixé tous les cinq ans aux nouvelles conditions du taux d'intérêt de référence. Le paiement de ces coupons est discrétionnaire. Ces obligations sont par ailleurs assorties d'un mécanisme de réduction du principal et d'annulation obligatoire des coupons en cas d'insuffisance de la solvabilité de CNP assurances de sorte à tenir compte des spécificités propres à Solvabilité 2.

Les fonds provenant de l'émission entreront dans la constitution du capital réglementaire Solvabilité 2 (« Restricted Tier 1 »). Les titres ont été notés BBB- par Standards & Poor's et Baa3 par Moody's.

1.2. Deuxième semestre

19/07/2018 CNP Assurances lance une nouvelle offre de santé individuelle distribuée par Amétis, son réseau commercial salarié

“Ma Santé” est la première offre de santé individuelle de CNP Assurances distribuée par son réseau commercial salarié Amétis. Modulable et personnalisable, elle permet de choisir le niveau de remboursement pour chacun des postes de soins : hospitalisation, soins courants, dentaires, optiques etc.

L’offre « Ma Santé » permet d’adapter le niveau de remboursement de chaque poste de soins en fonction des besoins de l’adhérent et de ses ayants-droits. Répartis en 5 catégories (hospitalisation, soins courants, dentaires, optiques et pharmacie) comprenant chacun 6 niveaux de garanties, cette nouvelle offre individuelle permet la création d’une couverture santé sur-mesure.

Elle propose également la prise en charge de certaines prestations annexes comme les prothèses auditives, les cures thermales, l’ostéopathie, les bilans nutritionnels etc.

L’offre de santé individuelle « Ma Santé » est complétée par la mise à disposition du site internet Lyfe. Lancé en 2015 par CNP Assurances, Lyfe propose huit services en santé, bien-être et bien vieillir et accompagne au quotidien ses utilisateurs avec des contenus exclusifs totalement personnalisables sur 10 grandes thématiques de santé.

Chaque contrat donnera également accès aux garanties Filassistance qui permettent, dès l’adhésion, de bénéficier de services d’assistance en cas d’accident (recherche d’un médecin, acheminement des médicaments, transmission de messages urgents etc.), d’hospitalisation ou d’aide à l’aidant (formation, bilan, recherche d’établissement d’accueil etc.).

30/08/2018 Conclusion d’un protocole d’accord engageant avec Caixa Seguridade.

En date du 30 août 2018, CNP Assurances a annoncé la conclusion d’un protocole d’accord engageant, prévoyant un nouvel accord de distribution exclusif à long terme jusqu’au 13 février 2041 au Brésil dans le réseau de Caixa Econômica Federal (CEF), l’une des principales banques brésiliennes et l’une des cinq plus grandes en Amérique latine.

Ce nouvel accord s’appuie sur le succès historique du partenariat entre CNP Assurances et CEF depuis 2001, à travers leur filiale commune Caixa Seguros Holding (CSH) qui a démontré sa capacité à générer une combinaison de forte croissance, de rentabilité élevée et de cash-flows réguliers.

Le nouveau périmètre de l’exclusivité dans le réseau de CEF porte sur les produits de prévoyance, d’assurance emprunteur sur crédit à la consommation et de retraite. Conformément aux termes du protocole d’accord non-engageant conclu fin septembre 2017, le nouvel accord de distribution sera mis en œuvre à travers une nouvelle société d’assurance commune qui sera créée à cet effet par CNP Assurances et Caixa Seguridade, la filiale de CEF regroupant ses activités d’assurance, dans laquelle les droits de vote seront répartis à hauteur de 51 % pour CNP Assurances et 49 % pour Caixa Seguridade, et les droits économiques à hauteur de 40 % pour CNP Assurances et 60 % pour Caixa Seguridade.

A la date de réalisation de la transaction, CSH transférera à la nouvelle société d’assurance commune les portefeuilles d’assurance afférents aux produits inclus dans le périmètre de l’accord (prévoyance, assurance emprunteur sur prêt à la consommation et retraite).

24/09/2018 CNP Patrimoine lance son offre d'investissement de conviction CNP Ethique

Pour les épargnants souhaitant concilier éthique, objectif de performance et diversification, CNP Patrimoine, la structure de CNP Assurances dédiée à la clientèle patrimoniale, a présenté le 24 septembre 2018 son offre de supports financiers sélectionnés selon les critères ESG.

Cette offre leur permet de disposer dans les contrats d'assurance vie et de capitalisation multi supports (gamme CNP Patrimoine), d'une sélection de 22 supports financiers qui répondent à des critères éthiques et responsables classés « Morningstar Sustainable ».

05/10/2018 CNP Assurances récompensé pour son modèle innovant de Fuzzy Matching basé sur l'IA

Développé par CNP Assurances, le modèle MPR (Missing Person Recovery) obtient le trophée de bronze dans la catégorie Innovation Relation Clients à l'occasion des Trophées de l'assurance 2018 décernés le 4 octobre 2018 à Paris. Initialement conçu pour optimiser la recherche des bénéficiaires des contrats d'assurance vie en déshérence, cette technologie efficace et performante est désormais utilisée dans différents domaines de l'entreprise.

Depuis sa mise en production en 2016, le modèle MPR (Missing Person Recovery) a d'ores et déjà permis de trouver des dizaines de milliers de bénéficiaires des contrats d'assurance vie en déshérence et donc de leur verser les capitaux qui leur étaient dus. En combinant des indicateurs avancés (rapprochements phonétiques, croisements géographiques, modules de distance entre chaînes de caractères) avec des modèles de Machine Learning auto-apprenants et des algorithmes d'intelligence artificielle récents, MPR est un outil de Fuzzy matching qui permet de retrouver plus de 99 % des contrats.

Le modèle MPR et sa technique de Fuzzy matching peuvent être étendus à de nombreuses autres utilisations (vision client 360°, prélèvement à la source etc.). Ces solutions sont proposées dans le cadre de Diwise, by CNP Assurances, qui met à disposition du marché une expertise métier unique et des solutions éprouvées en Data science.

30/10/2018 Confirmation de la notation A, perspective stable, de CNP Assurances

Moody's attribue à CNP Assurances la notation de solidité financière A1 (perspective stable). Comme précédemment, cette notation n'intègre aucun rehaussement spécifique lié à l'actionnariat. Dans ses analyses du 3 septembre 2018 et du 4 octobre 2018, Moody's souligne que « le nouvel accord de distribution au Brésil avec Caixa Econômica Federal est un événement de crédit positif » et que « le changement attendu de la structure actionnariale n'a pas d'impact sur le crédit. CDC et l'Etat français resteraient des actionnaires indirects clés de CNP Assurances, lui permettant de conserver sa forte flexibilité financière. Nous n'incorporons pas de soutien de tel ou tel actionnaire dans la notation de CNP Assurances, et nous ne prévoyons pas de modifier notre approche une fois la nouvelle structure actionnariale en place ».

Standard & Poor's attribue à CNP Assurances la notation de solidité financière A (perspective stable). Cette notation n'intègre désormais plus de rehaussement spécifique lié à l'actionnariat. Dans son analyse du 30 octobre 2018, Standard & Poor's souligne que « d'après le gouvernement français, la filiale bancaire de La Poste, La Banque Postale, pourrait devenir l'actionnaire majoritaire de CNP Assurances d'ici 2020. Dans une approche prospective, nous considérons CNP Assurances comme hautement stratégique pour La Poste. Notre vision de la qualité de crédit intrinsèque de CNP Assurances a été revue à la hausse sous l'effet de l'amélioration durable de sa solidité financière et de la signature d'un nouveau partenariat de long terme au Brésil ».

La notation intrinsèque de CNP Assurances a ainsi été revue à la hausse d'un cran (de A- à A) afin de refléter l'amélioration de la solvabilité du Groupe dans le modèle de capital de l'agence, tandis que le cran de rehaussement lié au soutien de la Caisse des Dépôts a été retiré, laissant la note finale inchangée à A.

15/11/2018 Nomination d'Antoine Lissowski en tant que directeur général de CNP Assurances

Le 15 novembre 2018, le conseil d'administration de CNP Assurances a approuvé la nomination d'Antoine Lissowski en qualité de directeur général de CNP Assurances.

26/12/2018 CNP Assurances annonce la mise en place d'un programme Euro Medium Term Notes

CNP Assurances annonce avoir obtenu, en date du 21 décembre 2018, le visa de l'Autorité des marchés financiers (AMF) sur le prospectus de base de son nouveau programme Euro Medium Term Notes (EMTN) (le "Programme").

La mise en place du Programme renforcera la flexibilité financière de CNP Assurances en lui permettant de saisir plus rapidement des opportunités d'émissions obligataires, subordonnées ou senior, via des placements publics ou privés et dans différentes devises. Il s'inscrit pleinement dans la stratégie financière du Groupe, qui cherche en permanence à diversifier sa base d'investisseurs en termes de zones géographiques et de devises – comme le prouvent les émissions réalisées en EUR, USD et GBP – et à adapter régulièrement sa structure de capital en tenant compte de ses perspectives de développement en Europe et en Amérique latine, des exigences de fonds propres Solvabilité 2 et des critères des agences de notation Moody's et Standard & Poor's.

Le montant du Programme de 7 milliards d'euros a été calibré en fonction de l'encours actuel de dettes subordonnées de CNP Assurances. Pour rappel, le montant maximal des émissions obligataires autorisé par le conseil d'administration de CNP Assurances est actuellement de 1,5 milliard d'euros par an. Les titres à émettre pourront être admis aux négociations sur Euronext Paris.

27/12/2018 CNP Patrimoine annonce l'acquisition de la plateforme de gestion Quality Insurance Services pour renforcer sa relation client

CNP Patrimoine, l'activité d'épargne dédiée à la clientèle haut de gamme de CNP Assurances, a annoncé le 27 décembre 2018 l'acquisition de la plateforme de gestion Quality Insurance Services qui gère ses contrats en France et au Luxembourg. Depuis son lancement il y a quatre ans, l'activité de CNP Patrimoine et CNP Luxembourg connaît un fort développement avec 6 Mds d'euros d'encours au 30/11/2018.

Pour accompagner cette croissance et renforcer l'expérience clients, CNP Patrimoine prend le contrôle de Quality Insurance Services, plateforme spécialisée dans la gestion des contrats haut de gamme, son partenaire depuis sa création en 2014.

Le rapprochement de Quality Insurance Services et de CNP Patrimoine va renforcer la relation partenariale avec les banques privées, les plateformes de CGPI et les family officers.

Avec cette acquisition, le groupe CNP Assurances s'affirme comme un acteur majeur de la gestion privée.

1.3 Événement post-clôture

Le 1^{er} février 2019, CNP Assurances a annoncé le succès du placement de sa première émission subordonnée Tier 2 dans le cadre du programme EMTN mis en place en décembre 2018. Il s'agit d'une obligation d'un montant de maturité 10 ans bullet, de 500 M€, portant intérêt au taux fixe de 2,75%. Ce coupon fixe est le plus bas payé par le groupe CNP Assurances pour une émission Tier 2. Les titres sont notés BBB+ par Standard & Poor's et A3 par Moody's.

Cette émission permettra au groupe CNP Assurances de préparer les prochaines arrivées à échéance obligataires et d'optimiser sa structure de capital, tout en conservant une flexibilité financière d'émission de titres subordonnées Restricted Tier 1, Tier 2 et Tier 3.

Les fonds provenant de l'émission entreront dans la constitution du capital réglementaire Solvabilité 2. L'émission a été rapidement placée le 25 janvier 2019 auprès d'environ 220 investisseurs institutionnels européens et asiatiques.

2. Activité

2.1. Environnement économique et financier

Un violent retournement du marché, particulièrement accentué en fin d'année,

Dans la foulée d'une excellente année 2017 (en termes de croissance et de performances financières), les marchés ont débuté 2018 avec un rallye des actions (+8% en janvier) et des niveaux records pour les indicateurs avancés (PMI et ISM proches de 60). Mais cet optimisme s'est brutalement arrêté début février suite aux tensions sur les taux longs américains, qui ont généré un regain de volatilité et une correction marquée des valorisations. Les marchés ont ensuite retrouvé leur calme et rebondi jusqu'en septembre où les bourses américaines ont atteint de nouveaux sommets avant de connaître un krach inattendu au 4ème trimestre, à la fois dans son déclenchement et dans son ampleur. Cette vague de pessimisme s'est amplifiée en fin d'année.

... et accompagné d'une baisse généralisée des actifs risqués

Les actions terminent l'année dans le rouge avec de fortes corrections : -11% pour le CAC, -15% pour l'Eurostoxx, -7% pour le S&P500. Le crédit a souffert d'un écartement généralisé des spreads (aux Etats-Unis comme en Europe) avec des reculs compris entre -2 et -4%. L'appréciation du dollar (+5%) et la remontée des taux courts en \$ ont pesé sur les pays émergents (-16% sur les actions, -8% sur la dette locale) avec un fort impact sur les actifs chinois (-25% pour le Shanghai Index et -6% pour le yuan) en raison des tensions commerciales avec les Etats-Unis. Le Brésil est quasiment le seul pays épargné dans cette zone avec une progression de la Bovespa de +12%. Enfin, les prix des matières premières ont été volatils. Le pétrole (Brent), après une poussée jusqu'à 85\$ début octobre a violemment décroché pour retomber à 50\$. De même, les métaux industriels (-17% sur le cuivre) ont fortement corrigé et les métaux précieux (-2% sur l'or) n'ont pas bénéficié de leur statut de valeur refuge.

...en dépit d'un contexte macroéconomique en ralentissement mais toujours robuste

Ce krach des actifs financiers a dérouté les investisseurs dans la mesure où la croissance mondiale demeure robuste (autour de 3,5%) avec une consommation finale très résiliente (portée par le recul généralisé du chômage). Globalement, l'accélération de l'économie américaine (proche de 3%) portée par la relance fiscale et budgétaire a compensé la décélération des autres pays développés (retour vers le niveau de croissance potentiel de 2% en Europe, de 1% et au Japon) et le tassement des pays émergents (Chine, Turquie, Afrique du Sud...). En outre, la bonne tenue de l'investissement a compensé le ralentissement du commerce mondial, conséquence des restrictions de crédit décrétées en début d'année par la Chine et de l'instauration des tarifs douaniers par les Etats-Unis à partir de l'été.

... avec des résultats d'entreprises en progression et des valorisations redevenues attractives

De même, les performances des entreprises ne permettent pas d'expliquer l'ampleur de la correction. Les résultats mondiaux (agrégés) ont progressé de 19,4% (avec une forte contribution sociétés américaines : +23%). Les chiffres d'affaires ont également progressé grâce à une solide croissance organique qui a permis d'atténuer les effets devises négatifs (dépréciation des devises émergentes). Enfin, les dividendes ont continué de croître tout comme les rachats d'actions. Cette conjonction (progression des résultats + baisses des cours) a fait reculer les multiples de valorisation des actions qui sont repassés en dessous de leurs moyennes historiques.

Un choc de marché expliqué par une normalisation monétaire inédite ...

L'une des explications de cet antagonisme est à rechercher du côté des banques centrales. La normalisation monétaire de la FED (hausse des taux courts de 100 bps et réduction de la taille du bilan), encouragée par le rebond de l'inflation (repassée au-dessus de 2%), a pesé sur les taux obligataires et poussé le taux \$ 10 ans jusqu'à 3.25% en octobre. La volonté de la FED de poursuivre sa stratégie en 2019 a inquiété les investisseurs et explique le retracement des taux (retour du 10 ans à 2,7% fin décembre) suite au krach actions. Pour autant, les autres marchés obligataires ont peu réagi avec des taux longs € quasi stables (fluctuation de l'OAT 10 ans entre 0,60% et 1% sur l'année) et un discours toujours très prudent de la BCE (arrêt définitif du QE en 2019 mais sans hausse de taux avant le T4 2019). Le taux de l'OAT 10 ans termine l'année en baisse à 0,70% (-10 bps).

... et des tensions politiques croissantes, sources additionnelles de volatilité ...

L'autre explication de ce « déraillement » des marchés est le manque de visibilité politique. D'une part, l'agitation permanente de l'administration américaine sur les questions commerciales (menaces de tarifs douaniers, renégociation des accords multilatéraux) a créé de la volatilité sur les marchés. D'autre part, le contexte européen est resté instable avec des incertitudes persistantes sur l'épilogue du « Brexit » et sur la trajectoire budgétaire de l'Italie. Cette agitation a accru la prime de risque des actifs européens et pesé sur les spreads de la dette italienne (+100 bps).

...généralisant des interrogations sur la pérennité du cycle économique en cours

Les marchés avaient, depuis la crise, surperformé l'économie grâce aux injections de liquidités des banques centrales. L'inversion du cycle monétaire entamé par la FED et les incertitudes politiques ont provoqué un violent ajustement des valorisations, partiellement déconnecté des fondamentaux. La question est désormais de savoir s'il s'agit d'une réaction épidermique des marchés ou d'une véritable rupture annonciatrice d'une fin de cycle après 10 ans de croissance...

2.2. Activité de CNP Assurances

Le **chiffre d'affaires** du Groupe atteint 32,4 Md€, en hausse de 0,7 % (+ 4,1 % à périmètre et change constants).

En **France**, le chiffre d'affaires s'établit à 21,6 Md€, en repli de 5,5 %.

En épargne/retraite, le chiffre d'affaires de 17,4 Md€ est en baisse de 3,8 %, principalement en raison de la diminution des transferts Fourgous et Croissance (-1.2 Md€). La part d'unités de compte (UC) dans le chiffre d'affaires continue à augmenter pour atteindre 22,5 % (contre 20,7 % en 2017), sous l'effet notable de la très bonne collecte UC de CNP Patrimoine (44,1% d'UC) La collecte nette

épargne/retraite est positive de 2,4 Md€ pour les contrats en UC et négative de 5,1 Md€ pour les contrats en euro.

En prévoyance/protection, le chiffre d'affaires est en baisse de 11,9 % à 4,1 Md€, notamment du fait de l'impact des nouveaux accords avec le Crédit Agricole en emprunteur.

Le taux de marge sur affaires nouvelles est en légère baisse à 19,7 % en 2018 (21,5 % en 2017) du fait d'une baisse des volumes en assurance Emprunteur.

En **Amérique latine**, le chiffre d'affaires de 5,5 Md€ est en hausse de 3,3% à change courant (+23,8% à change constant).

En épargne/retraite, le chiffre d'affaires s'élève à 4,0Md€ (à 99% sur Caixa Seguradora) et affiche une hausse de 13,0 % (+ 35,2 % à change constant), Caixa Seguradora continuant sa très bonne collecte sur ce segment, qui reste une priorité stratégique pour la Caixa Econômica Federal, avec une collecte nette qui atteint 2,3Md€. La part d'UC dans le chiffre d'affaires reste à un niveau très élevé de 98,6 %. En prévoyance/protection, le chiffre d'affaires s'élève à 1,5Md€ (à 99% sur Caixa Seguradora) baisse de 16,1%, et est en progression modeste de 1,0% à change constant du fait d'un durcissement de la politique d'octroi des crédits de Caixa Econômica Federal.

Le taux de marge sur affaires nouvelles est en légère baisse à 30,1 % en 2018 (32,6 % en 2017). Cette diminution s'explique notamment par la prise en compte par anticipation du changement de droits économiques de 51,75 % à 40 % sur le périmètre visé par le nouvel accord de distribution signé fin août 2018 (vida, prestamista, previdência).

En **Europe hors France**, le chiffre d'affaires atteint 5,3 Md€, en progression de 32,7 %.

En épargne/retraite, l'activité est en forte de progression à 4,3 Md€ (dont 3,3Md€ pour CNP Unicredit Vita) soit + 40,7 %. Cette dynamique très favorable est principalement liée à la bonne collecte de CNP UniCredit Vita (+ 30 %) et de CNP Luxembourg. La collecte nette est significativement positive à 1,8 Md€ (+ 1,6 Md€ en UC et + 0,2 Md€ en euro). Le chiffre d'affaires prévoyance/protection est de 1,0Md€ et progresse de 6,8 %, essentiellement porté par CNP Santander (0,7Md€, + 7,3 %) et CNP UniCredit Vita (0,1Md€, + 15,1 % en prévoyance/protection).

Le taux de marge sur affaires nouvelles est en baisse à 16,9 % contre 19,1 % en 2017, du fait d'un mix segment défavorable (les volumes progressant plus vite en épargne/retraite qu'en prévoyance/protection).

Chiffre d'affaires par pays

(M€)	2018	2017	Variation (%)	Variation à périmètre et change constants (%)
France	21 571	22 820	-5,5	-5,5
Brésil	5 452	5 261	3,6	23,8
Italie	3 638	2 851	27,6	27,6
Luxembourg	616	180	243,0	243,0
Allemagne	483	469	2,9	2,9
Espagne	263	221	18,9	18,9
Chypre	153	143	7,4	7,4
Pologne	83	67	23,4	23,4
Argentine	27	41	-32,9	18,0
Danemark	22	18	22,5	22,5
Norvège	21	24	-11,9	-11,9
Autriche	13	12	14,0	14,0
Portugal	5	6	-22,5	-22,5
Autres hors France	17	12	-12,4	42,8
Total hors France	10 795	9 307	16	27,6
Total	32 367	32 127	0,7	4,1

Chiffre d'affaires par segment

(M€)	2018	2017	Variation (%)	Variation à périmètre et change constants (%)
Epargne	20 642	19 728	4,6	4,7
Retraite	5 089	4 984	2,1	17,6
Prévoyance	1 738	1 958	-11,2	-5,6
Assurance emprunteur	4 075	4 393	-7,2	-4,6
Santé	449	676	-33,6	-31,8
Domage aux biens	374	389	-3,8	12,5
Total	32 367	32 127	0,7	4,1

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

Les prises de participation et de contrôle réalisées par la société en 2018, au sens de l'article L.233-6 du Code de commerce, sont les suivantes :

	Détention au 31/12/2018	Détention au 31/12/2017
ALVEN CAPITAL IV OPPORTUNITY F	12,99%	0,00%
AZIMUT	71,04%	0,00%
DIWISE	100,00%	0,00%
GF DE LA FORÊT DE NAN	100,00%	0,00%
IXO 4	8,40%	0,00%
LATOUR CO-INVEST HYGEE	16,28%	0,00%
LDX SME III	10,00%	0,00%
MONTPARVIE IV	100,00%	0,00%
MONTPARVIE V	100,00%	0,00%
QUADRILLE TECHNOLOGIES IV FUND	6,67%	0,00%
SOFINNOVA CROSSOVER I S.L.P.	19,94%	0,00%
Tikehau Novo 2018	14,16%	0,00%
BNP Paribas Novo 2018	15,16%	0,00%
SCOR Infra III	7,27%	0,00%

3. Analyse des comptes

3.1. Comptes consolidés

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

Formation du résultat

Les principaux agrégats de gestion peuvent être résumés comme suit :

(en millions d'euros)	Zones géographiques			Compte propre	Total 2018	Total 2017	Variation (%)	Variation à change et périmètre constants (%) ⁽¹⁾
	France	Amérique Latine	Europe hors France					
Chiffre d'affaires	21 571	5 480	5 316		32 367	32 127	0,7%	4,1%
PNA total	1 804	1 069	241		3 113	3 048	2,1%	9,2%
Revenus du compte propre				733	733	779	-5,9%	-6,0%
Frais de gestion					-922	-938	-1,6%	2,7%
Résultat brut d'exploitation					2 924	2 889	1,2%	7,2%
Charges de financement					-248	-247	0,7%	0,7%
Mise en équivalence nettes					23	7	218,0%	-17,7%
Impôt sur les résultats					-901	-1 001	-10,0%	-1,8%
Intérêts minoritaires					-304	-336	-9,6%	5,4%
Effet <i>Fair Value</i> et plus et moins-values nettes					89	200	na	na
Éléments non courants					-216	-227	na	na
Résultat net					1 367	1 285	6,4%	8,6%

(1) Le périmètre constant 2018 ne comprend pas la consolidation de l'activité de Holding d'Infrastructures Gazières, Filassistance et Assurance

N.B. : Le taux de change moyen du real brésilien (BRL) est passé de 3,61 au 31 décembre 2017 à 4,31 au 31 décembre 2018 (baisse du BRL face à l'EUR de 19,5 %).

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

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

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

Les deux principaux indicateurs sont :

- le **chiffre d'affaires** de 32,4 Md€ (voir commentaires au § Activité).
- les **encours** moyens gérés hors participation aux bénéfices différée et nets de réassurance s'établissent à 313,0 Md€ soit une progression de 1,0 % en 2018. Leur évolution totale résulte à la fois des primes encaissées, de la revalorisation des droits des assurés, des paiements des sinistres et des sorties de contrats.

Le PNA total Groupe, est en hausse à 3 113 M€ au 31 décembre 2018. A périmètre et change constant, l'évolution du PNA total est de + 9,2 %.

PNA France

En France, le PNA atteint 1 804 M€, en progression de 5,2 %, porté par l'épargne/retraite comme par la Prévoyance/protection : l'épargne/retraite bénéficie notamment de la croissance des ventes en unités de compte et la prévoyance d'une amélioration de la sinistralité sur exercices antérieurs

PNA Amérique latine

En Amérique latine, le PNA atteint 1 069 M€ (- 0,6 % à change courant et + 19,4 % à change constant), sous l'effet de la forte croissance des encours en retraite, d'une amélioration de la sinistralité en prévoyance/protection et d'une reprise exceptionnelle de provision en raison d'une évolution de la réglementation locale sur le calcul des engagements en emprunteur immobilier.

PNA Europe hors France

En Europe hors France, le PNA atteint 241 M€, en baisse de 6,8 %. Comme indiqué précédemment, le nouvel accord de distribution avec UniCredit entré en vigueur au 1^{er} janvier 2018 prévoit notamment, pendant la première période de 3 ans, le versement par la filiale commune CNP UniCredit Vita de commissions plus élevées que celles de l'accord précédent. Le PNA de CNP Santander enregistre une forte progression (+ 21,8 %), du fait de la croissance soutenue de l'activité en Pologne, en Espagne, en Italie et en Scandinavie.

Les **revenus du compte propre** s'établissent à 733 M€, en retrait de 5,9 % (- 6,0 % à périmètre et change constants). La baisse des revenus du compte propre s'explique par la baisse des taux d'intérêt en Europe et au Brésil.

Les **frais de gestion** s'établissent à 922 M€, en baisse de 1,6 % (+ 2,7 % à périmètre et change constants). En France, les frais de gestion atteignent 611 M€, en baisse de 0,1 %. A fin 2018, le Programme d'Excellence Opérationnelle (PEO) a permis une réduction récurrente de la base de coûts de 78 M€ en année pleine soit un niveau bien supérieur à l'objectif initial de 60 M€.

Le **résultat brut d'exploitation** (RBE) s'élève à 2 924 M€, en croissance de 1,2 % (+ 7,2 % à périmètre et change constants).

Les **charges de financement** sont stables à 248 M€.

La baisse de l'**impôt sur les sociétés** s'explique principalement par des effets base en France avec notamment le coût de la surtaxe appliquée en 2017 et les conséquences de l'arrêt de la taxe sur les dividendes.

L'évolution des **intérêts minoritaires** (- 9,6 % à change courant) est liée à l'effet change défavorable en Amérique Latine, combiné à la contribution plus limitée de CNP Unicredit Vita.

Dans le bas du compte de résultat sont isolés les plus et moins-values, les effets des marchés financiers et les éléments non récurrents.

Les **effets *Fair Value* et plus-values nettes** sont en baisse compte tenu notamment du repli des marchés actions fin 2018.

La ligne « **Éléments non récurrents** » de 216 M€ correspondent principalement à un renforcement de provisions pour 206 M€ après effets d'impôts.

Le **résultat net** part du groupe publié ressort à 1 367 M€, en hausse de 6,4 %. A périmètre et change constants, il connaît une progression de 8,6 %.

Bilan consolidé au 31 décembre 2018

Au 31 décembre 2018, le total du bilan consolidé s'élève à 415,5 milliards d'euros au total contre 423,3 milliards d'euros au 31 décembre 2017, soit une baisse de 1,8%.

Placements consolidés

Les placements des activités d'assurance du Groupe CNP Assurances au 31 décembre 2018 atteignent 380,1 Md€ en baisse de 1,8%.

Les éléments détaillés figurent dans les notes 7 et 8 de l'annexe aux comptes consolidés.

Capitaux propres

Les capitaux propres part du Groupe, qui s'élèvent à 17 781 M€, baissent de 477 M€ par rapport au 31 décembre 2017. L'évolution des capitaux propres s'explique principalement par le résultat de l'exercice 2018 (+ 1 367 M€), l'effet de la réévaluation sur les capitaux propres (- 1 116 M€) en lien notamment avec l'évolution défavorable des marchés en 2018, les dividendes versés (- 577 M€), et les écarts de change (- 182 M€).

Les capitaux propres comportent les titres super-subordonnés (TSS) (1 881M€) classés en capitaux propres.

Les éléments détaillés figurent dans la note 5 de l'annexe aux comptes consolidés.

Provisions techniques

Les passifs relatifs aux contrats représentent 357,6 Md€, en baisse de 2,1 % par rapport au 31 décembre 2017.

Les éléments détaillés figurent dans la note 9 de l'annexe aux comptes consolidés.

Dettes de financement

Les dettes de financement s'élèvent à 5 342 M€ au 31 décembre 2018, contre 5 300 M€ à fin 2017. Cette hausse s'explique par l'impact de l'évolution du taux de change sur les émissions libellées en devise étrangère.

La note 10 de l'annexe aux comptes consolidés précise les titres concernés.

Couverture de la marge de solvabilité

Le taux de couverture du SCR Groupe est de 187 % à fin 2018 (contre 190 % à fin 2017). Cette baisse est essentiellement liée à la prise en compte par anticipation du paiement que CNP Assurances effectuera lorsque les différentes conditions suspensives du nouvel accord de distribution au Brésil auront été levées.

Évolution des placements consolidés et gestion financière

Les placements des activités d'assurance du Groupe CNP Assurances au 31 décembre 2018 s'élèvent à 380,1 Md€ contre 387,1 Md€ au 31 décembre 2017, en baisse de 7,0 Md€.

Les placements sont pour l'essentiel comptabilisés à la juste valeur à l'exception des placements conservés jusqu'à l'échéance et des placements immobiliers n'entrant pas en représentation des contrats en unités de compte qui sont enregistrés au coût amorti.

Au 31 décembre 2018, les titres disponibles à la vente représentent 76,1 % des placements ventilés par intention de gestion, les titres de transaction 21,5 %, et les titres conservés jusqu'à l'échéance et les autres placements (essentiellement les immeubles de placement, les prêts et les instruments dérivés) 2,4 %.

3.2. Comptes annuels de CNP Assurances (normes françaises)

Chiffre d'affaires

En millions d'euros	31.12.2018	31.12.2017	2018/2017	31.12.2016
Chiffre d'affaires assurances individuelles	17 492	17 577	-0,48 %	19 480
Chiffre d'affaires assurances collectives	4 496	5 372	-16,30 %	4 564
Total	21 988	22 948	-4,20 %	24 045

Le chiffre d'affaires 2018 est en baisse de 4,20 %.

