BILAN RSE 2018

Extrait du document de référence

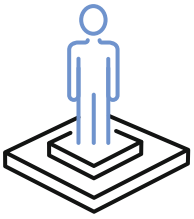
CNP assurances

NOTRE MISSION EST DE PROTÉGER, DANS LA DURÉE, LES PERSONNES ET TOUT CE QUI COMPTE POUR ELLES.

AVEC NOS PARTENAIRES, NOUS RÉINVENTONS LES SOLUTIONS DE PROTECTION ADAPTÉES À CHACUN POUR ACCOMPAGNER TOUS LES PARCOURS.

1367 M€

DE RÉSULTAT NET PART DU GROUPE EN 2018



1ER
ASSUREUR VIE EN FRANCE (1)

1ER
ASSUREUR EMPRUNTEUR FRANÇAIS (2)

4E
ASSUREUR DE PERSONNES EUROPÉEN (HORS SANTÉ) (3)

4E
ASSUREUR BRÉSILIEN (4)

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

UNE OFFRE COMPLÈTE DE SOLUTIONS DE PROTECTION DE LA PERSONNE

ASSUREUR DEPUIS PLUS DE

160 ANS

32,4 Md€

DE CHIFFRE D'AFFAIRES EN 2018

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

313 Md€

D'ENCOURS MOYENS NETS EN 2018

37 millions (5)

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

ET

14 millions

D'ASSURÉS EN ÉPARGNE / RETRAITE

5 243

COLLABORATEURS DANS LE MONDE

(1) Données 2017, FFA, juillet 2018
(2) Argus de l'assurance « Les bancassureurs », juin 2018
(3) Argus de l'assurance – Europe top 20 résultats 2016, tableau provisions techniques et primes, décembre 2017
(4) Source SUSEP (Autorité de contrôle brésilienne de Caixa Seguradora), octobre 2018
(5) Estimations fondées pour partie sur le nombre de contrats sous gestion
(6) Prévoyance, santé, assurance emprunteur et IARD

7

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

Déclaration de performance extra-financière : paragraphes 7.1 à 7.5

7.1 UN MODÈLE D'AFFAIRES MULTIPARTENARIAL ET MULTICANAL 320

7.2 UNE STRATÉGIE RSE RÉGULIÈREMENT MISE À JOUR AFIN DE DEMEURER AMBITIEUSE ET PERTINENTE 320

7.2.1 L'historique de nos engagements 320

7.2.2 Des engagements RSE forts et alignés avec les Objectifs du Développement Durable de l'Organisation Mondiale des Nations Unies 321

7.3 LES ENJEUX POUR PROMOUVOIR UNE SOCIÉTÉ, UN ENVIRONNEMENT ET UNE ÉCONOMIE DURABLES 322

7.4 UNE MESURE DE LA PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 349

7.5 NOTE MÉTHODOLOGIQUE 350

7.5.1 Analyse de risques et exclusions 350

7.5.2 Processus de collecte des données RSE 350

7.5.3 Méthodologie d'élaboration du modèle d'affaires 351

7.6 RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT, SUR LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION 352

ANNEXE – INFORMATIONS SOCIALES, SOCIÉTALES ET ENVIRONNEMENTALES COMPLÉMENTAIRES 355

1. Les composantes de la RSE 355

2. Les actions complémentaires en lien avec les engagements RSE du Groupe 357

3. Précision méthodologique sur l'annexe aux informations sociales, sociétales et environnementales 372

7.1 Un modèle d'affaires multipartenarial et multicanal

Cette partie est présentée dans le chapitre 1.2 du présent document de référence.

7.2 Une stratégie RSE 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 DPEF.

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 TEE* 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.

* TEE : Transition Énergétique et Écologique

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

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

Satisfaire aux mieux les assurés.

Assurer une bonne éthique des affaires.

Déployer une politique RH responsable.

Développer les actions sociales sur le terrain.

Contribuer à un environnement durable

Optimiser l'empreinte environnementale du fonctionnement interne.

Accompagner notre relation client vers une économie décarbonée *via* les produits et les investissements.

Contribuer à une économie durable

Être un investisseur responsable.

Être un acheteur responsable.

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 durables

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 DPEF 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 réglementation générale sur la protection des données (RGPD), ou encore 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. à l'aune des différents couples « gravité – probabilité d'occurrence », les risques RSE de CNP Assurances ont enfin été hiérarchisés.

À partir de cette analyse, onze risques principaux regroupés en huit 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 Environnement, Social et Gouvernance (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 :** 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.
Intégrer les enjeux ESG 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 :** 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).
Transformer les services rendus aux assurés *via* le digital	▪ **Utilisation non optimale du digital dans les services rendus aux assurés :** 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.
S'engager pour la satisfaction des clients	▪ **Incapacité à maintenir et améliorer la satisfaction client :** 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. ▪ **Manque de transparence des offres vis-à-vis des clients :** 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, 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.
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 :** 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.
Protéger les données personnelles des assurés et des collaborateurs	▪ **Défaut de protection des données personnelles :** 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.
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 :** 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.
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 :** les situations présumées et avérées de harcèlement au travail et de discrimination constituent un risque de faire l'objet d'amendes, d'être impliqué dans des litiges, et de voir la marque employeur endommagée. ▪ **Non-respect de la réglementation et des engagements relatifs au bien-être et à la santé des collaborateurs :** 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.

Contribuer à une société durable

ENJEU 1 : 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

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 [1]	38 millions	37 millions	Groupe
Part de marché dépendance [2] ✓ (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	Âge 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

(1) Prévoyance, santé, assurance emprunteur et IARD, estimations fondées pour partie sur le nombre de contrats sous gestion
(2) « Les contrats de prévoyance en 2017 », publié par la FFA, en juin 2018

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 Amétis 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 Quinqua+ entamé en 2017 et poursuivi en 2018. Le projet Quinqua+ 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 dix 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 électromagnétiques 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.

Contribuer à une économie durable

ENJEU 2 : INTÉGRER LES ENJEUX ESG 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 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 TEE, 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 Md€	279 Md€	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

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 teqCO_2/m^2/an : - 40 % entre 2006 et 2021) *	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 %

* Évolution 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) *.

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 TEE, portefeuilles modèle déployés en collaboration avec La Banque Postale Asset Management (LBPAM) et Mirova (Natixis Investment Managers).

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 de 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.

* Le rapport Investissement responsable de CNP Assurances décrivant en détail la prise en compte des facteurs extra-financiers dans la gestion des actifs et contribution à la transition écologique et énergétique est disponible sur le site Internet : www.cnp.fr

Investissements à impact, soutien aux *start-up* 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 Éthique, 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 Amétis ou Mirova Europe Environnement et Mirova Emploi France pour BPCE. Pour les contrats du réseau Amétis (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 TEE, incluant notamment infrastructures « vertes », *green bonds*, mais aussi les immeubles à haute performance énergétique et les forêts. À 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 teqCO_2/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 teqCO_2 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 CO_2. Après déduction des bois vendus et de ceux abattus, le bilan net de l'exercice 2018 s'élève à 204 179 tonnes de CO_2 qui viennent s'ajouter au stock en place. Depuis 2007, le groupe Caixa Seguradora compense ses émissions de CO_2 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 : Énergie, 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).

Contribuer à une société durable

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'assurances 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	1 400	6 000	CNP Assurances
Nombre de clients utilisant Youse	110 000	125 000	Caixa Seguradora
Note moyenne de satisfaction des utilisateurs du site e-bénéficiaires	s.o.	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, Amétis, 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.

… À 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 Amétis 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 24 heures sur 24 et 7 jours sur 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 326) 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 *start-up* 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 heures/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 Home 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 heures. Youse Home 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 Home change les règles de la location pour mieux les adapter aux nouveaux usages.

- Dans le cadre du Projet CI'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 RSE : 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 CO_2 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 ligne *. 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 9 h à 20 h 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.

  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, etc. À fin 2018, Open CNP a investi et noué des partenariats avec six *start-up*.

- À 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, etc. ». 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 deux 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 1er 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 : télémédecine, réseaux conventionnés d'opticiens et d'audio-prothésistes, *coaching* psychopédagogique et services du quotidien *via* la plateforme Lyfe.

* 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

Contribuer à une société durable

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 *	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

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

Illustrations

Écoute 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 termes de satisfaction client avec la création au 4e 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*). 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). 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'Amétis 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. L. 161.17.2 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.

Contribuer à une société durable

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 [1] sur le site Internet ✓	s.o.	53	CNP Assurances
Pourcentage de conformité du site Internet avec le référentiel RGAA [2]	95 %	95 %	CNP Assurances

(1) Documents d'information clé
(2) Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations

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.

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 influer 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 avenirs, 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 RGAA à 95 % : respect des contrastes de couleurs, accessibilité au clavier, textes alternatifs aux images, infobulles, titre des pages, hiérarchisation des informations, etc.

Contribuer à une société durable

ENJEU 5 : ASSURER UNE BONNE ÉTHIQUE 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. À 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.

À 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.

Contribuer à une société durable

ENJEU 5 : ASSURER UNE BONNE ÉTHIQUE DES AFFAIRES

2 - Fraude, blanchiment de capitaux et financement du terrorisme

À 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 *	86 %	s.o.	CNP Assurances

* 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. À 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 États-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

Contribuer à une société durable

ENJEU 6 : PROTÉGER LES DONNÉES PERSONNELLES DES ASSURÉS 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 termes 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, avenant administratif ou financier, etc.) 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, etc.). 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 les 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.

Contribuer à une société durable

ENJEU 7 : 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

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. À 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, etc.

