CNP assurances

Assurons un monde plus ouvert

Bilan RSE 2020

Extrait du document d'enregistrement universel

**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.**

Assureur depuis 1850

UNE OFFRE COMPLÈTE DE SOLUTIONS ET DE SERVICES
EN PROTECTION DE LA PERSONNE.

5 156
collaborateurs dans le monde

36
millions d'assurés (1) en prévoyance/protection (2) dans le monde

12
millions d'assurés (1) en épargne/retraite dans le monde

340
partenaires distributeurs

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

1er
en assurance emprunteur en France (3)

2e
en assurance vie en France (4)

3e
assureur brésilien (5)

7e
assureur européen (6)

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

1 350 M€
DE RÉSULTAT NET PART DU GROUPE EN 2020

27 Md€
de chiffre d'affaires en 2020

326 Md€
d'encours moyens nets en 2020

(1) Estimations fondées pour partie sur le nombre de contrats sous gestion
(2) Prévoyance, santé, assurance emprunteur et IARD
(3) Montant du chiffre d'affaires, Données clés 2019, FFA, septembre 2020 ; Top 10 de l'assurance emprunteurs par le chiffre d'affaires (y compris acceptations), Argus de l'assurance, septembre 2020
(4) Données clés 2019, FFA, septembre 2020
(5) Données novembre 2020, SUSEP (autorité de contrôle brésilienne de Caixa Seguradora)
(6) Données novembre 2020, site Bloomberg, comptes annuels consolidés de chaque société, classement par la taille des encours

chapitre

1

PRÉSENTATION DU GROUPE CNP ASSURANCES

1.1 UN MÉTIER, UNE VISION 06
1.1.1 Protéger les personnes et tout ce qui compte pour elles 06
1.1.2 Dans un monde qui change 06
1.1.3 Notre feuille de route 07

1.2 UN MODÈLE D'AFFAIRES ORIGINAL 08
1.2.1 Multipartenarial et international 10
1.2.2 Solide et durable 11
1.2.3 Historique : dates clés 12

1.3 LE GROUPE SUR SES MARCHÉS 14
1.3.1 En France 14
1.3.2 En Europe 15
1.3.3 En Amérique latine 15

1.4 ORGANISATION DU GROUPE AU 31 DÉCEMBRE 2020 16
1.4.1 Présentation de l'actionnariat 16
1.4.2 Organigramme simplifié du groupe CNP Assurances hors de France 17
1.4.3 Organigramme simplifié du groupe CNP Assurances en France 17
1.4.4 Liste des principales succursales du groupe CNP Assurances 18

1.5 PERFORMANCES 19
1.5.1 Performances opérationnelles, financières et ESG 19
1.5.2 Indicateurs clés par zone géographique 20
1.5.3 Notations financières et ESG 20

1.1 Un métier, une vision

Assureur, coassureur, réassureur et investisseur de long terme, CNP Assurances met son expertise unique de la protection et de l'épargne au service de ses partenaires en France, en Europe et en Amérique latine pour construire avec eux des solutions qui protègent tous les parcours de vie.

1.1.1 Protéger les personnes et tout ce qui compte pour elles

Protéger, au quotidien et dans la durée, les personnes et tout ce qui compte pour elles, c'est la mission de CNP Assurances.

Les besoins sont très variés : préparer sa retraite ou garantir son niveau de vie en cas d'accident, transmettre son patrimoine ou faire face à une perte d'autonomie, ou encore accéder à une meilleure prise en charge de ses frais de santé. Les solutions de CNP Assurances couvrent deux segments d'activité complémentaires : épargne/retraite et prévoyance/protection.

RÉPARTITION DES OFFRES PAR SEGMENT

ÉPARGNE/ RETRAITE	ÉPARGNE : Assurance vie en euros, en unités de compte et en support croissance
	RETRAITE : Retraite supplémentaire pour les particuliers et les entreprises, notamment via les plans d'épargne retraite (PER)
PRÉVOYANCE/ PROTECTION	PRÉVOYANCE : Garanties (décès, arrêt de travail, invalidité, perte d'autonomie, perte d'emploi), services d'accompagnement & assistance
	ASSURANCE EMPRUNTEUR & CAUTION : Prêts immobilier, consommation et professionnel
	SANTÉ : Assurance santé complémentaire, assurance dentaire
	DOMMAGES AUX BIENS : Assurance multirisque habitation, assurance automobile

Voir aussi chiffre d'affaires par segment dans le 2.2.2. du chapitre 2 - Activité de CNP Assurances

Les savoir-faire d'un assureur expert. Depuis plus de 170 ans, CNP Assurances propose des solutions complètes et innovantes pour permettre à chacun d'avancer sereinement dans la vie. Comment ? Elle **évalue** les risques et les **mutualise** au sein de la communauté d'assurés pour rendre la couverture d'assurance accessible au plus grand nombre et soutenable pour l'entreprise. Elle **sécurise** les primes et l'épargne des assurés via des placements à long terme. Elle **garantit** ainsi la bonne exécution des contrats dans la durée et la couverture des risques en cas de nécessité.

1.1.2 Dans un monde qui change

Quatre tendances majeures impactent le modèle d'affaires de CNP Assurances et orientent ses choix stratégiques.

Un contexte incertain et un grand besoin d'assurance

La crise sanitaire a figé les économies, créé un sentiment d'incertitude générale et souligné les inégalités sociales. Acteur majeur de l'assurance de personnes en France, en Europe et en Amérique latine, animé par les valeurs citoyennes de son Groupe, CNP Assurances est appelée à développer avec ses partenaires des solutions accessibles au plus grand nombre, qui protègent tous les parcours de vie.

Une offre challengée par les taux bas et l'allongement de l'espérance de vie

Le contexte économique incertain stimule l'épargne de précaution, tandis que les taux d'intérêt durablement bas réduisent pour longtemps la performance de l'assurance vie en euros. CNP Assurances doit faire évoluer son offre d'épargne pour apporter à ses clients épargnants des offres adaptées au nouveau contexte économique. Parallèlement, l'allongement de l'espérance de vie pose la question de l'accompagnement et du financement de cette étape clé à grande échelle : une personne sur six dans le monde aura plus de 65 ans d'ici 2050 (1).

(1) « Perspectives de la population dans le monde 2019 », rapport 2019, ONU

La révolution des modes de vie, de travail et d'interaction

En imposant les relations à distance, la crise sanitaire a accéléré la digitalisation des usages tous azimuts : du télétravail aux e-achats et aux interactions humaines en général. L'omnicanalité va devenir la règle et l'expérience intuitive et fluide, le levier de la préférence des utilisateurs. CNP Assurances accélère la digitalisation de ses process et de ses relations, capitalise sur l'intelligence artificielle et sur la data, avec une attention particulière à la cybersécurité et à l'éthique qui la caractérise et la distingue.

Le réchauffement climatique et l'érosion de la biodiversité

Les scientifiques nous alertent depuis de nombreuses années sur les conséquences prévisibles du réchauffement climatique et de l'érosion de la biodiversité : disparition des écosystèmes et des services rendus par la nature, menace sur la santé humaine à l'échelle planétaire, perturbations profondes de nos économies. Assureur et investisseur responsable, acteur phare de la protection de la santé et actionnaire de nombreuses entreprises, CNP Assurances a le devoir d'agir et d'entraîner tous les acteurs de l'économie vers une trajectoire à 1,5 °C conforme à l'Accord de Paris.

1.1.3 Notre feuille de route

Pour répondre aux enjeux du monde qui change, fort de son rapprochement avec La Banque Postale, CNP Assurances a sa feuille de route 2021.

Se diversifier pour assurer et inclure le plus grand nombre

Les crises sanitaire, économique, climatique font émerger des besoins nouveaux en couverture d'assurance partout dans le monde. CNP Assurances s'attelle à diversifier ses solutions avec ses partenaires en construisant des offres adaptées à leurs clients et à leurs univers.