Assurances individuelles

Le chiffre d'affaires Assurances individuelles est quasi-stable à -0.48% : la réorientation de la collecte sur les supports UC par rapport aux supports euros se confirme.

Assurances collectives

Chiffre d'affaires assurances collectives par segment

En millions d'euros	31.12.2018	31.12.2017	2018/2017	31.12.2016
Décès	2 196	2 191	0,23%	1 818
Retraite	638	992	-35,68%	671
Dommages corporels	1 662	2 189	-24,07%	2 075
Total	4 496	5 372	-16,30%	4 564

Assurances collectives

La baisse sur les assurances collectives résulte notamment du passage pour CNP en coassurance pour le contrat Emprunteur Crédit Agricole, au lieu de réassurance avant 2018. En 2017, des entrées de portefeuille en prévoyance collective ainsi qu'en retraite avaient eu un impact positif sur le chiffre d'affaires.

Résultat

Le résultat net de CNP Assurances augmente de 2% et s'élève à 1 165,3 M€ contre 1 142,5 M€ en 2017.

Capitaux propres

Les capitaux propres qui s'élevaient à 11 405,5 M€ au 31 décembre 2017 atteignent 12 070,4 M€ au 31 décembre 2018. L'évolution provient principalement du dividende payé en 2017 (- 577 M€), du résultat de l'exercice 2018 (1 165,3 M€) ainsi que des mouvements de réserve de capitalisation (76,3 M€).

Délais de paiement

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

En application des articles L441-6-1 et D441-4 du code de commerce, les délais de paiement de CNP Assurances pour l'exercice 2018 sont précisés ci-après :

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

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

- Montant total des factures concernées par la tranche de retard divisé par le montant total des achats HT de l'exercice ; soit 466 505 686 € provenant de l'ensemble des factures reçues et comptabilisées sur l'exercice 2018.

Il est à préciser que ce tableau intègre les avoirs pour un montant total H.T.de -339 776,78 € ; dont -304 051,02 € sur la tranche « 91j et plus ».

	Tranches de retard				
	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total
Délai de paiement de référence utilisé : contractuel : 45 jours fin de mois (article L. 441-6 ou article L. 443-1 du code de commerce)					
Nombre de factures concernées	37	57	13	31	138
Montant total des factures concernées h.t.	831 028	835 636	125 061	-245 898	1 545 827
Pourcentage du montant total des achats h.t. de l'exercice	0,18%	0,18%	0,03%	-0,05%	0,33%

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

Sur le sujet « Paiement des fournisseurs », CNP Assurances poursuit une démarche d'amélioration continue des délais de paiement, avec la poursuite du déploiement d'un nouvel outil sur le processus achat.

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

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

- Montant total des factures concernées par la tranche de retard divisé par le montant total du chiffre d'affaires HT de l'exercice réalisé dans le cadre de la refacturation ; soit 39 643 791 € provenant de l'ensemble des factures clients émises et comptabilisées sur l'exercice 2018.

	Tranches de retard				
	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total
Délai de paiement de référence utilisé : contractuel : 45 jours fin de mois (article L. 441-6 ou article L. 443-1 du code de commerce)					
Nombre de factures concernées	2	3	0	18	23
Montant total des factures concernées h.t.	3 030	131 190	0	82 958	217 178
Pourcentage du chiffre d'affaires h.t. de l'exercice réalisé dans le cadre de la refacturation	0,0076 %	0,3309 %	0%	0,2093%	0,5478 %

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

État récapitulatif des placements (en Keuros)

Nature des placements	Valeur brute	Valeur nette	Valeur de réalisation
1. Placements immobiliers et placement immobiliers en cours	12 416 622	12 133 203	16 157 752
IFT stratégie d'investissement ou de désinvestissement			
IFT stratégie de rendement			
2. Actions et autres titres à revenu variable autres que parts d'OPCVM	29 105 960	26 569 671	30 958 236
IFT stratégie d'investissement ou de désinvestissement			
IFT stratégie de rendement	840 673	585 732	799 033
3. Parts d'OPCVM (autres que celles visées en 4.)	25 467 404	25 370 960	28 361 024

IFT stratégie d'investissement ou de désinvestissement			
IFT stratégie de rendement			
4. Parts d'OPCVM détenant exclusivement des titres à revenu fixe	27 714 624	27 714 624	27 845 588
IFT stratégie d'investissement ou de désinvestissement			
IFT stratégie de rendement			
5. Obligations et autres titres à revenu fixe	197 656 439	199 806 932	215 505 145
IFT stratégie d'investissement ou de désinvestissement			
IFT stratégie de rendement	1 104 423	535 715	-689 985
6. Prêts hypothécaires			
IFT stratégie d'investissement ou de désinvestissement			
IFT stratégie de rendement			
7. Autres prêts et effets assimilés	123 000	123 000	127 491
IFT stratégie d'investissement ou de désinvestissement			
IFT stratégie de rendement			
8. Dépôts auprès des entreprises cédantes	228 494	228 494	228 494
9. Dépôts et cautionnements en espèce et autres placements (autres que 8.)	343 452	343 452	343 452
10. Actifs représentatifs de contrats en unités de compte	33 996 013	33 996 013	33 996 013
IFT stratégie d'investissement ou de désinvestissement			
IFT stratégie de rendement			
11. Autres instruments financiers à terme			
Total Général	328 997 104	327 407 796	353 632 243

La quote-part des placements correspondant aux engagements pris envers les assurés et bénéficiaires de contrats, telles qu'elle serait constatée en cas de transfert de portefeuille de contrats, s'élève à 317 870 161K€ soit 89,89 % des placements.

3.3. Activité des principales filiales consolidées

Caixa Seguradora

Le chiffre d'affaires du groupe Caixa Seguradora atteint 5,5 Md€, en hausse de 3,6 % par rapport à 2017 et de 23,8 % à change constant, grâce à une bonne dynamique sur les activités de retraite (+ 35,3 % à change constant). Caixa Seguradora continue sa très bonne collecte sur le segment épargne/retraite, qui reste une priorité stratégique pour le partenaire. Dans ce contexte, Caixa Seguradora accroît sa part de marché de 1,9 pt à 9,9 % fin 2018.

En prévoyance/protection, le chiffre d'affaires baisse de 16,1 %, pénalisé par l'effet défavorable du change (+ 1,0 % à change constant). La baisse du chiffre d'affaires emprunteur (- 2,3 % à change constant) résulte principalement d'une régularisation ponctuelle de primes sur un portefeuille (emprunteur immobilier) et d'un durcissement de la politique d'octroi des crédits du partenaire, Caixa Econômica Federal.

Les résultats de Caixa Seguradora exprimés en euro bénéficient d'un effet change défavorable de - 19,5 %, le cours de conversion moyen passant de 3,61 R\$/€ en 2017 à 4,31 R\$/€ en 2018.

Le PNA du groupe Caixa Seguradora est en baisse de - 0,1 %, mais progresse de 19,4 % à change constant par rapport à 2017, sous l'effet de la forte croissance des encours en retraite, d'une amélioration de la sinistralité en prévoyance/protection et d'une reprise exceptionnelle de provision en raison d'une évolution de la réglementation locale sur le calcul des engagements en emprunteur immobilier.

Les revenus du compte propre diminuent de - 73 % dans un contexte de baisse des taux au Brésil combiné à l'effet change défavorable. Les frais généraux progressent de 8 % à change constant. Au global, le RBE s'élève à 903 M€, en diminution de - 6,8 % par rapport à 2017 (+ 11,4 % à change constant).

La contribution au résultat net part du groupe atteint 236 M€, en baisse de 19,3% par rapport à 2017 en lien avec la baisse du real brésilien.

CNP UniCredit Vita

Le chiffre d'affaires de CNP Vita s'élève à 3,4 Md€, en progression de 29,3 % par rapport à 2017 (dans le contexte d'un marché italien en baisse de 2 % à fin novembre 2018), avec une forte hausse sur l'épargne (+ 0.75 Md€). La part de marché de CNP Vita augmente de 0,9 pt à 2,95 % à fin novembre 2018 vs. 2017.

Le PNA total diminue de - 21,8% et s'établit à 74 M€, cette baisse s'expliquant en particulier par le nouvel accord de distribution avec UniCredit, entré en vigueur au 1er janvier 2018, prévoyant, pendant la première période de 3 ans, le versement par la filiale commune CNP UniCredit Vita de commissions plus élevées que celles de l'accord précédent.

Les frais généraux sont en baisse de - 3,1 % à 34,7 M€. Le RBE atteint 48 M€, en baisse de - 28,7 % par rapport à 2017.

La contribution au résultat net IFRS part du groupe atteint 20,4 M€, en baisse de 33,9 % par rapport à 2017.

CNP Santander Insurance

La filiale CNP Santander Insurance a généré un chiffre d'affaires de 743 M€ sur l'exercice 2018, en progression de 7,3 % par rapport à 2017, le chiffre d'affaires étant notamment réalisé en Allemagne, en Pologne et en Espagne.

Le PNA s'établit à 105,6 M€, porté principalement par les activités menées en Allemagne (48 % du PNA), en Espagne (26 % du PNA) et en Pologne (12 % du PNA). Les frais généraux s'établissent à 18,8 M€ en 2018 (+ 15,6 %) en cohérence avec l'évolution de l'activité (effectifs en croissance). La filiale affiche un RBE après amortissement des actifs incorporels de 68 M€, en progression de 32,7 %.

La contribution au résultat net IFRS part du groupe est de 3,5 M€ (- 8 M€ par rapport à 2017).

CNP Cyprus Insurance Holdings

Le chiffre d'affaires de CNP Cyprus Insurance Holdings progresse de 8,4 % par rapport à fin 2017 et s'établit à 157 M€. La progression est portée par le segment épargne (+ 16,3%).

Le PNA s'établit à 37 M€, en progression de 7,7 % par rapport à 2017. Les frais généraux progressent de + 6,7 %. Au global, le RBE après amortissement de l'*In-Force* ressort à 14 M€, stable par rapport à 2017.

La contribution au résultat net IFRS part du groupe, après amortissement de l'*In-Force*, atteint 6,8 M€, en progression de 0.7 M€ par rapport à 2017.

4. Perspectives de développement

Ce point est abordé dans la Déclaration de Performance Extra-Financière, au paragraphe consacré au modèle d'affaires ('Feuille de route et perspectives')

5. Facteurs de risques

Le groupe CNP Assurances attire l'attention sur les risques décrits ci-dessous inhérents à la nature des activités de CNP Assurances et à l'environnement économique, concurrentiel et réglementaire dans lequel s'exercent ces activités. L'environnement économique et financier dans lequel a évolué le Groupe en 2018 fait l'objet d'un développement au paragraphe 2.1.

Cette présentation détaille les risques importants auxquels le groupe CNP Assurances est spécifiquement exposé. Elle ne saurait constituer une liste exhaustive ; en effet, d'autres risques inconnus à ce jour ou bien considérés pour l'heure comme mineurs ou non significatifs pourraient dans le futur affecter significativement le Groupe.

Le paragraphe est organisé selon les quatre catégories suivantes :

- **les facteurs de risques liés aux marchés financiers** : risque lié aux actions cotées, risque de crédit, risque de taux d'intérêt, risque lié aux actions non cotées, risque immobilier, risque de contrepartie, risque de change et risque de liquidité ;
- **les facteurs de risques techniques liés à l'activité d'assurance** : risque de rachat ou de résiliation des contrats, risque lié à la mortalité ou la longévité des assurés, risque de morbidité, risque de frais et risque non vie ;
- **les facteurs de risques opérationnels liés à l'exercice de l'activité** : risque de non-conformité des produits ou des interactions avec les clients, risque de sous-traitance, risque de mauvaise exécution des processus et risque lié aux systèmes d'information et aux données ;
- **les autres facteurs de risques** : risque lié aux partenariats stratégiques, risque liés aux hypothèses et modèles, risque de réputation, risque pays, risque de dégradation de la notation financière et risques émergents.

Au sein de chacune des catégories, les risques sont classés par ordre d'importance décroissante. Compte tenu des multiples éventualités et incertitudes liées à ces risques, le Groupe n'est pas toujours en mesure d'en quantifier l'impact avec un degré suffisamment pertinent de précision. Il a néanmoins été mis en place de nombreux processus de gestion des risques ainsi que des procédures et contrôles afin de surveiller et gérer les risques de façon permanente.

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

5.1 Facteurs de risques liés aux marchés financiers

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

Les investissements en actions cotées constituent un levier de diversification important au sein du portefeuille d'investissements du groupe CNP Assurances. Les investissements du groupe CNP Assurances sur ce segment se font soit en achetant directement des actions cotées, soit au travers de fonds permettant de diversifier les actions sous-jacentes. Les investissements en actions cotées du groupe CNP Assurances sont situés principalement en Europe.

Le risque action mesure la sensibilité de la valeur des actions à un changement de valeur sur les marchés boursiers. La volatilité mesure l'ampleur des variations du cours des actions. Elle sert de paramètre de quantification du risque de rendement et de prix d'une action. Lorsque la volatilité est élevée, la possibilité de gain est plus importante, mais le risque de perte l'est aussi.

En cas de moins-value latente durable sur certaines actions détenues en portefeuille, l'assureur peut être amené à constituer des provisions sur ces titres pesant sur son résultat.

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

Pour atténuer le risque de baisse de valeur des actions, CNP Assurances a mis en place des couvertures, permettant en cas de baisse de certains indices actions au-delà de certains seuils de déclenchement, de générer des revenus complémentaires qui correspondraient alors à la différence entre les seuils de déclenchement et le niveau effectif des indices actions. Ce programme de couvertures est mis à jour chaque année.

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

Selon une vision IFRS, l'exposition du Groupe aux actions et assimilées (y compris capital investissement), hors unités de compte, est de plus de 35 Md€ (soit moins de 12% du bilan hors unités de compte) et l'exposition en unités de compte est inférieure à 30 Md€. En complément, la sensibilité de la MCEV® au risque action est présentée dans la note 23.4 des comptes consolidés.

Les marchés actions ont enregistré en 2018 une performance négative significative concomitamment à une hausse importante de la volatilité.

En tant qu'investisseur de long terme, CNP Assurances est exposé au risque de crédit sur ses placements obligataires

La note 8.8 « Risque de crédit » des comptes consolidés donne le détail de l'exposition du groupe CNP Assurances à ce risque.

Le risque de crédit d'une obligation désigne l'éventualité d'une défaillance partielle ou totale de l'émetteur sur sa dette. Ce risque se matérialise pour les obligations émises par les entreprises privées et également pour les obligations souveraines émises par les Etats.

Ce risque dépend de la santé financière de l'émetteur et de sa qualité de crédit qui est généralement synthétisée par une notation financière (de AAA à D) attribuée par des agences de notation. Le spread de crédit désigne la prime de risque, c'est-à-dire l'écart entre le rendement d'une obligation et celui d'un emprunt d'Etat de très bonne qualité ayant les mêmes caractéristiques. Le spread de crédit d'un émetteur varie sous l'effet, notamment, d'une modification de la perception par les investisseurs du risque de crédit de cet émetteur.

Risque de crédit sur les obligations émises par les entreprises privées

CNP Assurances est principalement exposé sur des obligations émises par des entreprises privées européennes.

Historiquement, les spreads des obligations émises par les entreprises privées augmentent lors d'un ralentissement économique et ont tendance à se réduire en période de croissance. En effet, c'est lors des phases de ralentissement économique que le taux de défaut des émetteurs augmente. En complément et au-delà des conséquences des conditions économiques, les spreads peuvent également varier pour des raisons spécifiques à l'émetteur.

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

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

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

Afin de gérer au mieux ce risque, CNP Assurances encadre les différentes prises de risques via des limites d'exposition par émetteur et cherche à diversifier son portefeuille obligataire. En outre, ces investissements font l'objet d'une surveillance constante.

CNP Assurances met parfois en place des couvertures permettant, en cas de forte hausse des spreads de crédit au-delà de certains seuils de déclenchement, de générer des revenus complémentaires qui pourraient atténuer les pertes sur les obligations concernées.

Risque de crédit sur les obligations souveraines et assimilées

De par la nature des actifs à son bilan, le Groupe est significativement exposé à ce type de risque et la note 8.9 « Classification des actifs par catégorie et zone géographique » des comptes consolidés donne le détail de cette exposition.

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

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

Le groupe CNP Assurances est exposé à un risque de variation du niveau des taux d'intérêt, aussi bien à la hausse qu'à la baisse

La taille importante du portefeuille d'obligations à taux fixe du groupe CNP Assurances, que l'on peut constater dans la note 8.2 "Inventaire des placements par nature", est un indicateur de l'exposition au risque de taux d'intérêt du Groupe. CNP Assurances est principalement exposé au risque de variation des taux d'intérêt européens.

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

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

En période de baisse des taux d'intérêt, CNP Assurances subit une baisse du taux de réinvestissement, entraînant une baisse progressive du taux de rendement de son portefeuille obligataire (cf. note 23.3 « Risque de taux des actifs financiers » des comptes consolidés).

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

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

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

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

Face à cette situation, CNP Assurances déploie depuis plusieurs années une politique de mise en réserve d'une partie des produits financiers générés par ses investissements au travers de la dotation à la provision pour participations aux excédents. Cette provision pourrait être mobilisée à l'avenir dans une situation de taux d'intérêt bas. Par ailleurs, des initiatives ont été prises afin de modifier les nouveaux produits commercialisés dans le but d'adapter dans le temps nos passifs à la nouvelle situation de taux d'intérêt très bas.

En 2018, après une légère hausse en début d'année, les taux d'intérêt européens sont restés finalement à des niveaux faibles, le taux des obligations françaises à 10 ans s'établissant à 0,71% à fin 2018 (contre 0,78% à fin 2017). Dans ces conditions, l'exposition du Groupe à la persistance des taux bas augmente.

S'agissant des activités brésiliennes, la sensibilité au niveau des taux est nettement moindre compte tenu de la nature des principaux contrats d'assurance qui y sont commercialisés. Ce sont en effet, d'une part des contrats de prévoyance et des contrats d'assurance dommage peu exposés aux risques financiers, et d'autre part, des contrats de retraite en unités de compte eux aussi peu exposés au niveau des taux d'intérêt.

La sensibilité de la MCEV du groupe à une baisse des taux d'intérêt est présentée dans la note 23.4 des comptes consolidés.

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

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

CNP Assurances pourrait alors devoir faire face à une hausse des rachats sur les contrats d'assurance vie, les assurés étant désireux de reporter leur épargne sur d'autres placements disponibles à meilleur rendement.

Ce surcroît de rachats pourrait imposer à CNP Assurances de vendre des titres obligataires en moins-values latentes du fait de la hausse des taux d'intérêt. Le risque serait alors d'amplifier le décalage entre le rendement servi aux assurés et le rendement offert par d'autres acteurs du marché, contribuant ainsi à augmenter les rachats.

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

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

Au passif :

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

À l'actif :

- investissement dans des obligations à taux variables et indexées ;
- investissement dans des obligations d'échéances diversifiées ;
- maintien d'une part des actifs en trésorerie ;

- une partie du portefeuille à taux fixe du Groupe est couverte par des options sur taux d'intérêt (cf. note 8.6 « Instruments dérivés » des comptes consolidés).

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

La sensibilité de la MCEV du groupe à une hausse des taux d'intérêt est présentée dans la note 23.4 des comptes consolidés.

De manière générale, le risque de taux d'intérêt soulève la question de la bonne adéquation de la duration et des rendements des actifs avec le niveau des engagements au passif

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

Les études actif/passif sont effectuées à partir de méthodologies et d'outils de modélisation fondés sur des scénarios déterministes et stochastiques du comportement des marchés financiers d'une part (à l'actif du bilan) et de l'évolution possible des engagements d'assurance d'autre part (au passif du bilan). Ces analyses permettent notamment d'ajuster la duration des actifs en fonction du profil des différents passifs.

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

Le Groupe détient également des participations dans des sociétés non cotées et des infrastructures, ce qui lui fait courir des risques de baisse de valorisation ou de rendement sur ces classes d'actifs

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

La très grande majorité des investissements du groupe CNP Assurances sur ce segment se fait au travers de fonds de capital investissement, permettant de diversifier le portefeuille de sociétés non cotées sous-jacentes. Ces fonds sont exposés à des sociétés non cotées situées principalement en Europe et en Amérique du Nord.

Les investissements en infrastructure sont des financements de projets existants ou à construire dans le secteur du transport, de l'énergie, des services environnementaux, des télécommunications ou des bâtiments publics.

Les investissements en infrastructure constituent un levier de diversification au sein du portefeuille d'investissements du groupe CNP Assurances. Les investissements du groupe CNP Assurances sur ce segment se font soit en prenant des participations directes dans des projets d'infrastructure, soit au travers de fonds permettant de diversifier le portefeuille de projets d'infrastructure sous-jacents. Les investissements en infrastructure sont situés principalement en Europe.

Les risques sous-jacents à l'activité de capital investissement et d'infrastructure sont de deux natures : le risque lié à la baisse de rentabilité des sociétés ou projets sous-jacents, et celui lié à l'illiquidité importante de ces placements (cf. plus bas concernant le risque de liquidité), qui requièrent des durées d'immobilisation à moyen ou long terme.

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

Au total, les variations de valeur à la baisse sur ces types d'investissements peuvent impacter le compte de résultat de CNP Assurances via la constitution de provisions.

Le Groupe détient des participations dans des actifs immobiliers, ce qui lui fait courir des risques de baisse de valorisation ou de rendement sur cette classe d'actifs

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

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

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

Le portefeuille immobilier fait l'objet d'un suivi régulier et spécifique au sein de CNP Assurances tant sur les expositions que sur l'évolution du risque associé. Les investissements immobiliers du groupe CNP Assurances sont situés principalement en France.

Au total, les variations de valeur à la baisse sur ces d'investissements peuvent impacter le compte de résultat de CNP Assurances via la constitution de provisions.

Selon une vision IFRS, l'exposition du Groupe en immobilier et participations, hors unités de compte, est de plus de 10 Md€ (soit moins de 4% du bilan hors unités de compte).

CNP Assurances encourt un risque de change

CNP Assurances publie ses comptes consolidés en euros. Le risque de change vise en premier lieu les résultats intégrés de la filiale brésilienne du Groupe, Caixa Seguros Holding, dont la comptabilité s'exprime en réal brésilien. Or, la contribution de Caixa Seguros Holding aux performances financières du Groupe est significative, et ce à tous les niveaux du compte de résultat, au niveau des primes d'assurance émises comme à celui du résultat net. Les variations du réal ont donc un impact significatif sur le résultat net consolidé de CNP Assurances et sur ses flux de trésorerie.

De plus, le Groupe est exposé à un risque de change concernant le dividende versé chaque année par Caixa Seguros Holding en réal.

Afin de gérer ces risques, CNP Assurances met en œuvre annuellement des couvertures de change en cas de baisse du réal contre l'euro mais celles-ci, résultant d'analyses et d'anticipations, pourraient s'avérer insuffisantes ou peu efficaces.

En 2018, la conclusion d'un protocole d'accord engageant avec Caixa Seguridade qui devra faire l'objet d'un paiement en réal au moment de sa concrétisation expose temporairement le Groupe à une revalorisation du réal. Afin de gérer ce risque, CNP Assurances a mis en œuvre une couverture de change spécifique en cas de hausse du réal contre l'euro.

Le taux de change moyen sur l'année du réal brésilien a baissé en 2018 de 19 % par rapport à l'euro.

Les portefeuilles d'actifs de CNP Assurances et des autres entités du Groupe (hors Brésil) sont principalement investis en valeurs de la zone euro. L'exposition au risque de change au titre des portefeuilles d'investissement est donc limitée (cf. note 8.10 « Opérations en devises » des comptes consolidés). Elle est de plus encadrée par une norme de change.

CNP Assurances a émis des titres de dette subordonnée libellés en dollar américain et en livre sterling, l'un d'entre eux ayant fait l'objet d'un remboursement cette année. Sur les trois titres restants, tous ont fait l'objet de couvertures de change ad hoc. Cf. tableaux dans les comptes consolidés, notes 10 « Dettes subordonnées » et 8.7 « Instruments dérivés de couverture ».

Au-delà du risque de crédit lié à son portefeuille obligataire, le groupe est exposé à un risque de contrepartie

Le risque de contrepartie concerne les produits dérivés (comme les swaps de taux d'intérêt, les options sur taux d'intérêt ou sur indices actions par exemple), la réassurance ou encore les titres mis en pension. Des mécanismes d'échange de sûreté (collatéralisation) et d'appel de marge permettent de réduire ces risques de contrepartie.

Comme décrit dans la section sur le risque de crédit des réassureurs des comptes consolidés (cf. note 9.9 : « Risque de crédit des réassureurs » des comptes consolidés), une analyse de l'exposition du Groupe à ses principaux réassureurs est réalisée afin de s'assurer que les expositions cumulées restent bien dans les limites de risque définies par le Groupe. Malgré le suivi attentif du risque de contrepartie, certains réassureurs pourraient être dans l'impossibilité de faire face à leurs obligations financières en cas d'événements extrêmes, ce qui affecterait défavorablement le résultat net du Groupe.

Par ailleurs, concernant les produits dérivés et les titres mis en pension, les tableaux dans les comptes consolidés, notes 8.4 « Titres mis en pension et titres prêtés » et 8.6 « Instruments dérivés » donnent le détail des expositions.

Enfin, un risque de contrepartie existe également concernant les primes acquises non émises, correspondant à des créances sur nos clients collectifs.

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

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

Ce risque est lié à la capacité pour le Groupe à revendre ses actifs sur le marché en cas de hausse des rachats ou sinistres, il est donc amplifié par la détention d'actifs immobilier, de participations dans des sociétés non cotées et des infrastructures.

CNP Assurances porte le risque de liquidité pour ses assurés sur le périmètre des contrats d'épargne-retraite en unités de comptes. Il est dans ce cadre relevé une hausse des actifs immobiliers vendus en unité de comptes.

En cas de rachats massifs demandés par les assurés et de difficultés pour l'assureur à revendre l'actif immobilier sur le marché, cette situation pourrait engendrer une perte pour l'assureur qui doit alors honorer la sortie des contrats sans pouvoir les financer par la vente de l'actif.

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

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

La note 24.1 « Risque de liquidité » des comptes consolidés présente un certain nombre d'indicateurs relatifs à ce risque.

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

5.2 Facteurs de risques liés à l'activité d'assurance

Le Groupe propose une gamme complète de contrats d'assurance en Europe et en Amérique latine.

Les principaux contrats d'assurance individuelle proposés aux clients de CNP Assurances sont les contrats d'épargne, et notamment des contrats multisupports avec un support en euros, un ou plusieurs supports en unités de compte et un support Eurocroissance.

Les contrats collectifs proposés par le Groupe sont essentiellement des contrats de retraite à cotisations ou à prestations définies, des contrats de retraite collective en points, des contrats de prévoyance et des contrats emprunteurs.

À ces contrats, s'ajoutent des contrats d'assurance dommage commercialisés par les filiales Caixa Seguros Holding au Brésil et CNP Cyprus Insurance Holdings à Chypre.

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

Au-delà des risques de nature financière générés par les contrats d'épargne-retraite notamment, les risques de souscription associés à cette gamme de produit sont décrits ci-dessous.

Risque de rachat ou de résiliation

Les produits d'épargne en euro proposent une option de rachat par les assurés à une valeur fixée contractuellement avant l'échéance du contrat. Les rachats dépendent de la performance des marchés financiers, du rendement offert par d'autres placements financiers concurrents, du comportement et de la confiance de nos clients et de la fiscalité applicable à ces opérations. Sur le périmètre des contrats en unité de compte, les rachats sont également défavorables dans la mesure où ils entraînent une diminution des marges futures.

Avec un encours d'épargne de plus de 200 Md€, le risque de rachat est très significatif pour le Groupe. Des rachats importants pourraient avoir des impacts sur les résultats ou la solvabilité dans certains environnements défavorables.

Pour les contrats de retraite collective, le risque de rachat se matérialise comme un risque de transfert demandé par le souscripteur. CNP Assurances prend en compte ce risque et les normes de souscription ne prévoient pas par défaut la possibilité de transfert.

Pour l'assurance des emprunteurs, il existe de plus un risque de rachat des contrats, soit dans le

cadre du rachat anticipé ou de la renégociation du crédit sous-jacent (qui est favorisé dans les périodes de baisse des taux d'intérêt), soit dans le cadre d'une résiliation (depuis la loi Hamon de 2014, la résiliation est ouverte aux assurés lors de la première année du crédit ; et depuis l'amendement Bourquin applicable depuis janvier 2018, la résiliation est ouverte annuellement pour l'ensemble des contrats d'assurance emprunteur). L'existence de rachats dans des proportions non anticipées vient modifier la durée des contrats et peut pénaliser leur rentabilité. En tant que premier assureur du marché français en assurance emprunteur, CNP Assurances est exposé au risque de résiliation et une surveillance rapprochée du portefeuille est mise en place.

Risques liés à la mortalité et la longévité des assurés

Risque de mortalité

Le risque de mortalité correspond au risque d'une mortalité des assurés plus importante qu'anticipée.

Les contrats de prévoyance du groupe intègrent généralement une garantie en cas de décès des assurés et exposent en conséquence le groupe à ce risque, le chiffre d'affaire IFRS sur ces contrats étant de plus de 6 Md€ en 2018 (cf. note 14.4 "chiffre d'affaires par segment de marché" des comptes consolidés).

Le risque de mortalité peut être accentué par la survenance de catastrophes naturelles ou humaines. En effet, les actes de terrorisme, l'apparition ou le développement de pandémies, ou les éventuelles conséquences du réchauffement climatique pourraient, outre les dégâts et impacts immédiats qu'ils occasionnent, avoir des conséquences sur le résultat de certaines des activités d'assurance de personnes du Groupe.

Afin d'atténuer les conséquences de ce risque, le Groupe met en place un dispositif de réassurance intégrant une protection globale du résultat via des couvertures en réassurance non proportionnelle, adaptées à la taille du Groupe et à sa capacité à porter les risques.

Ce dispositif est organisé par une politique de réassurance qui intègre les contrats de CNP Assurances et de ses filiales. Des outils de suivi des portefeuilles réassurés ont été développés pour assurer un suivi régulier des résultats de la réassurance. Ce dispositif de réassurance expose le Groupe à un risque de contrepartie (cf. plus haut) et certains réassureurs pourraient être dans l'impossibilité de faire face à leurs obligations financières en cas d'événements extrêmes. En outre, la disponibilité, le montant et le coût de la réassurance reposent sur de nombreux facteurs et peuvent varier substantiellement. L'augmentation du coût de la réassurance pourrait affecter le résultat du Groupe, soit directement pour les activités réassurées, soit du fait de la réduction des cessions, augmentant ainsi les risques de perte.

Par ailleurs et pour les contrats d'épargne, qui représentent un encours de plus de 200 Md€, une augmentation de la mortalité entraînerait notamment une diminution des marges futures et pourrait avoir des impacts sur la situation financière du Groupe. Les contrats en unités de compte peuvent également comporter des garanties complémentaires en cas de décès. La conjonction d'une dégradation des marchés financiers et d'une mortalité supérieure à celle anticipée serait à même de dégrader la rentabilité de ces contrats.

Risque de longévité

Le risque de longévité des assurés se matérialise principalement pour le Groupe sur les rentes viagères en portefeuille et est lié au caractère aléatoire de la durée viagère de l'engagement.