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

Indicateurs	2017	**2018**	Périmètre
Part des ouvertures de postes en CDI pourvues *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 % *	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

* 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 clés 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 *Business Units* 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 Amétis. 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 Compañía 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.

À 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 à une société durable

ENJEU 8 : S'ENGAGER À 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.

À 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, quel 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 % *	Groupe
Nombre de jeunes en contrats d'alternance ou d'apprentissage √	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
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

* Hors CNP Santander

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 interentreprise « 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 7e 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 SEEPH * 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 de 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. En 2018, CNP UniCredit Vita a renouvelé son adhésion à deux réseaux interentreprises :

- 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.

* Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées

Contribuer à une société durable

ENJEU 8 : S'ENGAGER À 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

Équilibre 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 deux 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, etc.

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 48 heures avec des médecins généralistes ou spécialistes. Depuis 2018, elle offre aux salariés qui le souhaitent la possibilité d'une téléconsultation médicale 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. À 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 deux 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 les 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)	6e 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 Sustainality 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

CNP UniCredit Vita a reçu une « 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 documents 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 DPEF, 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 DPEF 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. onze valideurs contrôlent les données de leurs entités. Le département RSEE 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, des relations avec les investisseurs et du département RSE. Établi 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 la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2018

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 2e 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 quantitatifs (1) 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 % 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'environs 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.

(1) 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

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

Annexe – Informations sociales, sociétales et environnementales complémentaires

Cette annexe vient compléter les informations relatives à la démarche RSE du groupe CNP Assurances sur deux volets :

- les composantes de la RSE ;
- les actions complémentaires à celles présentées dans la DPEF, en lien avec les engagements RSE du Groupe.

Afin de fournir une vision globale de la démarche RSE du Groupe, des renvois sont effectués vers la DPEF tout au long de la présente annexe.

1. Les composantes de la RSE

Les composantes de la démarche RSE du groupe CNP Assurances reposent sur quatre axes :

- des engagements en ligne avec les objectifs de l'ONU ;
- des instances de pilotage ;
- un dialogue avec les parties prenantes ;
- des actions de promotion, sensibilisation et de formation auprès des collaborateurs et des assurés.

1.1 Engagements en ligne avec les objectifs de l'ONU

Ce point est décrit au paragraphe 7.2.2 de la DPEF.

1.2 Les instances de pilotage de la RSE

CNP Assurances est dotée d'un département responsabilité sociétale et environnementale d'entreprise (RSEE), directement rattaché depuis 2017 à un membre du comité exécutif. Il rend compte au directeur général et au conseil d'administration des activités et des objectifs du Groupe.

Depuis 2017, trois correspondants ont été nommés dans les directions les plus impliquées dans la démarche : direction des ressources humaines, direction de la communication, du marketing stratégique et du mécénat et direction des investissements.

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

- CNP UniCredit Vita a mis en place en 2015 un service RSE. Des indicateurs de développement durable sont intégrés au tableau de bord trimestriel du comité de direction ;
- le groupe Caixa Seguradora, a mis en place un comité du développement durable en 2007 pour traiter des questions environnementales. Ce comité, composé de 14 représentants de divers secteurs de la Société, est coordonné par le Secrétaire général du Groupe. Les actions regroupées dans le programme « environnemental » diffusent la culture du développement durable au sein de la Société. Depuis 2013 l'institut Caixa Seguradora renforce ses programmes stratégiques sociaux, environnementaux et culturels ;
- CNP Assurances Compañía de Seguros est dotée d'une équipe RSE en charge notamment du programme RSE dénommé Multiplicar et a créé un comité de durabilité.

1.3 Dialogue avec les parties prenantes

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

Participation aux instances de place

CNP Assurances participe activement aux travaux de la Fédération française de l'assurance (FFA) en matière de RSE notamment par le biais d'une participation à l'élaboration des guides parus en 2018 sur le *reporting* extra-financier et sur les pratiques d'engagement et d'exclusion ESG et en tant que membre du groupe de travail ESG-Climat. Elle est membre de l'Observatoire sur la responsabilité sociétale des entreprises (ORSE) et de son Club Finance, qui regroupe entreprises et parties prenantes (ONG et organisations syndicales). CNP Assurances est membre du Cercle des institutionnels de Novethic (média spécialiste de l'économie responsable).

Plus spécifiquement, CNP Assurances a initié en 2015 La Fabrique d'Assurance véritable laboratoire de réflexion inspiré des « Fab Lab » technologiques, fondée sur le double

principe collaboratif et de transversalité des métiers et qui réunit des experts du monde de l'assurance et de l'économie sociale et solidaire (mutualistes, assureurs, associations, chercheurs, universitaires, institutionnels, etc.). La Fabrique d'Assurance s'est donnée pour mission de formuler des recommandations innovantes sur le secteur de l'assurance, et ce en intégrant les enjeux de l'économie sociale et solidaire. Ces recommandations sont communiquées notamment aux acteurs du secteur, à la presse professionnelle et aux pouvoirs publics pour faire bouger les lignes.

Les filiales internationales participent aussi aux instances professionnelles locales. Le groupe Caixa Seguradora a adhéré en 2016 au Forum Aliança Cerrado regroupant des ONG, des représentants du gouvernement et des parties prenantes autour d'enjeux environnementaux. De même CNP Assurances Compañía de Seguros a rejoint le groupe Mobilité durable de Buenos Aires en 2016 et l'équivalent au niveau national en 2018 confirmant son engagement sur ce sujet.

Écoute des partenaires et des clients

Ce point est décrit dans l'enjeu 4 : « S'engager pour la satisfaction des clients - Incapacité à maintenir et améliorer la satisfaction client » de la DPEF.

Le site www.cnp.fr, accessible à tous, a compté près de 800 000 visiteurs uniques en 2018 dont 41 % sur des rubriques destinées aux particuliers. Depuis 2016, CNP Assurances développe les interactions avec les parties prenantes sur les réseaux sociaux. Après avoir ouvert les comptes Twitter, LinkedIn, Viadeo et Facebook fin 2015, elle anime une communauté de 75 000 fans à fin décembre sur Facebook, sur les sujets du bien vivre longtemps.

Dialogue avec les collaborateurs

Ce point est décrit dans l'enjeu 8 : « S'engager à proposer des conditions de travail favorables - Non-respect de la réglementation et des engagements relatifs au bien-être et à la santé des collaborateurs » de la DPEF.

1.4 Les actions de promotion, sensibilisation et de formation auprès des collaborateurs et des assurés

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

Sensibilisation et formation des collaborateurs

Plusieurs entités du Groupe disposent d'une rubrique Intranet dédiée au développement durable. Depuis plusieurs années, des manifestations et des animations régulières sont organisées dans chaque entité pour sensibiliser les salariés aux enjeux du développement durable :

- En France :
  - la Journée de la famille organisée pour la première fois en 2016 à Paris puis reconduite à Angers et Arcueil les années suivantes a proposé des animations portant notamment sur le thème du développement durable : tri sélectif, jeu sur les éléments et sur la qualité des matières premières ; un livret pédagogique a été remis à chacun sur la démarche RSE chez CNP Assurances. La participation des enfants aux différentes animations, a été récompensée par une action de reforestation au Brésil ;
  - en 2018, la première « quinzaine du bien-être » a été organisée à l'occasion de la semaine du développement durable et de la semaine de la qualité de vie au travail : conférence dédiée à la nutrition, ateliers positivisme, digital détox et auto massage ont été proposés à tous les collaborateurs, complétés de conseils et vidéos en ligne sur ces mêmes thèmes. Une journée du bien-être au travail a aussi été organisée au sein de CNP UniCredit Vita, présentant les conseils d'un ostéopathe ;
  - à l'occasion de la semaine de la finance responsable, une grande campagne de sensibilisation interne a été réalisée en 2018 sur les objectifs de CNP Assurances sur ce sujet : affiches diffusées au sein même de l'entreprise et relayée sur l'Intranet et le réseau social d'entreprise.
- Dans les entités du Groupe, différentes actions de sensibilisation ont porté notamment sur les gestes éco-responsables :
  - le groupe Caixa Seguradora poursuit d'année en année la sensibilisation des collaborateurs sur le tri sélectif *via* notamment une campagne de don de déchets électroniques. CNP UniCredit Vita sensibilise aussi ses collaborateurs *via* une campagne visuelle sur les écogestes et la réduction des déchets en 2017 poursuivie en 2018 par une collecte de vêtement usagés lors de la Semaine Européenne de la réduction des déchets ;
  - en Argentine, depuis 2015 le programme Multiplicar vise à renforcer les comportements responsables des salariés sous forme d'actions de sensibilisation et de formations ; Parmi les actions du programme en 2018, l'intégration dans la signature électronique des e-mails de l'engagement de soutenir la réduction des inégalités en relation avec l'objectif de développement durable N° 10 « réduction des inégalités » de l'ONU. Par ailleurs, la journée de la famille organisée en 2018 a permis de rapprocher les collaborateurs des 50 enfants soutenus par l'association Comedor la Esperanza, qui vient en aide auprès d'une communauté pauvre de la banlieue de Buenos Aires ;
  - CNP Partners a communiqué en 2018 à tous ses employés son tout premier rapport RSE sur l'exercice 2017 ;
  - CNP UniCredit Vita communique régulièrement sur les sujets RSE auprès de ses employés *via* une Newsletter dédiée et a introduit en 2018 une formation RSE et continue de proposer des formations sur la diversité et sur le bien-être au travail. 94 % des salariés en ont bénéficié.