La consolidation des partenariats existants et des positions acquises est la priorité de CNP Assurances, en France, en Europe et en Amérique latine. L'intégration de l'activité IARD (Incendie, accidents et risques divers) dans le cadre du rapprochement avec La Banque Postale devrait permettre à CNP Assurances de devenir un assureur « complet » au service du plus grand nombre. Au Brésil, le renouvellement des partenariats avec Caixa Econômica Federal en 2020, pour 25 ans en matière de prévoyance, de retraite, d'assurance de prêt à la consommation et pour 20 ans sur le produit *consórcio*, crédit typiquement brésilien notamment en immobilier, ouvre des perspectives. L'ouverture d'autres marchés, en priorité avec les partenaires existants, l'IARD avec Santander Consumer Finance par exemple, est l'autre voie de diversification explorée par CNP Assurances. À plus long terme, le Groupe envisage l'extension à d'autres acteurs et à d'autres pays d'Europe et d'Amérique latine, et vers d'autres continents.

Créer de nouvelles offres pour accompagner les grandes évolutions sociétales

L'incertitude de l'avenir crée un besoin de sécurité dans le grand public qui se tourne plus que jamais vers les solutions d'épargne. En France, 75 % de l'activité épargne de CNP Assurances est réalisé sur le fonds euros. Or, les taux d'intérêt durablement bas en Europe ne permettent plus de cumuler les avantages de l'assurance vie historique : liquidité, garantie et rendement. Réinventer l'épargne longue dans l'intérêt des clients et les accompagner vers une épargne plus dynamique est le plus grand défi de CNP Assurances. Lisibilité, couple sécurité/rendement et personnalisation seront les clés du succès de l'épargne de demain et du rééquilibrage des encours de CNP Assurances.

Le vieillissement de la population mondiale et l'évolution du rapport entre actifs et inactifs questionnent le financement des retraites. Forte de ses positions sur le marché de la retraite supplémentaire et de son expertise technique, CNP Assurances saura créer des offres capables d'accompagner les clients dans ce moment clé de la vie. Qui dit vieillissement, dit comment vivre longtemps en bonne santé chez soi. CNP Assurances entend enrichir ses solutions dépendance d'une offre servicielle incluse en s'appuyant sur sa filiale Filassistance et sur sa plateforme digitale Lyfe pour accompagner le bien vieillir.

Innover pour offrir une expérience omnicanale unique

La crise sanitaire et ses règles de distanciation ont accéléré les usages digitaux. Aujourd'hui, 75 % des assurés seraient prêts à changer d'assureur pour vivre une expérience utilisateur simple et sans couture. En 2021, CNP Assurances capitalisera sur l'agilité générale démontrée pendant la crise sanitaire pour accélérer ses investissements en ce sens. De la simplification du système d'information à l'intégration de l'intelligence artificielle en passant par l'acquisition de la data et son exploitation éthique et sécurisée, CNP Assurances engage une révolution de l'expérience utilisateur, celle des clients assurés, celle de ses partenaires et celle de ses collaborateurs. Placer l'humain au cœur de cette expérience et la rendre la plus omnicanale possible sont les deux enjeux de CNP Assurances pour faire la différence.

S'engager et œuvrer en assureur-investisseur responsable

Membre de la *Net-Zero Asset Owner Alliance,* CNP Assurances s'est engagée à atteindre la neutralité carbone de son portefeuille d'investissements d'ici 2050 et à entraîner l'ensemble de l'économie vers une trajectoire à 1,5 °C conforme à l'Accord de Paris. Ayant dépassé deux de ses trois grands objectifs dans la lutte contre le réchauffement climatique, CNP Assurances s'est fixé de nouveaux objectifs à horizon 2025 :

- réduire l'empreinte carbone de son portefeuille actions et obligations d'entreprises détenues en direct de 25 % supplémentaire ;
- réduire l'empreinte carbone de son portefeuille immobilier détenu en direct de 10 % supplémentaires ;
- réduire de 17 % l'intensité carbone des producteurs d'électricité qu'elle finance ;
- dialoguer avec huit entreprises et deux *asset managers* pour les inciter à adopter une stratégie alignée sur un scénario à 1,5 °C.

1.2 Un modèle d'affaires original

Les tendances qui impactent notre modèle →

Un contexte incertain et un grand besoin d'assurance

Une offre challengée par les taux bas et l'allongement de l'espérance de vie

Groupe CNP Assurances

Données chiffrées à fin 2020

Ressources

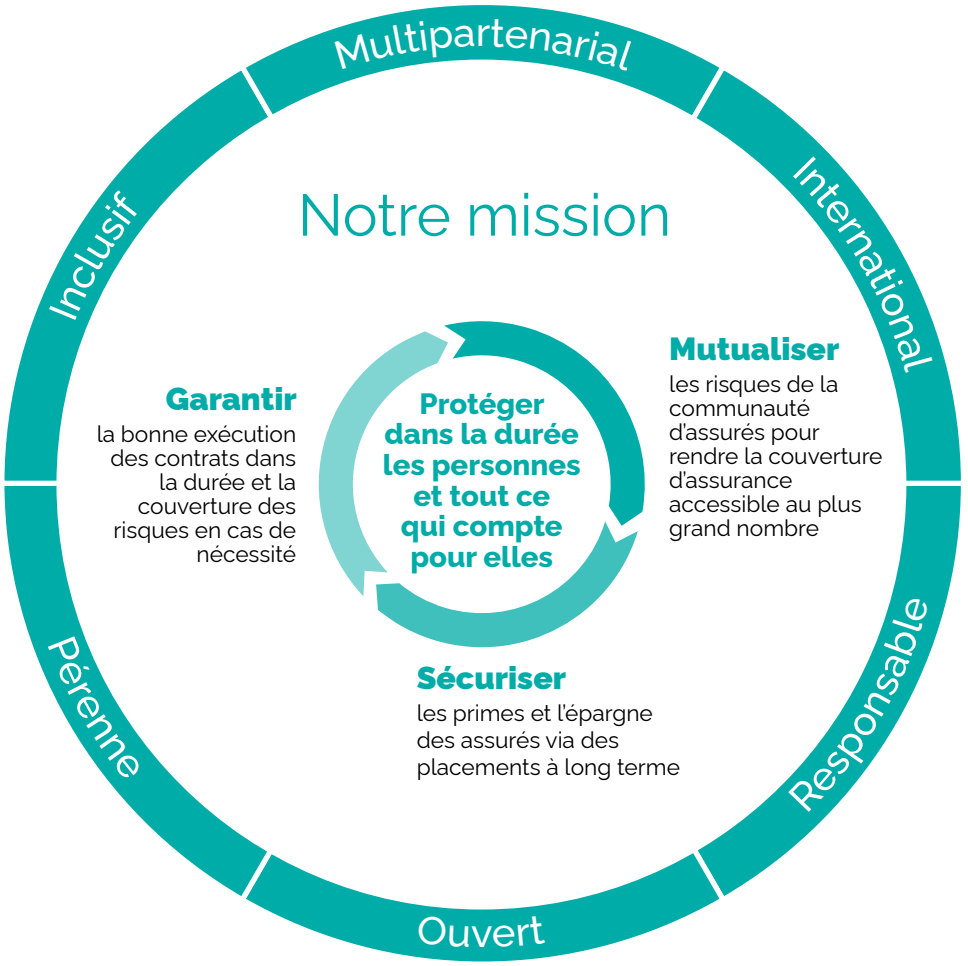
Assurés :
36 millions d'assurés en prévoyance/protection (1) et **12 millions d'assurés** en épargne/retraite dans le monde
Primes des assurés : **27 Md€** de chiffre d'affaires

Collaborateurs :
5 156 dans le monde
CNP Assurances : 2 841
Filiales consolidées : 2 315

Partenaires distributeurs :
340 (banques, acteurs de l'épargne patrimoniale, du crédit et de la protection sociale) en Europe et en Amérique latine

Actionnaires et investisseurs :
22,1 Md€ de capitaux propres
8,7 Md€ de dettes obligataires