Sur ce type de contrats, les gains ou pertes de mortalité ont un impact important sur la rentabilité. Dans la plupart des cas, les provisions sont calculées en utilisant les tables de mortalité réglementaires basées sur des données statistiques de la population d'un pays ; dans certains cas, des tables d'expérience sont utilisées. Les résultats ou les fonds propres du Groupe sont potentiellement exposés en cas de déviation de la longévité d'expérience par rapport aux tables utilisées pour la tarification et le provisionnement, ou en cas de baisse du rendement des investissements en-dessous des taux techniques pris en compte dans la tarification et le provisionnement.

Risques de morbidité

Les contrats de prévoyance regroupent différents types de garanties attachées à l'incapacité, l'invalidité, la dépendance et la santé. Ces garanties exposent le Groupe à des risques de morbidité.

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

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

En France, la réforme du reste à charge zéro, qui découle d'une volonté des pouvoirs publics d'éviter le renoncement aux soins et prothèses dentaires, aux soins optiques et aux audioprothèses, devrait avoir des impacts sur le marché de l'assurance santé, et notamment sur CNP Assurances. La mise en œuvre s'étalant sur plusieurs années, une vigilance particulière sera portée sur l'équilibre technique de ces contrats.

Risques d'une mauvaise anticipation des frais de gestion des contrats

Le risque de frais correspond à un risque de dérive des coûts par rapport au budget initialement validé. Les coûts correspondant aux frais de personnels, d'informatique, de location d'immeuble et aux commissions versées à des réseaux de distribution composent l'essentiel des frais du groupe CNP Assurances.

Une mauvaise anticipation des frais nécessaires à la gestion des contrats peut avoir un impact défavorable sur le résultat et la solvabilité de CNP Assurances.

Risques non vie

Le Groupe est exposé à des risques non vie principalement au travers des contrats d'assurance dommage des filiales brésilienne et chypriote (cf. note 14.4 "chiffre d'affaires par segment de marché" pour le chiffre d'affaires "Dommages aux biens" du Groupe).

Ce type de risque peut être exacerbé en cas de survenance de catastrophes naturelles. En effet, la multiplication d'événements climatiques au niveau mondial pourrait avoir des conséquences sur le résultat de l'assurance dommage aux biens.

Les risques non-vie recouvrent également le risque chômage, lié à la garantie perte d'emploi proposée par le Groupe sur les contrats emprunteurs de CNP Assurances en France, de CNP Unicredit Vita en Italie et de CNP Santander en Europe.

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

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

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

Ce paragraphe présente les quatre risques opérationnels majeurs du groupe CNP Assurances, considérés d'égale importance.

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

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

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

Les grands principes définis dans cette politique sont les suivants :

- maîtrise opérationnelle de l'activité sous-traitée : CNP Assurances conserve la capacité à évaluer les activités du sous-traitant. Cette maîtrise passe notamment par la formalisation des processus sous-traités et des modes opératoires d'exécution de la prestation ;
- adéquation des moyens mis en œuvre pour maîtriser les risques, afin de maintenir le niveau d'efficacité et les gains attendus de la sous-traitance : les moyens mis en place pour surveiller l'activité sous-traitée sont proportionnels à l'importance de cette activité et au coût qu'elle représente pour CNP Assurances ;
- maintien voire augmentation de la qualité et de la productivité par rapport à une exécution en interne de l'activité ;
- application de la politique générale des achats de l'entreprise ;
- respect de l'ensemble des règles éthiques et déontologiques qui sont édictées dans le code de déontologie dont la charte éthique et la déontologie des achats, le code de bonne conduite à observer par les collaborateurs du Groupe, les normes particulières à chaque métier, la charte de contrôle interne du Groupe ainsi que les dix principes du Pacte mondial (« Global Compact » relatif aux droits de l'homme, aux normes internationales de travail, à l'environnement et à la lutte anti-corruption) auxquels CNP Assurances adhère.

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

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

CNP Assurances pourrait être soumise à un risque de non-conformité de ses produits ou des interactions avec ses clients

Plusieurs éléments du cadre normatif de l'activité d'assurance ont évolué, notamment concernant le domaine de la protection de la clientèle pour lequel de nombreuses réglementations nouvelles s'appliquent : le règlement transsectoriel sur les produits d'investissement (dit « PRIIPs », entré en vigueur en janvier 2018) et la directive distribution assurance (DDA, entrée en vigueur en octobre 2018), mais également le règlement général sur la protection des données (RGPD).

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

Dans le modèle d'affaires de CNP Assurances en France, la présentation des opérations d'assurance vie, qui relève 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, revue suite à la nouvelle directive DDA.

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

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

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

Par ailleurs, la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) constitue une préoccupation quotidienne du Groupe.

Le modèle d'affaires déployé, dans lequel un grand nombre d'opérations est intermédié par les partenaires, détermine les conditions de contrôles mises en place. Lorsque la relation commerciale est du ressort des partenaires, ceux-ci jouent un rôle essentiel dans la phase de recueil des informations d'identification et de connaissance du client. Les conventions de gestion conclues entre CNP Assurances et ses partenaires précisent les tâches confiées par l'assureur à l'intermédiaire.

Concernant la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, CNP Assurances est pleinement mobilisée pour mettre en œuvre les techniques les plus avancées dans un souci d'efficacité maximale. La démarche s'inscrit dans le projet d'entreprise pluriannuel visant notamment à industrialiser et à automatiser l'ensemble du dispositif de prévention et de contrôle LCB-FT, afin de permettre une meilleure connaissance des clients, des analyses approfondies et de disposer en temps réel du profil d'un client souhaitant réaliser une opération d'assurance, pour déployer plus rapidement les diligences nécessaires en application de la classification des risques adoptée.

Ainsi, CNP Assurances développe, en lien avec ses partenaires, le renforcement de son dispositif de contrôle par une revue des contrôles existants et par la mise en place de contrôles nouveaux.

Parallèlement, d'importantes campagnes de sensibilisation et de formation sont menées au bénéfice des collaborateurs de l'entreprise.

L'entreprise est confrontée aux risques liés à la mauvaise exécution des processus

Ces risques regroupent aussi bien les défaillances potentielles en termes de continuité d'activité, de dépassement des délais de traitement réglementaires ou conventionnels, d'absence de traitement ou de traitements erronés.

La complexité des processus, due à la diversité des marchés, produits et partenariats, expose le groupe CNP Assurances à une défaillance de ses processus.

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

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

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

Le Groupe s'appuie sur un système d'information dont le rôle est primordial dans l'ensemble de ses activités opérationnelles et commerciales et doit s'adapter à un environnement en constante évolution, avec notamment un contexte de cyberattaques de plus en plus fréquentes.

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

Des risques de pertes peuvent être liés à l'interruption, à l'indisponibilité ou aux lenteurs de systèmes d'information, et pourraient constituer également un risque d'image auprès des clients. Diverses actions viennent concourir à la maîtrise de ces risques (assurance, investissements, haute résilience, plan de secours informatique, sécurité des montées de version logicielles, renforcement du dispositif et des procédures de paramétrage des outils de gestion).

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

Le Groupe déploie des moyens pour assurer la sécurité des systèmes d'information, la fluidité des processus de gestion et l'intégrité des données, à travers notamment la mise en place d'une couverture d'assurance contre le risque de cyberattaque, et le programme pluriannuel de sécurisation des systèmes d'information. Malgré ces précautions, les systèmes d'information pourraient être soumis à des difficultés techniques susceptibles d'avoir un impact négatif sur l'activité du Groupe.

En tant qu'assureur vie (avec notamment des données relatives à la santé des assurés) et compte-tenu du volume important de contrats et d'assurés faisant l'objet de traitements informatiques ou non, CNP Assurances est fortement exposée aux risques de violation de données à caractère personnel.

L'entrée en vigueur du nouveau règlement sur la protection des données (RGPD) a fait l'objet d'un projet transversal de mise en conformité au sein du groupe CNP Assurances. Un Data Protection Officer (DPO) a également été nommé, qui a en charge le pilotage de la conformité de la protection des données personnelles au sein du Groupe et l'animation de la filière internationale de Conformité Protection des données personnelles.

Désormais, tous les nouveaux documents collectant des données à caractère personnel (bulletin d'adhésion, avenants administratif ou financier, etc.) s'intègrent dans un processus de validation préalable par le DPO, de même que tout nouveau traitement qui fait l'objet d'une analyse de risque.

Par ailleurs, la protection des données personnelles fait l'objet d'un développement dans le chapitre7 'Déclaration de Performance Extra-Financière'.

5.4 Autres facteurs de risques

Risques liés aux partenariats stratégiques

CNP Assurances noue, directement ou au travers de ses filiales, des partenariats stratégiques permettant de renforcer sa présence sur certains marchés.

Ces partenariats constituent un moyen pour CNP Assurances de partager le risque économique et financier avec les partenaires concernés. Ils peuvent revêtir une forme simplement commerciale (conclusion d'un accord de distribution) ou bien également capitalistique (création d'une filiale commune).

Dans le cas de la création d'une filiale commune, le partage avec le partenaire distributeur du contrôle capitalistique permet une réduction de l'exposition en capitaux engagés et favorise l'implication effective du partenaire.

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

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

Par ailleurs, la vie des affaires et leur constante évolution impliquent que rien ne peut garantir que la performance financière des sociétés ou partenariats acquis soit conforme aux plans d'affaires initiaux sur la base desquels les décisions d'investissement auront été fondées. De telles divergences peuvent conduire à la constatation de dépréciation d'écart d'acquisition ou d'autres actifs incorporels, affectant négativement la situation financière du Groupe (cf. note 6.1 « Synthèse des actifs incorporels » des comptes consolidés).

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

Afin de limiter ces risques, ces partenariats stratégiques sont intégrés dans le système de reporting du Groupe, afin de piloter leur performance et de formuler puis mettre en œuvre d'éventuelles actions de réorientation rendues nécessaires, le cas échéant avec la participation du partenaire distributeur.

Enfin, l'arrivée à échéance d'accords de partenariats stratégiques et le risque de leur non-renouvellement fait l'objet d'une attention toute particulière car ceci serait susceptible d'affecter la rentabilité, la situation financière ou le modèle d'affaires de la Société.

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

Concernant ces partenariats :

- alors que l'accord actuel avec Caixa Seguridade au Brésil prend fin en 2021, CNP Assurances a annoncé en août 2018 la conclusion d'un protocole d'accord engageant avec Caixa Seguridade, prévoyant un nouvel accord de distribution exclusif à long terme jusqu'au 13 février 2041 dans le réseau de Caixa Econômica Federal. La mise en œuvre de cet accord reste soumise à différentes conditions suspensives ;
- CNP Assurances et La Banque Postale ont procédé en mars 2016 au renouvellement de leur partenariat en épargne retraite et en prévoyance / protection, pour une durée de dix ans à compter du 1^{er} janvier 2016 (soit jusqu'au 31 décembre 2025), étant précisé qu'en matière d'assurance des emprunteurs immobilier, ladite période de dix ans, prévue à compter de la commercialisation effective par La Banque Postale et BPE des nouveaux contrats groupe CNP Assurances, a débuté le 28 septembre 2016 et 3 octobre 2016 ; et
- CNP Assurances et BPCE ont procédé en mars 2015 au renouvellement de leur partenariat en assurance des emprunteurs et en prévoyance individuelle et collective, pour une durée de sept ans à compter du 1^{er} janvier 2016 (soit jusqu'au 31 décembre 2022). Il est convenu entre CNP Assurances et BPCE qu'à l'issue de cette période initiale (et le cas échéant de chaque période triennale), BPCE aura la faculté de renouveler le partenariat pour une durée de trois ans, ou d'acquiescer le stock d'encours des contrats d'assurance-vie et de capitalisation commercialisés par l'intermédiaire du groupe BPCE sous réserve d'en avoir déterminé le prix d'un commun accord dans le cadre d'une discussion de bonne foi. A défaut d'un accord sur ce prix, le partenariat entre CNP Assurances et BPCE sera renouvelé pour une durée de trois ans à compter du 1^{er} janvier 2023 (et de la même manière à chaque échéance triennale jusqu'en 2052). BPCE a néanmoins la possibilité d'entamer des discussions relatives à l'acquisition anticipée du stock d'encours qui interviendraient entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2020 ; étant précisé que dans l'hypothèse d'une acquisition anticipée du stock, les partenariats en assurance des emprunteurs et en prévoyance individuelle et collective resteront en vigueur jusqu'au 31 décembre 2022.

CNP Assurances a, quant à elle, la faculté d'initier des discussions de même nature au cours des années 2020, 2022 et à chaque échéance des périodes triennales de renouvellement.

Le pilotage et le reporting de CNP Assurances s'appuient sur des hypothèses par nature incertaines et sur des modèles dont une maîtrise insuffisante constitue un risque

Des méthodes statistiques et actuarielles sont employées par le Groupe pour :

- concevoir la tarification des produits d'assurance ;
- établir les provisions techniques, vérifier leur adéquation dans le cadre du test de suffisance des passifs, établir la participation aux bénéfices différée passive et active, ainsi que la recouvrabilité de cette dernière ;
- mesurer certains indicateurs tels que les ratios réglementaires de solvabilité, la valeur des affaires nouvelles, la valeur de portefeuille ou encore les flux de trésorerie attendus utilisés dans les tests de dépréciation des écarts d'acquisition ;
- déterminer les scénarios de chocs potentiels, évaluer l'exposition aux risques du Groupe et les indicateurs de rentabilité intégrant le coût des risques.

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

- d'origine économique, financière, démographique, sociale, législative, réglementaire ;
- relatifs au comportement des assurés (par exemple, rachat, transfert ou résiliation de son contrat d'assurance) ;
- spécifiques à l'assurance vie tels que la mortalité, la morbidité ou la longévité des assurés.

Même si les hypothèses utilisées semblent raisonnables à la date à laquelle elles sont employées pour ces calculs, un écart entre les hypothèses retenues et l'expérience future est envisageable. En particulier, l'évolution des hypothèses techniques ou des marchés financiers peut influencer sur le niveau de provisionnement, la valeur de portefeuille et la valeur des affaires nouvelles, et avoir un effet négatif sur le résultat consolidé et sur la solvabilité du Groupe (cf. note 23.4 : « Sensibilité de la MCEV[©] aux risques de marché » des comptes consolidés).

D'autre part, ces mesures nécessitent l'utilisation de modèles de projection adaptés au portefeuille de contrats d'assurance et au portefeuille d'investissements du Groupe. Le risque de modèle inclut ainsi :

- les risques liés à la qualité des modèles de projection (erreurs de conception, d'implémentation, mauvaise qualité des données en entrée des modèles, impossibilité de modéliser toutes les situations futures, etc.)
- les risques liés à l'utilisation de ces modèles dans des délais contraints (performances de calcul insuffisantes, difficultés de paramétrages, etc.)
- les risques liés à l'analyse erronée des indicateurs produits par ces modèles (mauvaise interprétation des résultats, périmètre d'utilisation en dehors du cadre de conception, absence de prise de recul sur les résultats, manque de connaissance des limites de la modélisation, etc.).

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

Risque de réputation

Le risque de réputation fait partie des risques transverses en forte interaction avec les risques techniques, financiers et opérationnels (dont les risques juridiques et sociaux). En effet, un événement ayant une influence défavorable sur la perception du Groupe par ses parties prenantes viendrait altérer ponctuellement, ou plus durablement, l'image ou la réputation du Groupe et pourrait avoir des conséquences sur ses résultats futurs.

La maîtrise de ce risque s'articule autour de la veille sur l'image et la réputation, des plans de gestion de crise et des plans de remédiation. La survenance d'une crise, de quelque degré ou nature qu'elle soit, déclencherait immédiatement un plan de gestion de crise. Le plan d'action ou d'engagement établi à l'issue d'une crise ferait l'objet d'un suivi tout particulier.

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

Risques liés aux pays dans lesquels le Groupe exerce une activité

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

Plus particulièrement, l'équilibre économique de certaines activités peut dépendre de la réglementation et des engagements que prend l'Etat dans lequel ces activités sont menées : l'assureur peut notamment être amené à avancer des fonds pour le compte de l'Etat. Une évolution réglementaire (par exemple concernant les majorations légales sur rentes viagères en 2017) ou un renoncement de l'Etat sur ses engagements peut générer des situations de litiges, qui peuvent avoir des impacts importants en termes de résultat si l'issue est défavorable pour le Groupe. Cela pourrait être le cas au Brésil où Caixa Seguradora a avancé des fonds pour le compte de l'Etat.

Les pays dans lesquels le Groupe exerce une activité font l'objet d'un suivi régulier via la surveillance d'indicateurs macroéconomiques et de la situation politique de chacun. De plus, les échanges réguliers avec nos filiales sont l'occasion de faire un point détaillé sur la situation des pays concernés et les conséquences éventuelles sur l'activité du Groupe.

En 2018, les élections brésiliennes ont porté un nouveau président au pouvoir, ouvrant de fait une période de nouvelles réformes politique et économique qui fait l'objet d'un suivi rapproché par le Groupe. En Italie, un nouveau gouvernement a été formé en 2018 et des tensions concernant le budget italien et la dette souveraine Italienne ont été observées, sans impact significatif à ce stade sur l'activité du Groupe en Italie.

Toute dégradation de la notation financière du Groupe pourrait se traduire par un renchérissement du coût de sa dette

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

Ainsi, pour CNP Assurances, toute dégradation de sa notation financière pourrait se traduire par un renchérissement du coût de sa dette, ce qui pourrait avoir un impact sur ses résultats futurs ou sa capacité de financement via les marchés obligataires.

Les agences de notation Standard & Poor's et Moody's révisent à intervalles réguliers la notation financière de CNP Assurances. L'agence Moody's réalise a attribué en juin 2018 à CNP Assurances la notation de solidité financière A1 perspective stable, qui a été confirmée en novembre 2018. Standard & Poor's de son côté a confirmé fin octobre 2018 la notation de solidité financière A perspective stable.

La notation financière de CNP Assurances est dépendante de l'opinion et de la méthodologie de notation des agences de notation, qui pourraient évoluer à l'avenir de manière défavorable.

Cf. note 10 « Dettes subordonnées » des comptes consolidés.

Risques émergents

En complément de risques présentés ci-dessus, d'autres risques inconnus à ce jour ou bien considérés pour l'heure comme mineurs ou non significatifs pourraient dans le futur affecter significativement le Groupe. Le Groupe peut être en effet exposé à des risques émergents, à savoir des risques nouveaux ou en évolution rapide, ce qui rend l'estimation de leur impact particulièrement incertaine. Tous les risques actuellement inconnus ou considérés comme mineurs pourraient dans le futur s'avérer importants et impacter significativement le Groupe.

Le Groupe a notamment identifié parmi ces risques les risques liés à la disruption du secteur de l'assurance par de nouveaux acteurs digitaux ou les risques liés aux nouvelles technologies.

Le risque d'une multiplication des réglementations applicable à nos activités, qui est observée depuis plusieurs années, est également un risque émergent important : la mise en place de nouvelles réglementations, en Europe ou dans les pays où le Groupe exerce son activité, peut s'avérer complexe et coûteuse pour CNP Assurances. Elle mobilise de nombreuses directions, implique une adaptation des systèmes d'information du Groupe et induit un coût élevé en termes de formation des collaborateurs aux nouveaux cadres réglementaires. L'année 2018 a ainsi été marquée par l'entrée en vigueur de la directive distribution assurance (DDA), du règlement transsectoriel sur les produits d'investissements (PRIIPS), du règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD), ainsi que la préparation de la mise en conformité avec les normes comptables IFRS 9 et IFRS 17 et la prise en compte des évolutions de la formule standard Solvabilité 2.

5.5 Procédures de contrôle interne et de gestion des risques

Le rapport sur la solvabilité et la situation financière (ou SFCR) du groupe CNP Assurances, disponible sur le site Internet www.cnp.fr, propose une description détaillée de la gouvernance du Groupe. Ce détail est présenté au sein de la section B du document avec notamment B3 Gestion des risques et B5.1 Système de contrôle interne. De plus, la section C du document propose une présentation du profil de risque, avec pour chacun des risques significatifs, une description du dispositif de gestion du risque associé.

En complément est décrite au paragraphe 8, la vision de synthèse des procédures concernant l'élaboration et le traitement de l'information comptable et financière.

6. Informations sur les risques financiers liés aux effets du changement climatique et mesures que prend l'entreprise pour les réduire en mettant en œuvre une stratégie bas-carbone dans toutes les composantes de son activité

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

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

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

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

Néanmoins, consciente de l'enjeu des effets du changement climatique, CNP Assurances a décidé la création, en 2018 pour une mise en place en 2019, d'un Comité Risques Climatiques. Ce Comité aura vocation à instruire et suivre l'ensemble des sujets d'actualité et des actions liés aux études réalisées sur le changement climatique.

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

EXPOSITION AU RISQUE ET MESURES PRISES POUR LES REDUIRE

Les analyses de CNP Assurances concernant le risque climatique distinguent le risque physique et le risque de transition.

- Risque physique :

CNP Assurances s'est attachée à analyser l'exposition au risque physique de ses forêts : compte tenu de la localisation de ces actifs, principalement en France, l'exposition au risque est relativement limitée.

L'analyse du risque physique réalisée sur son patrimoine immobilier¹ et fondée sur deux scénarios du GIEC a permis d'avoir une photographie à fin 2017 des actifs présentant des risques physiques élevés aux différents aléas climatiques étudiés : pour l'essentiel des risques, l'exposition de CNP Assurances est faible ou nulle : seuls les immeubles situés sur le pourtour méditerranéen et dans les métropoles

¹ Actifs immobiliers français détenus en direct ou via des sociétés détenues à 100% par CNP Assurances

sujettes aux ilots de chaleur urbain présentent un risque plus élevés face aux risques « vagues de chaleur » et à l'élévation de la température moyenne d'ici 2050.

Enfin, CNP Assurances a entamé en 2018 une étude du risque physique de ses portefeuilles Actions et Obligations pour approfondir la vision du risque physique auquel elle pourrait être exposée.

Mesures prises pour réduire les risques :

En ce qui concerne les actifs immobiliers, à partir de l'analyse du risque physique réalisée, CNP Assurances a pour objectif de réduire cette exposition en demandant à ses asset managers de proposer des solutions d'adaptation.

Pour ce qui concerne les forêts, la politique d'investissement de CNP Assurances a permis une bonne diversification géographique du portefeuille sur le territoire français. De plus, certaines régions qui présentent des risques naturels importants ont été évitées (sud-est de la France par exemple au regard des risques incendies). La dispersion géographique des actifs forestiers permet aussi de diminuer les risques face à des événements extrêmes de type tempêtes ou sécheresse. Afin de continuer à l'améliorer, un programme d'investissement de forêts en Ecosse a été récemment mis en place.

- Risque de transition :

La valeur des actifs est potentiellement exposée au risque réglementaire, technologique, de marché et de réputation.

Mesures prises pour réduire les risques :

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

- Identification du risque le plus matériel en 2015 qui concerne le charbon, ce qui a amené CNP Assurance à céder tous les titres détenus dans les entreprises dont plus de 25% du chiffre d'affaires est lié au charbon thermique et à prendre l'engagement de ne plus investir dans les entreprises dont le chiffre d'affaires lié au charbon thermique représente plus de 15%. Ce dernier engagement a été renforcé fin 2018 en abaissant le seuil de chiffre d'affaires à 10% et en s'engageant également à ne plus investir dans les entreprises les plus impliquées dans le développement de nouvelles centrales à charbon ;
- Calcul de l'empreinte carbone depuis 2016 sur les actions et obligations d'entreprises détenues en direct pour mettre en évidence les entreprises les plus exposées au risque de transition, c'est à dire celles dont l'activité est la plus intensive en carbone. Conformément à son engagement d'actionnaire responsable, CNP Assurances a mis en place des dialogues et engagements auprès des principaux acteurs concernés afin de s'assurer de leur prise de conscience des risques et opportunités induits, pour les accompagner dans cette transition vers une économie décarbonée dans la durée ;

CNP Assurances suit également les émissions d'équivalent CO2 évitées par les travaux de rénovation des bâtiments depuis 2012.

Depuis 2017, CNP Assurances a accentué sa démarche d'intégration du risque de transition via :

- L'alignement de son portefeuille actions sur des portefeuilles modèle composés notamment de valeurs européennes compatibles ou accompagnant la transition énergétique, portefeuilles modèle déployés en collaboration avec La Banque Postale Asset Management (LBPAM) et Mirova (Natixis Investment Managers). L'objectif de CNP Assurances est que la gestion des actions détenues en direct soit alignée sur ces portefeuilles modèle pondérant fortement la contribution à la transition énergétique et écologique ;
- La réalisation en 2018 d'une étude d'alignement 2°C sur les portefeuilles Actions et Obligations d'entreprise par 2Dii. L'étude s'appuie sur un scénario « Beyond 2°C » (B2DS), qui correspond à 50% de chance de limiter la hausse de la température moyenne à 1.75°C et fournit une analyse de scénario sur 5 secteurs : énergies fossiles, automobile, ciment & acier, aviation & transport maritime, production d'électricité, et selon différences sources d'énergie (charbon, gaz, renouvelables, pétrole).

INDICATEURS CLES ET CONVERGENCE VERS UN SCENARIO 2°C

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

- Réduction de l'empreinte carbone du portefeuille Actions détenues en direct de 47 % entre 2014 et 2021 ;
- Réduction des émissions de Gaz à effet de Serre liés à la consommation d'énergie du patrimoine immobilier détenu en direct (en MwHTEq CO₂/m²/an) de 40% entre 2006 et 2021 : pour répondre aux objectifs de la France et dans le cadre de son volet « bas carbone », CNP Assurances a fait évoluer son indicateur en 2018 en s'engageant à réduire de 40% à échéance de 2021 ses émissions de Gaz à effet de serre liées à la consommation énergétique de son patrimoine immobilier détenu en direct ou via des filiales détenues à 100% ;
- Depuis fin 2018 exclusion, à l'acquisition, des sociétés dont plus de 10 % du chiffre d'affaires provient du charbon thermique (contre 15% auparavant) et des sociétés les plus impliquées dans le développement de nouvelles centrales à charbon ;
- 3 Md€ d'investissements « verts » à horizon 2018 et 5Md€ de nouveaux investissements en faveur de la TEE entre 2017 et 2021.

Les engagements pris par CNP Assurances montrent la convergence des objectifs de CNP Assurances vers un scénario 2°C:

- La cible de réduction de l'empreinte carbone du portefeuille Actions détenues en direct propose une trajectoire similaire et même plus rapide que la dernière estimation de l'AIE pour tenir l'accord de Paris (Scénario SDS –WEO 2017) qui estime nécessaire une réduction de 42% des émissions de GES de l'UE en 2030 par rapport à 2015 ;
- La cible de réduction de 40% des Gaz à effet de Serre lié à la consommation d'énergie du patrimoine immobilier a une trajectoire anticipée et similaire à la dernière estimation de l'AIE pour tenir l'accord de Paris (Scénario SDS –WEO 2017) qui estime nécessaire une réduction de 42% des émissions de GES de l'UE en 2030 par rapport à 2015.

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

Concernant ses activités d'assurance, CNP Assurances, qui intervient principalement en assurance de personnes, est avant tout concernée par les impacts défavorables sur la mortalité et la morbidité que peut avoir le changement climatique. CNP Assurances prend en compte cet aspect dans l'évaluation et la gestion de ses risques de souscription, notamment concernant les risques de

mortalité et de morbidité des contrats de prévoyance collective et individuelle et des contrats Emprunteurs.

Pour réduire les conséquences de ces risques sur son portefeuille, CNP Assurances a mis en œuvre une approche globale de protection incluant les risques climatiques via une couverture de réassurance contre le risque de surmortalité. Toutes les causes de surmortalité sont prises en charge. Ainsi, cette couverture permet de se prémunir aussi bien contre les pandémies type grippe que des épisodes caniculaires.

CNP Assurances participe également au pool catastrophe du Bureau Commun des Assurances Collectives, protégeant ainsi ses portefeuilles de prévoyance et d'assurance de prêts contre la survenance de risques catastrophes.

En 2018, CNP Assurances a initié une réflexion plus large sur l'intégration des effets du changement climatique sur son activité d'assurance. La mise en place en 2019 du Comité Risques Climatiques viendra ainsi enrichir la vision transverse des effets du changement climatique sur l'actif comme sur le passif.

Enfin, les équipes de recherche de CNP Assurances participent aux travaux de place et maintiennent des échanges réguliers avec le monde académique sur le sujet.

Au Brésil, des couvertures de réassurance, aussi bien pour le portefeuille vie que pour le portefeuille dommage, peuvent être activées en cas de catastrophes naturelles de type hydrologique, géologique, ou dues au vent.

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

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

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

EXPOSITION AUX RISQUES ET MESURES PRISES POUR LES REDUIRE

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

Mesures prises pour réduire les risques :

La visio conférence et les conférences téléphoniques se généralisent afin de limiter les déplacements en voiture de CNP Assurances. Le télétravail, encadré par un accord signé en 2018, fait également partie des réponses permettant de limiter les émissions de gaz à effet de serre.

Par ailleurs, 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. Au vu du succès rencontré, 4 bornes supplémentaires vont être installées en 2019.

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.

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.

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

7. Déclaration de Performance extra-financière : responsabilité sociétale d'entreprise

7.1 Un modèle d'affaires multipartenarial et multicanal

Assureur, coassureur et réassureur, CNP Assurances met son expertise unique de la protection et de l'épargne au service de ses clients et de ses partenaires dans le cadre d'un modèle d'affaires multipartenarial et multicanal. Ses solutions sont distribuées en France, en Amérique du Sud et en Europe par de nombreux partenaires bancaires et de l'économie sociale, en points de vente et en ligne.

Le groupe compte 37 millions d'assurés¹ en prévoyance/protection² et 14 millions d'assurés en épargne/retraite dans le monde.

1 Estimations fondées pour partie sur le nombre de contrats sous gestion.

2 Prévoyance, santé, assurance emprunteur, IARD

7.1.1. Au service de tous

Les modes de vie et les usages changent. Les parcours de vie se fragmentent, les nouveaux enjeux de société sont autant de défis pour chacun d'entre nous (nouvelles formes de travail, accès au logement, bien vieillir, évolutions de la protection sociale...).

Protéger les personnes et les accompagner tout au long de ces nouveaux parcours de vie est la mission de CNP Assurances.

Nous innovons, avec nos multiples partenaires, pour que chacun puisse trouver une solution de protection adaptée à sa vie et nous nous engageons au quotidien au service de tous.

Un métier, la protection des personnes

CNP Assurances joue un rôle majeur dans la protection sociale des particuliers et des professionnels. Sa longue expérience lui donne une position privilégiée pour observer les évolutions économiques et sociales. L'évolution démographique, l'allongement de la durée de vie en Europe, l'accès des classes moyennes à l'assurance au Brésil sont autant de facteurs de croissance structurelle des besoins de protection des personnes en Europe et en Amérique du Sud.

Le groupe CNP Assurances évalue les risques, les mutualise et propose des garanties adaptées pour permettre à chacun de protéger son avenir et celui de ses proches faces aux aléas de la vie et d'entreprendre en confiance.