Des solutions pour sensibiliser les assurés et les partenaires

- Le groupe Caixa Seguradora présente les enjeux sociaux et environnementaux du Groupe et ses résultats sur son site web. Elle poursuit depuis plusieurs années une communication sur la consommation responsable auprès des assurés étendue depuis 2015 aux réseaux sociaux.
- CNP Assurances Compañía de Seguros utilise aussi ses réseaux sociaux et ses événements commerciaux pour sensibiliser ses assurés et ses courtiers à la prévention, la santé mais aussi la mobilité durable et la protection de l'environnement.
- Tous les ans, CNP Assurances, forte de ses engagements, promeut dans plus de 19 millions de courriers à destination des assurés (adressé 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. De même, Caixa Seguradora intègre le sceau Carbon Free dans ses imprimés indiquant ainsi à ses assurés la compensation des émissions de CO_2 de ses opérations.
- En 2018, une nouvelle plaquette L'essentiel RSE 2018 a vu le jour. Elle illustre des actions RSE réalisées dans le Groupe : les actions en faveur de la transition écologique et énergétique ainsi que le panorama des investissements y sont notamment repris. Cette brochure est un outil essentiel pour présenter la démarche RSE de l'entreprise, elle a pour but d'accompagner notamment les dossiers d'appels d'offres, d'être remise aux souscripteurs en assurance collective et est à disposition des assurés sur le site cnp.fr.

2. Les actions complémentaires en lien avec les engagements RSE du Groupe

La présente annexe fournit des informations sociales, sociétales et environnementales complémentaires à celles décrites dans la DPEF et qui s'inscrivent dans les trois engagements RSE en ligne avec la stratégie de la Société :

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

2.1 Contribuer à une société durable

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

Pour ce faire, le Groupe entend proposer aux assurés des garanties au plus proche de leur quotidien, de leurs besoins et de leurs capacités. Il veut également offrir à chacun de ses clients une qualité de service à la hauteur de ses attentes. Ces deux objectifs sont ambitieux car le Groupe est confronté à une grande diversité de situations sur chacun de ses marchés.

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

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

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

- lutter contre les inégalités, en évitant l'exclusion financière et grâce à la mutualisation ;
- satisfaire au mieux les assurés ;
- assurer une bonne éthique des affaires ;
- déployer une politique RH responsable ;
- développer les actions sociales sur le terrain.

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

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

- soient accessibles à tous ;
- comportent des garanties à avantage sociétal ;
- sélectionnent les risques de manière adaptée à la santé de chacun ;
- mettent l'accent sur la prévention santé.

2.1.1.1 Des produits accessibles à tous

En France, une offre adaptée aux besoins des personnes à faibles revenus

CNP Assurances permet à chaque adhérent de contrat d'entreprise, d'association ou de collectivité de bénéficier d'une couverture identique à tarif unique grâce à la mutualisation inter-risques et intergénérationnelle. Ainsi, CNP Assurances propose depuis plusieurs années des contrats dépendance mutualisés commercialisés par ses partenaires mutualistes. La particularité de ces contrats dits « par répartition » est leur accessibilité maximale : la garantie est proposée à tous les membres du Groupe, sans sélection médicale (seuls les risques déjà survenus sont écartés). La tarification assise sur l'ensemble de la population couverte et par grande tranche d'âge permet des montants de cotisations modérés à la portée de tous. Ce type de dispositif garantit ainsi un premier niveau de protection face à la perte d'autonomie.

Par ailleurs, CNP Assurances est membre fondateur de la Fondation Entrepreneurs de la Cité, destinée à favoriser l'assurance de créateurs d'entreprise, et coassureur de la garantie prévoyance et santé « Trousse première assurance » (155 nouveaux contrats en 2018).

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

Dans les filiales, des produits de micro-assurance innovants

Au Brésil, le Groupe Caixa Seguradora est la première entreprise à avoir implanté un produit de micro-assurance obsèques sur le marché en commercialisant en 2011 le produit Amparo. Le Groupe propose aussi deux produits pour les personnes à faible revenu : un produit de retraite permettant des versements mensuels à 35R$, et une assurance habitation à taux réduit. De même, à Chypre, CNP Cyprus Insurance Holding propose des assurances auto et habitation spécifiques à tarif réduit.

2.1.1.2 Des garanties innovantes à avantage sociétal

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

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

Enfin, CNP Assurances est entrée en 2017, dans le cadre de son programme OPEN CNP, au capital d'Alan, première société d'assurances indépendante créée en France depuis 30 ans. Elle a pour ambition de faire évoluer l'assurance santé en France, se concentrant sur l'expérience client, le parcours de soin et le déploiement de services digitaux à valeur ajoutée. Pour un tarif unique de 50 euros, Alan propose aux *start-up* et aux PME une complémentaire santé avec souscription directe et 100 % en ligne. L'opération prend moins de cinq minutes sur son site Internet.

Dans les filiales, le groupe Caixa Seguradora propose des prestations en cas de maladies graves avancées sans déduction du capital assuré ou encore des médicaments gratuits en cas d'hospitalisation ou accueil aux urgences. En 2017, elle a sorti sa gamme « Caixa Facile », souscrite notamment dans les distributeurs électroniques, proposant des prestations obsèques, des réductions sur les médicaments ou une assistance diététique. Les offres du Groupe ont été complétées d'une couverture en cas de grossesse multiple et d'une protection en cas de perte d'emploi pour maintenir la couverture de prévoyance de la famille.

2.1.1.3 Une sélection des risques adaptée à la santé de chacun

Ce point est décrit dans l'enjeu 1 : « Accompagner les évolutions sociales et sociétales » de la DPEF.

2.1.1.4 Un accent sur la prévention santé

Ce point est décrit dans l'enjeu 1 : « Accompagner les évolutions sociales et sociétales » de la DPEF.

2.1.2 Satisfaire au mieux les assurés

Ce deuxième engagement est décrit dans l'enjeu 4 : « S'engager pour la satisfaction des clients ».

2.1.3 Assurer une bonne éthique des affaires

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

- des mesures prises en faveur de la sécurité des assurés, tout particulièrement s'agissant de la protection des données personnelles ;
- de la déontologie et de la lutte contre la corruption ;
- de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ;
- de la transparence fiscale ;
- du respect des droits humains et de la promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT.

2.1.3.1 Protection des données personnelles

Ce point est décrit dans l'enjeu 6 : « Protéger les données personnelles des assurés et des collaborateurs » de la DPEF.

2.1.3.2 Déontologie et la lutte contre la corruption

Ce point est décrit dans l'enjeu 5 « Assurer une bonne éthique des affaires - Corruption et conflit d'intérêt dans le cadre des relations avec les tiers » de la DPEF.

2.1.3.3 Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

Ce point est décrit dans l'enjeu 5 « Assurer une bonne éthique des affaires - Fraude, blanchiment de capitaux et financement du terrorisme » de la DPEF.

2.1.3.4 Transparence fiscale

Ce point est décrit dans l'enjeu 5 « Assurer une bonne éthique des affaires - Fraude, blanchiment de capitaux et financement du terrorisme » de la DPEF.

2.1.3.5 Droits humains, promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT

Le Pacte mondial comme fil directeur

Conformément à son engagement auprès du Pacte mondial depuis 2003, CNP Assurances reste vigilante quant au respect des lois et de la réglementation des droits humains de chaque pays. Après CNP Assurances, Compañía de Seguros et le groupe Caixa Seguradora, CNP UniCredit Vita a également adhéré au Pacte en 2010. Ils renouvellent annuellement leur engagement. Ils ont été rejoints par CNP Partners en 2018. Le Groupe Caixa Seguradora a, quant à lui, adhéré aux PSI de l'ONU (principes pour une assurance durable) en 2015.

Cet engagement se traduit notamment en interne :

- dans l'intégration de critères environnementaux, sociétaux et de gouvernance dans la gestion des actifs financiers : le respect des droits de l'homme est ainsi un critère dans la sélection des investissements (voir enjeu 2 : « Intégrer les enjeux ESG et Climat dans les processus d'investissement » de la DPEF) ;
- par des procédures qui promeuvent le respect des droits civils : codes et règlements intérieurs, accords sur le droit syndical ou encore politique de protection des données personnelles (cf. l'enjeu 6 : « Protéger les données personnelles des assurés et des collaborateurs » de la DPEF. Les salariés sont également couverts par une convention collective d'assurance (hors Irlande et certaines catégories en Argentine en raison des dispositions locales) ;
- par une communication auprès des collaborateurs : l'Intranet de CNP Assurances dédié aux ressources humaines les informe de leurs droits : convention collective, dialogue social, diversité professionnelle, gestion du stress, etc. Un espace syndical dans l'Intranet permet une communication continue des syndicats envers le personnel.

Vis-à-vis des parties prenantes, une vigilance particulière est portée sur le travail forcé et le travail des enfants dans la politique achat, CNP Assurances et les filiales du Groupe n'étant pas concernées en direct (cf. Être un acheteur responsable). Ainsi, dans les relations avec les fournisseurs, la clause sociale RSE type des contrats de CNP Assurances prévoit que le prestataire s'engage à agir contre les violations aux droits de l'homme notamment à respecter la Déclaration universelle des droits de l'homme et la convention des nations unies sur les droits de l'enfant, ainsi que les conventions de l'organisation internationale du travail.

Par ailleurs, le respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT se traduit dans les relations avec les fournisseurs et sous-traitants (cf. Être un acheteur responsable), et dans l'intégration de critères sociétaux dans la gestion des actifs financiers et dans la gestion du patrimoine immobilier.

2.1.3.6 Lobbying

Le seul lobbying des entités du Groupe consiste à participer aux instances professionnelles d'assurance et pour les filiales internationales, aux rencontres dans le cadre des représentations diplomatiques de la France. Le groupe CNP Assurances participe aux défis de la société civile en intervenant dans la recherche et les débats, notamment en France sur la retraite et la dépendance.