(1) Prévoyance, santé, assurance emprunteurs et IARD



Notre feuille de route →

Se diversifier pour assurer et inclure le plus grand nombre

Créer de nouvelles offres pour accompagner les grandes évolutions sociétales

La révolution des modes de vie, de travail et d'interaction

Le réchauffement climatique et l'érosion de la biodiversité

Valeur partagée

Assurés et bénéficiaires
25,3 Md€ de prestations versées

Réassureurs
0,7 Md€ de primes cédées

Collaborateurs, prestataires, fournisseurs, partenaires distributeurs
5 Md€ de salaires, d'achats de prestatations et de commissions

Créanciers obligataires
0,3 Md€

Etats (2)
0,7 Md€ d'impôts sur les sociétés payés dans les pays où le Groupe et implanté

(2) CNP Assurances contribue par ailleurs au budget des Etats des pays dans lesquels elle est implantée par le biais d'autres taxes que l'impôt sur les sociétés

Contribution aux ODD(3) de l'ONU

36 millions d'assurés en prévoyance/ protection

50% de femmes parmi les administrateurs (7 sur 14) et **36%** au sein du comité exécutif (4 sur 11)

97% des collaborateurs couverts par une convention collective et 96% employés en CDI

88% des investissements passés au crible des critères ESG

17 Md€ d'encours d'investissements verts. Objectif : 20 Md€ d'ici fin 2023

123 pays exclus de nos investissements pour des raisons d'opacité fiscale, de corruption ou de non-respect de la démocratie et des libertés

(3) ODD : Objectifs de développement durable

Innover pour offrir une expérience omnicanale unique

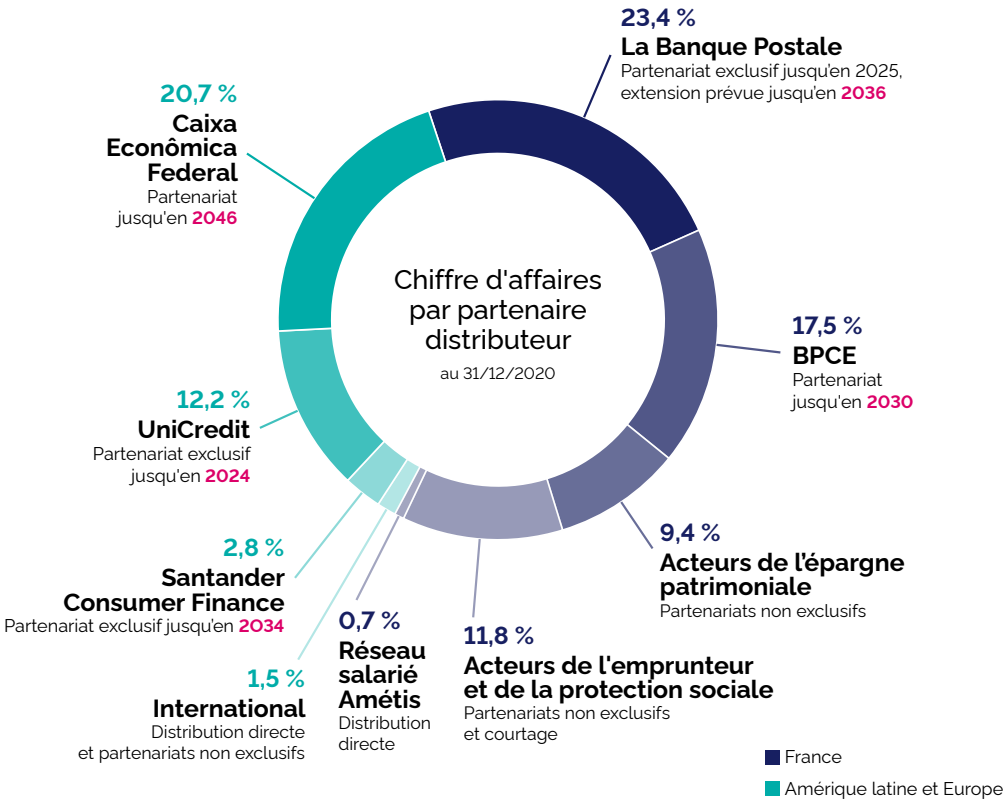
S'engager et œuvrer en assureur-investisseur responsable

1.2.1 Multipartenarial et international

Le modèle d'affaires de CNP Assurances est basé sur des partenariats de long terme avec des acteurs bancaires et de l'économie sociale. Cette alliance d'expertise en assurance et de proximité avec le client a prouvé son efficacité.

CNP Assurances développe son offre avec chaque partenaire et s'adapte aux caractéristiques de sa clientèle en termes de parcours de vie, d'approche des risques et de revenus.

Répartition du chiffre d'affaires par partenaire



Cinq partenaires bancaires majeurs

En France, les produits de CNP Assurances sont distribués par **La Banque Postale** et **le groupe BPCE** (Banques Populaires et Caisses d'Epargne), en vertu d'accords de distribution de long terme, respectivement à horizon 2036 et 2030. Ces deux partenaires historiques sont également actionnaires de CNP Assurances.

Le rapprochement avec La Banque Postale, devenue l'actionnaire majoritaire de CNP Assurances en 2020, conforte ce partenariat et préfigure la complétude de l'offre d'assurance (santé, vie et dommages) dans le respect de valeurs citoyennes communes.

À l'international, le Groupe s'associe en joint-venture à des acteurs bancaires bien implantés sur leur marché et dotés d'un réseau de distribution étendu : **Caixa Econômica Federal** au Brésil, **UniCredit** en Italie et **Santander Consumer Finance** dans onze pays d'Europe. La participation de ces acteurs à la gouvernance et aux résultats de la joint-venture favorise la mobilisation de leurs réseaux de distribution, clé du développement de l'activité.

340 partenaires non exclusifs en France

CNP Assurances a développé en France des partenariats avec plus de 40 acteurs de l'épargne patrimoniale, 196 acteurs du crédit en assurance emprunteur, et plus de 100 acteurs de la protection sociale (institutions de prévoyance, mutuelles, associations, courtiers) dont elle est le partenaire privilégié en France.

La distribution en propre

Le réseau salarié Amétis distribue ses offres d'épargne et de protection en modèle ouvert, auprès de la clientèle de CNP Assurances et de celle de ses partenaires de la protection sociale.

1.2.2 Solide et durable

CNP Assurances s'attache à rendre ses solutions de protection accessibles au plus grand nombre, tout en garantissant une performance économique durable à ses partenaires et à ses actionnaires. Ses indicateurs traduisent sa solidité, reconnue par les agences de notations financières et extra-financières, et ses valeurs d'entreprise garantissent l'éthique des process.

Les clés de la durabilité

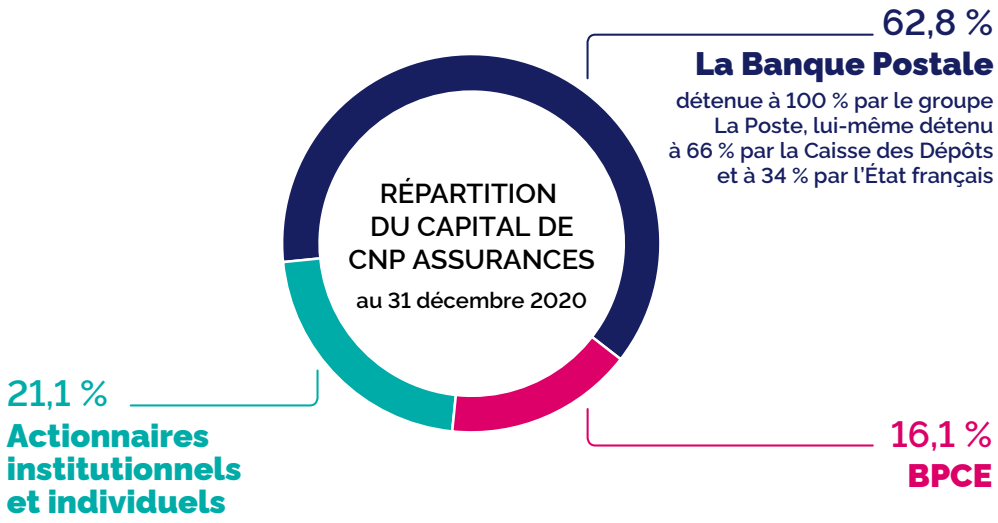
CNP Assurances protège les assurés dans le temps. Tout l'enjeu consiste à maîtriser les risques et à sécuriser les primes pour tenir ses engagements à tout moment et dans la durée. Cela fait l'objet de toute la vigilance de CNP Assurances *(voir aussi le chapitre 4 – Facteurs de risques et gestion des risques).*

Les valeurs du Groupe issues de son histoire et son sens de l'intérêt général inspirent sa démarche de responsabilité sociétale et environnementale volontariste pour une société inclusive et durable.