Des solutions adaptées aux besoins

CNP Assurances co-construit son offre avec chaque partenaire pour prendre en compte les caractéristiques de sa clientèle en termes d'âge, d'approche des risques et de revenus.

Les besoins sont très variés : préparer sa retraite ou garantir son niveau de vie en cas d'accident, transmettre son patrimoine ou faire face à une perte d'autonomie, ou encore accéder à une meilleure prise en charge de ses frais de santé. Quelle que soit la problématique, CNP Assurances est en mesure d'apporter des solutions complètes et innovantes à ses millions d'assurés dans le monde grâce à son expertise pointue des différents risques.

Segment	Offres par segment
Epargne	Assurance vie en euros et multisupports (euros, unités de compte, croissance)
Retraite	Retraite supplémentaire
Prévoyance	Assurance en cas de décès, d'incapacité de travail, d'invalidité, de dépendance, de perte d'emploi, protection budget, services d'accompagnement et d'assistance
Assurance emprunteur	Assurance emprunteur pour le crédit immobilier, consommation et professionnel, caution immobilière
Santé	Assurance santé complémentaire, assurance dentaire
Domage aux biens	Assurance automobile, assurance multirisques habitation

Chiffres d'affaires par segment cf. Partie Activités du Groupe du rapport de gestion.

7.1.2. Au plus près de la vocation de nos partenaires

CNP Assurances a développé un modèle d'affaires original en bancassurance basé sur des partenariats de long terme. Une alliance d'expertise en assurance et de proximité avec le client final qui a prouvé son efficacité et son agilité.

En France, deux partenaires bancaires distributeurs et actionnaires

CNP Assurances distribue ses produits d'assurance en France via deux partenaires historiques : La Banque Postale et le groupe BPCE (Banques Populaires et Caisses d'Épargne). Des accords de long terme fixent le périmètre de distribution de chaque acteur en cohérence avec sa stratégie de développement. Actionnaires de CNP Assurances, ces partenaires bancaires majeurs sont directement associés aux performances du Groupe et à son avenir.

Un modèle exporté en joint-venture en Europe et en Amérique latine

Le Groupe se développe par ailleurs en s'associant en joint-venture sur le long terme à des partenaires, le plus souvent bancaires, bien implantés sur leur marché et dotés d'un réseau de distribution étendu. C'est notamment le cas du partenariat avec Caixa Econômica Federal au Brésil, avec UniCredit en Italie et avec Santander Consumer Finance dans 12 pays européens. Leur participation à la gouvernance et aux résultats de la société commune via une présence au capital favorise la mobilisation des réseaux, clé du développement de l'activité.

Un modèle ouvert et évolutif

CNP Assurances imagine de nouveaux partenariats pour accélérer son développement. Le Groupe propose des produits d'assurance en marque blanche à des partenaires ciblés et en s'appuyant sur une distribution multicanale et une capacité de vente en direct. C'est le cas sur le marché de la gestion privée, où le Groupe propose des offres innovantes à de multiples partenaires-distributeurs (banques privées et à réseaux, *family offices*, sociétés de gestion privée, courtiers et conseillers en gestion de patrimoine indépendants) en France et au Luxembourg. Au-delà, le Groupe crée des écosystèmes avec des prestataires de services et des start-ups pour construire de toutes pièces des offres adaptées aux besoins et aux usages d'aujourd'hui.

Un modèle sur-mesure pour les acteurs de la protection sociale

CNP Assurances est le partenaire privilégié des acteurs de la protection sociale : entreprises, collectivités locales, institutions de prévoyance, mutuelles, associations, courtiers. Elle leur propose des garanties variées en assurance de personnes et des solutions innovantes en matière de relation client, marketing des offres, pilotage des risques, services, assistance et accompagnement.

La distribution en propre

Réseau salarié de CNP Assurances, Amétis opère avec un modèle de distribution ouvert s'adressant à la fois à la clientèle de CNP Assurances et en marque blanche à celle de ses partenaires spécialistes de la protection sociale tels que Klésia et Malakoff Médéric Humanis.

Réseau expert en protection de la personne, Amétis accompagne les particuliers et les professionnels (TNS, TPE, PME) en zone urbaine et rurale pour sécuriser les risques auxquels ils ont ou auront à faire face, en leur proposant des solutions et services tout au long de leur vie.

Panorama de nos partenaires distributeurs, clients directs et principales filiales par segment et par zone géographique

Partenaires	Segments	Epargne	Retraite	Prévoyance	Assurance emprunteur	Santé
Partenaires distributeurs et actionnaires						
La Banque Postale		x	x		x	
Groupe BPCE		x	x	x	x	x
Partenaires distributeurs						
Banques privées et à réseaux, family offices, sociétés de gestion privée, plateformes de conseillers en gestion de patrimoine indépendants		x				
Courtiers dont des acteurs 100% digitaux (EasyBourse ¹ , Alan ²)		x	x	x	x	x
Établissements financiers dont des acteurs 100% digitaux (Boursorama, ING)					x	
Mutuelles		x	x	x	x	x
Institutions de prévoyance				x	x	x
CNP Assurances en distribution directe						
Aux particuliers et aux professionnels (TNS, TPE/PME) ³		x	x	x		x
Aux collectivités locales ⁴				x		x
Aux entreprises			x	x		x
Aux associations et réseaux affinitaires		x	x	x		

EN FRANCE

Partenaires	Segments	Epargne	Retraite	Prévoyance	Assurance emprunteur	Santé
Distribution via nos filiales						
Arial CNP Assurances ⁵			x			
MFPrévoyance				x	x	x
Assurance via Filassistance ⁶	Services d'assistance aux personnes					
Lyfe ⁷ , plateforme 100% digitale	Services de santé, bien-être et bien vieillir					
Youse Home, plateforme 100% digitale	Service de garantie locative					

¹ EasyBourse, courtier en ligne de la Banque Postale

² Alan, assureur 100% digital, distribue des solutions de CNP Assurances en prévoyance

³ Via Amétis, le réseau salarié de CNP Assurances

⁴ Offre de protection sociale des agents et risques statutaires employeurs

⁵ Notre filiale commune avec AG2R La Mondiale, dédiée à la retraite supplémentaire

⁶ Notre holding et filiale commune avec Swiss Life

⁷ Notre filiale de courtage en direction des mutuelles, institutions de prévoyance et entreprises

EN AMERIQUE LATINE

Partenaires	Segments	Epargne	Retraite	Prévoyance	Assurance emprunteur	Santé	Domage aux biens
Caixa Econômica Federal ¹ , Brésil		x	x	x	x	x	x
Youse ² , plateforme 100% en ligne, Brésil, en distribution directe				x			x
Courtiers, Brésil				x		x ³	x
Credicoop ⁴ , Argentine		x		x	x		
Courtiers, mutuelles, coopératives, associations, Argentine		x		x	x		x

¹ Via notre filiale Groupe Caixa Seguradora

² Filiale du Groupe Caixa Seguradora

³ Assurance dentaire uniquement

⁴ Via notre filiale CNP Assurances Compañía de Seguros

EN EUROPE

Partenaires / Segments	Epargne	Retraite	Prévoyance	Assurance emprunteur	Santé	Dommage aux biens
UniCredit ¹ (Italie)	x	x	x	x		
Banques privées et CGPI ² (Italie principalement, Espagne, Portugal, Luxembourg)	x	x				
Courtiers et établissements financiers ³ (Italie, Espagne, Portugal)	x	x	x	x	x	
Santander Consumer Finance ⁴ (Allemagne, Pologne, Italie, Espagne, Autriche, Portugal, Norvège, Suède, Danemark, Finlande, Belgique et Pays-Bas)			x	x		
Agents d'assurance ⁵ (Chypre, Grèce)	x		x		x	x

¹ Via notre filiale CNP UniCredit Vita

² Via nos filiales CNP Partners et CNP Luxembourg

³ Via notre filiale CNP Partners

⁴ Via notre filiale CNP Santander Insurance

⁵ Via notre filiale CNP Cyprus Insurance Holdings

7.1.3 Positionnement du Groupe sur ses marchés

7.1.3.1 En France

L'assurance de personnes représente 74 % du marché global de l'assurance en France en 2018⁽¹⁾. Après le pic de 2006, la part de l'assurance de personnes diminue légèrement au profit de l'assurance de dommages. Au sein de l'assurance de personnes, la part du marché maladie et accidents corporels croît depuis 2006 et atteint 14 % en 2018 ⁽¹⁾.

N°1 de l'assurance vie ⁽²⁾

Le marché français de l'assurance vie et capitalisation reste concentré et dominé par les bancassureurs qui devancent les assureurs traditionnels et les mutualistes au classement. En 2017, les cinq premiers acteurs, dont CNP Assurances, détenaient plus de 54 % du marché. CNP Assurances est le premier acteur en assurance vie par la taille de ses encours ⁽²⁾ notamment grâce à ses partenaires La Banque Postale et BPCE.

Leader de l'assurance emprunteur ⁽³⁾

Malgré un nombre important d'acteurs, une quarantaine relevant du code des assurances, les quatre premiers acteurs représentent plus de 70 % du marché de l'assurance emprunteur en France, CNP Assurances étant le N°1.

En 2017, le marché de l'assurance emprunteur progressait de près de 4 % avec un montant de primes de 9,1 Md€, dont 74 % au titre de prêts immobiliers, 20 % pour les prêts à la consommation et 6 % pour les prêts professionnels. Les cotisations d'assurance représentaient 0,7 % de l'encours des crédits des ménages, ratio en légère baisse depuis 2013. Les encours de prêts accordés aux ménages par les établissements de crédit s'établissaient à 1 292 Md€ à fin 2017. La garantie décès représentait 71 % des cotisations de l'assurance emprunteur, l'incapacité/invalidité 27 % et la perte d'emploi 2 %. Sur l'année 2017, 88 % des cotisations d'assurance emprunteur ont été collectées au titre de contrats groupe souscrits par un établissement de crédit (part stable vs 2016) et 12 % au titre de contrats souscrits en délégation d'assurance.

CNP Assurances est partenaire de près de 230 établissements financiers de tous horizons, de courtiers, d'acteurs de l'économie sociale et de mutuelles. Le Groupe propose un large choix de garanties : décès, incapacité de travail, invalidité, perte d'emploi, protection budget, services d'accompagnement ou d'assistance, qui offrent une réelle protection des emprunteurs en cas de coup dur. Pionnière sur ce marché, CNP Assurances l'est aussi sur le plan technologique avec la souscription 100 % en ligne.

Pionnier de l'assurance dépendance ⁽⁴⁾

À fin 2017, les sociétés d'assurance régies par le code des assurances (qui représentent 38% du marché derrière les mutuelles) offraient des contrats de dépendance couvrant 2,7 millions de personnes (- 20 % vs 2016, baisse portée par les contrats à adhésion individuelle suite à la résiliation d'un contrat de 800 000 personnes pour un acteur). Pour 59 % d'entre elles, la garantie dépendance était l'unique garantie du contrat et 34 % proposaient la dépendance comme un risque secondaire à la garantie principale.

CNP Assurances a été l'un des premiers assureurs à se préoccuper des enjeux de dépendance en France. Il est l'un des leaders du secteur en assurance collective et détient 9 % du marché de la dépendance en assurance individuelle. Le Groupe propose une gamme de produits à adhésion obligatoire ou facultative qui permettent d'anticiper les besoins financiers et d'accompagnement en cas de perte d'autonomie.

Acteur majeur de la retraite supplémentaire ⁽⁵⁾

Le Groupe CNP Assurances est présent sur le marché de la retraite supplémentaire et de la gestion des passifs sociaux à travers Arial CNP Assurances, filiale commune avec le groupe AG2R La Mondiale. Elle conçoit, commercialise et gère tout type de dispositif de retraite, à destination des entreprises. Arial CNP Assurances est le seul assureur exclusivement dédié à la retraite supplémentaire en France et le 2^e acteur du marché avec près de 260 000 entreprises clientes, 1,6 million d'assurés et près de 15,8 milliards d'euros d'actifs sous gestion.

Une stratégie de différenciation par les services

CNP Assurances accorde une attention particulière aux services intégrés à ses offres, tant pour ses partenaires que pour les assurés, et élargit son expertise en matière d'accompagnement des personnes grâce à des filiales dédiées.

Au sein du groupe Assurance, Filassistance International développe une offre de services à la personne, des plus classiques au plus innovants, en combinant les nouvelles technologies et la relation humaine. Plus de 8 millions de personnes bénéficient de ses prestations dans tous les domaines de l'assistance, grâce à son réseau de 10 000 prestataires sélectionnés pour leur efficacité, leurs compétences et leur sens de l'accueil. L'enseigne Âge d'Or, acquise en 2001, apporte en renfort son réseau. En 2018, ce sont près de 120 agences sur tout le territoire qui offraient des prestations d'accompagnement aux personnes âgées, dépendantes ou en situation de handicap.

Pour renforcer la dynamique de services qui valorise ses solutions d'assurance, CNP Assurances a lancé "Lyfe", une plateforme digitale de santé, bien-être et bien vieillir. Elle propose aux adhérents des mutuelles et institutions de prévoyance et aux salariés d'entreprises, des services de prévention, de coaching, d'accès à des réseaux de santé et d'aide aux aidants, et fait de CNP Assurances l'accompagnateur de chacun au quotidien.

La création de la filiale 100% digitale Youse Home en 2018 illustre la volonté de CNP Assurances d'accompagner la révolution des usages, notamment les évolutions du monde du travail, et de conquérir de nouveaux clients full digital. Ce service innovant de garantie locataire vise à redonner confiance aux candidats locataires atypiques (autoentrepreneurs, start-uppers, indépendants, intermittents etc.).

(1) Tableau de bord de l'assurance 2018, FFA, février 2019

(2) Données clés 2017, FFA, Juillet 2018

(3) Détail des encours, Les contrats d'assurance emprunteur en 2017, FFA, juin 2018 ; Montant du chiffre d'affaires, Données clés 2017, FFA, juin 2018 ; Positionnement par acteur, Argus de l'assurance « Les bancassureurs », mai 2018

(4) Les contrats de prévoyance en 2017, FFA, juin 2018

(5) Argus de l'assurance, Classement 2018 de l'épargne retraite, octobre 2018

7.1.3.2 Sur un marché sud-américain en croissance

CNP Assurances est entré en Argentine en 1995. L'acquisition de la filiale brésilienne Caixa Seguradora en 2001 a boosté son développement en Amérique du Sud.

Un ancrage fort au Brésil ⁽¹⁾

A fin octobre 2018, le marché de l'assurance brésilien s'élève à 195 MdR\$ (hors santé) en léger repli de 0,4 % vs fin octobre 2017. Le segment épargne retraite représente 54 % des cotisations. L'assurance-crédit à la consommation progresse fortement (+19 %) alors que le marché de la retraite est en retrait de 9%. Sur un marché très concentré, la part du Groupe gagne 2 points de base pour s'établir à environ 10 %, tirée par la retraite et la prévoyance/protection.

La filiale brésilienne Caixa Seguradora est codétenue avec Caixa Econômica Federal, un partenaire distributeur de choix. 2^e banque publique du pays ⁽²⁾, Caixa Econômica Federal joue un rôle social et économique majeur auprès de la population brésilienne et est implantée sur tout le territoire.

Des produits accessibles à la nouvelle classe moyenne

Caixa Seguradora propose des produits pour les entreprises et les particuliers, en priorité pour la nouvelle classe moyenne brésilienne. Particulièrement active en épargne retraite, la filiale est le leader incontesté de l'assurance emprunteur avec 60,2 % du marché. 6^e acteur de la prévoyance avec 6,6 % de part de marché, elle développe activement ses solutions pour répondre aux nouveaux besoins de la population brésilienne.

Une plateforme d'assurance 100 % digitale

Caixa Seguradora fait figure de pionnière dans la commercialisation directe de produits d'assurance 100 % online (assurance automobile, multirisque habitation et prévoyance) avec le lancement mi-2016 de Youse, sa plateforme 100 % digitale. A fin 2018, Youse a déjà conquis plus de 125 000 clients.

(1) Les données du marché de l'assurance par branches sont issues des bases de la SUSEP, l'autorité de contrôle brésilienne du marché de l'assurance, octobre 2018 : <http://www2.susep.gov.br/menuesestatistica/SES/principal.aspx>

(2) Source Banque Centrale Brésilienne, septembre 2018

7.1.3.3 Au cœur d'un marché européen riche et mature

Actif dans 14 pays, CNP Assurances est le 4^e assureur vie européen ⁽¹⁾.

Avec UniCredit en Italie

Sur un marché vie ⁽²⁾ en repli de 1 % à fin octobre 2017 vs 2016, la part de CNP UniCredit Vita a progressé de 1 point pour s'établir à 3 %. Fin 2017, CNP Assurances et UniCredit ont renouvelé leur partenariat, noué en 2005 à travers leur filiale commune CNP UniCredit Vita. Courant jusqu'en 2024, il couvre le centre et le sud de l'Italie, la Sardaigne et la Sicile avec une gamme complète de produits d'assurance de personnes et une structure d'animation commerciale dédiée au développement des contrats d'épargne en unités de compte, de prévoyance individuelle et d'assurance emprunteur, en ligne avec la stratégie de réorientation du mix produits de CNP Assurances.

Un développement en modèle ouvert

Santander Consumer Insurance étend la distribution de l'assurance emprunteur de CNP Assurances. Plus de la moitié de l'activité est réalisée en Allemagne, tandis que l'Espagne, la Pologne et les pays nordiques (Norvège, Suède, Danemark, Finlande) représentant l'essentiel du reste du chiffre d'affaires. L'extension en 2018 à la Belgique et au Pays-Bas élargit à 12 pays le territoire de conquête de Santander Consumer Insurance.

Le Groupe entend accélérer son développement en Europe du Sud (Italie, Espagne et Portugal) avec un modèle multipartenarial et multicanal grâce à sa filiale CNP Partners. Elle s'appuie sur une filiale de servicing, un call center (en 6 langues) et 4 succursales pour développer deux produits phares via trois canaux de distribution clés : les banques privées et les CGPI pour l'épargne patrimoniale, en particulier en Italie, la bancassurance et les courtiers pour la prévoyance/protection.

(1) Europe top 20 résultats 2016, Tableau Provisions techniques et primes, Argus de l'assurance, décembre 2017,

(2) Source IANA, autorité de contrôle italien

7.1.4. Un modèle d'affaires créateur de valeur pour les parties prenantes

Notre métier d'assureur de personnes mobilise de multiples expertises internes et s'appuie sur des prestataires spécialisés. De même, l'horizon long et l'ampleur des engagements impliquent par-dessus tout une structure financière solide et pérenne. Fort de ces atouts et de la richesse de nos partenaires, le groupe CNP Assurances crée de la valeur pour toutes ses parties prenantes.

Une spécificité : le bénéfice assuré « différé »

En amont, l'assuré verse une prime. En aval, le risque est couvert lorsqu'il survient.

Sachant que la durée de vie d'un contrat d'assurance de personnes est de 10 ans en moyenne, tout l'enjeu consiste à sécuriser les fonds avancés par l'assuré pour pouvoir les mobiliser à tout moment et dans le temps à la demande de l'assuré ou de ses bénéficiaires.

Un modèle d'affaires créateur de valeur pour les parties prenantes

RESSOURCES	LE CONTRAT DE CONFIANCE ENTRE L'ASSURÉ ET L'ASSUREUR	CREATION DE VALEUR
	EN AMONT	Assurés
Primes des assurés	Le groupe CNP Assurances évalue statistiquement la prime nécessaire pour couvrir la prestation.	28,2 Md€ de prestations versées aux assurés sous forme de capital ou rente en cas de rachat, d'accident, maladie, décès, dépendance, chômage, retraite et dommages aux biens
Ressources financières	L'assuré transfère son risque à l'assureur en payant la prime correspondante.	
Actionnariat		
Emissions obligataires		Collaborateurs
	Le groupe CNP Assurances	Prestataires/Fournisseurs
	Intègre le risque de l'assuré aux risques de sa communauté d'assurés pour mutualiser la probabilité de sa survenance et rendre la prime accessible	Partenaires distributeurs
Ressources humaines et externes		4,7 Md€ de salaires, d'achats et de commissions
Collaborateurs	Sécurise l'argent des primes dans des placements à long terme et optimise sa gestion financière pour être en mesure de le mobiliser en cas de nécessité	Réassureurs
Prestataires / Fournisseurs		1,1 Md€ de primes cédées
Partenaires distributeurs	Garantit la bonne exécution de chaque contrat	Actionnaires/ Créanciers obligataires
	EN AVAL	0,9 Md€ de dividendes et d'intérêts
	L'assuré (ou son bénéficiaire) reçoit la prestation à la survenance du risque ou du besoin.	Etats*
		0,8 Md€ d'impôts

*CNP ASSURANCES CONTRIBUE PAR AILLEURS AU BUDGET DES ETATS DES PAYS DANS LESQUELS IL EST IMPLANTE PAR LE BIAS D'AUTRES TAXES QUE L'IMPOT SUR LES SOCIETES.

Une complémentarité forte avec nos partenaires au service du client final

CNP Assurances et ses partenaires unissent leurs atouts au service de l'assuré, client final. L'alliance de l'expertise en assurance et de la connaissance approfondie du client est d'autant plus fructueuse qu'elle s'appuie sur des partenariats de distribution, tissés sur le long terme, en France comme à l'international. Cette complémentarité contribue à l'évolution des offres au plus près des besoins du client final.

La complémentarité se développe également autour de la construction des nouveaux parcours clients. L'enjeu est d'offrir au client final une expérience multicanal intégrée de bout en bout. Ce développement permet de renforcer l'efficacité commerciale de nos partenaires et la satisfaction client.

Pour offrir au client final un haut niveau de qualité de gestion et de réactivité, CNP Assurances et ses partenaires ont, par leurs engagements réciproques, le souci constant d'améliorer la qualité de service rendue et de contribuer au déploiement rigoureux de leurs obligations notamment en matière de protection des données personnelles (RGPD), de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, et de protection des assurés en termes de devoir de conseil (directive sur la distribution de l'assurance).

De nombreuses compétences mobilisées

Le Groupe comptait en 2018 2 834 collaborateurs en France, plus de 790 en Europe (hors France) et 1 526² en Amérique du Sud. Spécialisé depuis 160 ans en assurance de personnes, il a développé une expertise pointue en matière de gestion des risques de la vie. Elle implique la maîtrise de multiples savoir-faire et l'imbrication de nombreux métiers associés aux différentes étapes de la vie du contrat.

En phase de conception, les équipes marketing analysent les besoins de couverture. L'élaboration du cadre contractuel qui régira les relations avec l'assuré et ses bénéficiaires, pour une durée de 10 ans en moyenne voire beaucoup plus, est un enjeu majeur qui implique la conformité, les actuaires, les médecins, les juristes, les gestionnaires, les informaticiens et les financiers.

La commercialisation des produits implique une relation étroite avec les réseaux de distribution partenaires pour former les conseillers et les accompagner. Les conseillers du réseau Amétis, salariés de CNP Assurances, assurent une commercialisation en direct ou en marque blanche.

En cours de vie du contrat, le traitement des millions de contrats requiert un dispositif de gestion de la plus haute qualité. En s'appuyant sur des technologies de pointe, CNP Assurances a développé une expertise particulière qui permet de conjuguer la gestion de volumes très importants et l'attention portée à chaque situation personnelle.

Dernière étape, la stratégie de placement des primes est décisive et complexe. Elle doit allier performance et sécurité pour garantir le respect des engagements financiers sans en connaître le terme. Les stratégies financières de CNP Assurances privilégient des horizons de placement longs, adossés aux horizons de ses engagements de passif.

² Effectif moyen employé par les entreprises consolidées

Eclairage sur les métiers d'actuaire et de médecin conseil au sein de CNP Assurances

Les actuaires sont présents dans les différents métiers et fonctions de l'entreprise. Ils sont garants de la modélisation, des mesures et de la valorisation des engagements pris par la compagnie. Ils contribuent ainsi à la gestion des risques à tous les niveaux en apportant leur expertise pour le développement pérenne et rentable de l'entreprise.

Ils contribuent également à l'innovation au service des enjeux commerciaux, de l'efficacité opérationnelle et du respect des dispositions réglementaires avec recours aux algorithmes de l'intelligence artificielle. L'une des récentes concrétisations proposée par les actuaires, une solution permettant d'accélérer la recherche des bénéficiaires, a été récompensée aux trophées de l'assurance 2018 dans la catégorie innovation relation client.

Les actuaires entretiennent également une étroite collaboration avec le monde académique et sont engagés dans différents travaux de place, en étant membres actifs de commissions et groupes de travail professionnels.

Les médecins de CNP Assurances ont tout d'abord un rôle de conseil auprès des nombreux acteurs de l'entreprise sur tous les sujets d'ordre médical. Ils garantissent l'établissement de l'ensemble des règles de confidentialité médicales au sein de CNP Assurances et tout particulièrement celles relevant des données personnelles de santé des assurés (validation de document médicaux, formation des acteurs...).

En plus de l'animation du réseau de correspondants médicaux, les médecins conseils sont l'interface entre les assurés et CNP Assurances ainsi qu'avec les médecins traitants sur tout ce qui est d'ordre médical et de la confidentialité.

Ils assurent un rôle de veille médicale permanente. Ainsi, en participant activement au groupe de travail "AERAS et droit à l'oubli" depuis 2015 et aux rencontres "Assurance et cancer" de l'Institut national du cancer (INCa) depuis plus de cinq ans, les médecins-conseils de CNP Assurances sont largement impliqués dans la prise en compte des nouvelles avancées médicales. Ils contribuent ainsi à la mise à jour de la grille de référence normant les conditions d'accès à l'assurance, au rythme des avancées thérapeutiques, des connaissances épidémiologiques et des évolutions réglementaires.

Le support de prestataires spécialisés

Pour mener à bien toutes les étapes de la vie du contrat, les collaborateurs de CNP Assurances s'appuient autant que de besoin sur des ressources externes, des sociétés de gestion reconnues pour la partie financière et des spécialistes d'ingénierie informatique pour déployer des systèmes complexes sur mesure et des outils digitaux au service des clients.

7.1.5 Comment CNP Assurances garantit ses engagements dans la durée

Les indicateurs de solvabilité et de solidité financière disent la capacité de CNP Assurances à maîtriser les risques et protéger les primes dans le temps. Au-delà, ses valeurs d'entreprise publique garantissent l'éthique des process et la protection des données des assurés.

La stabilité d'un Groupe public

Depuis l'introduction en Bourse des actions de CNP Assurances, en octobre 1998, la composition du conseil reflète la structure de contrôle de son capital social par quatre actionnaires historiques : la Caisse des Dépôts, La Banque Postale et BPCE (dont les participations sont portées par une société holding, Sopassure) et l'État. Ces actionnaires sont liés par un pacte d'actionnaires.

Le 30 août 2018, l'Etat, la Caisse des Dépôts (CDC), le Groupe La Poste et la Banque Postale ont annoncé leur intention de mettre en œuvre un projet de création d'un grand pôle financier public au service des territoires autour de la CDC et de La Poste, dans le cadre duquel la CDC deviendrait l'actionnaire majoritaire du Groupe La Poste et La Banque Postale deviendrait l'actionnaire majoritaire de CNP Assurances. La réalisation de l'opération reste soumise à différentes conditions préalables et suspensives.

Par ailleurs, CNP Assurances fait régulièrement appel aux investisseurs obligataires afin de renforcer ses fonds propres tout en optimisant ses coûts de financement.

Un ratio de solvabilité élevé

À fin décembre 2018, le montant des fonds propres Solvabilité 2 dont dispose CNP Assurances pour couvrir ses engagements (25,1Md€) est près de deux fois supérieur au minimum réglementaire (13,4 Md€), soit un taux de couverture de 187 %.

Une capacité durable à créer de la valeur

Depuis son introduction en Bourse en 1998, CNP Assurances a toujours dégagé un résultat net positif et distribué un dividende stable ou croissant. Son résultat net part du Groupe affiche un taux de croissance annuel moyen de près de 10% depuis vingt ans.

La protection des primes et leur bonne évaluation, clés de voûte de la durabilité, sont assurées via la maîtrise des risques (*voir partie Facteur de risque*) qui fait l'objet de toute la vigilance de CNP Assurances.

La durabilité du Groupe et de ses engagements s'appuie aussi sur les valeurs issues de son histoire et son sens de l'intérêt général déclinés à travers une déontologie intrinsèque et une volonté de transparence. La démarche de responsabilité sociétale déployée depuis 2006 assoit et formalise ces fondamentaux.

Une solidité financière reconnue

CNP Assurances est noté par deux agences de notation financière :

- **A** par Standard & Poor's, correspondant à une forte solidité financière (notation confirmée en octobre 2018) ;

- **A1** par Moody's, correspondant à un faible risque de crédit (première notation attribuée en juin 2018 et confirmée en octobre 2018).

7.1.6. Feuille de route et perspectives

Modèle multipartenarial, mix produits performant et expérience client simplifiée sont les trois clés de la stratégie d'avenir de CNP Assurances.

Une ambition, trois moteurs

Fort de ses résultats financiers solides, le groupe CNP Assurances ambitionne d'offrir toutes les solutions d'assurance aux clients de ses partenaires dans un monde digitalisé et ultra-concurrentiel en restant engagé dans les défis humains et environnementaux d'aujourd'hui et de demain.

Le développement de son activité s'appuie sur trois moteurs :

- Le développement du modèle multipartenarial conforté en 2018 notamment par la conclusion d'un protocole d'accord engageant de long terme avec Caixa Seguridade au Brésil*.
- La diversification du mix produits avec le développement de l'activité prévoyance/protection et de l'épargne longue (notamment l'épargne retraite et salariale), sur l'ensemble de ses marchés.
- L'accélération de la digitalisation pour rendre l'expérience client plus performante pour ses partenaires, plus humaine pour les assurés et plus agile pour ses collaborateurs.

Le développement des partenariats et la diversification du mix produit

CNP Assurances confirme le développement de ses partenariats et la diversification de son mix produit pour répondre aux besoins des clients finaux, particuliers et professionnels. L'évolution de la collecte vers la prévoyance/protection et l'épargne longue est confortée par les accords de distribution conclus avec La Banque Postale et BPCE, et les partenariats scellés avec Klésia et Malakoff Médéric Humanis en France, le partenariat renouvelé avec UniCredit en Italie, et l'accélération de la distribution de l'assurance emprunteur avec Santander Consumer Finance en Europe.

De même, notre alliance, avec AG2R LA MONDIALE au sein de notre filiale commune, Arial CNP Assurances, acteur majeur de la retraite supplémentaire en France, nous permet de poursuivre notre développement sur ce marché au cœur des nouveaux besoins. Ces nouvelles opportunités pour le Groupe sur les marchés notamment de l'épargne retraite et salariale devraient être confortés par la Loi Pacte.

Au Brésil, le protocole signé en 2018* prévoit un accord de distribution de long terme avec Caixa Seguridade et confirme l'accès exclusif aux 78 millions de clients de Caixa Econômica Federal sur les segments prévoyance, assurance emprunteur consommation et retraite. Cet accord sécurise l'activité à très long terme (2041) et conforte l'ambition du Groupe dans ce pays tout en poursuivant son expansion en Amérique latine.