CNP Assurances n'expose pas de position seule. Ses actions passent systématiquement par les organisations de place en particulier la FFA (Fédération française de l'assurance) et les acteurs européens du secteur de l'assurance. Des directeurs experts sont membres de commissions spécifiques.

Par ailleurs, aucune entité du Groupe ne fait de donation aux partis politiques.

2.1.4 Déployer une politique RH responsable

La politique sociale de CNP Assurances est articulée autour de démarches de gestion des emplois et des compétences, avec un objectif de qualité de vie au travail, dans un environnement de transformations fortes qui touchent tant les métiers que les repères culturels et managériaux. Cette politique s'appuie au niveau du groupe CNP Assurances sur une ambition : être un employeur responsable et engagé :

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

Cette politique se traduit au travers :

- du développement des talents et des compétences ;
- du déploiement d'un environnement de travail propice au bien-être et à la performance, ainsi que la politique d'égalité professionnelle ;
- d'un pilotage dynamique des effectifs ;
- d'une politique de rémunération motivante, « Fit&Proper » compatible.

2.1.4.1 Développement des talents et des compétences

Ce point est décrit dans l'enjeu 7 « Attirer et développer les talents, développer les compétences » de la DPEF.

2.1.4.2 Déploiement d'un environnement de travail propice au bien-être et à la performance, politique d'égalité professionnelle

Ce point est décrit dans l'enjeu 8 : « S'engager à proposer des conditions de travail favorables » de la DPEF.

2.1.4.3 Gestion de l'emploi – un pilotage dynamique des effectifs

Nombre de collaborateurs dans le Groupe

L'effectif total du groupe CNP Assurances consolidé * est de 5 243 collaborateurs à fin 2018, soit une augmentation de 1,4 % par rapport à 2018.

Effectif des entités	Pays	2018	2017	2016
CNP Assurances	France	2 870	2 908	2 992
Groupe Caixa Seguradora	Brésil	1 446	1 384	1 179
CNP UniCredit Vita	Italie	171	171	170
CNP Cyprus Insurance Holdings	Chypre/Grèce	307	291	284
CNP Partners	Espagne, Italie, France	202	204	204
MFPrévoyance	France	75	73	75
CNP Santander Isurance	Irlande, Italie	91	80	61
CNP Assurances Compañía de Seguros	Argentine	81	60	62
TOTAL GROUPE CONSOLIDÉ *		**5 243**	**5 171**	**5 027**

* Hors CNP Europe Life et CNP Luxembourg

La démarche GPEC de CNP Assurances (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences), promue par un accord d'entreprise, irrigue nombre de politiques RH, tant au niveau de la gestion de l'emploi que du développement des compétences et des parcours professionnels. Sur l'année 2018, l'effectif CDI de CNP Assurances marque une évolution à la baisse (- 1 %). Cette baisse de l'effectif CDI résulte pour CNP Assurances de mouvements différenciés inscrits dans un pilotage rapproché des effectifs :

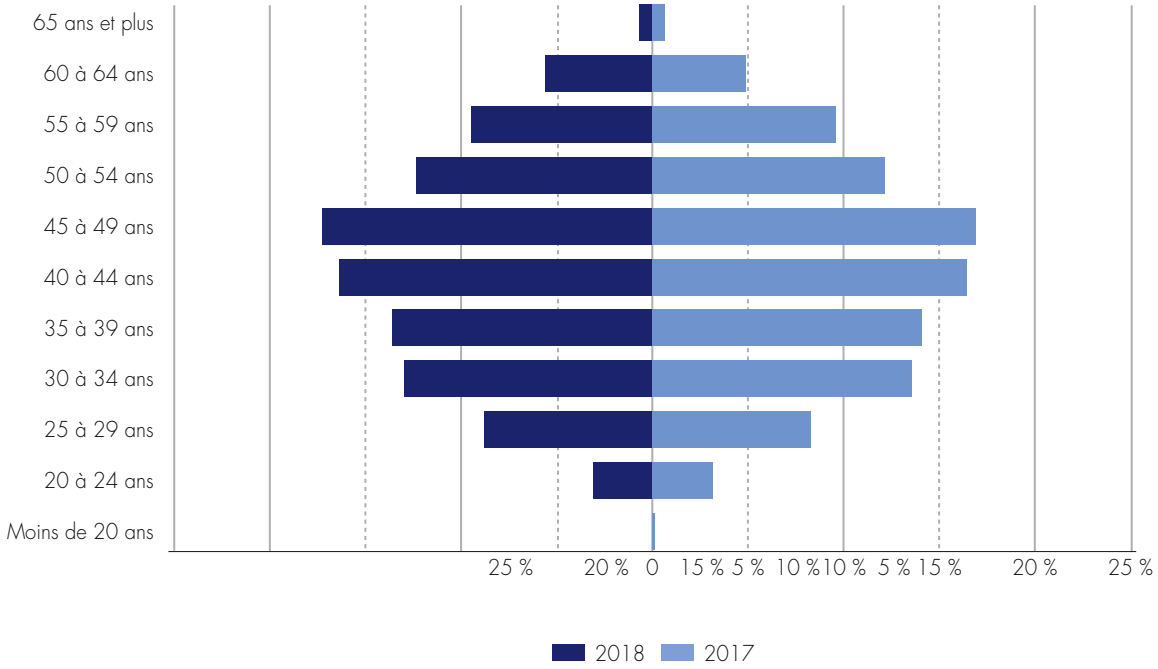
- un volant toujours conséquent de départs en retraite, eu égard à la structure démographique et aux évolutions de la réglementation autour des retraites ;
- une vigilance en matière de remplacement des départs naturels en lien avec les transformations de l'entreprise, dans un environnement économique contraignant et en forte évolution ;
- une politique toujours active de mobilité interne, ce canal restant le vecteur essentiel de pourvoi de poste ;
- des recrutements externes ciblés sur les expertises dont elle a besoin (commerciales, réglementaires ou digitales), en privilégiant quand cela est possible, le rajeunissement de la pyramide des âges, et qui accroissent sa capacité à porter le développement du Groupe sur les orientations stratégiques définies.

Le recours à l'intérim poursuit, après 2017, une diminution sensible sur l'année 2018 (- 8 %), soit une diminution de près d'un tiers en volume sur 2 ans.

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

	2017	**2018**	Évolution	Niveau de couverture
Part CDI	96 %	96 %	0 %	100 %
Part des femmes	59 %	59 %	0 %	100 %
Age moyen des CDI	42,5 ans	43,5 ans	+ 1 an	100 %

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



82 fonctionnaires de la Caisse des Dépôts sont mis à disposition chez CNP Assurances. Les cadres représentent 64,4 % de l'effectif. L'ancienneté moyenne dans le Groupe est de 13 ans, identique à celle de 2017.

Avec une pyramide des âges CDI concentrée autour d'un âge moyen de 47 ans, CNP Assurances veille à l'emploi de jeunes et au maintien dans l'emploi des seniors. La part des jeunes dans l'effectif évolue lentement, tandis que le taux de collaborateurs de plus de 55 ans atteint les 23 %. 99 salariés ont bénéficié, sur les trois années écoulées, d'une mesure fin de carrière prévue dans l'accord GPEC.

Une politique de recrutement ciblée pour CNP Assurances

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

La dynamique de mobilité interne est soutenue par un accompagnement des collaborateurs dans l'élaboration et la mise en œuvre de leur projet professionnel, notamment au moyen de parcours de formation diplômante (cf. l'enjeu 7 « Attirer et développer les talents, développer les compétences » de la DPEF). Les mobilités impliquant changement de métier ou évolutions de compétences fortes sont facilitées par des parcours de formation personnalisés.

DES RECRUTEMENTS EN AUGMENTATION AU NIVEAU GROUPE

	2017	2018	Évolution	Niveau de couverture
Nombre de recrutements	527	653	+ 24 %	100 %
Part des CDI dans les recrutements	66 %	70 %	+ 6 %	100 %

2.1.4.4 Rémunération

Rémunération individuelle moyenne brute par pays (CDI)	2017	2018	Évolution
France *	64 522 €	64 770 €	+ 0,4 %
Brésil	94 038 R$	89 897 R$	- 4 %
Italie	57 918 €	57 725 €	- 0,3 %
Chypre/Grèce	33 550 €	38 842 €	+ 16 %
Espagne	51 712 €	52 426 €	+ 1,4 %
Irlande	70 165 €	70 351 €	+ 0,3 %
Argentine	640 606 ARS	690 544 ARS	+ 7,8 %

* CNP Assurances et MFPrévoyance

La rémunération collective versée à CNP Assurances en 2018 s'élève à 7 033 436 € au titre de l'intéressement, 20 946 471 € au titre de la participation aux bénéfices et 396 907 € de prime compensatoire pour les fonctionnaires mis à disposition. L'ensemble des salariés de CNP Assurances et de MFPrévoyance bénéficie d'une complémentaire santé et prévoyance, d'un contrat dépendance spécifique, d'un contrat d'assurance vie retraite avec abondement de l'employeur, d'un CET et d'un PERCO.

Fin 2018, le montant des avoirs en épargne salariale et PERCO des collaborateurs de CNP Assurances de droit privé s'élève à 168 167 462 €. 1 316 salariés sont actionnaires au nominatif et 1 379 *via* le plan d'épargne Groupe, représentant 0,20 % du capital.

Depuis 2017, la politique Groupe en matière de rémunération intègre les normes Compétences et Honorabilité, issues de la directive S2.