La confiance et le soutien continu de ses actionnaires historiques – la Caisse des Dépôts, La Banque Postale, BPCE et l'État – ont conforté la solidité de CNP Assurances depuis son introduction en Bourse en 1998.

La constitution en mars 2020 du grand pôle financier public piloté par la Caisse des Dépôts et le rapprochement avec La Banque Postale ouvrent à CNP Assurances des perspectives nouvelles de création de valeur dans la durée pour toutes ses parties prenantes.

Répartition du capital à l'issue des opérations d'échanges et transferts de titres entre l'État français, la Caisse des Dépôts, La Poste et La Banque Postale



Une solidité financière reconnue

Depuis son introduction en Bourse en 1998, CNP Assurances a toujours dégagé un résultat net positif. Son résultat net part du Groupe affiche un taux de croissance annuel moyen de plus de 7,5 % depuis 1998.

À fin 2020, le montant des fonds propres Solvabilité 2 disponibles pour couvrir ses engagements (34,1 Md€) est plus de deux fois supérieur au minimum réglementaire (16,4 Md€), soit un taux de couverture de 208 %.

Les notations des agences en attestent : **la 1re notation par Fitch Ratings** en juillet 2020 traduit la solidité de CNP Assurances. Elle intègre l'évaluation de l'impact de la pandémie de la Covid-19 sur le profil commercial, la capitalisation et les résultats de CNP Assurances et s'établit à « A+ perspective stable ». Une notation équivalente à celle de Moody's et supérieure d'un cran à celle de S&P Global Ratings qui prouve la capacité de résilience de CNP Assurances.

1.2.3 Historique : dates clés

CNP Assurances répond depuis 170 ans aux besoins de protection des personnes.

Héritière des Caisses Nationales de Retraite et de Prévoyance créées au XIXe siècle pour généraliser la prévoyance des salariés, CNP Assurances n'a cessé de s'adapter aux grandes mutations de la société.

Cette longue expérience confère à CNP Assurances une position privilégiée pour mesurer, anticiper et accompagner les évolutions économiques, sociales, démographiques, environnementales et aujourd'hui numériques.

Gouvernance

1850
Création de la Caisse nationale de retraite pour la vieillesse au sein de la Caisse des Dépôts.

1868
Création de la Caisse nationale d'assurances en cas d'accidents et de la Caisse nationale d'assurances en cas de décès.

1959
Naissance de la CNP (Caisse nationale de prévoyance) établissement public regroupant les trois caisses précitées.

1998
Introduction en Bourse et premier pacte d'actionnaires avec La Poste, le groupe Caisses d'Epargne, la Caisse des Dépôts et l'État, qui sera renouvelé en 2006 et 2017.

2020
Rapprochement avec La Banque Postale qui devient son actionnaire majoritaire et entrée dans le grand pôle financier public piloté par la Caisse des Dépôts.

France

2001
Création de **Filassistance** International, dédiée aux services de proximité.

2012
Partenariat avec Swiss Life au sein d'**Assuristance** pour couvrir tous les besoins d'assistance.

2016
- Partenariat avec AG2R La Mondiale au sein d'**Arial CNP Assurances** pour créer l'acteur de référence de l'épargne retraite.
- Lancement de **Youse**, la 1re plateforme brésilienne d'assurance 100 % digitale.

2019
Prolongation de l'accord de distribution entre le **groupe BPCE** et CNP Assurances de 2022 à 2030.

Amérique latine et Europe

1995
Création de CNP Assurances Compañía de Seguros en **Argentine**.

2001
Prise de contrôle de Caixa Seguros au **Brésil**, rebaptisée depuis Caixa Seguradora.

2005
Implantation en **Italie**.

2008
Implantation à **Chypre et en Grèce**.

2013
Prise de contrôle de la compagnie d'assurances Previsul et acquisition de Tempo Dental, acteur clé de l'assurance de soins dentaires au Brésil.

2014
Accord de distribution exclusif de produits de protection avec Banco Santander **dans neuf pays européens étendu à onze depuis**.

2015
Création de CNP Luxembourg

2017
Renouvellement du partenariat avec UniCredit en Italie jusqu'en 2024.

2019
- Signature entre CNP Assurances et Caixa Seguridade du nouvel accord exclusif de distribution au Brésil jusqu'en 2046 dans le réseau Caixa Econômica Federal des produits de prévoyance, d'assurance emprunteur consommation et de retraite.
- CNP Assurances devient actionnaire à 100 % de sa filiale CNP Cyprus Insurance Holdings et consolide sa position à Chypre.

2020
Mise en place du cadre du nouvel accord de distribution exclusif des produits de prévoyance, d'assurance emprunteur consommation et de retraite dans le réseau Caixa Econômica Federal jusqu'en 2046 pour un lancement opérationnel en janvier 2021.

Engagements sociaux et environnementaux

2003
Signature du Pacte mondial.

2005
Première déclaration des émissions des gaz à effet de serre auprès du CDP.

2011
Signature des *Principles for Responsable Investment.*

2015
Signataire du *Montréal Carbone Pledge.*

2016
Premier rapport public sur l'intégration des facteurs ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance) dans la stratégie d'investissement.

2017
- Adhésion à *Climate Action 100+.*
- Signature du 1er accord sur la qualité de vie au travail autorisant un jour de télétravail par semaine.

2019
Adhésion à la *Net Zero-Asset Owner Alliance.*

2020
- Signature des *Principles for Sustainable Insurance.*
- Signature du 2e accord sur la qualité de vie au travail autorisant jusqu'à trois jours de télétravail par semaine.
- Obtention du score de 99/100 en matière d'égalité salariale femmes-hommes pour la 2e année consécutive.

1.3 Le Groupe sur ses marchés

1.3.1 En France

L'assurance de personnes représente 74 % du marché total de l'assurance en 2019 (1).

Acteur majeur de l'assurance vie (2)

Le marché de l'assurance vie et capitalisation reste concentré et dominé par les bancassureurs qui devancent les assureurs traditionnels et les mutualistes. En 2019, les cinq premiers acteurs, dont CNP Assurances, détenaient plus de 53 % du marché. CNP Assurances est le deuxième acteur en assurance vie avec près de 12 % du marché (2) notamment grâce à ses partenaires historiques La Banque Postale et BPCE.

Sur le marché de la gestion privée, le Groupe développe des offres innovantes pour de multiples partenaires distributeurs (banques privées et à réseaux, *family offices*, sociétés de gestion privée, courtiers, conseillers en gestion de patrimoine indépendants) en France et au Luxembourg.

Leader de l'assurance emprunteur (3)

Sur le marché très atomisé de l'assurance emprunteur, CNP Assurances est numéro 1. Le Groupe est partenaire de près de 196 établissements financiers, courtiers, acteurs de l'économie sociale et mutuelles. Il propose un large choix de garanties (décès, incapacité de travail, invalidité, perte d'emploi, budget, services d'accompagnement ou d'assistance) qui offrent une réelle protection des emprunteurs en cas de coup dur. La souscription 100 % en ligne conforte le leadership du Groupe.