(*) La réalisation de la transaction reste soumise à différentes conditions suspensives, dont notamment l'obtention des autorisations des autorités réglementaires compétentes en matière prudentielle et de concurrence.

L'accélération digitale au service de l'expérience client

La montée en puissance de la digitalisation sur les deux continents où le Groupe opère impacte les populations, leurs usages et leurs emplois. Cette forte dynamique de changement incite le Groupe à renouveler les modalités de protection des personnes et à imaginer des services innovants tant dans leur nature que dans leur accès.

L'accélération de la digitalisation des parcours clients, la diversification des canaux de distribution et la nouvelle approche client *human centric* sont les trois axes qui structurent les plans d'actions des *business units* avec un enjeu majeur : simplifier l'expérience de nos clients, de nos partenaires et de nos collaborateurs. Cette dynamique conforte le Groupe dans son ambition sans cesse renouvelée d'être un assureur responsable, partenaire de référence en Europe et en Amérique du Sud.

Le Groupe poursuit son programme d'investissement et de partenariat ambitieux avec des start-up innovantes, baptisé "Open CNP". L'objectif est d'accompagner financièrement la croissance de ces start-up tout en développant avec elles des solutions avancées dans des domaines porteurs : e-santé, fintech, assurtech, offres et technologies répondant aux nouveaux besoins de protection. À fin 2018, Open CNP a investi et noué des partenariats avec 6 start-up.

7.1.7. Impact du modèle d'affaires sur la société et l'environnement

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.

Le groupe s'efforce, via sa démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise d'identifier ses contributions positives et négatives sur la société et l'environnement en s'appuyant sur les Objectifs de développement durable (ODD) définis par l'ONU.

Six de ces objectifs sont particulièrement pertinents pour décrire les impacts de notre modèle d'affaires :

- 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) ;
- paix, justice et institutions efficaces (n°16).

ODD	Contributions du Groupe CNP Assurances à l'objectif	Enjeux RSE du groupe CNP Assurances (1)
 Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge	- Offre de produits adaptée à la santé de chacun et aux besoins des personnes à faibles revenus. - Actions de prévention via la filiale dédiée Filassistance International ou la plate-forme de services de santé, bien-être et bien vieillir : Lyfe. - Réduction des inégalités sociales de santé et actions de prévention via La Fondation d'entreprise de CNP Assurances. - Pour les collaborateurs, actions déployées par le service santé au travail sur ses principaux sites.	Accompagner les évolutions sociales et sociétales. S'engager à proposer des conditions de travail favorables.
 Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous	- Politique d'investissement intégrant des critères sociaux et environnementaux exigeants et politique active en termes d'investissements à impact (PME, start-up). - Politique RH du Groupe qui s'appuie sur une double promesse : être un employeur responsable et engagé. - Démarche de gestion des emplois et des compétences construites avec un objectif de qualité de vie au travail dans un contexte de transformations fortes. - Emploi de plus d'une centaine de jeunes en contrats d'alternance.	Intégrer les enjeux ESG et climat dans les processus d'investissement Attirer et développer les talents, développer les compétences S'engager à proposer des conditions de travail favorables
 Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre	- Contribution à la lutte contre l'exclusion financière et à la réduction des inégalités sociales de santé. - Accès facilité aux produits (pédagogie, support de communication pour sourds et aveugles). - Financement de petites entreprises connaissant des barrières financières et sociales. - Soutien à la diversité des ressources humaines, notamment auprès des jeunes, des seniors et des personnes en situation de handicap, reconnu par le Label Diversité. Promotion de l'égalité professionnelle hommes/femmes.	Accompagner les évolutions sociales et sociétales. Intégrer les enjeux ESG et climat dans les processus d'investissement (aspect social) S'engager pour la satisfaction client S'engager à proposer des conditions de travail favorables
 Établir des modes de consommation et de production durables	- Mise en place de filtres environnementaux dans la gestion des actifs et engagement actionnarial. - Sensibilisation et formation dédiées aux enjeux du développement durable auprès des collaborateurs. - Audits environnementaux demandés aux nouveaux fournisseurs pour favoriser les meilleures pratiques.	Intégrer les enjeux ESG et climat dans les processus d'investissement Transformer les services rendus aux assurés via le digital
 Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions	- Publication d'objectifs chiffrés en matière de lutte contre le changement climatique. - Dialogue sur la transition énergétique et écologique avec les entreprises dont CNP Assurances est actionnaire. - Participation active aux travaux des instances professionnelles - Communication auprès des collaborateurs sur ces actions en matière de gestion d'actifs.	Intégrer les enjeux ESG et climat dans les processus d'investissement

 Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes à tous aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous	▪ Mise en place de C@pEthic, un code de conduite qui rappelle et décrit comment mettre en pratique le respect des personnes, des biens et ressources du Groupe et le respect et l'éthique dans la conduite des affaires. ▪ Exclusion des investissements des paradis fiscaux, des producteurs d'armes à sous-munitions ou bombes antipersonnel, et des pays posant de graves problèmes au regard de la corruption.	Assurer une bonne éthique des affaires Intégrer les enjeux ESG et climat dans les processus d'investissement Protéger les données personnelles des assurés et des collaborateurs
---	---	---

CONTRIBUTIONS AUX OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE (ODD) DE L'ONU

ET AUX GRANDES TRANSFORMATIONS MONDIALES

⁽¹⁾. Les Enjeux RSE du Groupe CNP Assurances sont présentés dans la partie « Les enjeux pour promouvoir une société, un environnement et une économie durables ». La méthodologie de détermination de ces enjeux, leur gestion et les indicateurs clés de performance associés y sont décrits.

7.2 Une stratégie RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise), régulièrement mise à jour afin de demeurer ambitieuse et pertinente

Le rapport qui suit expose la démarche RSE du Groupe CNP Assurances à travers ses principaux enjeux. Il est nourri d'exemples d'actions menées dans l'ensemble du Groupe et a été rédigé conformément aux dispositions relatives à l'ordonnance 2017-1180 du 19 juillet 2017 et du décret du 9 août 2017 (transposition de la directive 2014/95/UE), qui définissent le contenu et le champ de la nouvelle Déclaration de Performance Extra-Financière.

Un Organisme tiers indépendant a procédé à des travaux visant à vérifier :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques incluant des indicateurs clés de performance et les actions relatifs aux principaux risques.

Les indicateurs, associés aux principaux risques et opportunités RSE pertinents pour CNP Assurances, identifiés à l'issue d'une analyse réalisée en 2018 (cf. 7.3) ont fait l'objet de tests de détail (identifiés par un ✓). Les autres éléments attendus tels que la présentation du modèle d'affaires (cf. 7.1), la méthodologie

d'analyse des risques et opportunités RSE pertinents pour CNP Assurances, ainsi que les politiques dédiées à la maîtrise de ces derniers, ont également fait l'objet de vérifications.

Acteur engagé dans la RSE, CNP Assurances est impliquée dans un grand nombre d'initiatives nationales et internationales depuis plus de 15 ans.

7.2.1 L'historique de nos engagements

Depuis sa création, le groupe CNP Assurances est engagé dans le respect des droits de l'homme et du citoyen tels que définis dans la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, et plus particulièrement dans les principes de l'Organisation Internationale du Travail et les réglementations du travail en vigueur propres à chaque pays. En adhérant au Pacte Mondial de l'Organisation des Nations Unies dès 2003, CNP Assurances a réitéré 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, CNP UniCredit Vita ont également adhéré au Pacte. Dernier en date, CNP Partners y a adhéré en 2018.

En tant qu'assureur et investisseur responsable, CNP Assurances a par ailleurs adhéré aux Principes pour l'Investissement Responsable (Principles for Responsible Investment) des Nations Unies en 2011. Quatre ans plus tard, Caixa Seguradora a signé les Principes pour une Assurance Durable (Principles for Sustainable Insurance) des Nations Unies.

Au cours des quatre dernières années, CNP Assurances a pris des engagements forts en faveur de la transition énergétique et écologique et pour lutter contre le réchauffement climatique. Signataire du Montreal Carbon Pledge, elle a rendu publique l'empreinte carbone de son portefeuille actions cotées détenues en direct en décembre 2015 et s'est engagée à la réduire.

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.

7.2.2 Des engagements RSE forts et alignés avec les Objectifs du Développement Durable de l'Organisation Mondiale des Nations Unies

Cette implication active de longue date s'inscrit de façon indissociable dans la démarche RSE du Groupe, structurée autour de trois engagements forts en ligne avec la stratégie de la Société :

- Contribuer à une société durable
 - o Lutter contre les inégalités, en évitant l'exclusion financière et grâce à la mutualisation.
 - o Satisfaire aux mieux les assurés.
 - o Assurer une bonne éthique des affaires.
 - o Déployer une politique RH responsable.
 - o Développer les actions sociales sur le terrain.
- Contribuer à un environnement durable
 - o Optimiser l'empreinte environnementale du fonctionnement interne.
 - o Accompagner notre relation client vers une économie décarbonée via les produits et les investissements.

- Contribuer à une économie durable
 - o Être un investisseur responsable.
 - o Être un acheteur responsable.

Face aux enjeux environnementaux et sociaux actuels et à venir, CNP Assurances recherche l'alignement de ses intérêts avec ceux de la Société en étant un acteur de la transition vers une économie décarbonée et inclusive. Sa politique d'investissement vise à contribuer à une croissance économique durable notamment au travers de ses engagements en faveur de la TEE et ses garanties assurantielles visent à contribuer à la lutte contre l'exclusion financière. CNP Assurances contribue ainsi à l'atteinte des Objectifs de développement durable (ODD) définis par l'ONU pour 2015-2030, et plus particulièrement à six 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) ;
- paix, justice et institutions efficaces (n°16).

7.3 Les enjeux pour promouvoir une société, un environnement et une économie durable

Les orientations stratégiques et les pratiques RSE du Groupe CNP Assurances se nourrissent en permanence de l'évolution des contextes réglementaire, social et sociétal.

Dans le cadre de la transposition de la directive européenne sur le reporting extra-financier, CNP Assurances publie la présente déclaration de performance extra-financière dans laquelle elle expose ses risques et enjeux RSE.

Les politiques et plans d'action associés à chacun de ces risques et enjeux s'articulent notamment avec les réglementations mises en place ces dernières années, telles que l'entrée en vigueur de l'Article 173 de la Loi de Transition Énergétique pour la Croissance Verte, la loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, également appelée « Sapin II », la Règlementation Générale sur la Protection des Données (RGPD), ou encore de la réglementation dite « PRIIPS ».

L'analyse intègre également une dimension dynamique permettant d'anticiper ceux pouvant être matériels, à court mais aussi à moyen et long terme. La digitalisation, l'allongement de la durée de vie, les nouveaux modes de consommation et le changement climatique concourent notamment à faire évoluer le métier d'assureur de personnes. CNP Assurances veille ainsi à faire preuve d'agilité dans le but de préserver la pérennité et la résilience de son modèle d'affaires.

La méthodologie de l'analyse des risques a reposé sur trois grandes étapes structurantes au cours desquelles les parties prenantes de CNP Assurances ont été impliquées et consultées :

1. En partant d'un univers de risques RSE générique, construit à l'aune de standards et de référentiels internationaux, un univers restreint a été défini, en cohérence avec le secteur d'activité, l'implantation géographique et les enjeux du Groupe. Pour ce faire, des entretiens ont été menés auprès de plusieurs directions (risques, ressources humaines, conformité, gestion d'actifs, etc.) et des filiales.

2. Chaque risque RSE a ensuite fait l'objet d'une cotation selon les deux critères : le niveau de gravité (pour les activités, collaborateurs ou assurés de CNP Assurances), et la probabilité d'occurrence.
3. A l'aune des différents couples « gravité – probabilité d'occurrence », les risques RSE de CNP Assurances ont enfin été hiérarchisés.

A partir de cette analyse, 11 risques principaux regroupés en 8 enjeux ont été identifiés comme prioritaires pour le Groupe, son activité, ses collaborateurs, ses clients, et plus généralement ses parties prenantes:

1. Accompagner les évolutions sociales et sociétales
2. Intégrer les enjeux ESG et climat dans les processus d'investissement
3. Transformer les services rendus aux assurés via le digital
4. S'engager pour la satisfaction des clients
5. Assurer une bonne éthique des affaires
6. Protéger les données personnelles des assurés et des collaborateurs
7. Attirer et développer les talents, développer les compétences
8. S'engager à proposer des conditions de travail favorables

Les risques associés à ces enjeux sont présentés ci-dessous et les politiques et actions mises en place par CNP Assurances sont décrites ci-après :

Enjeux	Risques principaux identifiés
Accompagner les évolutions sociales et sociétales	Non adéquation des produits et services d'assurance avec les conséquences de l'allongement de la durée de vie et l'accompagnement des assurés face aux problèmes de santé : <i>le métier d'assureur de personnes implique une prise en compte et un suivi des évolutions sociales et sociétales. En effet, l'allongement de la durée de vie et l'augmentation de la fréquence des maladies chroniques entraînent des répercussions sur le quotidien des assurés et de leurs proches telles que la dépendance. L'incapacité à mettre en adéquation les produits d'assurance et les services d'assistance avec ces évolutions constitueraient un risque aussi bien en termes de positionnement de marché que de satisfaction des assurés.</i>
Intégrer les enjeux ESG et climat dans les processus d'investissement	Risque d'absence ou de défaillance de prise en compte des enjeux ESG (Environnement, Social et Gouvernance) et climat dans les investissements : <i>l'absence ou la défaillance de prise en compte des enjeux ESG et climat poserait un risque sur l'approche long terme des actifs, et plus particulièrement ceux exposés aux risques climatiques (risques physiques et de transition).</i>
Transformer les services rendus aux assurés via le digital	Utilisation non optimale du digital dans les services rendus aux assurés : <i>une utilisation non optimale de ce levier de croissance dans les services rendus aux assurés constituerait un risque en termes de gain de nouveaux marchés et de satisfaction client.</i>

S'engager pour la satisfaction des clients	Incapacité à maintenir et améliorer la satisfaction client : <i>ne pas accorder une importance centrale à la satisfaction client, en veillant à maintenir une relation à la fois de confiance et de proximité, pourrait avoir un impact sur la création de valeur du Groupe.</i> Manque de transparence des offres vis-à-vis des clients : <i>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.</i> <i>Par ailleurs, dans le cadre de la digitalisation croissante des offres, informer au mieux le client avec un souci de pédagogie et de transparence est d'autant plus crucial. Le manque de transparence des offres vis-à-vis des clients peut se matérialiser par un risque réglementaire et constituerait également un frein à la bonne mise en œuvre de la stratégie du Groupe.</i>
Assurer une bonne éthique des affaires	Corruption et conflit d'intérêt dans le cadre des relations avec les tiers et Fraude, blanchiment de capitaux et financement du terrorisme : <i>au regard des évolutions réglementaires, les risques associés à ces thématiques de corruption ou de conflits d'intérêt dans le cadre des relations avec les tiers peuvent se matérialiser par des amendes significatives et des poursuites pénales (risque réglementaire). Ils peuvent également porter atteinte à l'image de marque.</i>
Protéger les données personnelles des assurés et des collaborateurs	Défaut de protection des données personnelles : <i>compte tenu des récentes évolutions réglementaires, notamment au sein de l'Union Européenne, le risque réglementaire se traduisant par un défaut de protection des données personnelles des assurés (violation de donnée) pourrait se matérialiser par des montants significatifs d'amendes ainsi que porter atteinte à l'image de marque.</i>
Attirer et développer les talents, développer les compétences	Manque d'attraction et de rétention des talents, non adéquation des compétences des collaborateurs avec les besoins de transformation et les évolutions des métiers : <i>l'incapacité à attirer, retenir mais également faire grandir les talents poserait un risque sur la croissance du Groupe, à l'heure où le métier d'assureur de personnes est en pleine évolution.</i>
S'engager à proposer des conditions de travail favorables	Non-respect des obligations réglementaires et des engagements relatifs à l'égalité des chances et la discrimination : <i>les situations présumées et avérées de harcèlement au travail et de discrimination constituent un risque de faire</i>

	<i>l'objet d'amendes, d'être impliqué dans des litiges, et de voir la marque employeur endommagée.</i> Non-respect de la réglementation et des engagements relatifs au bien-être et à la santé des collaborateurs : <i>le non-respect de la réglementation relative à la durée du travail et des temps de vie ainsi qu'à la protection de la santé ne représente pas uniquement un risque de nature juridique, mais également un risque de réputation pour la marque employeur de CNP Assurances.</i>
--	--

ENJEU 1 : ACCOMPAGNER LES EVOLUTIONS SOCIALES ET SOCIETALES**Non-adéquation des produits et services d'assurance avec les conséquences de l'allongement de la durée de vie et l'accompagnement des assurés face aux problèmes de santé**

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

L'évolution de la structure de la collecte, notamment axée sur la prévoyance/protection se poursuit résolument. Cette diversification du mix produits est confortée depuis deux ans par la conclusion de nouveaux partenariats avec AG2R La Mondiale, Klésia, et Malakoff Médéric Humanis en France.

En France, CNP Assurances est un acteur de longue date et de référence sur le secteur de la protection de la personne, et dispose de relations établies avec un grand nombre d'acteurs de la protection sociale. Afin de mieux répondre aux enjeux liés à l'allongement de la durée de vie, à l'augmentation de la fréquence des maladies chroniques, mais également à l'évolution des régimes de base et de la réglementation en matière de protection sociale complémentaire et à l'impact de la situation économique sur les comptes publics, les employeurs et les ménages, le Groupe s'est doté en 2014 d'une business unit dédiée à la protection sociale et aux services.

Elle intervient auprès des entreprises, des collectivités locales, des institutions de prévoyance, des mutuelles (fonctions publiques, interprofessionnelles, libérales, retraite, anciens combattants), des associations, des courtiers, des travailleurs indépendants et des particuliers en tant qu'apporteur de solutions en assurances de la personne, relation clients, services, assistance et accompagnement.

Parce que les enjeux liés à l'allongement de la durée de vie et l'accompagnement des assurés face aux problèmes de santé, telles que la dépendance ou la perte d'autonomie, entraînent des répercussions majeures sur le quotidien des assurés et de leurs proches, CNP Assurances a pour impératif stratégique d'enrichir ses offres en continu.

CNP Assurances cherche ainsi d'une part à avoir une bonne compréhension des besoins actuels et futurs de ses clients, et d'autre part, à développer des produits d'assurances, des services d'assistance et des actions de prévention incluant ces enjeux.

Indicateurs	2017	2018	Périmètre
Nombre de personnes assurées en protection/prévoyance ³	38 millions	37 millions	Groupe
Part de marché dépendance ⁴ √ (données n-1)	7% en assurance individuelle	9 % en assurance individuelle	CNP Assurances
Taux de refus assurances emprunteur	0,2%	0,2%	CNP Assurances
Nombre de clients bénéficiaires de prestations délivrées par le réseau Âge d'Or	38 000	41 000	Age D'or
Nombre de clients distributeurs Lyfe √	7	13	CNP Assurances
Nombre de bénéficiaires auxquels les prestations Filassistance sont proposées	Plus de 7 millions	Plus de 8 millions	CNP Assurances

³ Prévoyance, santé, assurance emprunteur et IARD, estimations fondées pour partie sur le nombre de contrats sous gestion

⁴ « Les contrats de prévoyance en 2017 », publié par la FFA, en juin 2018

Illustrations

L'étude des besoins actuels et futurs des assurés à l'aune des évolutions sociétales

Pour être à l'écoute de ses parties prenantes, et en premier lieu de ses assurés, CNP Assurances et ses principales filiales réalisent régulièrement des études qualitatives et quantitatives afin d'anticiper les conséquences des évolutions sociales et démographiques pour son activité d'assureur de personnes.

Depuis 2017, CNP Assurances dispose d'une plateforme digitale 24/7, la communauté « You and Us ». Cette communauté permet des échanges avec 300 membres actifs sur les usages et les attentes de différentes générations (Y, X, et Baby-Boomers). Cet espace d'écoute et de co-création permet notamment de dégager des premières tendances des évolutions sociétales.

Plus récemment, CNP Assurances a lancé un Lab Innovation avec les partenaires de CNP Patrimoine : après une première expérience très positive en 2018, plusieurs partenaires et collaborateurs de l'entreprise seront sollicités régulièrement autour d'une « démarche de co-construction » de nouveaux produits et services.

La Dépendance et l'allongement de la durée de vie, deux thématiques au cœur des réflexions

Sur les problématiques de l'allongement de la durée de la vie, et 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 en 2017 une réflexion ouverte aux partenaires et à la société civile avec la start-up The Boson Project : un livre blanc « fracturation et nouveaux horizons, redessiner les solidarités en France » a ainsi retranscrit les enseignements de la réflexion menée sur toute l'année.

Cette démarche d'écoute se traduit également à travers celle menée depuis 2018 par le réseau Ametis qui associe désormais systématiquement le client à l'évolution de ses offres et services. Ainsi, des clients ont contribué à des travaux sur la dénomination des métiers de conseillers et à une réflexion engagée sur la dépendance.

Sur cette dernière thématique, un comité Dépendance a été créé au sein de la Business Unit Protection sociale et services dont l'objectif double permettra une rénovation du produit Dépendance tout en l'enrichissant de services répondant aux besoins des assurés couverts par ces contrats.

Ce comité Dépendance se nourrit des travaux et réflexions réalisés à l'occasion du projet Quinquas+ entamé en 2017 et poursuivi en 2018. Le projet Quinquas+ a pour objectif de réfléchir à une gamme de produits à destination des Quinquas+ en cernant en amont leurs besoins et leurs attentes. Il a permis de mettre en œuvre une nouvelle façon d'imaginer et concevoir les offres dans l'entreprise.

Enfin, dans le cadre du lancement, en octobre 2018, du débat et de la concertation « grand âge et autonomie » lancés par le Ministère des Solidarités et de la Santé, CNP Assurances contribue à la réflexion en participant à des travaux avec la FNMF et la FFA ainsi qu'avec la Caisse des Dépôts.

Des services d'assistance et de prévention ciblés pour un véritable accompagnement des assurés

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. Trois exemples viennent illustrer cette démarche :

- *Filassistance International* : détenu à 66 % par CNP Assurances au sein du groupe Assuristance, Filassistance International continue également de développer son offre de services de proximité à la personne dont les prestations sont proposées à plus de huit millions de bénéficiaires dans tous les domaines de l'assistance, depuis les services des plus classiques aux plus innovants en combinant les nouvelles technologies de l'information et de la communication avec ses savoir-faire et son cœur de métier qu'est la relation humaine. Filassistance International met ainsi en application son rôle de « facilitateur de vie » en s'appuyant sur un réseau de 10 000 prestataires sélectionnés pour leur efficacité, leurs compétences et leur sens de l'accueil. Une équipe médico-psycho-sociale composée de psychologues, d'assistants de service social, et de médecins, permet en interne d'assurer une prise en charge globale de l'adhérent qui fait appel à ses services. Filassistance International propose par ailleurs 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 ou de cancer. Pour soutenir les actions contribuant à une meilleure intégration des personnes en situation de handicap dans la société, Filassistance International s'est engagé depuis quelques années en faveur du Fonds Handicap & Société, créé par la Mutuelle Intégrance. Le fonds de dotation Handicap & Société a pour mission de susciter et de développer le dialogue entre les associations du handicap et l'ensemble des partenaires sociaux, économiques et politiques. Il se veut une référence en matière de réflexion et de propositions sur le handicap, la dépendance, l'autonomie, les ALD, etc.
Enfin, Filassistance International poursuit la digitalisation de ses offres, par la création, le développement et la promotion de sites digitaux pour ses partenaires. Dans un langage simple et clair, ces sites permettent aux assurés de connaître en quelques clics les garanties auxquelles ils ont droit afin de leur apporter davantage de transparence et de pédagogie sur leurs contrats souscrits.
- *L'enseigne Âge d'Or Services*, filiale de services à la personne à destination des personnes âgées dépendantes, acquise par CNP Assurances en 2001, apporte en renfort son réseau. En 2018, ce sont près de 41 000 clients (personnes âgées, dépendantes ou en situation de handicap) qui ont bénéficié de prestations délivrées par 123 agences Âge d'Or qui emploient plus de 1 650 salariés. Au cours de l'année 2018, le renforcement de cette filiale permettant de la rendre plus performante et d'adapter ses services aux besoins de la population vieillissante a été validé par les instances dirigeantes de CNP Assurances et un plan de transformation s'est engagé fin 2018.
- *Lyfe* : la plateforme digitale Lyfe propose des services santé et bien-être et bien vieillir qui tous permettent de faciliter l'accès aux soins (accès à l'information, accès géographique et économique). Celle-ci a pour ambition de contribuer à une nouvelle conception de l'assureur de personnes, accompagnateur de chacun au quotidien. Destinée aux adhérents des mutuelles, institutions de prévoyance et aux salariés des entreprises partenaires et clients de CNP Assurances, Lyfe propose une offre de services innovante, en complément des produits de santé, de prévoyance et des prestations d'assistance. L'objectif est de rendre les communications plus interactives et de proposer des services de prévention, de coaching, d'accès à des services qualifiés de santé et d'aide aux aidants afin de répondre aux besoins des utilisateurs tout au long de leur parcours de vie, que ce soit à domicile, en milieu hospitalier ou au travail.

Une offre d'assurance se voulant universelle et adaptée aux risques de santé de tous

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 écrêtées avec des conditions élargies depuis 2012. Le taux de refus en assurance emprunteur est maintenu à 0,2%% depuis 10 ans.

S'agissant des risques de santé aggravés, 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 inscrite 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 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.

Le Groupe Caixa Seguradora propose quant à lui un produit intégrant un bilan de santé comprenant une visite préventive annuelle auprès d'un gynécologue appartenant à un réseau accrédité présent dans les principales capitales des états du Brésil.

Des campagnes de prévention afin de sensibiliser le plus grand nombre

Contribuer à une société durable, un des trois engagements forts de CNP Assurances, c'est également protéger en amont les personnes et sensibiliser le grand public :

- *Cespetiteschoses.fr* : 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.
- Dans les filiales internationales, CNP Cyprus Insurance Holdings a tenu une conférence sur les « Champs Electromagnétiques et leur effet sur le corps humain » destinée à ses clients et collaborateurs, et, en Argentine, CNP Assurances Compañía de Seguros utilise les réseaux sociaux pour poster chaque semaine des messages mettant l'accent sur des sujets et problématiques liés à la durabilité, comme la santé, la prévention, la mobilité durable ou la protection de l'environnement.

ENJEU 2 : INTEGRER LES ENJEUX ESG⁵ ET CLIMAT DANS LES PROCESSUS D'INVESTISSEMENT

Risque d'absence ou de défaillance de prise en compte des enjeux ESG et climat dans les investissements

Les entités du Groupe CNP Assurances sont principalement des compagnies d'assurances de personnes. À ce titre, elles gèrent les actifs adossés aux droits des assurés et pour compte propre, de façon directe et indirecte au travers de sociétés de gestion externes.

Convaincue que la prise en compte des critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) dans l'évaluation d'un placement contribue à la création de valeur et optimise le couple rendement/risque dans le temps, CNP Assurances, en tant qu'investisseur de long terme, a déployé depuis plus de dix ans une stratégie d'investisseur responsable au sein des différentes classes d'actifs. Cette stratégie est pilotée en France en s'appuyant notamment sur l'expertise extra-financière des sociétés de gestion LBPAM et Ostrum AM, et reflète les engagements du Groupe auprès du Pacte Mondial, des PRI et de la déclaration de Kyoto de l'Association de Genève.

La stratégie d'investisseur responsable s'est également concrétisée par la mise en place d'une politique ESG d'exclusion pour l'ensemble du Groupe.

Elle a été complétée depuis 2015 par une stratégie « bas carbone » en faveur de la transition énergétique et écologique, et prise en compte progressivement dans les différents compartiments d'actifs. L'objectif est double : protéger les actifs adossés aux droits des assurés et créer de la valeur pour toutes les parties prenantes de CNP Assurances.

Indicateurs	2017	2018	Périmètre
% des actifs financiers passés au filtre ESG √	80%	81%	CNP Assurances
Montant des actifs financiers du Groupe passés au filtre ESG	275 Mrd€	279 Mrd€	Groupe
Nombre de fonds private equity notés sur les sujets ESG	18	14	CNP Assurances
% des fonds infrastructures ayant répondu au reporting ESG	67%	65%	CNP Assurances

⁵ Enjeux ESG : Enjeux Environnementaux, Sociaux, et de Gouvernance

Preuve de son engagement en tant qu'investisseur responsable, CNP Assurances s'est fixé des objectifs chiffrés ambitieux concentrés sur le volet « bas carbone » de la politique ESG. Un point d'étape à fin 2018 indique que l'ensemble des actions menées ont permis de délivrer une performance satisfaisante :

Objectif	Taux d'atteinte de l'Objectif fin 2018
Réduction de l'Empreinte carbone sur les actions cotées détenues en direct (0.25 teqCO ₂ par millier d'euros investi en 2021, soit -47% entre 2014 et 2021)	91%
Réduction des émissions de Gaz à Effet de Serre liées à la consommation d'énergie du patrimoine immobilier détenu en direct (en Teq CO ₂ /m ² /an : -40% entre 2006 et 2021) ⁶	85%
Nouveaux investissements « verts » en faveur de la TEE (5Md€ entre 2018 et 2021)	61%
Exclusion des acquisitions dans les entreprises dont plus de 10% du chiffre d'affaires est lié au charbon thermique	100%

⁶ Evolution de l'indicateur :

Pour répondre aux objectifs de la France et dans le cadre de son volet « bas carbone » CNP Assurances a fait évoluer son indicateur en s'engageant à réduire de 40% à échéance de 2021 ses émissions de Gaz à effet de serre liées à la consommation énergétique de son patrimoine immobilier détenu en direct ou via des filiales détenues à 100%.

Illustrations

Hormis dans le cas de l'exclusion ESG, l'approche mise en œuvre au sein de CNP Assurances ne peut être déclinée de manière uniforme sur les classes d'actifs détenues en portefeuille (actions, titres non cotés tels que l'immobilier, titres obligataires corporate ou souverains, et fonds).⁷

L'exclusion ESG : une stratégie commune à l'ensemble des classes d'actifs

- *Exclusion de valeurs* : dès 2008, CNP Assurances a exclu 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, chiffre ramené à 10% en décembre 2018. Sur les actifs existants, la détention d'actifs financiers dans ce secteur est limitée au seuil de 25 % du chiffre d'affaires. Elle a, de plus, choisi de ne plus investir dans les entreprises les plus impliquées dans le développement de nouvelles centrales à charbon.

Par ailleurs, dans le cadre de ses analyses ESG, 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'exclusion est soumise au Comité d'investissement.

- *Exclusion de pays selon l'équilibre de la gouvernance ainsi que la coopération et la transparence fiscale* : CNP Assurances a défini une liste de pays sur l'ensemble de ses investissements (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).

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 du Groupe Natixis IM, et depuis 2009 avec ceux de LBPAM sur les titres en risque et les enjeux en cours.

Pour intégrer davantage les critères ESG, durant l'année 2018, la gestion des actions détenues en direct s'est progressivement alignée sur des portefeuilles modèle pondérant fortement la contribution à la transition énergétique et écologique, portefeuilles modèle déployés en collaboration avec La Banque Postale Asset Management (LBPAM) et Mirova (Natixis Investment Managers).