2.1.5 Développer les actions sociales sur le terrain

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

2.1.5.1 Œuvrer au développement local *via* une politique de mécénat et de partenariat sociétal responsable

Les opérations de mécénat sont réalisées en partenariat avec des associations, des ONG et des collectivités territoriales en France pour la mise en œuvre de projets qui sont portés pour partie par les salariés. Au Brésil, en Italie et en Espagne, les employés sont également investis dans la réalisation des actions de mécénat.

Un accompagnement du quotidien

Le Groupe met en œuvre cet engagement aussi bien au travers de ses investissements que des actions de soutien menées sur le territoire dans lequel il opère.

Au travers de ses investissements

L'accompagnement des PME s'est ainsi fortement accéléré en 2016 avec le projet OPEN CNP, la participation aux fonds de prêt aux PME et aux fonds NovESS dédiés à l'Économie Sociale et Solidaire. Le projet NovESS, ainsi que le fonds Hémisphère financés en partie par CNP Assurances portent également la création d'outil de mesure de suivi de l'impact social.

Elle s'est également engagée sur le fonds d'investissement Business Angels des Cités Partenaires 2, dédié aux entrepreneurs issus des cités dites sensibles.

Au travers des actions de soutien menées localement

Depuis 2015, CNP Assurances soutient également l'association NQT (Nos Quartiers ont des talents) qui a pour objectif d'accompagner individuellement et efficacement les jeunes diplômés vers l'emploi. La mobilisation du réseau interne de parrains/marraines a permis d'accompagner près de 100 jeunes, issus de quartiers prioritaires ou de milieux sociaux défavorisés, dans leur recherche d'emploi et de signer un contrat de travail pour 40 d'entre eux.

Comme évoqué plus haut, CNP Assurances est par ailleurs membre fondateur de la Fondation Entrepreneurs de la Cité.

Le groupe Caixa Seguradora s'investit fortement dans le programme Jovem de Expressão qui développe des actions de communication communautaire et de promotion de la santé des jeunes dans le cadre de ce programme social. Il se traduit depuis 2017 par la mise en place d'espace de *co-working* pour les jeunes pour générer des opportunités d'entrepreneuriat.

Par ailleurs il soutient depuis plusieurs années des actions auprès de malades du SIDA et de prévention auprès des jeunes. Elle a poursuivi son programme de formation des jeunes aux objectifs du développement durable. En 2018 Caixa Seguradora a soutenu les femmes victimes de violences sexuelles *via* la définition de protocole d'aide avec le Forum brésilien de sécurité publique. Un important mécénat culturel et artistique vient compléter les nombreuses actions de Caixa Seguradora. Par ailleurs, l'institut Caixa Seguradora, en charge de l'investissement social privé, a des accords de coopération avec l'UNODC (Office des Nations Unies contre la Drogue et le Crime) et un contrat de prestation de service avec l'ONG Iniciativa Verde.

CNP Assurances Compañía de Seguros s'est engagé en 2015 avec son programme Multiplicar en faveur d'une association œuvrant dans les quartiers pauvres de Buenos Aires Comedor la Esperanza, notamment en poursuivant ses dons de fournitures scolaires, avec cette année la particularité d'entraîner ses partenaires commerciaux dans cette cause.

En 2018, CNP Partners a lancé le programme CNP Start qui soutient des entrepreneurs à travers aide, conseil, hébergement et financement. Plus largement, CNP Partners parraine une association de solidarité envers les personnes ayant une déficience intellectuelle, leurs familles et leurs proches.

CNP Cyprus Insurance Holdings soutient des actions locales de prévention routière et incendie.

Enfin, 43 collaborateurs de CNP UniCredit Vita ont participé au nouveau programme de mécénat de compétence en soutien à une association d'aide aux adolescents (soutien scolaire, activités créatives).

Emploi local

CNP Assurances participe à l'emploi dans les régions où elle est implantée depuis près d'un siècle : 92 % des collaborateurs de CNP Assurances travaillent dans les locaux de l'entreprise situés à Paris, Arcueil et Angers. Les expatriés représentent 0,6 % des collaborateurs de ses filiales internationales. De même, les filiales internationales participent à l'emploi régional y compris au niveau des cadres dirigeants : 59 % des membres des comités exécutifs ou de direction présents fin 2018 ont été embauchés localement.

Formation/recherche

Dans le cadre de son mécénat, CNP Assurances soutient la Chaire Transitions démographiques, Transitions économiques de la Fondation du Risque.

CNP Assurances entretient des relations régulières avec les écoles et centres de formation en liens avec son métier (actuariat, assurance, finance, etc.) et finance notamment des structures comme l'ISUP, l'IFPASS, Dauphine ou encore l'ADAPT au travers de la taxe d'apprentissage.

2.1.5.2 Fondation d'entreprise CNP Assurances : deux axes d'intervention liés à la santé

CNP Assurances s'est engagée en 2018 de manière significative en faveur de la santé publique *via* sa fondation d'entreprise. Prorogée pour trois ans, elle est dotée d'un nouveau programme d'actions pluriannuel de 2,4 M€ consacré exclusivement aux projets qu'elle soutient selon deux axes d'intervention :

Une fondation qui contribue à réduire les inégalités sociales de santé

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

La Fondation CNP Assurances, BSF et la communauté d'agglomération du Boulonnais ont implanté en 2018 l'Ideas Box Santé. Grâce à ce dispositif de prévention novateur, la communauté propose à ses publics jeunes, en priorité issus des quartiers classés prioritaires de la politique de la ville des activités centrées sur les relations affectives et sexuelles et le bien-être et mal-être.

Une fondation engagée dans la prise en charge de l'arrêt cardiaque

Dès 2009, la Fondation CNP Assurances lance et soutient des projets issus des collectivités locales françaises qui souhaitent installer des défibrillateurs dans les lieux publics et sensibiliser le plus grand nombre aux gestes de premiers secours. Ainsi, ce soutien depuis toutes ces années a permis jusqu'à présent le financement de l'implantation de plus de 4 100 défibrillateurs et actions de sensibilisation de la population à l'intérêt décisif des premiers secours dans plus de 2 800 communes et collectivités locales.

Une fondation proche des collaborateurs CNP Assurances

La Fondation CNP Assurances lance également depuis plusieurs années des appels à projets à destination des collaborateurs de CNP Assurances pour les projets dans lesquels ils sont personnellement impliqués (en 2018, 16 projets dans les domaines des inégalités sociales de santé, de l'éducation à la santé ou du handicap ont été retenus).

Par ailleurs, en 2018, plusieurs collaborateurs bénévoles ont participé aux Tremplins Unis Cité - Île de France afin d'aider les jeunes en Service Civique à valoriser leur expérience et les entraîner à mettre en valeur leur période d'engagement.

De même, sous la verrière du Grand Palais, le 24 mai 2018, la Fondation CNP Assurances accompagnée de plusieurs collaborateurs, était aux côtés de la mairie de Paris, de l'association AJILA, du rectorat de Paris et des acteurs des secours pour initier plus de 5 000 élèves parisiens de CM2 et de 6e aux gestes qui sauvent dans le cadre de l'opération Tous les Jeunes ont du Cœur 2018.

OPÉRATION « LET'S MOVE TOGETHER FOR A CAUSE » : LES COLLABORATEURS DU GROUPE SOUTIENNENT L'ENGAGEMENT DE TROIS ONG TOUT EN FAISANT UN GESTE POUR LEUR PROPRE SANTÉ

« Let's Move together for a cause » est le 1er challenge solidaire Groupe, visant à inciter les collaborateurs à pratiquer une activité physique au profit d'associations luttant contre les inégalités dans le monde. Lancé le 14 octobre 2018, les collaborateurs de huit pays participants (Argentine, Brésil, Colombie, France, Espagne, Irlande, Italie, Luxembourg) avaient un objectif commun à atteindre 40 000 km soit l'équivalent d'un tour de terre.

Véritable succès, en seulement deux semaines, l'objectif initial a quasiment doublé puisque ce sont près de 77 400 km qui ont été parcourus par 1 147 participants. Grâce à cette mobilisation exceptionnelle, ce sont 30 000 € de dons qui ont été reversés à trois associations luttant contre les inégalités dans le monde : Action contre la faim, Oxfam et Plan international.

2.2. Contribuer à un environnement durable

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

Les preuves de l'attention portée sur l'impact du Groupe sur le monde qui l'entoure sont nombreuses : la mise en place de politiques environnementales au sein du Groupe, la volonté de communiquer un *reporting* d'empreinte environnementale sur un périmètre très complet, le suivi annuel de bilans de gaz à effet de serre.

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

Cet engagement se fonde sur :
- le suivi de l'impact environnemental de l'activité du Groupe ;
- le déploiement d'actions pour les réduire.

2.2.1 Mesures d'impact environnemental

13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

2.2.1.1 Bilan de gaz à effet de serre

Le bilan des gaz à effet de serre de CNP Assurances

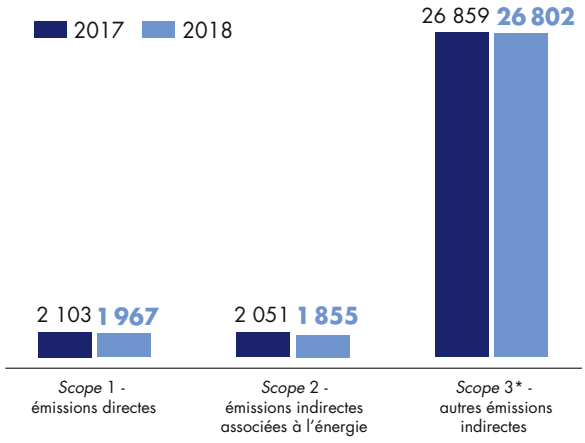
CNP Assurances est tenue d'établir un bilan de ses émissions de gaz à effet de serre en application des dispositions de l'article L. 229-25 du code de l'environnement.