Pionnier de l'assurance dépendance (4)

CNP Assurances a été l'un des premiers assureurs à se préoccuper des enjeux de dépendance. Elle est l'un des leaders en assurance collective et détient 9 % du marché en assurance individuelle en garantie principale et unique. Sa gamme de produits à adhésion obligatoire ou facultative permet d'anticiper les besoins financiers et d'accompagnement en cas de perte d'autonomie.

Un acteur de référence de la retraite supplémentaire (5)

Arial CNP Assurances, filiale commune avec AG2R La Mondiale, est le seul assureur exclusivement dédié à la retraite supplémentaire en France et le 2e acteur (6) sur ce marché avec près de 851 000 assurés, 21 000 entreprises et 17,7 milliards d'euros d'encours à fin 2019.

Arial CNP Assurances conçoit, commercialise et gère tout type de dispositif de retraite à destination des entreprises (plan d'épargne retraite, régimes à prestations définies, assurance vie collective article 82, gestion/externalisation des passifs sociaux). Entièrement dédiée à la retraite collective, Arial CNP Assurances mobilise l'intégralité de ses ressources pour répondre aux attentes de ses clients et de ses partenaires en matière de stratégie sociale et d'engagements de très long terme.

Une stratégie de différenciation par les services

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

Au sein du groupe Assuristance, Filassistance International développe une offre de services à la personne en combinant les nouvelles technologies et la relation humaine. Plus de 8 millions de personnes peuvent bénéficier de ses prestations via leur contrat. La filiale s'appuie sur un réseau de 10 000 prestataires. L'enseigne Âge d'Or apporte en renfort son réseau de près d'une centaine d'agences de services à domicile en 2020.

Lyfe est la plateforme digitale de services et de conseils en santé et prévoyance de CNP Assurances, accessibles à distance et en présentiel. Elle complète la protection sociale des adhérents et des salariés de ses partenaires mutuelles, courtiers et entreprises. Son offre - prévention, *coaching*, accès à des réseaux de santé - s'est enrichie, en 2020, de solutions pour améliorer la qualité de vie au travail.

(1) Tableau de bord de l'assurance 2019, FFA, septembre 2020
(2) Données clés 2019, FFA, septembre 2020
(3) Montant du chiffre d'affaires, Données clés 2019, FFA, septembre 2020 ; Top 10 de l'assurance emprunteurs par le chiffre d'affaires (y compris acceptations), Argus de l'assurance, septembre 2020
(4) Les contrats de prévoyance en 2019, FFA, juillet 2020
(5) Les données chiffrées relèvent du périmètre Arial CNP Assurances, hors retraite supplémentaire d'AG2R La Mondiale
(6) Classement 2019 de l'épargne retraite, Argus de l'assurance, septembre 2020, incluant la collecte d'AG2R La Mondiale et celle d'Arial CNP Assurances

1.3.2 En Europe

Actif dans 16 pays [1], le Groupe CNP Assurances est le 7e assureur européen [2].

Avec UniCredit en Italie [3]

Le partenariat entre CNP Assurances et UniCredit, noué à travers leur filiale commune CNP UniCredit Vita et renouvelé jusqu'en 2024, couvre le centre et le sud de l'Italie, la Sardaigne et la Sicile avec une gamme complète de produits d'assurance de personnes. Une structure d'animation commerciale est dédiée au développement de l'épargne en unités de compte, de la prévoyance individuelle et de l'assurance emprunteur, en ligne avec la stratégie de réorientation du mix produits de CNP Assurances. Sur un marché vie, en baisse de 9,9 % sur un an, à fin décembre 2020, la part de CNP UniCredit Vita s'établit à 2,7 %.

Un développement en modèle ouvert

Santander Consumer Insurance opère la distribution de l'assurance emprunteur de CNP Assurances dans onze pays. Plus de la moitié de l'activité est réalisée en Allemagne. L'Espagne, la Pologne, l'Italie et les pays scandinaves représentent l'essentiel du reste du chiffre d'affaires.

À Chypre, CNP Assurances a consolidé sa présence en devenant actionnaire à 100 % de CNP Cyprus Insurance Holdings. Dans une économie en croissance soutenue, la filiale est leader de l'assurance non-vie avec 13,7 % du marché et 2e en assurance vie avec 25,4 % du marché [4].

1.3.3 En Amérique latine

La filiale brésilienne Caixa Seguradora est codétenue avec Caixa Econômica Federal, 2e banque publique du pays, qui joue un rôle social et économique majeur auprès de la population brésilienne et est implantée sur tout le territoire. Elle est le 3e assureur brésilien [5].

Face aux nouveaux besoins [6]

Caixa Seguradora propose des produits pour les entreprises et pour les particuliers, la nouvelle classe moyenne brésilienne en tête. Particulièrement active en épargne retraite, la filiale est leader de l'assurance emprunteur immobilier avec 57,5 % du marché et le 6e acteur de la prévoyance avec 6,9 % du marché.

À fin novembre 2020, sur un marché très concentré, la part du Groupe gagne 0,5 % en un an pour s'établir à environ 12,1 %, tirée par la retraite.

Pionnière de l'assurance 100 % digitale

Caixa Seguradora a lancé Youse, une plateforme 100 % digitale qui commercialise en direct des produits d'assurance (automobile, multirisque habitation et prévoyance). À fin 2020, elle a conquis plus de 174 000 clients, détenteur de près de 215 000 polices actives.

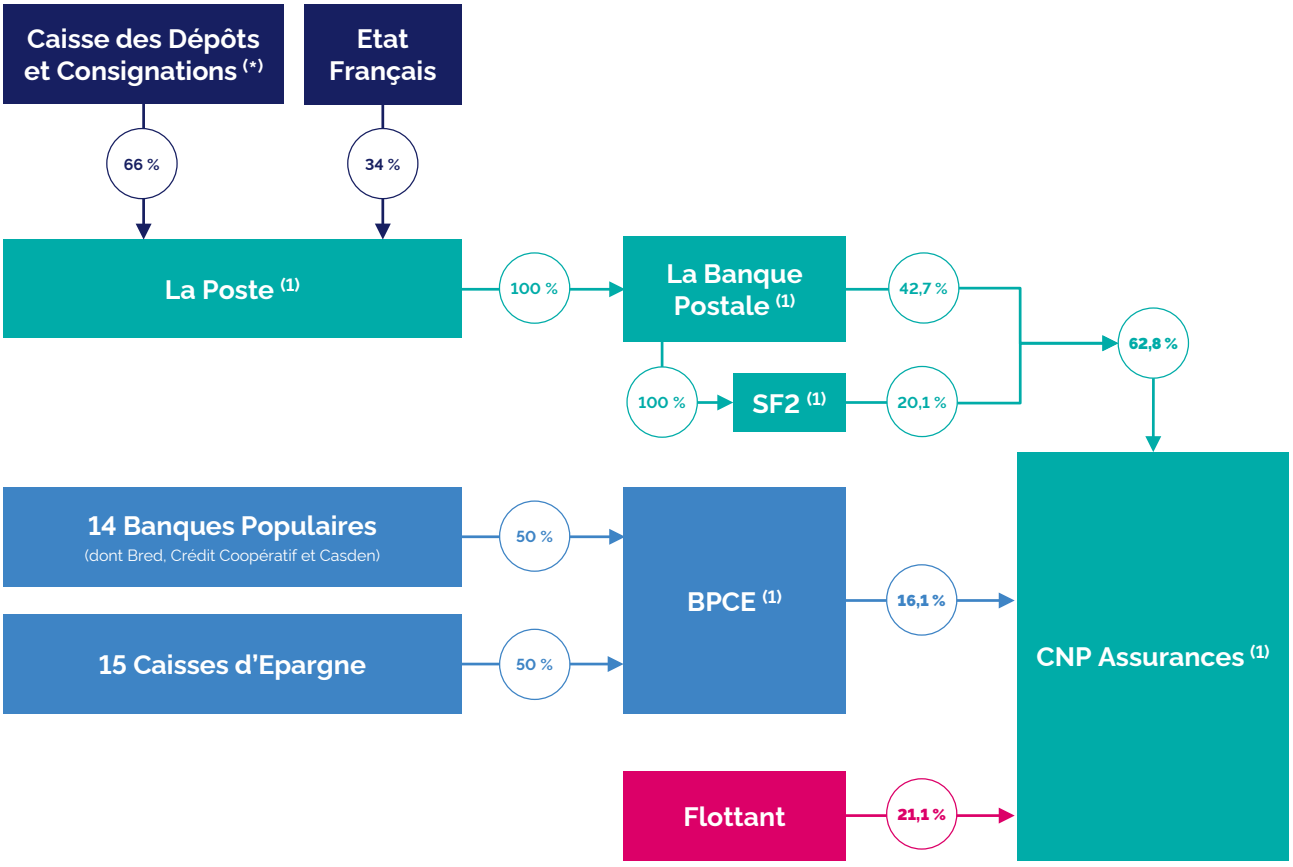
(1) Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Danemark, Espagne, Finlande, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Suède
(2) Source Bloomberg, à fin novembre 2020, comptes annuels consolidés de chaque société, classement par la taille des encours
(3) Source ANIA, Association nationale des entreprises d'assurances (Italie), novembre 2020
(4) Sources documents des conseils d'administration des deux filiales et IAC *(Insurance Association of Cyprus)* pour les données de marché à fin septembre 2020
(5) Données novembre 2020, SUSEP (autorité de contrôle brésilienne de Caixa Seguradora)
(6) Les données du marché de l'assurance par branche sont issues des bases de la SUSEP, l'autorité de contrôle brésilienne du marché de l'assurance, novembre 2020 : www2.susep.gov.br/menuestatistica/SES/principal.aspx