⁷ Le Rapport Investissement Responsable de CNP Assurances décrivant en détail la prise en compte des facteurs extrafinanciers dans la gestion des actifs et contribution à la transition écologique et énergétique est disponible sur le site internet : www.cnp.fr

Depuis 2005, CNP Assurances a engagé une politique active de vote dans les assemblées générales des sociétés cotées dont elle est actionnaire en direct. 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 leurs caractéristiques spécifiques, de leur secteur d'activité ainsi que des réglementations nationales. En 2018, CNP Assurances s'est opposé à 20,3% des résolutions proposées.

Obligations d'entreprise

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 (groupe NIM et LBPAM). L'analyse ESG des titres bénéficie de la veille trimestrielle sur les actions cotées mise en place depuis 2006 avec ses mêmes analystes extra-financiers.

Patrimoine immobilier

Avec un patrimoine immobilier de 12,6 Md€ en valeur nette comptable, CNP Assurances est un acteur important du secteur. Elle en confie l'asset management 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 en contractualisant 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 ».

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 58% fin 2018.

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. 14 fonds ont été notés en 2018.

Un reporting sur les éléments environnementaux, sociétaux et de gouvernance est également introduit lors de nouveaux investissements en infrastructures. En 2018, 65 % des fonds infrastructure ont répondu à ce reporting ou communiqué un reporting volontaire propre.

Investissements à impact, soutien aux start-ups et PME

Au-delà de sa politique d'investissement intégrant des critères ESG, CNP Assurances est par ailleurs engagée en termes d'investissements à impact environnemental et/ou sociétal indirectement via des fonds à impact ou directement via le capital investissement.

CNP Assurances a investi dans plusieurs fonds à plus-values sociales pour un montant total engagé de près de 210 M€ à fin 2018 : financement de petites entreprises connaissant des barrières sociales dans l'accès aux fonds propres, soutien de PME en difficulté, financement de l'économie sociale et solidaire, hébergement de publics en difficulté.

Pour ce qui relève des investissements combinant les aspects environnementaux et sociétaux, 3,6 Md€ d'OPCVM ISR ont été souscrits par CNP Assurances, soit 11 % des encours de la totalité des OPCVM non dédiés détenus fin 2018.

Avec le programme OPEN CNP lancé en 2016, CNP Assurances consacrera 100 M€ sur cinq ans au développement de partenariats avec des startups innovantes dans des domaines d'activité proches des siens.

La promotion de l'investissement responsable auprès des assurés

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 en unités de compte 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.

À la fin de l'année, près de 199 000 contrats d'assurance vie individuelle de CNP Assurances comportent des fonds ISR. Ils représentent un encours de 1 060 M€ en augmentation de plus de 31 % par rapport à fin 2017.

Depuis juin 2018, les contrats d'assurance-vie commercialisés par LBP proposent une offre « Conviction ISR » dont tous les supports ont reçu le label ISR.

CNP Assurances a renforcé cette année son offre de supports ISR dédiée à la clientèle patrimoniale : nommée CNP Ethique, cette offre permet à ses partenaires, banques privées, plateformes de CGPI et family officers, de disposer de 22 UC sur des thématiques ISR au choix du client : environnement, capital humain, sectoriel.

L'ISR est également représenté via des supports comme CNP Développement Durable pour Ametis ou Mirova Europe Environnement et Mirova Emploi France pour BPCE. Pour les contrats du réseau Ametis (CNP Trésor Projets et CNP Trésor Performance), un nouveau support en unités de compte « Candriam SRI Equity World » a été intégré fin 2018.

En sus de ses offres ISR, des actions de sensibilisation des assurés et des partenaires sont menées.

- Tous les ans, CNP Assurances, forte de ses engagements, promeut dans plus de 19 millions de courriers composés aux assurés (adressés par courriers postaux ou 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.
- La plaquette 2018 « L'essentiel RSE » intègre des informations sur la stratégie d'investisseur responsable de CNP Assurances. Elle est mise à disposition des assurés sur le site cnp.fr.

CNP Assurances et les enjeux Climat

La démarche d'investisseur responsable de CNP Assurances soutient la transition écologique et énergétique depuis plusieurs années.

Investissements en faveur de la TEE

CNP Assurances 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 les forêts. A fin 2018, 3,1 Md€ ont été réalisés.

MFPrévoyance a, pour sa part, investi à hauteur de 12 M€ dans des Greenbonds fin 2018 et CNP UniCredit Vita détient 21 M€ d'investissements contribuant à la protection de l'environnement et à la lutte contre le changement climatique.

Calcul de l'empreinte carbone du portefeuille financier

L'engagement de réduction de l'empreinte carbone du portefeuille action (cf. ci-dessous) permet à CNP Assurances de renforcer le rôle d'actionnaire responsable et de conforter le dialogue avec les émetteurs. L'effet de levier de l'investisseur devient réel avec la multiplication des engagements de place auxquels CNP Assurances a pris part depuis 2015 : signature du Montréal Carbon Pledge ; renforcement de son engagement de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) du portefeuille action année après année accompagné de son adhésion au Climate Action 100+.

- Portefeuille actions cotées

Cette empreinte est estimée au 31 décembre 2018 à 0,27 teqCO₂/millier d'euros investis. CNP Assurances s'est fixé comme objectif de réduire le niveau atteint au 31 décembre 2014 de 47% à horizon 2021, en privilégiant le dialogue avec les entreprises dont elle est actionnaire. Cet indicateur, utile pour piloter la décarbonation du portefeuille, reste incomplet 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.

- Portefeuille obligations corporate cotées

Poursuivant son engagement auprès du Montréal Carbon Pledge, CNP Assurances calcule depuis 2016 l'empreinte carbone de l'ensemble de ses actifs corporate. L'estimation des émissions de GES est réalisée en tenant compte uniquement des déclarations des sociétés en portefeuille. De nombreuses entreprises ne fournissant pas cette donnée, l'estimation couvre 67 % du portefeuille et s'élève à 0,09 teqCO₂ par millier d'euros investis au 31 décembre 2018.

Performance énergétique du patrimoine immobilier

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 : 35 % de la surface du patrimoine immobilier en gestion directe est certifié ou labélisé en énergie, en environnement ou en exploitation à fin 2018, en augmentation par rapport à 2017. Depuis 2009, l'évaluation environnementale des nouvelles acquisitions est systématique.

Anticipant les exigences des lois Grenelle 1 et 2, dans l'attente de la parution des décrets d'application correspondants, la performance énergétique de 135 actifs immobiliers détenus en pleine propriété fin 2018 a déjà été analysée.

CNP Assurances a estimé un programme de travaux de 170 M€ à terme, avec comme objectif de réduire les émissions de gaz à effet de serre liées à la consommation d'énergie de son patrimoine immobilier détenu en direct de 40 % à l'horizon 2021, à partir de l'année de référence de 2006.

Les forêts : une opportunité écologique

Avec 57 090 hectares de forêts à fin 2018, CNP Assurances est le premier propriétaire privé de France. La Société Forestière, filiale à 50 % de CNP Assurances, assure la gestion durable des forêts respectant la biodiversité et anticipant le changement climatique, formalisé dès 2001 via une charte. Dès 2003, en parallèle à la certification ISO 9001, l'ensemble des forêts du patrimoine de CNP Assurances a été certifié PEFC, ou est en cours de certification pour les nouvelles acquisitions, attestant ainsi que le bois est issu de forêts gérées durablement

En 2018, la croissance des arbres de CNP Assurances a permis de stocker 495 021 tonnes de CO₂. Après déduction des bois vendus et de ceux abattus, le bilan net de l'exercice 2018 s'élève à 204 179 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 Iniciativa Verde (THE GREEN INITIATIVE).

La gestion du risque physique et de transition

CNP Assurances s'attache à analyser le risque physique et le risque de transition de son portefeuille d'investissement.

Pour le risque physique :

- Sur le patrimoine immobilier, l'évolution des aléas climatiques a été analysée pour un horizon proche (2021-2050), comparés à un climat dit de « référence » (1971 – 2000), suivant deux scénarios d'évolution des émissions de gaz à effet de serre établis par le GIEC (groupe d'expert intergouvernemental sur l'évolution du climat). Afin d'établir le niveau d'exposition actuel et futur de chacun des actifs immobiliers, une liste d'indicateurs climatiques à évaluer sur la période de référence et la période future a été définie pour chaque aléa précédemment identifié. Ces indicateurs climatiques ont été utilisés pour interroger les modèles climatiques aux latitudes et longitudes des actifs de CNP Assurances.
- Pour les forêts, plusieurs critères sont pris en considération dont par exemple l'analyse de la répartition géographique des actifs forestiers.
- En 2018, une analyse du risque physique des portefeuilles Actions et Obligations (corporate et Souverains) a également été initiée.

S'agissant du risque de transition, plusieurs analyses sont menées afin de mieux appréhender ce risque :

- Suivi du poids des secteurs considérés comme étant les plus exposés au risque de transition : Energie, Transport, Matériaux et Construction, Agriculture-Alimentation,
- Mesure de l'empreinte carbone du portefeuille Actions et Obligations Corporate,
- Mesure des émissions évitées par les travaux de rénovation des bâtiments depuis 2012
- Mise en place renforcée en 2018 d'une « politique Charbon »
- Réalisation en 2018 d'une étude d'alignement 2°C sur les portefeuilles Actions et Obligations corporate par 2Dii. L'étude s'appuie sur un scénario « Beyond 2°C » (B2DS), qui correspond à 50% de chance de limiter la hausse de la température moyenne à 1.75°C et fournit une analyse de scénario sur 5 secteurs : énergies fossiles, automobile, ciment & acier, aviation & transport maritime, production d'électricité, selon différences sources d'énergie (charbon, gaz, renouvelables, pétrole).

ENJEU 3 : TRANSFORMER LES SERVICES RENDUS AUX ASSURES VIA LE DIGITAL

Utilisation non optimale du digital dans les services rendus aux assurés

La transformation digitale représente à la fois un défi et une opportunité pour CNP Assurances de transformer les services rendus aux assurés, en leur proposant des solutions toujours plus proches de leurs attentes. Elle bouscule l'expérience client, et permet plus que jamais de personnaliser leur protection.

La montée en puissance de la digitalisation sur les deux continents où le Groupe opère a des conséquences sur les populations, leurs modes de vie et leurs emplois. Cette forte dynamique de changement amène à renouveler les modalités de protection des personnes et à concevoir des services nouveaux tant dans leur nature que dans la manière de les offrir. Le Groupe CNP Assurances a par conséquent fait le choix ambitieux et stratégique de devenir l'entreprise d'assurance digitale de référence en Europe et en Amérique du Sud à l'horizon 2020.

Digitalisation des parcours clients, diversification des canaux de distribution et développement d'une approche centrée sur le client sont les trois axes qui structurent les plans d'actions des *business units*. Cette approche concourt à la transformation du Groupe et bénéficie de nombreuses actions d'innovation participative visant à créer de la valeur, aussi bien pour le client que pour le collaborateur. Ces actions ne doivent pas être dissociées des efforts d'efficacité énergétique des infrastructures mises en œuvre afin de soutenir la stratégie digitale du Groupe.

Indicateurs	2017	2018	Périmètre
Nombre de clients utilisant @dèle	1400	6000	CNP Assurances
Nombre de clients utilisant Youse	110 000	125 000	Caixa Seguradora
Note moyenne de satisfaction des utilisateurs du site e-bénéficiaires	so	3,9/5	CNP Assurances

Illustrations

L'accélération de la mise en œuvre de la stratégie digitale, entamée au cours de l'année 2017, s'est poursuivie en 2018 avec de nouveaux services pour nos assurés et de nouvelles solutions accessibles en ligne.

Des outils digitaux pour améliorer les services destinés aux clients

De la souscription

- CNPnet est la plateforme unique de traitement des questionnaires de santé dans l'objectif d'une souscription à l'assurance emprunteur. En 2018, 59% des questionnaires de santé sont remontés automatiquement par CNPnet pour traitement auprès des équipes de gestion.
- Dès 2014, CNP Assurances avait lancé l'iQS avec signature électronique afin d'accompagner la digitalisation des processus bancaires en matière de crédits immobiliers et consommation. 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. En 2018, le portail a été enrichi du questionnaire de santé simplifié qui remplace la déclaration d'état de santé (DES) qui pouvait être réalisée uniquement en agence bancaire. 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 leurs formalités de santé 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 sans avoir à se déplacer dans une agence bancaire. À fin 2018, CNP Assurances propose ce portail aux clients de nos partenaires, réseaux BPCE, BPE, Mutuelles, mais aussi Boursorama Banque, ING direct, BPI France.

Pour certains de nos partenaires, 100% des dossiers sont 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 confirme pour CNP Assurances une généralisation programmée de l'iQS.

- Pour le réseau de CNP Assurances, Ametis, le client peut effectuer des demandes libres en ligne telles que des demandes d'informations, d'opérations grâce au portail mis à disposition des clients. En 2018, toujours soucieux d'être au plus près des besoins, des clients ont testé de nouvelles fonctionnalités digitales avant leur déploiement.
- En fin d'année, CNP Patrimoine a mis à disposition de l'ensemble de ses partenaires un portail permettant d'accéder à un univers de 6 services. CNP Patrimoine a été, en outre, précurseur sur le marché de la gestion privée en proposant en 2018 la souscription avec signature électronique.

... A la mise en œuvre des prestations ...

- Avec @dèle, site de déclaration en ligne des demandes de prise en charge en matière d'assurance emprunteur, salué par les assurés de CNP Assurances, déployé à l'ensemble des clients en couverture de prêt de La Banque Postale, du Crédit Immobilier de France, de Boursorama Banque et d'ING Direct, l'ensemble des étapes de la vie du dossier est désormais full digital. Créé 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, ce site n'a cessé d'évoluer avec l'aide des retours de l'expérience utilisateur et le fruit d'ateliers co-animés avec une start-up. Ainsi la totalité du parcours assuré, la constitution du dossier, le suivi administratif ou la prolongation d'arrêt de travail sont full digital. En 2018, plus de 87 000 visiteurs ont accédé au site @dèle (découverte et/ou consultation) ; plus de 6 000 utilisateurs ont déclaré une demande de prise en charge avec l'ouverture d'un dossier.
- En 2018, la modernisation des échanges et la relation directe avec l'assuré franchissent une nouvelle étape avec Diap@son qui permettra à l'assuré de suivre l'intégralité de son évaluation médicale en ligne. Le déploiement de cette activité full on line permet l'optimisation des délais de réponse apportée à nos assurés tout en sécurisant leurs données médicales. Plus de 15 700 évaluations médicales ont été réalisées en six mois de temps.

- En 2018, CNP Assurances lançait e-beneficiaire, un service en ligne innovant permettant aux bénéficiaires d'un contrat d'assurance vie CNP Assurances du réseau Ametis de constituer leur dossier sur le site e-beneficiaire.cnp.fr. Pour les bénéficiaires, e-bénéficiaire représente la possibilité de constituer et de suivre leur dossier en totale autonomie depuis un accès personnel directement sur le site dédié. Une assistance en ligne permet de répondre aux demandes éventuelles. Pour les collaborateurs CNP Assurances, c'est un process simplifié, la sécurisation de dossiers, un traitement optimum des demandes des bénéficiaires dans des délais plus courts.
- La simplification des démarches de l'assuré c'est aussi le Voicebot : en cas de sinistre, pouvoir faire sa déclaration immédiatement rassure le client, y compris en dehors des heures d'ouverture du service relation client, où le Voicebot prend désormais le relais. Le robot engage la conversation avec un langage naturel et guide l'assuré dans sa demande de prise en charge. Testé par nos clients le Voicebot a déjà répondu à plus de 9 000 appels depuis son lancement en mars 2018. Le robot s'appuie sur des technologies très innovantes qui lui permettent d'apprendre. Appel après appel, le robot s'améliore et améliore la relation client. Objectif : répondre 24h/24 et 7j/7 et garder le contact humain pour le meilleur.

... En passant par la vie des contrats

Un autre exemple de service digital peut s'illustrer à travers la plateforme Lyfe (cf enjeu 1 – page 8) qui a été conçue pour être web responsive afin d'améliorer l'expérience client.

L'animation de la plateforme est réalisée grâce aux techniques de marketing digital. Un chatbot a été mis en place au début de l'année pour faciliter la relation client.

Par ailleurs, Lyfe noue des partenariats avec des startups afin d'enrichir son offre de services.

Enfin, l'ensemble des travaux de développement et de création de fonctionnalités et de services s'opère en adoptant une approche totalement privacy by design et security by design.

Une autre approche du digital s'illustre avec la solution Dial Once de SVI (Serveur Vocal Interactif) visuel qui améliore et simplifie le parcours de nos clients qui souhaitent entrer en relation avec un service de CNP Assurances.

Cette solution est accessible 24 H/24 et 7 jours/7 :

- Par téléphone : le numéro du standard CNP Assurances est digitalisé soit via smartphone équipé d'une application partenaire de Dial Once, soit via smartphone sur le site cnp.fr ou en cliquant sur un widget téléphone,
- Sur le site cnp.fr en mode PC ou tablette, en cliquant sur le bouton « Contactez-nous ».

L'utilisation de cette solution depuis fin 2017 a ainsi permis à nos clients de trouver, de façon simple et autonome, une réponse à leur question soit sur une page de l'interface ou via un formulaire, par e-mail, SMS, sur le site clients de CNP Assurances ou celui du partenaire ou auprès d'un conseiller téléphonique.

CNP UniCredit Vita organise quant à elle des campagnes de dématérialisation pour inciter les clients à s'inscrire à l'espace réservé du site web pour contrôler leurs documents contractuels et l'état de leurs versements.

Des offres et solutions en ligne

- En septembre 2016, Caixa Seguradora a été la pionnière dans la commercialisation directe de produits d'assurance 100 % online (assurance automobile, multirisque habitation et prévoyance) avec le lancement de Youse sa plateforme 100 % digitale. Véritable succès commercial depuis son lancement il y a 2 ans, Youse a d'ores et déjà conquis 125 000 clients, Le succès de cette plateforme digitale conforte CNP Assurances dans sa volonté de conquérir de nouveaux clients full digital en Amérique latine et en Europe.
- Filiale à 100% de CNP Assurances, Youse propose en France depuis 2018 une solution 100% en ligne de garantie locative totalement inédite sur le marché de l'immobilier. Quel que soit leur statut : CDI ou CDD, étudiants, autoentrepreneurs, freelance ou encore professions libérales, tous les locataires peuvent désormais obtenir un garant avec une réponse en moins de 24 H. Youse offre ainsi au locataire un garant qui s'adapte à sa situation et qui s'engage auprès du propriétaire à reverser le loyer quoiqu'il arrive. Youse change les règles de la location pour mieux les adapter aux nouveaux usages.
- Dans le cadre du Projet Cl'App, lancé fin 2016 dans le but de tester l'outil de vente en ligne, CNP UniCredit Vita a travaillé à la mise au point d'un premier produit de prévoyance 100% digital suivant un process entièrement paperless. Avec la nouvelle ligne de produits Choose et le premier produit Choose Smart, disponible depuis fin août 2017 sur une plateforme web et depuis mai 2018 sur application mobile (iOS + Android), CNP UniCredit Vita entend sensibiliser de nouvelles catégories de clients, en particulier les plus jeunes, sur la culture de la protection grâce à une communication smart et une approche intuitive. L'objectif de ce projet, toujours en phase d'expérimentation, est également d'élargir le concept de protection de la personne à l'environnement en introduisant pour chaque nouveau produit un élément de responsabilité sociétale d'entreprise : pour le premier produit, CNP UniCredit Vita a choisi le thème de l'environnement et en particulier des changements climatiques, combiné à une approche sociale : pour tout nouveau contrat souscrit, CNP UniCredit Vita participe à un projet de reforestation en Sicile en s'engageant à faire planter un arbre (oranger) dans les territoires confisqués à la mafia. L'objectif est double : contribuer à la compensation des émissions de CO2 dérivant des activités et à la vie locale, la reforestation étant réalisée à travers des associations locales de volontaires.
- En partenariat avec CNP Assurances, EasyBourse, le courtier en ligne de La Banque Postale, a lancé EasyVie, un contrat d'assurance vie 100% en ligne⁸. Les clients ont également la possibilité d'être accompagnés par un conseiller EasyBourse pour la souscription et pour toutes leurs opérations via un partage des écrans. Des conseillers sont à la disposition des clients par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9 h à 12 h.

Commercialisée depuis fin février 2018, cette offre propose, de manière totalement dématérialisée, un contrat modulable avec deux modes de gestion au choix : une gestion libre ou un mandat d'arbitrage.

⁸ Accessible sur le site internet easybourse.com - Sont disponibles sur easybourse.com : la souscription, les arbitrages, les versements libres, le rachat partiel et le rachat total, la mise en place et la modification des versements réguliers et des options

Ce contrat totalement digital s'appuie sur un « robo-advisor », développé par la fintech Advize. Celui-ci permet de déterminer le profil des clients (l'objectif de l'investissement, la situation financière et patrimoniale, la connaissance et l'expérience en matière financière et l'aversion au risque) et, sur cette base, préconise un mode de gestion et une allocation d'actifs.

- CNP Assurances poursuit également son programme ambitieux d'investissements et de partenariats avec des start-up innovantes combinant business développement et financement. L'objectif est d'accompagner financièrement la croissance de start-up innovantes tout en développant avec elles des partenariats dans une logique gagnant-gagnant dans des domaines d'activité proches de ceux du Groupe : e-santé, fintech, assurtech, développement d'offres et de technologies répondant aux nouveaux besoins de protection de la personne... À fin 2018, Open CNP a investi et noué des partenariats avec 6 start-up.
- A titre illustratif, fin 2018, une nouvelle étape dans l'accompagnement des évolutions sociétales est amorcée avec Lydia : « *En travaillant sur cette nouvelle offre téléphonie avec Lydia, nous sommes au cœur de ce qui anime CNP Assurances : co-construire avec notre partenaire, mettre les attentes de ses clients au cœur du produit et des process...* ». CNP Assurances et Lydia lancent deux assurances mobiles nouvelle génération. Depuis son application mobile de paiement instantané, la start-up française Lydia propose désormais à ses utilisateurs d'assurer, avec l'aide de CNP Assurances, l'ensemble de leurs appareils mobiles, en moins de deux minutes. Lydia et CNP Assurances proposent des conditions d'accès à l'assurance et de couverture plus simples : adhésion en 2 minutes, pas de franchise, pas d'engagement, pas de délai de carence et une souscription effective immédiatement. L'offre concerne tout appareil mobile, quelle que soit la marque ou le modèle. Pour une prise en charge rapide et efficace des dommages, Lydia et CNP Assurances s'appuient sur SPB, expert dans la gestion des garanties liées aux produits nomades.
- Depuis le 1^{er} janvier 2018, CNP Assurances est référencée par les Ministères de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation, le Ministère de la culture et le Ministère de la jeunesse et des sports pour proposer aux agents fonctionnaires et contractuels de droit public, actifs ou retraités, une couverture sociale complète en santé et en prévoyance, Anticipa.
Via le site anticipa.cnp.fr, les agents peuvent simuler le montant de leur reste à charge, réaliser un devis ou adhérer en ligne, suivre l'état de leurs remboursements sur leur espace client ou encore accéder aux garanties d'assistance et aux nombreux services dédiés, notamment : télémedecine, réseaux conventionnés d'opticiens et d'audio-prothésistes, coaching psychopédagogique et services du quotidien via la plateforme Lyfe.

ENJEU 4 : S'ENGAGER POUR LA SATISFACTION DES CLIENTS**1 – Incapacité à maintenir et améliorer la satisfaction client**

Assureur de personnes, le Groupe accorde naturellement une importance centrale à la satisfaction de ses clients professionnels et individuels, ainsi qu'à celle de ses partenaires de distribution, en veillant à maintenir une relation de confiance et de proximité tout en revoyant sans cesse ses pratiques commerciales et ses offres.

Satisfaire au mieux les assurés est l'un des engagements forts du Groupe CNP Assurances pour contribuer à une société durable. Celui-ci a vocation à se décliner tout au long de la relation client grâce à des politiques et procédures de traitement des réclamations, ainsi que par des actions mises en place au sein du Groupe sur :

- l'écoute des besoins des assurés ;
- l'évaluation de la satisfaction client ;
- le suivi des demandes et des requêtes des assurés.

Indicateurs	2017	2018	Périmètre
Mesure de la satisfaction issue des enquêtes clients ⁹	de 79 % à 84 %	73%	CNP Assurances
Note moyenne de satisfaction des collectivités locales	entre 7 et 8/10	Entre 7,4 et 8,2/10	CNP Assurances
Nombre de réclamations au premier semestre [✓]	11 800	9 900	CNP Assurances
Part des contentieux gagnés par CNP Assurances	73 % en première instance, 76 % en appel et 95 % en cassation	70 % en première instance, 77 % en appel et 79 % en cassation	CNP Assurances

⁹ Le périmètre des enquêtes diffère d'une année sur l'autre

Illustrations

Ecoute des besoins des assurés et évaluation de la satisfaction

Dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes, des enquêtes sont menées périodiquement par les entités du Groupe CNP Assurances, non seulement auprès des assurés mais aussi des partenaires-distributeurs. Elles permettent d'obtenir un diagnostic très complet de la satisfaction client.

CNP Assurances renforce ses ambitions en terme de satisfaction client avec la création au 4^{ème} trimestre 2018 d'un département Expérience Client.

Ce nouveau département porte dans ses missions l'animation d'une démarche transverse dans l'entreprise avec la mise en place de dispositifs de mesure de l'expérience client, l'analyse de leurs résultats, la garantie de leur bonne prise en compte, et la structuration du recueil des attentes du client.

L'écoute des assurés et bénéficiaires, des conseillers des réseaux et des collaborateurs est effectuée sur demande des entités de l'entreprise.

Ces enquêtes sont réalisées avec un progiciel de sondage en ligne qui permet d'évaluer la satisfaction à chaud et, si besoin, en continu. Cet outil a fait l'objet d'une mise à jour pour respecter le Règlement européen sur la Protection des données.

La stratégie d'enquête, la création du questionnaire et sa diffusion, ainsi que l'exploitation des résultats sont entièrement réalisés en interne.

En 2018, de nouveaux outils permettant l'analyse automatique des textes libres formulés en réponse à des questions ouvertes ont commencé à être testés.

En 2018, CNP Assurances a réalisé cinq enquêtes de satisfaction auprès des clients et des conseillers. Elles ont porté sur la qualité des services en ligne et la qualité de la relation par mail entre CNP Assurances et ses partenaires lors de l'adhésion. Pour les enquêtes dont le taux de satisfaction est connu pour 2018, le taux varie de 3,7 à 3,9, la note allant de 1 (niveau très insatisfaisant) à 5 (niveau très satisfaisant). Une des enquêtes a également permis de mesurer le niveau d'effort du client pour accéder au service, naviguer sur le site et compléter la déclaration de sinistre : le niveau d'effort a été établi à 2,9, moyenne obtenue à partir du niveau d'effort déclaré sur une échelle de 1 à 5 (1 = facile ; 5 = difficile).

Par ailleurs, plus de 200 collectivités territoriales assurées ont répondu à une enquête de satisfaction. Les notes moyennes sont stables variant de 7,4 à 8,2 selon les collectivités.

Caixa Seguradora réalise des enquêtes mensuelles de suivi et d'analyse de la satisfaction du client. Les évaluations concernant le centre de relation portent sur deux niveaux de service. Sur le premier niveau (serveur vocal interactif et webchat), les critères évalués sont : service client, la résolution de problèmes et la recommandation de la marque (Net Promoter Score - NPS). Les taux de satisfaction obtenus oscillent, selon les mois, entre 95% et 96 % pour le critère sur le service client et entre 89% et 91% sur la résolution de problèmes et 46 à 50 pour le NPS. Sur le second niveau, qui peut provenir du premier niveau ou être ouvert directement (sites internet, réseaux sociaux) les critères évalués sont: les temps de réponse, la clarté des informations, la résolution de problèmes et la recommandation de la marque (NPS) sont évalués. Pour le second niveau, les taux de satisfaction varient, selon les mois entre 72% et 76% pour les temps de réponse, 72% et 75% pour la clarté des informations et entre 68% et 71% pour la résolution de problèmes et entre 1 et 7 pour le NPS.

Des enquêtes de satisfaction ont également été réalisées dans les filiales CNP Partners et CNP Assurances Compañía de Seguros.

Les enquêtes de satisfaction de CNP Partners ont été réalisées auprès des distributeurs et des assurés pour partager leur perception de la qualité des services (les taux de satisfaction varient entre 4,04 et 4,48/5).

CNP Assurances Compañía de Seguros a conduit deux enquêtes de satisfaction et de recueil des attentes auprès de leurs deux principales branches commerciales avec deux objectifs : évaluer la satisfaction et enrichir la stratégie 2019. Par ailleurs, en 2018, CNP Assurances Compañía de Seguros a développé son propre centre de contact, basé à 100% sur la technologie « cloud » et développé selon la méthode agile. Dans le cadre de sa transformation digitale, l'objectif de CNP Assurances Compañía de Seguros, est ainsi de fournir des solutions plus rapidement en cohérence avec le besoin des clients, en plaçant ces derniers au cœur des opérations.

Enfin, les clients partenaires de Lyfe s'expriment sur leur satisfaction à travers un questionnaire dont les résultats sont débattus en comité de pilotage et les utilisateurs finaux de la plateforme ont à leur disposition des outils pour faire part de leurs avis positifs ou négatifs.

Suivi des requêtes des assurés

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.

Pour ce faire, le Groupe dispose d'équipes dédiées au traitement des réclamations. Des outils ont été déployés afin d'affiner leur suivi et analyse, 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 9 900 réclamations sur le premier semestre 2018, le nombre des réclamations reste toujours modeste 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.

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). Sur les 11 premiers mois de l'année 2018, le médiateur a rendu 197 avis sur des dossiers présentés par des assurés de CNP Assurances. Il peut être noté que, dans la plupart des dossiers, le médiateur confirme la position de CNP Assurances.

CNP Assurances compte 1 522 contentieux en cours à fin 2018. Le pourcentage de contentieux gagnés par CNP Assurances en 2018 est de 70 % en première instance, 77 % en appel et 79 % en cassation.

Des outils pour améliorer la satisfaction client

Outre les outils digitaux décrits dans l'enjeu « Transformer les services rendus aux assurés via le digital », CNP Assurances a déployé l'outil Numéa. Cet outil co-construit avec les collaborateurs permet d'optimiser les traitements des documents communiqués à CNP Assurances, via la numérisation, que cela soit ceux transmis par le conseiller de La Banque Postale ou ceux communiqués directement par le client. Disposer de l'ensemble de la communication clients en un seul coup d'œil permet ainsi à CNP Assurances de donner une information plus fiable et plus immédiate aux clients comme au partenaire.

Une politique de certification Qualité

Soucieuse de la qualité de ses services aux clients, CNP Assurances a déployé depuis plusieurs années une politique de certification qualité de procédures importantes selon des normes professionnelles reconnues (ISO 9001 pour les activités de gestion ou commerciales). Les certifications acquises sont régulièrement renouvelées. Au Brésil, des audits d'évaluation du Système de Gestion de la Qualité sont réalisés périodiquement par une entreprise de certification, dans le but d'établir la conformité des processus et des services fournis selon le modèle défini et associé aux règles des normes techniques ABTN ISO 9001:2008.