Conformément aux dispositions de cet article, le détail par poste est disponible sur le site de www.bilans-ges.ademe.fr.

Les facteurs d'émissions de référence servant au calcul de ce bilan correspondent à la version 15.0 de la base carbone de l'ADEME. La version 15.0 a vu la mise à jour de différents facteurs d'émissions en matière d'énergie ce qui vient diminuer le bilan des gaz à effet de serre de CNP Assurances de moins de 1 %.

Par ailleurs, CNP Assurances déclare ses rejets de gaz à effet de serre auprès du Carbon Disclosure Project depuis 2005.

BILAN DE GAZ À EFFET DE SERRE DE CNP ASSURANCES *(EN TEQCO$_2$)*



* Hors actifs financiers.

Les émissions du *scope* 1 et du *scope* 2 sont peu significatives. Au-delà des efforts d'optimisation, leur volatilité est inévitable : la baisse des émissions directes (*scope* 1) s'explique par le remplacement du chauffage au gaz par de la géothermie sur le site d'Arcueil pour le chauffage du bâtiment. La légère diminution des émissions indirectes associées à l'énergie (*scope* 2) est due à la fois aux variations climatiques et à la poursuite des travaux d'efficacité énergétique.

Quant aux autres émissions indirectes (*scope* 3, hors actifs financiers), elles restent stables.

Principaux postes d'émission de CNP Assurances	Émission 2018 pour CNP Assurances	Part dans les émissions totales	Niveau d'incertitude
Achat de prestation de services et de prestations intellectuelles (*scope* 3)	15 290 teqCO_2	50 %	Fort (>50) %
Matériel informatique (*scope* 3)	3 463 teqCO_2	11 %	Moyen (20 %-50 %)
Déplacement professionnels (*scope* 1 et 3)	2 847 teqCO_2	9 %	Faible (<20 %)
Énergie (*scope* 2)	1 855 teqCO_2	6 %	Faible (<20 %)
Papier (*scope* 3)	539 teqCO_2	2 %	Moyen (20 %-50 %)
TOTAL		**78 %**	

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

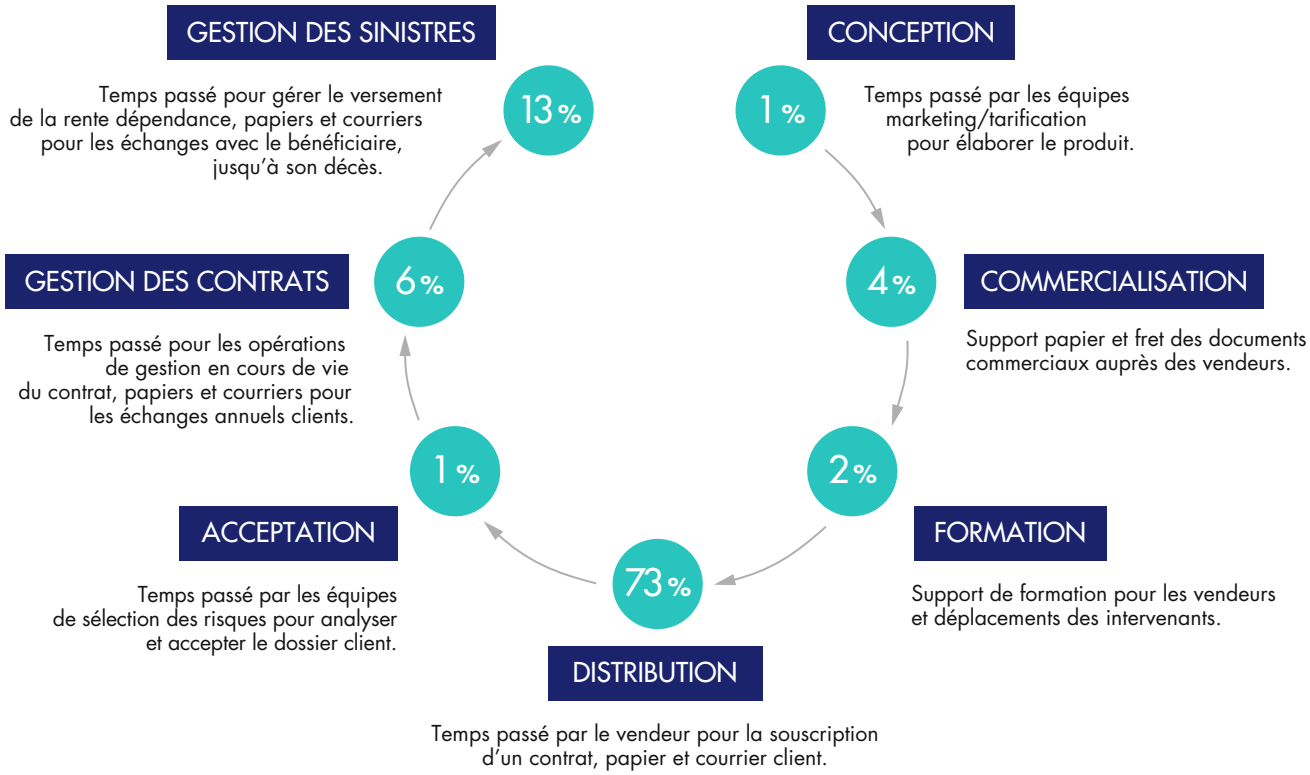
Le bilan des gaz à effet de serre du groupe Caixa Seguradora

L'empreinte carbone du groupe Caixa Seguradora, mesurée sur les postes déplacements et bâtiments (selon le GHG Protocol) s'élève à 1,79 teqCO_2 par salarié, avec comme principal poste les déplacements en avion. Ces émissions sont compensées sous forme de reboisement en forêt atlantique avec l'ONG Iniciativa Verde, et lui donnent la certification Carbon Free depuis plusieurs années.

2.2.1.2 Études d'impact d'un produit d'assurance sur l'environnement

Analyse du cycle de vie d'un produit d'assurance

L'estimation des émissions de gaz à effet de serre liées au cycle de vie d'un produit d'assurance prévoyance a été revue en 2015, en cohérence avec la démarche Bilan carbone®. À titre d'exemple, un contrat Trésor Prévoyance Garantie Autonomie, émet sur toute la durée de sa vie 22 kgCO_2, répartis de la façon suivante :



Cette analyse a permis de hiérarchiser nos priorités d'actions et justifie les efforts faits pour réduire l'empreinte environnementale du fonctionnement interne, le développement de la dématérialisation et le suivi en ligne des dossiers.

2.2.2 Actions mises en place pour réduire les impacts environnementaux

2.2.2.1 Déplacements

Les déplacements en voiture de CNP Assurances représentent une des composantes majeures de son empreinte carbone. Le potentiel de gain économique et environnemental est donc significatif, aussi des formations pratiques ont été mises en place en 2017 et 2018 sur les risques routiers et l'éco-conduite auprès de l'ensemble des collaborateurs du réseau commercial. Un module spécifique (risques routiers, conduite en situation d'urgence et éconduite) d'une journée est également suivi par tous les nouveaux collaborateurs du réseau.

Développement de la visioconférence

Les supports de visioconférence de CNP Assurances ont été étendus aux ordinateurs personnels et aux smartphones.

CNP UniCredit Vita, quant à elle, intègre depuis 2013 des indicateurs de suivi de l'usage des heures de visio et d'audioconférences, ainsi que des déplacements en avion et en train dans le tableau bord trimestriel présenté au comité de direction.

DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS AU NIVEAU DU GROUPE

	2017	**2018**	Évolution	Niveau de couverture
Millions de km parcourus en avion	19,0	15,6	- 18 %	95 %
Millions de km parcourus en train	2,8	3,1	+ 10 %	93 %
Millions de km parcourus en voiture	9,7	13,8	+ 42 %	86 %

La baisse des déplacements en avion est généralisée à l'ensemble du groupe CNP Assurances (CNP Assurances, Caixa Seguradora, CNP Partners, CNP UniCredit Vita).

Les déplacements en train concernent majoritairement CNP Assurances dont plus d'un tiers sont réalisés entre ses principaux sites de Paris et Angers. CNP Assurances a mis en place une politique voyage formalisée encadrant les pratiques des collaborateurs afin de réduire les impacts sur l'environnement tout en préservant le niveau de confort adéquat et la sécurité des voyageurs.

Chez CNP Assurances, l'utilisation des transports en commun est promue. Le recours aux taxis est autorisé sous certaines conditions. Lorsque celles-ci sont remplies, la centrale de réservation alloue en priorité depuis mai 2013 une voiture hybride. En moyenne 47 % des courses en taxi ont été effectuées avec une voiture hybride sur les deux dernières années.

La totalité des données concernant les déplacements professionnels en voiture du groupe Caixa Seguradora ont été intégrées cette année ce qui explique l'augmentation du nombre de km parcourus en voiture à hauteur de + 30 %.

CNP UniCredit Vita poursuit son action de sensibilisation auprès de ses collaborateurs (train *vs* avion et transports en commun) et leur propose des abonnements annuels à tarif réduit qui ont été élargis en 2018 à l'ensemble de la Lombardie. De plus, CNP UniCredit Vita utilise un service d'acheminement à vélo pour les plis, documents et petits colis sur l'agglomération milanaise en remplacement d'un transporteur deux-roues motorisé.

En Argentine la mobilité durable notamment en bicyclette a été spécifiquement promue en 2017 : kit de protection vélo, sécurité routière, etc.