1.4 Organisation du Groupe au 31 décembre 2020

1.4.1 Présentation de l'actionnariat

(en pourcentage de capital détenu)

Au sein du pôle financier public, CNP Assurances est détenue majoritairement par La Banque Postale. *Voir aussi le chapitre 6 – Capital et actionnariat.*

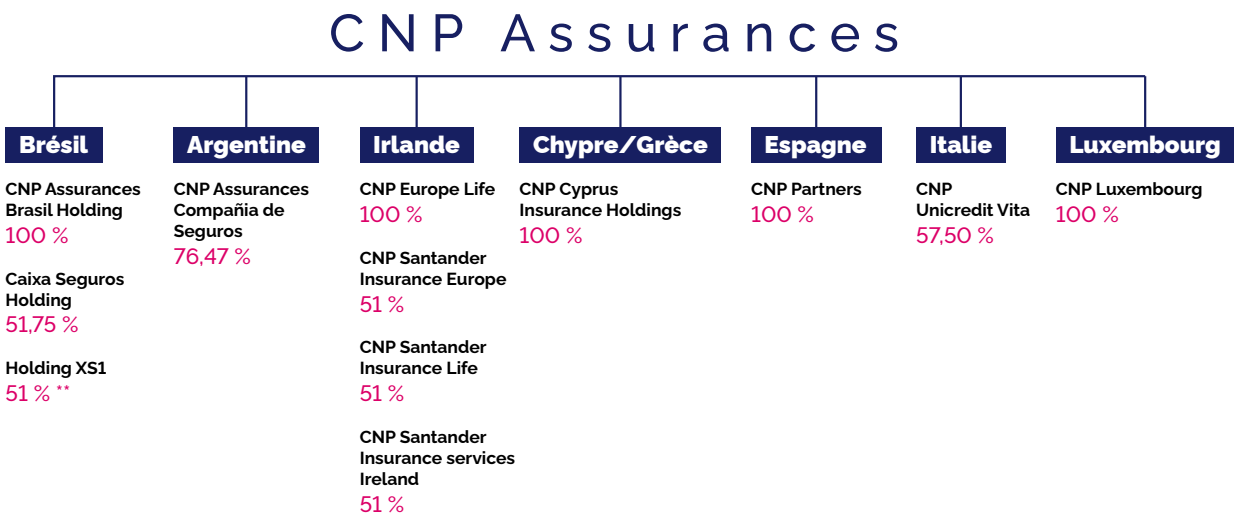


* Surveillance et garantie de cette personne morale de droit public *sui generis* par l'autorité législative aux termes de l'article L. 518-2 du code monétaire et financier

(1) Société anonyme

Dans le cadre de leur mandat, les commissaires aux comptes de CNP Assurances ont émis le 3 mars 2021 leur rapport sur les conventions réglementées (cf. partie 3.6 du document d'enregistrement universel 2020) qui traite notamment des flux financiers avec cet actionnariat.

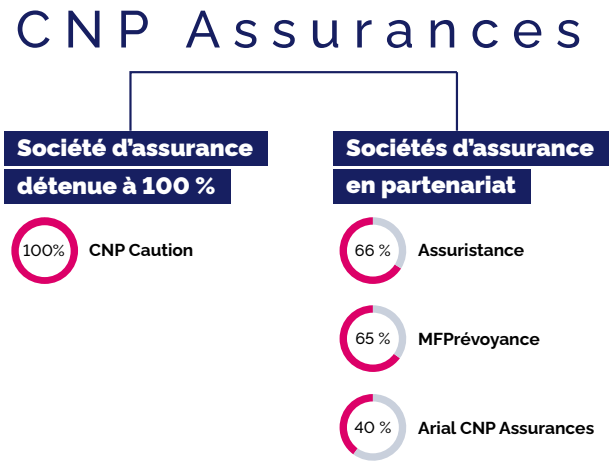
1.4.2 Organigramme simplifié du groupe CNP Assurances hors de France*



* Les pourcentages indiqués représentent à la fois les fractions de détention directe et indirecte du capital et des droits de vote de chaque filiale
Une présentation plus exhaustive des principales filiales du groupe CNP Assurances est présente dans les notes 4.5 à 4.6 des comptes consolidés

** Droits de vote
Pour des informations sur les risques auxquels le groupe CNP Assurances est exposé, voir les notes 24 à 26 des annexes aux comptes consolidés ainsi que la description des facteurs de risque (chapitre 4)
Les dirigeants de CNP Assurances n'exercent pas les mêmes fonctions exécutives dans les principales filiales du Groupe
La présidente Véronique Weill et le directeur général Antoine Lissowski sont administrateurs des filiales brésiliennes Caixa Seguros Holding et Holding XS1
Les partenariats stratégiques en Amérique latine et en Europe hors de France sont détaillés à la page 15
Pour Caixa Seguros Holding, Holding XS1, CNP Assurances Compañía de Seguros, CNP Santander Insurance Europe, CNP Santander Insurance Life, CNP Santander Insurance Services Ireland, CNP Cyprus Insurance Holdings et CNP UniCredit Vita, CNP Assurances a conclu des pactes d'actionnaires

1.4.3 Organigramme simplifié du groupe CNP Assurances en France*



* Les pourcentages indiqués représentent à la fois les fractions de détention directe et indirecte du capital et des droits de vote de chaque filiale
Une présentation plus exhaustive des principales filiales du groupe CNP Assurances est présente dans les notes 4.5 à 4.6 des comptes consolidés
CNP Assurances a conclu des pactes d'actionnaires avec Assuristance, MFPrévoyance et Arial CNP Assurances
Pour des informations sur les risques auxquels le groupe CNP Assurances est exposé, voir les notes 24 à 26 des annexes aux comptes consolidés ainsi que la description des facteurs de risque (chapitre 4)

1.4.4 Liste des principales succursales du groupe CNP Assurances

Entité	Succursale	Pays	Ville
CNP Assurances	CNP Assurances succursale Danemark	Danemark	Copenhague
CNP Assurances	CNP Assurances succursale Italie	Italie	Milan
CNP Assurances	CNP Assurances succursale Espagne	Espagne	Madrid
CNP Assurances	CNP Assurances succursale Nouvelle Calédonie	Nouvelle-Calédonie	Nouméa
CNP Assurances	CNP Assurances succursale Polynésie	Polynésie	Papeete
CNP Caution	CNP Caution Italie	Italie	Milan
CNP Caution	CNP Caution Espagne	Espagne	Madrid
CNP Santander Insurance Life	Santander Insurance Life Ltd Italy branch	Italie	Turin
CNP Santander Insurance Europe	Santander Insurance Europe Ltd Italy branch	Italie	Turin
CNP Partners	CNP Partners Italy branch	Italie	Milan
CNP Asfalistiki	CNP Asfalistiki Greece branch	Grèce	Athènes