CNP Assurances Compañía de Seguros a été nouvellement certifiée sous la norme ISO 9001:2015 pour le processus de gestion de son activité d'assurance-vie.

De même, MFPrévoyance a obtenu la certification ISO 9001:2015 en juillet 2018 sur les périmètres des produits, gestion de la sélection médicale et liquidation des prestations des contrats développés, gérés par MFPrévoyance et distribués par ses partenaires mutuelles de la Fonction Publique.

Enfin, la labellisation de la démarche commerciale d'Ametis a été engagée en 2018. Elle s'appuie sur un référentiel d'engagements documentés et auditables. L'organisme de certification SGS sera garant du respect des engagements. Le référentiel de ce label a pour vocation d'être mis à disposition des clients.

Contrats non réglés

Le dispositif de gestion des contrats non réglés a atteint, en 2018, une phase de maturité grâce à la mise en place successive, au fil des ans, de mesures d'amélioration continue et d'automatisation de process.

Dès l'ouverture du dossier décès par exemple, l'envoi d'un courrier automatique au conjoint et à la famille permet d'accélérer le traitement du dossier décès.

La plateforme en ligne « e-bénéficiaire.cnp.fr » accessible progressivement depuis juin 2018 permet à un bénéficiaire, à un tiers de confiance ou à un conseiller financier d'effectuer toutes les démarches – de la constitution du dossier à son suivi - depuis un accès personnel directement sur le site.

Ce service permet de simplifier, de sécuriser les envois et de rendre autonome les personnes qui l'utilisent.

Autre volet de l'amélioration, la communication aux assurés : des actions ont été engagées en 2018 sur les contrats de retraite en particulier et qui s'amplifieront en 2019.

En effet, pour les contrats de retraite, le bulletin de situation annuel mentionne l'âge légal de départ à la retraite. Et pour les assurés non cotisants, un courrier spécifique est envoyé à 62, 65 et 67 ans pour qu'ils n'oublient pas de liquider leurs droits.

En 2019, tous les assurés de contrats de retraite – cotisants et non cotisants – ayant dépassé l'âge de départ à la retraite (art. L161.17.2 du code de la Sécurité Sociale) ou à défaut à 62 ans recevront un courrier les incitant à liquider leurs droits.

Enfin, le renforcement du pilotage de l'activité, qui fait l'objet d'un reporting réglementaire annuel auprès de l'ACPR, a pour objectif de réduire, chaque année, le volume des décès de plus d'un an non réglés.

Le Modèle « MPR », modèle apprenant, permettant de détecter de nouveaux décès, se perfectionne en continu et contribue sans conteste à l'amélioration du traitement des contrats non réglés.

L'ensemble des moyens déployés et la stabilité du dispositif réglementaire depuis 2016 ont permis d'améliorer durablement les processus de bout en bout de la chaîne.

ENJEU 4 : S'ENGAGER POUR LA SATISFACTION DES CLIENTS

2 – Manque de transparence des offres vis-à-vis des clients

Compte tenu du modèle d'affaires de CNP Assurances, 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. Par ailleurs, alors que la digitalisation de la gamme de produits d'assurance proposée par le Groupe se poursuit, informer au mieux le client avec un souci de pédagogie et de transparence est d'autant plus crucial. Le manque de transparence des offres constituerait ainsi un frein à la bonne mise en œuvre de la stratégie du Groupe et endommagerait l'image de marque de CNP Assurances auprès des clients à la fois professionnels et individuels, tout en fragilisant la protection fournie aux clients, via la fourniture d'offres peu appropriées à leurs besoins.

CNP Assurances dispose ainsi de procédures de lancement de produit comprenant la vérification de la conformité du produit ainsi que des modalités de commercialisation du produit.

Indicateurs	2017	2018	Périmètre
Nombre de DIC ¹⁰ sur le site internet ✓	s.o.	53	CNP Assurances
Pourcentage de conformité du site internet avec le référentiel RGAA ¹¹	95%	95%	CNP Assurances

Illustrations

Les procédures de lancement de produit ont été révisées en 2018 suite à la directive distribution de l'assurance. Ce texte place la protection de la clientèle au cœur des préoccupations de l'assureur afin que les contrats proposés au public répondent aux besoins spécifiques de leur marché cible, et ce pendant toute la durée de vie d'un produit. Ainsi, par exemple, les procédures nouveaux produits/ Modifications significatives de produits existants chez CNP Assurances permettent de vérifier si le produit n'a pas de répercussions défavorables pour les clients, ou encore favorisent la bonne gestion des conflits d'intérêt. Des tests sont effectués, avant d'introduire ces produits sur le marché ou de leur apporter des adaptations importantes, ou encore si le marché cible a changé de manière significative.

¹⁰ Documents d'information clé

¹¹ Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations

Enfin, CNP Assurances met à la disposition de ses distributeurs tous les renseignements utiles sur le produit d'assurance et sur le processus de validation du produit, y compris le marché cible.

CNP Assurances réexaminera régulièrement les produits d'assurance qu'elle propose ou commercialise, en tenant compte de tout événement qui pourrait influencer sensiblement sur le risque potentiel pesant sur le marché cible défini, afin d'évaluer au minimum si le produit continue de correspondre aux besoins du marché cible défini et si la stratégie de distribution prévue demeure appropriée.

La création de produits adaptés aux besoins du marché et la surveillance continue de cette adéquation est un enjeu stratégique, essentiel à la préservation de la confiance des clients, et des partenaires ainsi qu'à la réputation de CNP Assurances.

CNP Assurances s'attache à vérifier la conformité des documents contractuels, commerciaux et publicitaires. 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.

Conformité des produits

Les postes de travail au service des principaux réseaux distributeurs de CNP Assurances intègrent le devoir de conseil et augmentent l'efficacité et la qualité du service aux assurés.

Afin d'informer au mieux les clients et assurer tous les avènements, CNP Assurances vise à donner accès aux informations à tous. 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. Après audit, le site Internet www.cnp.fr a été déclaré conforme au référentiel RGAA¹² à 95 % : respect des contrastes de couleurs, accessibilité au clavier, textes alternatifs aux images, infobulles, titre des pages, hiérarchisation des informations, etc.

¹² Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations

ENJEU 5 : ASSURER UNE BONNE ETHIQUE DES AFFAIRES

1 - Corruption et conflit d'intérêt dans le cadre des relations avec les tiers

En travaillant à assurer une bonne éthique des affaires, CNP Assurances s'engage pour la protection des intérêts de ses parties prenantes (collaborateurs, fournisseurs, partenaires de distribution et gestionnaires d'actifs) et le respect de l'intérêt général. A l'instar de CNP Assurances Compañía de Seguros, le Groupe Caixa Seguradora, CNP Partners et CNP UniCredit Vita, CNP Assurances est adhérent au Pacte Mondial de l'Organisation des Nations Unies.

A ce titre, ils ont réitéré leur engagement à lutter contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin. Au regard des évolutions réglementaires dans les pays dans lesquels le Groupe opère, le risque de corruption ou de conflits d'intérêt dans le cadre des relations avec les tiers peut se matérialiser par des amendes significatives et des poursuites pénales.

Ainsi, comme spécifié dans son code de conduite Groupe C@pEthic, publié sur son site internet, le Groupe CNP Assurances fait preuve d'une tolérance zéro face aux actes de corruption. Une politique Groupe de lutte contre la corruption a été diffusée à l'ensemble des filiales France et internationales. Les filiales peuvent compléter par leurs propres procédures locales.

Indicateur	2017	2018	Périmètre
Taux de formation des collaborateurs à la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêt ✓	s.o	84%	CNP Assurances

Illustrations

Le code de conduite du Groupe CNP Assurances, C@pEthic, refondé en 2018, 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 sur l'Intranet et référencé dans le guide d'accueil des nouveaux salariés. C@pEthic est également à disposition de toute personne sur le site web de CNP Assurances.

Des codes spécifiques peuvent également être déclinés opérationnellement : à titre d'exemple, un guide de déontologie achats rappelle en pratique les principes d'actions pour les situations clés du métier des achats.

Par ailleurs, des brèves sont régulièrement diffusées sur l'Intranet de CNP Assurances pour rappeler aux collaborateurs les principales règles et les comportements à adopter. Un quizz portant sur les principaux éléments du code de conduite a été déployé courant 2018 auprès des collaborateurs de CNP Assurances.

En 2018, l'outil d'alerte mis à la disposition de tous les collaborateurs du Groupe, conformément aux exigences de la loi Sapin II, a permis la remontée de quelques situations au déontologue. 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 se traduit également par une clause type prévoyant l'engagement commun de CNP Assurances et du tiers à agir contre la corruption, y compris auprès des propres fournisseurs et sous-traitants de ce dernier.

ENJEU 5 : ASSURER UNE BONNE ETHIQUE DES AFFAIRES

2 - Fraude, blanchiment de capitaux et financement du terrorisme

A l'instar du risque de corruption, le risque associé à la fraude, au blanchiment de capitaux et au financement du terrorisme concerne aussi bien les collaborateurs de CNP Assurances, les fournisseurs, les partenaires de distribution et les gestionnaires d'actifs. Il peut se matérialiser par des amendes significatives et des poursuites pénales.

En tant qu'acteur financier, le Groupe CNP Assurances est fortement impliqué dans la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme à travers une politique Groupe déclinée dans les filiales.

Conformément à son engagement d'assureur et d'investisseur responsable, et son statut d'entreprise publique, CNP Assurances a par ailleurs défini une liste de pays exclus en matière d'investissements, comprenant les pays écartés au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, ceux sous embargo ou sous sanctions financières, les pays non-coopératifs en matière fiscale et les pays identifiés comme paradis fiscaux sur la base des indices de Tax Justice Network.

Indicateurs	2017	2018	Périmètre
% de nouveaux arrivants formés à la lutte contre le blanchiment ✓	40%	50%	CNP Assurances
% de salariés exposés au risque LCB-FT formés ¹³	86%	s.o.	CNP Assurances

¹³ La formation est dispensée tous les deux ans

Illustrations

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 en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la fraude. Les conventions de gestion conclues entre CNP Assurances et ses partenaires précisent les tâches confiées par l'assureur à l'intermédiaire. Des comités spécialisés se tiennent régulièrement avec les deux grands partenaires LBP et BPCE de façon à suivre leur bonne application. Caixa Seguradora réalise annuellement un audit externe du risque de fraude.

Avec l'appui d'une filière d'une vingtaine de personnes, un service spécifique est dédié à ces contrôles chez CNP Assurances. La politique groupe LCB-FT ainsi que la procédure cadre de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme sont accessibles à tout collaborateur sur l'Intranet. Des dispositifs analogues sont en place dans les filiales, respectant les contraintes locales et les principes arrêtés par le Groupe. A titre d'exemple, CNP Partners dispose d'un comité anti-blanchiment et a mis en place un canal d'alerte permettant à tout collaborateur de signaler un incident, lié par exemple à une suspicion de fraude et Caixa Seguradora a quant à elle une politique et un manuel gestion des risques de blanchiment et de financement du terrorisme et une politique de prévention de la fraude.

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 réglementaires.

Depuis 2017, en réponse aux remarques de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, le pilotage du dispositif a été revu sur plusieurs points (ressources, procédures, contrôle des opérations et déploiements informatiques par exemple) et continue encore à évoluer.

Ce sujet fait également l'objet de modules de formation spécifiques. Les nouveaux arrivants ainsi que les collaborateurs de CNP Assurances ayant changé de profil suite à une mobilité sont systématiquement invités à se former à l'aide d'un e-learning mis au point avec la Fédération française de l'assurance et plusieurs grands assureurs. Cette formation est en cours de révision et fera l'objet d'une nouvelle campagne auprès de l'ensemble des collaborateurs courant 2019.

Transparence fiscale

CNP Assurances s'applique à mettre en œuvre les normes nationales et internationales développées ces dernières années afin de s'assurer de plus de transparence et d'efficacité dans la lutte contre l'évasion fiscale. Au-delà des éléments précités, CNP Assurances mène les diligences nécessaires à la mise en œuvre des recommandations du plan BEPS (« Base Erosion and Profit Shifting ») de l'OCDE ainsi que la réglementation fiscale Etats-Unis FATCA.

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

2018 (en millions d'euros)	France	Amérique latine	Europe hors France	Total
Charge d'impôts sur les sociétés	- 372	- 393	- 28	- 793

ENJEU 6 : PROTEGER LES DONNEES PERSONNELLES DES ASSURES ET DES COLLABORATEURS

Défaut de protection des données personnelles

Le Groupe CNP Assurances anticipe depuis plusieurs années les évolutions réglementaires. Dès 2008, une politique de protection des données médicales a été mise en place, prévoyant le chiffrement en stockage des données sensibles ainsi que des dispositifs techniques et organisationnels sur les postes de travail des personnes concernées.

Conscient de l'importance de la protection du patrimoine informationnel de ses assurés et de ses collaborateurs, le groupe CNP Assurances rappelle dans son code de conduite Groupe, CapEthic, l'importance qu'il accorde au respect de la vie privée.

L'entrée en vigueur en Mai 2018 du General Data Protection Regulation (Règlement général sur la Protection des Données- RGPD), règlement européen applicable sur tout le territoire de l'Union européenne, est venue 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.

Ainsi, au-delà du code de conduite, une politique Groupe RGPD de « protection des données à caractère personnel » diffusée dans l'ensemble du Groupe, décrivant notamment les principes fondamentaux de protection des données à caractère personnel et la gouvernance mise en place, vient renforcer cette approche.

Indicateur	2017	2018	Périmètre
Taux de formation des collaborateurs dans le cadre de la mise en place de la RGPD ✓	84%	18%	CNP Assurances

Illustrations

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 personnelle, 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.

L'entrée en vigueur du nouveau règlement à compter du 25 mai 2018 a fait l'objet d'un projet transversal de mise en conformité au sein du Groupe CNP Assurances. Ce projet piloté directement par le Directeur Général a sollicité de 2017 à 2018 plus de 90 personnes associant tous les métiers impactés : Informatique, Juridique, Ressources Humaines, Centres de clientèle, Marketing, Actuariat, Communication etc.

S'agissant de la gouvernance de la donnée personnelle, depuis mai 2018, un Délégué à la Protection des Données (DPO) a été nommé au sein de chaque filiale pour poursuivre et amplifier au sein du Groupe le projet du déploiement du RGPD.

CNP Assurances a également nommé le Data Protection Officer Groupe qui a en charge le pilotage de la conformité de la protection des données personnelles au sein du Groupe et l'animation de la filière internationale de Conformité Protection des données personnelles. Dans ce cadre un premier séminaire des DPO des filiales internationales a eu lieu en novembre 2018 pour partager les éléments de la politique de protection des données en place dans chaque entité. Le DPO est désormais attaché hiérarchiquement au Directeur de la Conformité Groupe et fonctionnellement au Directeur des Systèmes d'Information. De plus, les moyens en effectif ont évolué à la hausse au regard de la charge de travail générée par les nouvelles exigences du RGPD, notamment en terme de responsabilité.

Par ailleurs, le DPO (Data Protection Officer) 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 DPO 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 DPO 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 font 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 personnelle au sein du Groupe, tous les nouveaux documents collectant ce type de données (bulletin d'adhésion, avenants administratif ou financier...) s'intègrent dans un processus de validation préalable par le DPO 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 sur la protection des données personnelles dans une logique de transparence. Par ailleurs, tout nouveau traitement fait l'objet d'une analyse de risque validée par le DPO et d'un contrôle de conformité au regard de la loi/règlement pour être ensuite référencé comme l'exige le RGPD, 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. 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 2018, le CIL/DPO 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 des droits (ex. d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, etc.) 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 2018 par la possibilité de saisir le DPO via le portail institutionnel et par mail à l'adresse dpo@cnp.fr. Enfin, sur le site www.cnp.fr, est postée depuis le 25 mai 2018 au sein d'une rubrique « informations réglementaires », une communication sur le RGPD.

Un effort particulier a été entrepris concernant le recensement des sous-traitants manipulant des données à caractère personnel pour le compte de CNP Assurances. Un enrichissement des clauses contractuelles RGPD a été lancé pour préciser les responsabilités respectives des parties.

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 DPO. L'effort de sensibilisation va se poursuivre pendant l'année 2019.

Un groupe 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. Un site Intranet dédié à la protection des données permet d'acquérir les fondamentaux de la protection des données personnelles.

Enfin, des travaux de veille et de réflexion ont été menés par le Service DPO avec la CNIL, la FFA et les autres assureurs pour adapter le Pack Assurance au nouveau cadre du RGPD.

Protection des données personnelles dans les filiales

Les filiales européennes suivent le projet du déploiement du RGPD. Toutes les filiales à l'international sont très attentives sur le sujet de la protection des données personnelles y compris la filiale brésilienne, une loi similaire au RGPD a d'ailleurs été votée au Brésil en 2018. Toutes les filiales doivent appliquer la politique Groupe, en lien avec les réglementations locales, sur la protection des données personnelles.

Les filiales françaises et européennes disposent chacune d'un DPO et de plusieurs relais Informatique et Libertés pour garantir la conformité au nouveau règlement. Elles ont été associées aux actions de sensibilisation du Groupe, et aux actions de mise en conformité du Groupe. Elles font l'objet d'un suivi attentif et régulier quant au respect de la politique de protection des données à caractère personnel.

Cybersécurité

Les risques de cybersécurité se sont considérablement accrus au cours des dernières années. Les assureurs, qui gèrent des données potentiellement sensibles pour leurs clients, font l'objet d'attaques informatiques répétées auxquelles ils doivent faire face.

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 précédemment, 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.

L'exercice 2018, suivant le processus d'amélioration continue basé sur le management du risque a été plus particulièrement axé sur la protection des données non structurées, les travaux d'anonymisation des données, la surveillance des accès en base de données et à continuer la sensibilisation des collaborateurs à travers de nouveaux formats.

La politique de sécurité de l'information de Caixa Seguradora est mise à jour annuellement avec une classification des informations et les données par niveaux de confidentialité, en accordant un traitement différencié en fonction de leur spécialité.

CNP Assurances Compañía de Seguros a établi un guide de bonnes pratiques sur la confidentialité des bases de données.

CNP UniCredit Vita a mis à jour sa politique de sécurité des données dans le prolongement des actions de mise en conformité dans le cadre de RGPD.

ENJEU 7 : ATTIRER ET DEVELOPPER LES TALENTS, DEVELOPPER LES COMPETENCES

Manque d'attraction et de rétention des talents, non adéquation des compétences des collaborateurs avec les besoins de transformation et les évolutions des métiers

Dans un moment de transformation de tous ses métiers, CNP Assurances place le développement professionnel de chacun de ses collaborateurs au centre de sa création de valeur. A travers un pilotage équilibré des effectifs, le Groupe veille en continu à la bonne adéquation entre les ressources, expertises et compétences dont il dispose, et ses orientations stratégiques. La capacité à attirer, retenir, mais également faire grandir les talents, participe à la croissance du Groupe, à l'heure où le métier d'assureur de personnes est en pleine évolution.

En France, l'accord GPEC (Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences) 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.

Par ailleurs, le programme de transformation culturelle, déployé depuis mi 2017, offre la possibilité à tous les collaborateurs d'élargir leur horizon professionnel et d'expérimenter de nouvelles formes ou relations de travail : collaboratives, travail à distance, hackathon....

Dans les filiales, différentes actions viennent accompagner cet enjeu majeur pour le Groupe.

Indicateurs	2017	2018	Périmètre
Part des ouvertures de postes en CDI pourvus via la mobilité/le recrutement interne	77%	74%	CNP Assurances
Nombre d'heures de formation dispensé	76 786	85 049	Groupe
Part des collaborateurs ayant bénéficié de formation ✓	87%	94%	Groupe
Part de la masse salariale consacrée à la formation	3,8% ¹⁴	3,5%	Groupe
Taux de turnover ✓	7,2%	8,0%	Groupe
Taux de réalisation des entretiens d'évaluations	94%	96%	Groupe
Taux d'entretiens carrière	23%	24%	CNP Assurances
Taux de mobilité interne	11%	9%	CNP Assurances

¹⁴ hors CNP Santander

Illustrations

Une attention spécifique portée à l'évolution professionnelle de chaque collaborateur

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 2018, 96% des collaborateurs ont bénéficié d'entretiens d'évaluation. Cet entretien, moment d'échange privilégié entre un manager et un collaborateur, permet de valoriser les résultats obtenus, de 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 2018, à CNP Assurances, 226 collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité interne, 74 collaborateurs ont été promus, et 74 % des postes en CDI à pourvoir l'ont été par des mobilités internes.

Des investissements soutenus dans le développement des compétences clefs de demain

Le développement des compétences de ses collaborateurs est au cœur des priorités de CNP Assurances.

Cet enjeu se concrétise à travers les budgets consacrés à la formation : autour de 5 % de la masse salariale ces dernières années (4,6 % en 2017, 4,7% en 2018) ainsi qu'au regard du taux de collaborateurs formés : en 2018, 96 % des collaborateurs de CNP Assurances ont suivi un cursus de formation. 24 collaborateurs ont pu s'engager dans une formation diplômante, leur permettant de poursuivre un projet professionnel intégré au développement de l'entreprise.

En 2018, le plan de développement des compétences intègre la transformation digitale et culturelle de l'entreprise et participe à l'évolution des métiers. L'accent a notamment porté sur le lancement de l'offre de formation Passerelles, au service du développement des « soft skills » des collaborateurs. Ce sont, sur l'année, 650 collaborateurs qui ont ainsi été formés, selon des modalités pédagogiques diversifiées, sur les thématiques du « client au cœur », des pratiques collaboratives, du développement personnel ou de la communication efficace.

La dimension d'agilité a également été développée pour les managers à travers la mise en œuvre d'un parcours de formation « management collaboratif et agile » à destination de la ligne managériale de certaines BU ou fonction groupe ainsi que pour les chargés de clientèle, qui ont pu participer à des parcours de formation sur la relation client agile.

La campagne d'intéressement 2018 a par ailleurs permis l'obtention d'un certificat digital validant le développement de compétences digitales de base.

L'accompagnement individuel des collaborateurs dans le cadre de mobilité, de changements de métier ou d'ajustement organisationnel a constitué un autre domaine d'intervention de la formation professionnelle, à travers des parcours individualisés et, si nécessaire, du coaching managérial. Le dispositif de formation des tuteurs en charge d'accompagner des collaborateurs en mobilité ou en alternance, a en outre, été renforcé.

Enfin, 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 nouvelles offres commerciales du réseau Ametis. En complément, des formations réglementaires obligatoires : lutte contre la corruption, RGPD etc. ont été déployées auprès de l'ensemble des collaborateurs.

Dans le reste du Groupe, les bénéficiaires de formation sont globalement plus nombreux en 2018. 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 développement des compétences sur le plan collectif.

En 2018, CNP UniCredit Vita continue à dispenser des formations obligatoires notamment sur la Santé et sécurité au travail, RGPD ou la DDA (Directive sur la Distribution d'Assurances). Elle a par ailleurs dispensé des formations managériales telles que la gestion de la relation, la gestion du stress, le leadership ou la négociation et la gestion du conflit.

CNP Assurances Compañia de Seguros a réalisé des formations dans les domaines de l'introduction aux méthodes agiles, de la communication et du travail d'équipe.

En 2018, CNP Partners a notamment dispensé des formations sur l'accueil téléphonique auprès des collaborateurs de son centre d'appel, le code de conduite ou encore sur le bien-être et la gestion du stress.

Dans le groupe Caixa Seguradora, des formations sur les thématiques comportementales (communication non violente et intelligence émotionnelle), sur la créativité et l'innovation, et sur l'éthique par exemple sont réalisées.

A Chypre, CNP Cyprus Insurance Holdings a développé cette année une formation sur les techniques de négociation.

Enfin, MFPrévoyance a réalisé une formation certifiante portant sur l'optimisation des process.



CONTRIBUER A UNE SOCIÉTÉ DURABLE

ENJEU 8 : S'ENGAGER A PROPOSER DES CONDITIONS DE TRAVAIL FAVORABLES

1 – Non-respect des obligations réglementaires et des engagements relatifs à l'égalité des chances et la discrimination

Dans un environnement de transformations fortes, la promesse d'employeur responsable du Groupe CNP Assurances se met également en œuvre au travers de sa politique de qualité de vie au travail.

A ce titre, le Groupe CNP Assurances s'engage à lutter contre toute forme de discrimination. Il promeut l'égalité des chances de chacune et de chacun en matière d'évolution professionnelle.

CNP Assurances mène ainsi depuis de nombreuses années une politique engagée en matière d'insertion des jeunes dans le monde du travail, d'accompagnement des personnes en situation de handicap et d'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes. Elle exerce également une vigilance constante pour prévenir tout risque de discrimination, quelle qu'en soit le motif.

Les actions menées et les dispositifs mis en place par CNP Assurances dans le Groupe en matière de lutte contre les discriminations et de promotion de la diversité ont été notamment reconnus par le Label diversité, obtenu dès 2009 et toujours renouvelé depuis.

Indicateurs	2017	2018	Périmètre
Taux d'emploi des travailleurs handicapés	7,43%	7,05%	CNP Assurances
Part des femmes parmi les cadres	50%	51%	Groupe
Part des femmes parmi les cadres de direction ✓	34%	36%	Groupe
Part des femmes au comité exécutif	36%	38%	CNP Assurances
Part des femmes au conseil d'administration	44%	44%	CNP Assurances
Moyenne des rapports revenus hommes/femmes par catégorie	109%	109% ¹⁵	Groupe
Nombre de jeunes en contrats d'apprentissage ou d'alternance ✓	105	113	CNP Assurances
Nombre de stagiaires	221	224	Groupe
Nombre de recrutements en CDI âgés de moins de 25 ans	5	10	CNP Assurances

¹⁵ Hors CNP Santander

Nombre de CDD seniors	26	25	CNP Assurances
Nombre d'entrées de seniors en fin de carrières	11	12	CNP Assurances
Part des séniors (+55 ans) dans l'effectif	15%	16%	Groupe

Illustrations

La promotion de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes du Groupe

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

Fin 2018, la part des femmes au conseil d'administration s'élève à 44%. La part des femmes au comité exécutif atteint 38 % fin 2018.

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.

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 fin 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.

Au sein de CNP UniCredit Vita, une dirigeante participe au Forum inter-entreprise « Elle Active », organisée par la revue Elle Italie et l'Université de Milan dans le but d'offrir aux étudiantes, aux femmes à la recherche d'un emploi et plus largement à toutes les femmes ayant déjà un emploi mais désireuses d'investir sur leur propre futur, une possibilité de dialogue direct avec des expertes de différents secteurs. De même, deux collaboratrices interviennent dans deux collèges différents à travers le programme européen Inspiringirls, développé en Italie via l'association Valore D dans l'objectif d'encourager les jeunes filles à suivre leurs aspirations libres de stéréotypes.

Emploi et insertion des travailleurs en situation de handicap

Depuis plus de 20 ans, CNP Assurances mène une politique volontariste d'insertion des personnes en situation de handicap. Un 7^{ème} accord signé en 2014 engage l'entreprise pour quatre ans (2015-2018) en termes d'intégration et de maintien dans l'emploi. Avec 153 personnes en CDI en situation de handicap et le recours à des entreprises adaptées et des entreprises de service d'aide par le travail (ESAT) de l'ordre de 185 unités bénéficiaires, le taux d'emploi de personnes handicapées atteint 7,05 % fin 2018.

En 2018, en soutien de la SEEPPH¹⁶ 2018, CNP Assurances a organisé, comme chaque année, une action de sensibilisation pour libérer la parole et questionner ses représentations du handicap : « Le handicap, pas de quoi en faire tout un plat ! ». Elle s'est déroulée, cette année, à Angers, permettant aux collaborateurs angevins de participer à des ateliers de cuisine du monde, ludiques et conviviaux.

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 5,3 %.

La lutte contre la discrimination liée à l'âge

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 2018, 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 2018, CNP Assurances a accueilli 77 stagiaires et recruté dix jeunes CDI de moins de 25 ans.

Au-delà la formation professionnelle prodiguée dans le cadre de l'accompagnement des jeunes en alternance, CNP Assurances a initié en 2018 une politique d'ouverture d'emploi pour certains de ces jeunes dans ses filiales étrangères. Ce dispositif a concerné en 2018 trois personnes.

L'accord GPEC reprend également les objectifs en matière d'embauche ou de maintien dans l'emploi des seniors. Ainsi, CNP Assurances compte 25 CDD seniors fin 2018. Le nombre d'entrées de seniors en fin de carrière est de 12 en 2018. Parallèlement, l'accord GPEC prévoit une mesure de fin de carrière.

Promouvoir 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. En 2018, elle a déployé auprès de l'ensemble des collaborateurs, dans le cadre de la journée internationale des droits de la femme, des actions de sensibilisation pour agir contre le sexisme au travail.

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. Ce dernier fait partie du parcours obligatoire de formation. Par ailleurs, de nouvelles sensibilisations ont été réalisées sur le thème du respect de la différence (affiches par exemple).

Chez CNP UniCredit Vita, a été introduit, dans les accords d'entreprise, le Pacte de génération qui permet au personnel senior d'accéder à un horaire de travail part-time progressif au cours des trois dernières années précédant son départ en retraite, sous certaines conditions.

¹⁶ Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées

En 2018, CNP UniCredit Vita a renouvelé son adhésion à deux réseaux inter-entreprises :

- Valore D, qui s'occupe principalement de la diversité de genre et des carrières au féminin ;
- Parks Diversity, qui s'occupe principalement d'inclusion lgbt dans le monde du travail.



ENJEU 8 : S'ENGAGER A PROPOSER DES CONDITIONS DE TRAVAIL FAVORABLES

2 – Non-respect de la réglementation et des engagements relatifs au bien-être et à la santé des collaborateurs

Assurer un environnement de travail propice au bien-être des collaborateurs est un axe constant des politiques ressources humaines des entités du Groupe. Ces dernières s'appuient sur les engagements pris par CNP Assurances dans son code de conduite ou les accords d'entreprise conclus dans le Groupe, comme l'accord Qualité de Vie au Travail en France.

Proposer des conditions de travail favorables est une source de performance collective et une des conditions du développement professionnel.

Indicateurs	2017	2018	Périmètre
Nombre de sollicitations de la médiation sociale interne durant l'année N	23	22	CNP Assurances
Part des collaborateurs à temps partiel	12%	11%	Groupe
Part des collaborateurs ayant réalisé des heures supplémentaires	23%	21%	Groupe
Part des collaborateurs qui bénéficient d'horaires personnalisés	62%	61%	CNP Assurances
Nombre d'heures de travail par an pour un temps plein	de 1 575 heures à 2 141 heures	de 1 575 heures à 2 228 heures	Groupe
Taux d'absentéisme (hors maternité) ✓	5,42%	4,24%	Groupe
Nombre de maladies professionnelles ✓	2	2	Groupe
Taux de fréquence des accidents du travail ✓	1,43%	2,26%	Groupe
Taux de gravité des accidents du travail ✓	0,013%	0,036%	Groupe

Illustrations

Equilibre des temps de vie

Au niveau du groupe CNP Assurances, le nombre d'heures de travail annuel varie de 1 575 heures à 2 228 heures selon la législation locale. Par exemple, à CNP Assurances et MFPrévoyance, un temps plein correspond à 1 575 heures par an.