2.2.2.2 Bâtiments d'exploitation

Maîtrise des consommations d'énergie

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

	2017	**2018**	Évolution	Niveau de couverture
Consommation d'électricité	21,9 millions de kWh	22,4 millions de kWh	+ 3,8 %	97 %
Consommation de gaz	1,47 million de kWh	1,36 million de kWh	- 5,0 %	97 %
Consommation de fioul	17 286 litres	11 640 litres	- 33 %	97 %

Pour le chauffage des bureaux parisiens de CNP Assurances, 4,68 millions de kWh de CPCU viennent s'ajouter en 2018. La consommation de fioul concerne uniquement les groupes électrogènes des principaux sites en France, elle est non significative et exceptionnelle. L'évolution de la consommation électrique en 2018 s'explique notamment par un été particulièrement chaud en France qui a occasionné un fonctionnement plus important des groupes de refroidissement.

CNP Assurances a mis en place une politique d'économie d'énergie en optimisant l'exploitation et la conduite des installations : le pilotage des équipements de chauffage (site France excepté Arcueil), de climatisation et de ventilation requiert une gestion experte des programmes horaires de mise en et hors services des installations.

Une action spécifique a été dispensée en 2017 visant à réduire la consommation électrique durant les heures d'inoccupation des immeubles. Cette action fait suite aux conclusions de l'audit énergétique réalisé en 2015. Ainsi une campagne de remplacement d'éclairage a été mise en œuvre et remplacé par des luminaires LED équipés de détecteurs de présence. Cette politique se poursuivra dans les années à venir. Par ailleurs, à l'occasion de la création de salles de réunion supplémentaires, l'ajout de sonde de CO_2 permet au système de climatisation d'ajuster les paramètres en fonction du nombre de collaborateurs présents.

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

Des opérations significatives de travaux visant à réduire les consommations d'énergie ont été réalisées notamment :

- dans le cadre d'un projet global de réduction des dépenses énergétiques sur l'immeuble d'Angers St Serge et sur la base des résultats d'un diagnostic de performance énergétique, un plan pluriannuel de travaux (2014/2019) a débuté par des travaux de rénovation de la production frigorifique. Ceux-ci ont permis la mise en conformité au regard des textes réglementaires avec la suppression du fluide R22 et le remplacement des tours aéroréfrigérantes ouvertes consommatrices d'eau par des tours fermées qui, de par leur principe de fonctionnement, ne consomment pas d'eau ;
- une nouvelle étape du projet a commencé en 2016. Ainsi le programme de rénovation des centrales de traitement d'air a débuté et intègre le principe de récupération de calories pour les zones de bureaux. En 2018, trois étages ont été entièrement rénovés. Les équipements de régulation sont remplacés dans le cadre de la rénovation du système de gestion technique du bâtiment. La rénovation prévoit également l'ajout de comptage et des compléments d'instrumentation afin de suivre au plus juste les consommations d'énergie. Le tout concourt à l'amélioration de la performance énergétique du site Saint-Serge à Angers ;
- dans le même temps, les équipements de régulation de température et de contrôle de fonctionnement sont remplacés. Toutes ces informations sont rassemblées au sein d'un système de gestion permettant de conserver dans le temps la performance énergétique du bâtiment. Sur l'année 2018, le remplacement a concerné six étages du bâtiment CNP Assurances de Paris Montparnasse ;
- dans le cadre du programme pluriannuel de travaux, la rénovation des équipements de régulation terminale s'est poursuivie par le remplacement de la régulation terminale des ventilo-convecteurs et par le remplacement des flexibles d'alimentation en eau de chauffage sur six niveaux dans le cadre d'un plan antifuite d'eau.

Concernant le data center en France, le relèvement des consignes de la température dans les salles hébergeant les serveurs informatiques a permis de réduire légèrement l'indicateur de performance énergétique à son niveau 2017 (1,56 *vs* 1,57 en 2017). Cet indicateur, mis au point par le Green Grid, permet de mesurer l'efficacité énergétique d'un *datacenter*, calculée en divisant la consommation globale du *datacenter* par la consommation des équipements informatiques (serveur, stockage, réseau).

Enfin, dans le cadre d'une incitation à la mobilité vertueuse, quatre bornes de recharge pour les véhicules électriques ont été installées dans le parking du siège social de l'entreprise. Au vu du succès rencontré, quatre bornes supplémentaires vont être installées en 2019.

En 2018, une opération de travaux visant à remplacer un gaz extincteur halogéné (FM200) néfaste pour la couche d'ozone par un gaz neutre (Azote) a été réalisée. Au total ce sont 1 790 kg de gaz FM200 qui ont été recyclés.

De plus, des systèmes de détection de fuite d'eau ont été déployés sur deux des bâtiments composant les locaux de CNP Assurances à Paris Montparnasse.

Les filiales de CNP Assurances ont également mis en place progressivement des mesures pour réduire la consommation électrique notamment sur l'éclairage, le chauffage et les serveurs.

Le groupe Caixa Seguradora a déménagé son siège fin 2014 dans un bâtiment moins énergivore grâce aux détecteurs de présence, aux ampoules LED, aux façades vitrées (moins de lumière artificielle) et à un système d'air conditionné plus performant.

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

CNP UniCredit Vita a entièrement refait son système d'éclairage en installant des lampes LED à économie d'énergie dans tous les bureaux du siège ainsi que des détecteurs de présence pour automatiser le système d'éclairage dans certains lieux.

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

Énergie renouvelable

Depuis 2017, le site de CNP Assurances à Arcueil bénéficie d'un chauffage par la géothermie qui en 2018 a permis de supprimer totalement la consommation de gaz.

L'installation de panneaux photovoltaïques sur le toit du siège social de Caixa Seguradora a permis la mise en place d'une usine de production d'énergie renouvelable qui a permis de produire 115,05 MWh.

UN COROLLAIRE À LA DIGITALISATION : LA RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE DES *DATACENTERS* ET DES POSTES DE TRAVAIL

La transformation digitale implique d'être vigilant sur la consommation énergétique des *datacenters* mais également des postes de travail.

Le renouvellement régulier du parc informatique *via* notamment le remplacement des postes fixes desktop par des mini-PC ainsi que l'équipement progressif des collaborateurs avec des ordinateurs portables dernière génération permet une diminution de la consommation électrique.

Les serveurs informatiques gagnent en efficacité énergétique à chaque génération : les équipements renouvelés bénéficient du Label Energystar.

La virtualisation est aussi largement utilisée, non seulement sur les serveurs mais aussi sur les systèmes de stockage et les réseaux de CNP Assurances. Cette technique qui consiste à séparer les services informatiques des systèmes physiques qui les fournissent augmente l'efficience du Système d'information (moins de ressources consommées pour un même service).

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

CONSOMMATION D'EAU AU NIVEAU DU GROUPE

	2017	**2018**	Évolution	Niveau de couverture
Consommation d'eau en m³	63 111	75 312	+ 19 %	97 %

L'analyse des contraintes locales de la consommation d'eau du Groupe par l'Aqueduct Water Risk Atlas (World Resources Institute) indique 2 % d'eau consommée en zone de stress extrême, 1 % en zone de stress élevé, 52 % en zone de stress moyen à élevé, 4 % en zone de stress faible à moyen et 41 % en zone de stress faible (voir la définition des zones et la méthodologie employée par le WRI sur le site : https://www.wri.org/our-work/project/aqueduct.

Le siège de Odonto, filiale de Caixa Seguradora si situe dans un immeuble qui dispose d'un système de réutilisation des eaux usées.

CNP UniCredit Vita s'est également tourné vers le fournisseur « Water With a Mission » qui propose l'achat de bouteilles d'eau ayant pour objectif de garantir l'accès à tous à l'eau *via* le financement de la construction de puits au Sénégal.

GESTION DES DÉCHETS ET ENGAGEMENT EN FAVEUR DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE DANS LE GROUPE

	2017	**2018**	Évolution	Niveau de couverture
Part des salariés disposant du tri sélectif	97 %	97 %	0 %	97 %
Tonnes de déchets de papiers et cartons recyclés	213	176	- 17 %	80 %

La mise en place du tri sélectif dans les entités du Groupe permet de recycler le papier utilisé dans les bureaux pour le fonctionnement interne et les cartouches d'imprimantes. Les bénéfices financiers du recyclage sont reversés à des associations en France.

Le dispositif de recyclage de CNP Assurances a été complété en 2011 d'une filière spécifique pour le mobilier de bureau. La collecte des piles et de lampes est mise en place sur les principaux sites.

Le matériel informatique est aussi une source importante de déchet. La plupart des entités du Groupe donne régulièrement leur matériel informatique à des associations.

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

L'installation de Caixa Seguradora dans un nouveau bâtiment fin 2014 a été l'occasion de réaliser un diagnostic de la gestion de ses déchets. Une action de collecte des déchets électriques et électroniques a été mise en place au sein de Caixa Seguradora en 2018.

CNP UniCredit Vita a mis en place un système de compactage des bouteilles en plastique avec récupération des bouchons dans l'un de ses espaces de convivialité.

Pollution

Compte tenu de son activité, le groupe CNP Assurances émet peu d'autres gaz à effet de serre que le CO_2 et n'a pas d'impact polluant dans l'eau ni dans le sol. Sur son patrimoine forestier, la gestion des forêts de CNP Assurances assure la protection des sols contre l'érosion, la filtration et la purification de l'eau.

2.2.2.3 Fournitures et papiers

Consommation de fournitures

L'activité du groupe CNP Assurances étant entièrement dédiée à l'assurance, qui relève des services financiers, la principale matière première est le papier. Depuis plusieurs années de nombreuses actions ont été conduites dans les entités du Groupe pour en réduire le volume utilisé.