1.5 Performances

1.5.1 Performances opérationnelles, financières et ESG

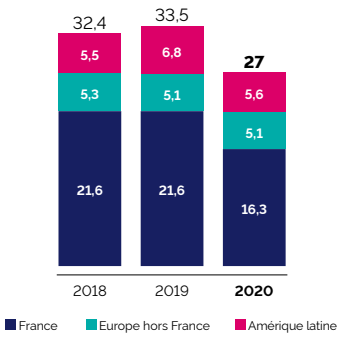
(en millions d'euros)		2020	2019	Variation
ACTIVITÉ COMMERCIALE	Chiffre d'affaires	26 956	32 582 [1]	*- 17,3 %*
	Valeur des affaires nouvelles	284	543	*- 16,6 %*
	Ratio APE *(Annual premium equivalent)*	12,2 %	17,1 %	*- 4,9 pts*
COMPTE DE RÉSULTAT	Revenus totaux	3 459	3 967	*- 12,8 %*
	Frais de gestion	845	926	*- 8,7 %*
	Résultat brut d'exploitation (RBE)	2 614	3 041	*- 14,0 %*
	Résultat courant part du Groupe (RCPG)	1 942	2 244	*- 13,5 %*
	Résultat net part du Groupe (RNPG)	1 350	1 412	*- 4,4 %*
	Return on equity (ROE)	7,4 %	8,5 %	*- 1,0 pt*
	Ratio combiné [2]	82,1 %	81,0 % [3]	*+ 1,1 pt*
DIVIDENDE ET *CASH-FLOW*	Résultat par action	1,91 €/action	1,99 €/action	*- 3,9 %*
	Dividende	1,57 €/action [4]	-	*NC*
	Ratio de *pay-out*	82 %	-	*NC*
	Operating free cash flow net	1,94 €/action	1,97 €/action	*- 1,1 %*
	Ratio de couverture des dividendes	1,2×	-	*NC*
SOLVABILITÉ	Taux de couverture du SCR Groupe	208 %	227 %	*- 19 pts*
	Taux de couverture du MCR Groupe	351 %	388 %	*- 36 pts*
SOCIAL	Part des collaborateurs employés en CDI	96 %	96 %	*stable*
	Part des femmes parmi les cadres	51 %	51 %	*stable*
ENVIRONNEMENTAL	Encours d'investissements verts	17,2 Md€	14,4 Md€	*+ 19 %*
	Empreinte carbone du portefeuille actions détenues en direct	217 kgeqCO_2/k€	227 kgeqCO_2/k€	*- 4 %*
GOUVERNANCE	Part des femmes au conseil d'administration	50 %	44 %	*+ 6 pts*
	Ratio d'équité : rémunération du directeur général rapporté à la rémunération médiane des collaborateurs	8,5×	8×	*+ 0,5×*

(1) Selon le document d'enregistrement universel 2019, 33 496 M€ soit 32 582 M€ retraité des transferts Fourgous et Eurocroissance (914 M€)
(2) Segment prévoyance/protection (assurance emprunteur, prévoyance, santé et IARD)
(3) Le ratio combiné 2019 indiqué dans le DEU 2019 était de 80,7 %. La différence entre les deux données résulte d'une revue de la méthode de répartition analytique des coûts
(4) Proposé à l'assemblée générale des actionnaires du 16 avril 2021, dont 0,77 € de dividende régulier et 0,80 € de dividende exceptionnel

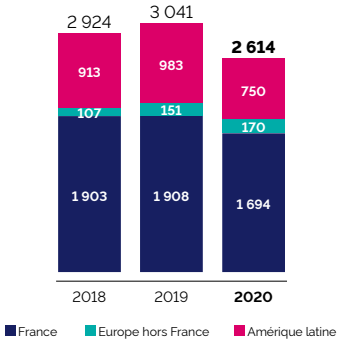
Compte tenu des nombreuses incertitudes liées à l'ampleur et à la durée de la crise ainsi qu'à leurs impacts négatifs potentiels sur CNP Assurances, le conseil d'administration du 7 avril 2020 a pris la décision de retirer l'objectif de croissance du résultat net part du Groupe pour 2020.

1.5.2 Indicateurs clés par zone géographique

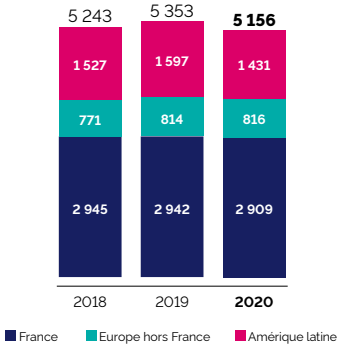
CHIFFRE D'AFFAIRES
(en milliards d'euros)



RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION
(en millions d'euros)



EFFECTIFS



1.5.3 Notations financières et ESG

Des notations financières attestant la solidité de CNP Assurances

Fitch Ratings
Financial Strength Rating
(septembre 2020)
A+
perspective stable

Standard & Poor's
Financial Strength Rating
(janvier 2021)
A
perspective stable

Moody's
Financial Strength Rating
(janvier 2021)
A1
perspective stable

Des notations ESG reconnaissant la qualité de la démarche RSE de CNP Assurances

MSCI
(novembre 2020)
AAA
Meilleure notation
du secteur de l'assurance

ISS-ESG
(octobre 2020)
Prime B-
Meilleure notation
du secteur de l'assurance

V.E
(mars 2020)
61/100
5e sur 49 assureurs
en Europe

chapitre

7

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE

incluant la déclaration de performance extra-financière DPEF

7.1 MODÈLE D'AFFAIRES DPEF 314

7.2 DÉMARCHE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE 314

7.2.1 L'historique de nos engagements 314
7.2.2 Des engagements en ligne avec les objectifs de développement durable des Nations unies 314
7.2.3 Les instances de gouvernance de notre démarche RSE 315
7.2.4 Le dialogue avec nos parties prenantes 315
7.2.5 Les actions de sensibilisation et de formation aux enjeux du développement durable 316
7.2.6 Les actions mises en place dans le contexte de crise de la Covid-19 317

7.3 ENJEUX ET RISQUES EXTRA-FINANCIERS DPEF 319

7.3.1 Être un assureur responsable 322
7.3.2 Être un employeur attractif 339
7.3.3 Avoir un impact sociétal positif 349
7.3.4 Avoir un impact environnemental positif 355

7.4 NOTATIONS ESG 370

7.5 PRÉSENCE DANS DES INDICES DE MARCHÉ ESG 370

7.6 PRIX ET AUTRES RECONNAISSANCES EXTERNES EN MATIÈRE DE RSE 371

7.7 NOTE MÉTHODOLOGIQUE DPEF 371

7.7.1 Méthodologie d'élaboration du modèle d'affaires 371
7.7.2 Méthodologie d'analyse des enjeux et des risques extra-financiers 371
7.7.3 Méthodologie de collecte des données extra-financières 372

7.8 RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION DPEF 373

7.9 GLOSSAIRE 377

7.10 TABLE DE CONCORDANCE DE LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE DPEF 378

7.11 TABLE DE CONCORDANCE AVEC LA *TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURE* (TCFD) 379

7.1 Modèle d'affaires DPEF

Cette partie est présentée dans le chapitre 1 du présent document d'enregistrement universel.

7.2 Démarche de responsabilité sociétale et environnementale

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 (OIT) et les réglementations du travail en vigueur propres à chaque pays. En adhérant au Pacte mondial 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. Caixa Seguros Holding au Brésil, CNP UniCredit Vita en Italie et CNP Partners en Espagne ont également adhéré au Pacte mondial.