Les collaborateurs travaillant à temps partiel dans les entités du Groupe l'ont choisi, et représentent 11% de l'effectif Groupe. Au sein de CNP Assurances, la totalité des avantages sociaux accordés aux salariés à temps plein bénéficie aussi aux salariés à temps partiel.

Pour CNP Assurances, plusieurs dispositifs concourent à faciliter la conciliation « vie professionnelle/vie personnelle » et une organisation du temps de travail ajustée aux impératifs professionnels. On peut citer les horaires personnalisés dont bénéficient 61% des collaborateurs de CNP Assurances mais aussi le temps partiel choisi, adopté par 19% de l'effectif. Le télétravail, encadré par un accord signé en 2018, apporte une nouvelle souplesse, ajustée aux transformations et modes de vie actuels, dans les formes d'organisation du travail individuel et collectif.

Après les deux phases d'expérimentation qui se sont déroulées en 2016 et en 2017, CNP UniCredit Vita a ouvert le smartworking, en mars 2018, à l'ensemble de l'entreprise. Actuellement, 121 collaborateurs (soit plus de 70% d'entre eux) ont signé un contrat de smartworking avec l'entreprise, leur permettant de travailler depuis leur domicile (ou tout autre lieu privé ou espace de coworking) quatre jours par mois (en moyenne une fois par semaine).

Représentation et protection des salariés

La quasi-totalité des salariés du Groupe (98 %) est couverte par les conventions collectives d'assurance. Seule exception conformément aux règles locales du secteur : 91 collaborateurs en Irlande et 24 en Argentine.

Dans le Groupe CNP Assurances, le dialogue social est une constante. Il y a au moins un représentant du personnel dans toutes les filiales sauf CNP Santander Insurance acquise en 2014 qui compte 91 salariés. Le groupe Caixa Seguradora a 2 salariés qui ont été nommés au conseil d'administration du syndicat des employés de l'assurance du Distrito Federal, en tant que représentants des salariés. Au total 152 réunions paritaires se sont déroulées dans les différentes entités du Groupe.

Le comité d'entreprise européen s'est réuni une fois en 2018 en réunion ordinaire, pour présenter le rapport annuel sur les activités, les projets et les résultats 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, le handicap, les moyens syndicaux, le PERCO, la participation, la GPEC...

En 2018, ont été signés à CNP Assurances deux nouveaux accords : sur l'insertion professionnelle et le maintien en emploi des personnes en situation de handicap et le régime de prévoyance ainsi que 3 avenants à des accords existants : sur l'intéressement, la QVT (télétravail), le PERCO et le régime de retraite supplémentaire à cotisations définies.

En 2018, le groupe Caixa Seguradora a signé deux accords : le premier sur la participation aux bénéfices, le second sur le temps de travail.

MFPrévoyance dispose d'un socle de 14 accords collectifs qui évoluent par avenant ou font l'objet d'un nouvel accord en fonction de l'actualité ou de leur caducité. Ces accords couvrent les principaux sujets sociaux comme la durée du travail, l'exercice du droit syndical, l'équilibre vie privée/vie professionnelle, le contrat de génération, la participation aux bénéfices ou l'intéressement. Ainsi, sur 2018, quatre accords et un avenant ont été négociés et signés.

CNP UniCredit Vita a renouvelé les accords d'entreprise fin 2018 portant notamment sur les horaires de travail, le télétravail et la retraite complémentaire. En matière de formation, elle adhère depuis plusieurs années au fonds paritaire interprofessionnel national pour la formation continue des salariés des entreprises opérant dans le secteur du Crédit et de l'Assurance. Ce fonds œuvre en faveur des entreprises adhérentes et de leurs employés à travers le financement de plans de formation, en accord avec les parties sociales, sur la base de critères de mutualité et de redistribution aux entreprises, en fonction du montant des cotisations versées par ces dernières.

Dans l'ensemble du Groupe, les œuvres sociales représentent 1,5 % de la masse salariale 2018.

La communication managériale : un canal privilégié à CNP Assurances pour discuter de la qualité de vie au travail

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.

Protection de la santé

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 dispose d'un service de santé au travail autonome déployé sur ses principaux sites et couvre l'intégralité de ses collaborateurs. Tout salarié qui le nécessite bénéficie d'un suivi médical rapproché.

Le plan de développement des compétences 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 par exemple la mise en place de séances quotidiennes de gymnastique proposées à tous les collaborateurs, des massages anti-stress ou des séances de yoga. Par ailleurs, une évaluation du programme de prévention des risques dans

l'environnement de travail et du contrôle médical de santé au travail se tient chaque année. Il existe également une commission interne de prévention des accidents, le but étant d'identifier les risques et les actions de prévention à mettre en œuvre. Une semaine interne de la santé et de la prévention des accidents du travail est également organisée chaque année.

Depuis deux ans, CNP Assurances a, dans le cadre de l'accord QVT, déployé plusieurs actions pour mieux prévenir l'absentéisme. La plateforme Lyfe donne accès à des conseils en matière de santé, permet de prendre rendez-vous sous 48h avec des médecins généralistes ou spécialistes. Depuis 2018, elle offre aux salariés qui le souhaitent la possibilité d'une téléconsultation médicale 24h/24 et 7j/7. A l'automne 2018, la cabine de téléconsultation médicale H4D a été installée en expérimentation sur le site d'Arcueil. La semaine QVT organisée au printemps 2018 a permis une sensibilisation aux bonnes pratiques en matière de nutrition. En complément, deux chantiers ont été ouverts : l'un vise à faciliter un retour à l'emploi plus pérenne des collaborateurs après une absence maladie longue ; il revisite les pratiques des différents acteurs (experts RH, médecins du travail, assistantes sociales, managers et collaborateurs) dans une optique de prise en charge et d'accompagnement mieux coordonné et ajusté aux besoins de chaque collaborateur. Le second a pour objectif de mieux comprendre les ressorts de l'absence, afin d'identifier les leviers de prévention de l'absentéisme les plus adaptés au contexte de l'entreprise. Ces résultats alimenteront un plan d'actions 2019-2020.

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.

Une mutuelle couvre la prévention des risques au travail pour les collaborateurs de CNP Partners. Cette année, une formation sur la prévention du stress a été dispensée à l'ensemble des collaborateurs et a également mis en place des séances de yoga dispensées aux collaborateurs.

CNP Assurances Compañía de Seguros a dispensé quant à elle une formation sur la réanimation cardio pulmonaire et les premiers secours pour l'ensemble des salariés.

CNP UniCredit Vita a notamment mis en place une formation de base et spécifique, en format e-learning, sur la sécurité au travail, pour les nouveaux salariés.

Une prévention continue des risques psychosociaux

CNP Assurances accorde depuis plus d'une dizaine d'années une attention soutenue à la prévention des risques psycho-sociaux (RPS). De nombreux dispositifs ou actions concourent à créer un environnement favorable à la limitation des situations à risques en agissant aux 3 niveaux de prévention : primaire, secondaire et tertiaire habituellement définis. L'accord QVT de 2017 encadre l'ensemble de ces démarches.

En 2018, l'accent a été particulièrement porté sur la prévention primaire. Un accord d'entreprise élargit le champ du télétravail à des expérimentations collectives, en équipe, qui ouvre des possibilités de modalités nouvelles : télétravail sur 2 jours, jours de télétravail mobile etc. La démarche d'animation managériale « Dialog » s'est poursuivie, avec l'enrichissement des réponses via la possibilité de poster des commentaires, ainsi que l'accès direct aux résultats de tous les collaborateurs.

L'évolution des modes de travail dans le cadre du programme de transformation culturelle « New CNP » ainsi que des modes de management s'est notamment traduite par l'organisation d'un hackathon concernant « l'innovation managériale » avec le prototypage de quatre projets, ou la réalisation d'ateliers collaboratifs réunissant des centaines de personnes.

Le déploiement de Lyfe, enrichi en 2018 de nouveaux services de téléconsultation médicale notamment, couvre les trois dimensions de la prévention.

Enfin, dispositif déjà ancien de prévention tertiaire, CNP Assurances a recours en interne à la médiation sociale afin de prévenir et de traiter les situations présumées de harcèlement au travail, les situations de souffrance et les conflits de la vie quotidienne.

En 2018, elle a fait l'objet d'une vingtaine de sollicitations portant principalement sur des difficultés relationnelles mais aussi sur quelques cas de présomption de harcèlement. Enfin, l'ensemble des collaborateurs bénéficie également d'un dispositif d'écoute 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 toute l'année (Filassistance – numéro vert).

Au sein de CNP UniCredit Vita, une enquête sur le climat de l'entreprise a été effectuée selon la méthodologie de l'INAIL (l'Institut National d'assurance contre les accidents du travail). L'analyse des résultats permettra de mettre en œuvre différentes mesures d'amélioration en faveur du climat et pour la prévention des risques psycho-sociaux.

Caixa Seguradora a mis en place également de nombreuses actions en interne sur ces thèmes (par exemple, conférences ou application mobile sous forme de jeu dont un des thèmes est la prévention du harcèlement).

7.4 Une mesure de la performance extra-financière

La qualité de la démarche est reconnue par les analystes extra-financiers.

Synthèse des notations extra-financières du titre CNP Assurances (non sollicitées) :

Agence de notation	Notation extra-financière	Commentaire
Sustainalytics	74/100 (2018)	21 sur 146 (au 01/01/2019 assurance monde)
Oekom	Prime C+ (2018)	Insurance Industry Leaders (dernière modification 10/08/2018)
Vigeo-Eiris	61/100 (2018)	4 sur 53 (assurance Europe)
MSCI	AAA (2018)	
CDP	C (2018)	
PRI	A (2018)	Module stratégie et gouvernance
AODP	BBB (2018)	6 ^{ème} sur 80 (assurance monde)

Présence du titre CNP Assurances dans les indices ISR

Le titre est intégré à plusieurs indices ISR européens. Il est notamment reconduit depuis plusieurs années dans l'indice Ethibel Sustainability Index Excellence Europe et dans l'indice Euronext Vigeo Index : Eurozone 120 et Europe 120 et dans de nombreux indices ESG de MSCI, dont Europe ESG Leaders et World ESG Leaders. Le titre est aussi intégré aux indices FTSE4Good Europe Index, FTSE4Good Developed Index et FTSE4Good Developed Minimum Variance Index.

Prix et autres reconnaissances externes 2018

« Mention Spéciale du jury » aux CSR Sustainability Awards 2018 organisés par l'AIFin (l'Association italienne pour l'innovation dans le secteur de la Finance) pour son projet pilote Choose, toujours en phase d'expérimentation.

En 2018, CNP Santander a reçu le label "Great Place to Work", dans la catégorie "meilleure petite entreprise" (moins de 100 salariés). Le label est décerné uniquement aux entreprises ayant atteint un certain score, issu d'un sondage auprès des collaborateurs et de document fournis par l'entreprise.

7.5 Note méthodologique

7.5.1. Analyse de risques et exclusions

L'analyse des enjeux RSE réalisée en 2018 permet de satisfaire les éléments attendus dans la Déclaration de Performance Extra-Financière, et plus particulièrement au sein de chacune des cinq catégories d'information : conséquences sociales, conséquences environnementales, respect des droits de l'Homme, lutte contre la corruption et évasion fiscale.

Les risques et opportunités ne figurant pas dans la Déclaration de Performance Extra-Financière n'ont pas été considérés comme prioritaires à l'issue de l'analyse. Ceci concerne notamment les sujets d'économie circulaire, de gaspillage et précarité alimentaire, du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable et d'engagements sociétaux, listés à l'article L.225-102-1 du Code de commerce mais considérés comme peu matériels pour l'activité du Groupe CNP Assurances.

7.5.2. Processus de collecte des données RSE

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 et de son annexe. 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.

Périmètres

Les indicateurs couvrent toutes les entités du groupe CNP Assurances consolidées en comptabilité, en intégration globale, sauf mention contraire, hors succursales, hors CNP Europe Life qui n'a pas été incluse dans le périmètre, la société étant en run-off, et CNP Luxembourg, compte tenu de son poids dans l'activité du Groupe soit : CNP Assurances, CNP Caution, MFPrévoyance, CNP Partners, CNP Assurances Compañía de Seguros, le 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 « Groupe » mentionné dans les tableaux couvre les entités mentionnées ci-dessus, soit 98,4 % des collaborateurs du Groupe consolidé au 31 décembre 2018 (hors CNP Europe Life, CNP Luxembourg, la succursale au Danemark et la sous-filiale colombienne).

Période couverte

Les indicateurs de flux couvrent la période du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2018 et les indicateurs de stock s'entendent au 31 décembre 2018.

Historique et variation du périmètre

Par rapport à 2017, le périmètre reste globalement inchangé, 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 2017, et qui l'auraient été en 2018.

Méthode de collecte, de contrôle et de consolidation

Les indicateurs sont collectés auprès des directions opérationnelles, par site lorsque cela est nécessaire. La collecte est réalisée en partie à l'aide de l'outil informatique de consolidation comptable.

Un correspondant est désigné par entité (soit 15 correspondants), et est en charge d'un premier niveau de consolidation au sein de son entité. 11 valideurs contrôlent les données de leurs entités. Le département 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

Il peut exister des définitions d'indicateurs sociaux légèrement différents d'un pays à l'autre. 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. Les indicateurs consolidés retenus restent néanmoins cohérents et significatifs.

7.5.3 Méthodologie d'élaboration du modèle d'affaires

L'élaboration du modèle d'affaires a impliqué un groupe de travail composé de membres en charge de la communication institutionnelle externe, de la communication avec les actionnaires et du département RSE. Etabli en cohérence avec le plan stratégique de l'entreprise, il fait l'objet d'un processus de validation dédié par plusieurs membres du comité exécutif et la direction générale.

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

CNP ASSURANCES

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration
consolidée de performance extra-financière figurant dans le
rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2018

MAZARS SAS

SIEGE SOCIAL : 61 RUE HENRI REGNAULT - 92 075 – LA DEFENSE CEDEX

TEL : +33 (0) 1 49 97 60 00 - FAX : +33 (0) 1 49 97 60 01

SOCIETE PAR ACTIONS SIMPLIFIEE

CAPITAL DE 37 000 EUROS – RCS NANTERRE 377 505 565

CNP ASSURANCES

Société Anonyme au capital de 686 618 477 €

Siège social : 4 place Raoul Dautry – 75015 Paris

RCS 341 737 062

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2018

Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société CNP Assurances, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la société, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponible sur demande au siège de la société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. 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, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par la société des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, et, le cas échéant, de ses effets quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;

- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'entité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- Nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- Nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- Nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par la société ;
- Nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration au paragraphe 7.5 ;
- Nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs¹⁷ que nous avons considérés les plus importants :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès de CNP Assurances (France) et couvrent entre 55 et 100%

¹⁷ Nombre de clients distributeurs Lyfe ; Part des actifs financiers passées au filtre ESG ; Taux de collaborateurs formés à la lutte contre la corruption ; Pourcentage de nouveaux arrivants formés à la lutte contre le blanchiment ; Taux de formation des salariés dans le cadre de la mise en place de la RGPD ; Nombre de DIC sur le site internet CNP Assurances ; Nombre de réclamations au premier semestre ; Turnover ; Part des femmes parmi les cadres de direction ; Nombre de jeunes en contrats d'alternance ; Taux de fréquence et de gravité des accidents du travail ; Taux d'absentéisme ; Nombre de maladies professionnelles ; Part des salariés ayant bénéficié de formation ; Part de marché dépendance.

des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;

- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés 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.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 5 personnes et se sont déroulés entre Octobre 2018 et Février 2019 sur une durée totale d'intervention d'environ 5 semaines.

Nous avons mené une douzaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions des risques, de la conformité, de la stratégie des services et de l'innovation, des ressources humaines et de la RSE.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Fait à Paris La Défense, le 4 mars 2019

L'organisme tiers indépendant

MAZARS SAS

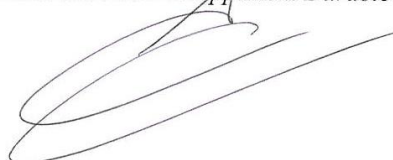
Olivier LECLERC

Associé



Edwige REY

Associée RSE & Développement Durable



8. Procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière

8.1 L'évaluation des résultats techniques

L'établissement des provisions techniques est réalisé par la Direction Technique Groupe. Ses activités comprennent entre autres la valorisation des indicateurs techniques du groupe dans différentes-normes (valeur du stock de contrat VIF et valeur des affaires nouvelles VAN, provisions techniques en normes françaises, IFRS et Solvabilité 2).

Dans le cadre de l'arrêté des comptes sociaux et consolidés et de la communication financière du Groupe CNP Assurances, la direction technique Groupe est plus particulièrement en charge :

- Du calcul des taux de participation aux bénéfices pour l'ensemble des contrats individuels et des contrats de retraite ;
- De la vérification du respect de certains principes comptables applicables aux comptes consolidés (test d'adéquation des passifs et test d'actif pour les actifs incorporels d'assurance en particulier).

Des contrôles sont mis en œuvre afin de s'assurer :

- Du respect des délais pour répondre aux exigences de communication du Groupe CNP Assurances;
- De la cohérence des informations produites ;
- De l'actualisation des données contractuelles et financières servant de base aux calculs des provisions ;
- De la conformité des travaux menés avec les règles définies par le Code des Assurances, les règles comptables et les principes définis par CNP assurances ;

Par ailleurs, la direction technique Groupe procède à des évaluations de rentabilité et de valeur du portefeuille, notamment dans le cadre de la justification des actifs incorporels, du calcul de la valeur du stock de contrats et des projets de développement. Parmi les postes du bilan et du compte de résultat technique, figure en effet la valeur des portefeuilles de contrats des filiales acquises ainsi que leur amortissement. Afin de s'assurer que les résultats futurs permettent de justifier ces actifs incorporels, il est procédé, annuellement, à des projections et à des simulations qui permettent de justifier l'absence de dépréciation des actifs incorporels.

Cette direction est également dotée d'un département Méthodes et Innovations qui établit les normes techniques concernant les provisions techniques et la MCEV*, conduit les travaux de recherche et développement actuariel et prépare les synthèses et rapports d'analyse attendus de la Direction Technique Groupe.

* Market Consistent Embedded Value ©

8.2. La maîtrise de l'évolution des outils et des processus

L'évolution des outils et des processus s'est inscrite dans le cadre du « programme finance » qui s'est achevé en 2017. Au sein de ce programme, trois projets informatiques ont eu un impact majeur sur le contrôle interne : le remplacement de l'outil comptable France, la refonte de l'outil de gestion des actifs du groupe et le développement de l'outil de modélisation et de simulation.

L'application des nouvelles normes IFRS 9 et IFRS 17 présente des enjeux importants tant en termes d'intégration des nouvelles exigences normatives que de revue des processus de clôture. En réponse, 2018 a été l'année, tout d'abord, du lancement des projets, puis, de l'initialisation de la préparation des outils et processus et, enfin, des premières mises en œuvre informatiques, notamment en ce qui concerne IFRS 9. La dimension groupe a systématiquement été intégrée dans les réflexions, apportant du confort sur une compréhension identique des normes dans les entités du groupe et sur le caractère transverse des outils implémentés, soit dès cette année soit à compter de 2019.

8.3. La tenue de la comptabilité et l'établissement des états financiers

Le contrôle de l'activité d'arrêté des comptes s'inscrit dans un dispositif comprenant :

- un processus d'arrêté des comptes documenté et une gouvernance mise en place autour de comités réguliers (chaque semaine en période d'arrêté et une semaine sur deux entre deux arrêts) ayant pour objectif d'organiser les travaux de clôture comptable, de suivre leur avancement et de définir les actions à mettre en œuvre en cas de difficulté ;
- des contrôles de premier niveau réalisés par les équipes en charge de la production des comptes, complétés par des notes d'analyse ;
- des contrôles de second niveau réalisés notamment par l'équipe en charge de l'analyse et du contrôle au sein du département Analyse et reporting multinormes Groupe. Ces contrôles comprennent notamment des revues analytiques des évolutions entre deux périodes au niveau des différents produits et un rapprochement entre les prévisions et les résultats observés. Un service dédié assure par ailleurs la révision des comptes sur le périmètre du siège.
- une implication forte de la direction comptable dans les campagnes de contrôle interne.

Pour l'établissement des comptes consolidés, ce dispositif est complété par l'envoi d'instructions aux filiales avant chaque arrêté, un contrôle des liasses de consolidation reçues (contrôles automatisés et contrôle par l'équipe Consolidation et Reporting Groupe) et des échanges réguliers avec les équipes comptables et les auditeurs locaux.

Les enjeux de planification et de pilotage en environnement multinormes se sont renforcés en 2018, en particulier compte tenu des enjeux de réduction des délais sur Solvabilité 2 en 2018 et 2019. La Direction Comptable a poursuivi le déploiement de l'outil de pilotage des arrêts MAP (Monitoring Accounting and regulatory Process), mis en place en septembre 2017, sur le périmètre S2/MCEV. L'articulation des interdépendances entre le processus IFRS et le processus S2 est matérialisée dans l'outil, ce qui contribue à renforcer la qualité des plannings de production en environnement multinormes.

Par ailleurs, les travaux d'industrialisation des processus de production des comptes dans un environnement IFRS 9 ont été initiés en 2018, prenant en compte la publication des nouvelles annexes IFRS 9 dans le cadre de la communication du groupe.

8.4. Le recensement des obligations de publication

Trois directions concourent à l'identification des informations à produire au marché en apportant chacune leurs compétences spécifiques : la Direction des Relations Investisseurs, la Direction de la Performance financière (qui regroupe la Direction Comptable, la Direction Technique et La Direction du Contrôle de Gestion) et la Direction Juridique Corporate. Les liens établis avec les correspondants de l'Autorité des Marchés Financiers contribuent à une amélioration continue de la communication financière.

9. Bilan des opérations réalisées dans le cadre du programme de rachat d'actions

L'assemblée générale du 27 avril 2018 a renouvelé le programme de rachat mis en place depuis l'introduction en Bourse de la Société

9.1. Achat et vente d'actions

La Société a acheté (du 1^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2018) 6 245 463 actions au prix moyen de 19.94 € et vendu 5 790 515 actions au prix moyen de 20.08 €.

DU 1^{ER} JANVIER 2018 AU 31 DECEMBRE 2018

	Flux bruts cumulés		Positions ouvertes au jour du dépôt de la note d'information					
	Achats (en euros)	Ventes (en euros)	Positions ouvertes à l'achat		Positions ouvertes à la vente			
			Call achetés	Put vendus	Achats à terme	Call achetés	Put vendus	Achats à terme
Nombre de titres	6 245 463	5 790 515						
Échéance maximale moyenne	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant
Cours moyen de la transaction (<i>en euros</i>)	19.94	20.08						
Prix d'exercice moyen	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant
Montants (<i>en euros</i>)	124 529 694	116 284 620						

TABLEAU DE DECLARATION SYNTHETIQUE

Déclaration par l'émetteur des opérations réalisées sur ses propres titres du 1 ^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2018	
Pourcentage de capital auto détenu de manière directe et indirecte	0,09 %
Nombre d'actions annulées au cours des 24 derniers mois	Néant
Nombre de titres détenus en portefeuille au 31 décembre 2018	598 643
Valeur comptable	11 341 844 €
Valeur de marché du portefeuille *	11 086 868 €
* Au cours de clôture du 31 décembre 2018 : 18.52€	

9.2. Finalités poursuivies

Toutes les opérations ont été effectuées dans l'objectif d'animation de marché du titre par un prestataire de services d'investissement. La Société n'a pas racheté d'actions en vue de leur affectation aux autres catégories d'objectifs de son programme de rachat de l'exercice 2018. Toutes les actions détenues au 31 décembre 2018 sont affectées au programme d'animation du titre.

9.3. Annulation

La société n'a procédé à aucune annulation d'actions.

10.Actionnariat et évolution du capital social

Exercice 2016

Nombre d'actions : 686 618 477

Nombre de droits de vote 1 225 139 499

Actionnaires	Nombre d'actions	% en capital	% en droits de vote ⁽¹⁾
Caisse des Dépôts	280 615 940	40,87 %	45,81 %
Sopassure (<i>holding</i> de La Banque Postale et de BPCE)	248 926 986	36,25 %	40,64 %
État	7 645 754	1,11 %	1,25 %
TOTAL DES ACTIONS DE CONCERT ^{(2) (3)}	537 188 680	78,24 %	87,69 %
Public, personnels de la Société et autres	149 429 797	21,76 %	12,31 %
dont :	dont :	dont :	dont :
CNP Assurances (actions détenues en propre)	121 661	0,02 %	-
TOTAL TITRES CNP ASSURANCES	686 618 477	100,00 %	100,00 %

(1) La différence entre le pourcentage en capital et en droits de vote résulte du nombre d'actions propres dépourvues de droit de vote et de l'attribution des droits de vote double enregistrés le 3 avril 2016

(2) Les actions de concert résultent d'un pacte d'actionnaires dont les principales dispositions sont mentionnées dans le tableau simplifié suivant. Il est précisé que 82 231 488 actions CNP Assurances (dont 42 956 024 détenues par la Caisse des Dépôts, 38 105 074 détenues par Sopassure et 1 170 390 détenues par l'État) comprises dans la détention visée ci-dessus dans le total des actions de concert et issues du paiement, le 24 juillet 2012 et le 28 mai 2013, du dividende en actions de la Société sont exclues de la définition « d'actions pactées » au sens du pacte d'actionnaires conclu, le 12 septembre 1998 entre les concertistes.

À la connaissance de la Société, il n'existe aucun autre actionnaire détenant plus de 5 % du capital social ou des droits de vote

(3) Dans le cadre de leur mandat, les commissaires aux comptes de CNP Assurances ont émis le 23 mars 2017 leur rapport sur les conventions et engagements règlementés (cf. partie 5.8 du présent document de référence)

Conformément à la loi, depuis le 2 avril 2016, un droit de vote double a été attribué à toutes les actions nominatives et entièrement libérées, inscrites au nom du même titulaire depuis deux ans au moins.

Exercice 2017

Nombre d'actions : 686 618 477

Nombre de droits de vote : 1 224 983 856

Actionnaires	Nombre d'actions	% en capital	% en droits de vote ⁽¹⁾
Caisse des Dépôts	280 615 540	40,87 %	45,82 %
Sopassure (<i>holding</i> de La Banque Postale et de BPCE)	248 926 986	36,25 %	40,64 %
État	7 645 754	1,11 %	1,25 %
TOTAL DES ACTIONS DE CONCERT ^{(2) (3)}	537 188 280	78,24 %	87,71 %
Public, personnels de la Société et autres	149 430 197	21,76 %	12,29 %
dont :	dont :	dont :	dont :
CNP Assurances (actions détenues en propre)	143 695	0,02 %	-
TOTAL TITRES CNP ASSURANCES	686 618 477	100,00 %	100,00 %

(1) La différence entre le pourcentage en capital et en droits de vote résulte du nombre d'actions propres dépourvues de droit de vote et de l'attribution des droits de vote double enregistrés le 3 avril 2016

(2) Les actions de concert résultent d'un pacte d'actionnaires dont les principales dispositions sont mentionnées dans le tableau simplifié suivant. Il est précisé que 82 231 488 actions CNP Assurances (dont 42 956 024 détenues par la Caisse des Dépôts, 38 105 074 détenues par Sopassure et 1 170 390 détenues par l'État) comprises dans la détention visée ci-dessus dans le total des actions de concert et issues du paiement, le 24 juillet 2012 et le 28 mai 2013, du dividende en actions de la Société sont exclues de la définition « d'actions pactées » au sens du pacte d'actionnaires conclu, le 12 septembre 1998 entre les concertistes.

À la connaissance de la Société, il n'existe aucun autre actionnaire détenant plus de 5 % du capital social ou des droits de vote

(3) Dans le cadre de leur mandat, les commissaires aux comptes de CNP Assurances ont émis le 12 mars 2018 leur rapport sur les conventions et engagements règlementés (cf. partie 5.8 du présent document de référence)

Exercice 2018

Nombre d'actions : 686 618 477

Nombre de droits de vote : 1 224 235 192

Actionnaires	Nombre d'actions	% en capital	% en droits de vote ⁽¹⁾
Caisse des Dépôts	280 615 140	40,87 %	45,84 %
Sopassure (<i>holding</i> de La Banque Postale et de BPCE)	248 926 986	36,25 %	40,67 %
État	7 645 754	1,11 %	1,25 %
TOTAL DES ACTIONS DE CONCERT ^{(2) (3)}	537 187 880	78,24 %	87,76 %
Public, personnels de la Société et autres	149 430 597	21,76 %	12,24 %
dont :	dont :	dont :	dont :
CNP Assurances (actions détenues en propre)	598 643	0,09 %	-
TOTAL TITRES CNP ASSURANCES	686 618 477	100,00 %	100,00 %

(1) La différence entre le pourcentage en capital et en droits de vote résulte du nombre d'actions propres dépourvues de droit de vote et de l'attribution des droits de vote double.

(2) Les actions de concert résultent d'un pacte d'actionnaires dont les principales dispositions sont mentionnées dans le document de référence. Il est précisé que 82 231 488 actions CNP Assurances (dont 42 956 024 détenues par la Caisse des Dépôts, 38 105 074 détenues par Sopassure et 1 170 390 détenues par l'État) comprises dans la détention visée ci-dessus dans le total des actions de concert et issues du paiement, le 24 juillet 2012 et le 28 mai 2013, du dividende en actions de la Société sont exclues de la définition « d'actions pactées » au sens du pacte d'actionnaires conclu, le 12 septembre 1998 entre les concertistes.

À la connaissance de la Société, il n'existe aucun autre actionnaire détenant plus de 5 % du capital social ou des droits de vote

11. Liste des succursales

La liste des succursales hors France de CNP Assurances et de ses filiales consolidées s'établit comme suit au 31 décembre 2018 :

Entité	Succursale	Pays	Ville
CNP Assurances	CNP Assurances succursale Danemark	Danemark	Copenhague
CNP Assurances	CNP Assurances succursale Italie	Italie	Milan
CNP Assurances	CNP Assurances succursale Espagne	Espagne	Madrid
CNP Assurances	CNP Assurances succursale Nouvelle Calédonie	Nouvelle Calédonie	Nouméa
CNP Assurances	CNP Assurances succursale Polynésie	Polynésie	Papeete
CNP Caution	CNP Caution Italie	Italie	Milan
CNP Caution	CNP Caution Espagne	Espagne	Madrid
CNP Santander Insurance Life	Santander Insurance Life Ltd Italy branch	Italie	Turin
CNP Santander Insurance Europe	Santander Insurance Europe Ltd Italy branch	Italie	Turin
CNP Partners	CNP Partners Italy branch	Italie	Milan
CNP Partners Solutions	CNP Partners Solutions Italy branch	Italie	Milan
CNP Partners Solutions	CNP Partners Solutions succursale France	France	Nanterre
CNP Asfalistiki	CNP Asfalistiki Greece branch	Grèce	Athènes