UNE RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION DE PAPIER CONSOLIDÉE POUR LE GROUPE CNP ASSURANCES

	2017	**2018**	Évolution	Niveau de couverture
Consommation de papier (en équivalent A4)	130 millions	129,7 millions *	- 1 %	97 %
Part des papiers certifiés gestion durable	90 %	88 %	- 11 %	97 %

* Estimation

La mobilisation des collaborateurs, la mise en place de nouveaux équipements (imprimantes multifonction, doubles écrans, etc.) ainsi que la dématérialisation des documents contractuels permet de réduire années après années la consommation de papier totale du Groupe.

Cette réduction reste toutefois limitée en 2018 du fait de l'importante communication auprès des assurés suite à l'entrée en vigueur du règlement général sur la protection des données en Europe.

À noter, la dématérialisation a permis à MFPrévoyance de réduire sa consommation interne de papier de plus de 35 % en 2018.

De même, la consommation de papier de CNP Assurances Compañía de Seguros a significativement baissé suite à la digitalisation de sept processus internes, et de certains échanges avec l'autorité de contrôle des assurances argentines.

Par ailleurs, 88 % des papiers utilisés dans le Groupe sont certifiés gestion durable (FSC et PEFC, Eco label européen).

2.2.2.4 La préservation de la biodiversité

Au sein de ses 57 090 hectares de forêts à fin 2018, CNP Assurances bénéficie d'une gestion durable des forêts par la Société Forestière. La préservation de la biodiversité fait partie de ses objectifs de gestion. Ainsi, la Société Forestière mène année après année des actions en faveur de la biodiversité. À ce titre, elle s'applique à conserver régulièrement en forêt des arbres morts, debout ou couchés, qui hébergent une biodiversité très spécifique – plus d'un quart des espèces forestières animales et fongiques – reconnue d'intérêt majeur par les scientifiques et les associations de protection de la nature.

Ces actions portent leurs fruits et sont complétées par l'identification et le maintien d'arbres ou autres éléments remarquables. Ainsi le lancement en 2018 de la campagne de recensement de ces éléments permettra de constituer une base de données géographique dans le but de les préserver de toute exploitation. Parmi les nouveaux éléments recensés en 2018, on notera une fourmilière géante en forêt de Montorge peuplée de fourmis rousses qui jouent un rôle fondamental dans les écosystèmes forestiers. Elles ont par exemple un rôle direct dans la régulation de certains insectes ravageurs des forêts dont elles s'alimentent.

Caixa Seguradora a adhéré au Forum Aliança Cerrado, en partenariat avec deux ONG de Brasilia qui luttent pour la protection de la biodiversité et des réserves d'eau de la région du Cerrado (savane brésilienne).

2.3 Contribuer à une économie durable

La première responsabilité financière du groupe CNP Assurances est de sécuriser les engagements pris envers les assurés, la seconde de leur offrir une performance optimisée et lissée dans le temps. Convaincue que les facteurs extra-financiers optimisent le couple rendement/risque sur le long terme, CNP Assurances a déployé depuis de nombreuses années une stratégie d'investisseur responsable pour la majorité de ses actifs et ceux de ses filiales françaises.

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

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

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

2.3.1 Être un investisseur responsable

Ce point est décrit dans la DPEF (cf. enjeu 2 « Intégrer les enjeux ESG et climat dans les processus d'investissement »).

2.3.2 Être un acheteur responsable

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

Des clauses sociétales et environnementales dans les contrats

Les principaux appels d'offres et consultations comportent un volet RSE, critère de qualification de la proposition. La plaquette L'essentiel RSE 2018 du groupe CNP Assurances est également transmise avec les dossiers de consultation lancés dans l'outil E-achat.

Signataire du Pacte mondial, CNP Assurances promeut systématiquement son engagement en faveur du respect des droits de l'homme auprès de ses sous-traitants et fournisseurs. Des clauses contractuelles sur la protection des travailleurs figurent dans les contrats.

Le groupe Caixa Seguradora intègre également des clauses de responsabilité sociale et environnementale dans ses contrats reprenant les engagements du Pacte mondial (OIT, lutte contre le crime organisé et le trafic de drogue, environnement, fraude et blanchiment).

Une évaluation RSE des fournisseurs

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

Afin de mutualiser le suivi des performances environnementales, sociales et éthiques de ses fournisseurs, CNP Assurances a noué un partenariat avec EcoVadis. Ainsi, Une évaluation RSE des principaux fournisseurs est réalisée par EcoVadis. L'information est rassemblée sur une plateforme collaborative qui comprend 150 secteurs d'activité et 95 pays.

À l'issue de l'évaluation, les fournisseurs évalués reçoivent un retour approfondi sur leurs pratiques RSE comprenant une note sur quatre thèmes (environnement, social, éthique et achats responsables), et la liste des principaux points forts et points d'amélioration.

Les principaux fournisseurs du Top 200 k€ (fournisseurs dépassant 200 k€ TTC de chiffre d'affaires avec CNP Assurances, soit environ 250) font l'objet d'une demande d'évaluation EcoVadis. En 2018, le périmètre couvert a permis d'évaluer 110 fournisseurs, correspondant à 55 % du montant total des achats. La moyenne des évaluations est de 58,8/100 pour ces 110 fournisseurs, ce qui correspond à un résultat bien supérieur à la moyenne des entreprises notées par EcoVadis. Les principaux appels d'offres et référencements lancés *via* l'outil interne de suivi des achats (E-achat) font l'objet d'une demande de notation EcoVadis qui est l'un des critères de notation des offres.

3. Précision méthodologique sur l'annexe aux informations sociales, sociétales et environnementales

La présente annexe a été réalisée sur la base du processus de collecte des données RSE décrit dans la DPEF (note méthodologique).

Le périmètre suivi pour les consommations d'eau et d'énergie comprend les sites basés sur Paris, Angers et Arcueil, hors bureaux en région (1 800 m^2), soit 92 % des collaborateurs de CNP Assurances.

Le niveau de couverture des indicateurs mentionné dans les tableaux représente les effectifs des entités intégrées dans le calcul de l'indicateur divisé par l'effectif total du groupe consolidé hors CNP Europe Life, CNP Luxembourg, la succursale au Danemark, et la sous-filiale colombienne du groupe Caixa Seguradora. La couverture totale de l'annexe porte donc sur 98,4 % des collaborateurs du Groupe consolidé au 31 décembre 2018.

Pour la consommation énergétique (électricité, chauffage, CPCU, gaz et fioul) des sites de Paris de CNP Assurances, les flux sont mesurés sur 12 mois glissants du 1er novembre 2017 au 31 octobre 2018.

Pour les déplacements professionnels, les flux sont mesurés sur 12 mois glissants du 1er octobre 2017 au 31 octobre 2018.

À noter que certaines données environnementales ont fait l'objet d'estimations lorsque l'imputation directe n'était pas disponible (par exemple lorsque les consommations sont incluses dans les charges locatives). Il s'agit notamment des données de consommation eau et énergie des bâtiments estimées dans certains cas au prorata des m^2 occupés (sites d'Arcueil).

MIEUX CONNAÎTRE **CNP ASSURANCES**

Retrouvez-nous sur www.cnp.fr

Accédez directement à votre espace : particulier, professionnel, candidat, Newsroom (dédié aux journalistes), investisseurs (pour les analystes et les actionnaires).

Découvrez notre Groupe, sa mission, son modèle multipartenarial unique, sa démarche d'innovation, les engagements de sa Fondation dans la rubrique « Qui sommes-nous ? »

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

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

Suivez-nous sur Twitter, Facebook, LinkedIn et YouTube

@CNP_Assurances

@cnpassurances.officiel

linkedin.com/company/cnp

youtube.com/c/CnpFr_officiel

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

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

Découvrez l'espace dédié aux investisseurs et aux actionnaires

- Une rubrique dédiée aux analystes, investisseurs et actionnaires, accessible sur le site Internet de CNP Assurances, pour consulter le cours de l'action, l'ensemble des éditions financières et institutionnelles, les lettres aux actionnaires, les communiqués financiers, le calendrier financier, les présentations aux analystes et accéder à la rubrique « assemblée générale ».
- Deux boîtes aux lettres électroniques pour poser toutes vos questions : actionnaires@cnp.fr et infofi@cnp.fr
- Un numéro vert (appel gratuit depuis un poste fixe)

  0 800 544 544 Service & appel gratuits

  Du lundi au vendredi, les actionnaires peuvent joindre en direct des téléconseillers pour obtenir des renseignements sur CNP Assurances ou faire enregistrer leurs demandes de documentation financière et leurs changements d'adresse.

AGENDA **2019**

18 avril

Assemblée générale annuelle des actionnaires

16 mai

Chiffre d'affaires et indicateurs de résultat au 31 mars 2019

29 juillet

Chiffre d'affaires et résultat au 30 juin 2019

15 novembre

Chiffre d'affaires et indicateurs de résultat au 30 septembre 2019

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

Crédits photos : Wood_CNP Assurances /Agence Virginie p. I, Josep Melin_CNP Assurances/WithIn, p. 4, GettyImages/ Tom Werner, p. 24, GettyImages/ Westend61, p. 42, GettyImages/d3sign, p. 106, GettyImages/ Rawpixel, p. 124, GettyImages/Hinterhaus Productions, p. 300, GettyImages/Hero Images, p. 318, GettyImages/ Soren Hald, p. 374.

CNP Assurances | Siège social : 4, place Raoul-Dautry – 75716 Paris Cedex 15 | Tél. 01 42 18 88 88 | www.cnp.fr | Groupe Caisse des Dépôts