En tant qu'investisseur responsable, CNP Assurances a adhéré aux Principes pour l'investissement responsable *(Principles for Responsible Investment)* des Nations unies en 2011.

En tant qu'assureur responsable, CNP Assurances a également adhéré aux Principes pour une assurance responsable *(Principles for Sustainable Insurance)* des Nations unies en 2020.

Caixa Seguros Holding a par ailleurs signé ces principes dès 2015.

Au cours des cinq dernières années, CNP Assurances a pris des engagements forts 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. En devenant membre en 2019 de la *Net-Zero Asset Owner Alliance,* CNP Assurances s'est engagée à atteindre la neutralité carbone de son portefeuille d'investissements d'ici 2050.

La démarche de responsabilité sociétale et environnementale (RSE) du groupe CNP Assurances repose sur quatre axes :

- des engagements en ligne avec les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies ;
- l'implication des instances de gouvernance ;
- un dialogue avec les parties prenantes ;
- des actions de promotion, sensibilisation et de formation auprès des collaborateurs et des assurés.

7.2.2 Des engagements en ligne avec les objectifs de développement durable des Nations unies

Face aux enjeux environnementaux et sociaux, 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. Notre politique d'investissement contribue à une croissance économique durable notamment au travers de ses engagements en faveur de la transition énergétique et écologique (TEE) et nos produits et services d'assurance contribuent à apporter au plus grand nombre des solutions qui protègent tous les parcours de vie. CNP Assurances contribue ainsi à l'atteinte des Objectifs de développement durable des Nations unies dans le cadre de l'Agenda 2030, et plus particulièrement à six d'entre eux :

- accès à la santé et au bien-être (ODD n° 3) ;
- égalité entre les sexes (ODD n° 5) ;
- travail décent et croissance économique (ODD n° 8) ;
- réduction des inégalités (ODD n° 10) ;
- lutte contre le changement climatique (ODD n° 13) ;
- paix, justice et institutions efficaces (ODD n° 16).

Cette implication active depuis de nombreuses années s'inscrit de façon indissociable dans la démarche RSE du Groupe, structurée autour des quatre engagements suivants :

- être un assureur responsable ;
- être un employeur attractif ;
- avoir un impact sociétal positif ;
- avoir un impact environnemental positif.

7.2.3 Les instances de gouvernance de notre démarche RSE

Le département responsabilité sociétale et environnementale (RSE) de CNP Assurances est directement rattaché à la secrétaire générale du Groupe, membre du comité exécutif. Cette dernière rend compte au directeur général et au conseil d'administration des principaux enjeux et risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) ainsi que de la mise en œuvre de la démarche RSE du Groupe.

Des correspondants sont nommés dans les directions les plus impliquées dans la démarche (direction des ressources humaines, direction des investissements, direction de l'environnement de travail, direction des achats et direction du marketing stratégique, de la communication et du mécénat) ainsi que dans chaque filiale.

La démarche RSE est définie par filiale en cohérence avec les principes du Groupe. Des échanges réguliers sont organisés entre le siège et les correspondants RSE des filiales pour coordonner la démarche et échanger les bonnes pratiques à l'échelle du Groupe.

7.2.4 Le dialogue avec nos parties prenantes

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

Pour définir sa raison d'être, CNP Assurances a fait le choix de la co-construction avec ses principales parties prenantes internes et externes. Entre mai et décembre 2020, CNP Assurances a ainsi mené :

- 15 entretiens individuels avec des membres du conseil d'administration et du comité exécutif de CNP Assurances ;
- sept groupes de travail avec 75 collaborateurs français, européens et latino-américains ;
- une consultation en ligne de l'ensemble des 5 300 collaborateurs du Groupe en Europe et en Amérique latine ;
- 20 entretiens individuels avec des parties prenantes externes : partenaires, actionnaires du flottant, actionnaires publics indirects, Fédération française de l'assurance (FFA), Commission de suivi et de proposition de la Convention AERAS (s'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé), associations et ONG ;
- deux groupes de travail avec 20 assurés individuels en assurance vie, emprunteur et prévoyance.

Cette phase de consultation a permis de recueillir les attentes de nos parties prenantes et de prioriser les enjeux sociaux et environnementaux auxquels CNP Assurances comptait contribuer dans les années à venir dans la phase de déploiement de sa raison d'être.

Participation aux instances de place

CNP Assurances participe activement aux travaux de la Fédération française de l'assurance (FFA) en matière de RSE, notamment en tant que membre de la commission développement durable, du groupe de travail ESG-Climat et du groupe de travail sur le *reporting* extra-financier. Elle participe également au groupe de travail du MEDEF sur le *reporting* extra-financier. CNP Assurances 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) ;
- de *Finance for Tomorrow,* branche de Paris Europlace pour faire de la finance verte et durable un élément moteur du développement de la place de Paris ;
- du cercle des institutionnels de Novethic, média spécialiste de la finance durable ;
- du club B4B+ *(Business for Positive Biodiversity)* qui regroupe autour de CDC Biodiversité les entreprises engagées pour la protection de la biodiversité.

CNP Assurances a initié en 2015 La Fabrique d'Assurance. Inspirée des Fab Labs, La Fabrique d'Assurance se veut être un point de rencontre et de dialogue pluridisciplinaire face aux mutations du secteur de l'assurance. L'association a pour vocation d'impulser une dynamique collaborative et innovante pour anticiper les usages de demain et répondre aux besoins réels des citoyens. Fondée sur le double principe collaboratif et de transversalité des métiers, La Fabrique d'Assurance réunit des experts du monde de l'assurance et de l'économie sociale et solidaire (mutualistes, assureurs, associations, chercheurs, universitaires, institutionnels). 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.

Dialogue avec nos partenaires et nos clients

Ce point est décrit dans l'enjeu « S'engager pour la satisfaction de nos clients ».

Le site cnp.fr, accessible à tous, a compté près de 650 000 visiteurs uniques en 2020 dont 54 % sur des rubriques destinées aux particuliers. CNP Assurances développe également les interactions avec les parties prenantes sur les réseaux sociaux (Twitter, LinkedIn, Facebook).

Dialogue avec nos collaborateurs

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

Dialogue avec les associations et ONG

CNP Assurances dialogue avec différentes associations et ONG. Ce dialogue permet de recueillir les attentes des parties prenantes, et de leur faire connaître nos actions en matière de responsabilité sociétale et environnementale. Ces associations et ONG sont diverses :

- associations représentant les personnes malades dans le cadre de notre activité d'assurance emprunteur ;
- associations et ONG environnementales dans le cadre de notre politique climat ;
- associations contribuant à réduire les inégalités sociales de santé dans le cadre de la Fondation CNP Assurances ;
- associations aidant les entrepreneurs ou les personnes vulnérables dans le cadre de notre politique d'accessibilité aux couvertures d'assurance.

Plusieurs filiales ont des partenariats avec des associations impliquées dans le recyclage des déchets, la protection de l'environnement, le soutien des personnes atteintes du SIDA, la formation des jeunes entrepreneurs ou l'aide aux communautés défavorisées.

Par ailleurs, l'Institut Caixa Seguradora, en charge de l'investissement social privé et des activités de mécénat de notre filiale brésilienne, a des accords de coopération avec l'UNODC (Office des Nations Unies contre la drogue et le crime) et un contrat avec l'ONG *Iniciativa Verde* pour la compensation des émissions de carbone.

7.2.5 Les actions de sensibilisation et de formation aux enjeux du développement durable

Sensibilisation et formation de nos collaborateurs

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

- en France :
  - CNP Assurances a conclu en 2019 avec trois organisations syndicales représentatives un nouvel accord d'intéressement qui couvre la période 2019-2021. L'intéressement est une dimension importante de la politique sociale de CNP Assurances. Ce dispositif permet de faire le lien entre la performance de l'entreprise et la contribution effective de chacun des collaborateurs. L'entreprise a toujours retenu comme indicateurs de calcul de l'intéressement des actions alignées avec les orientations stratégiques de l'entreprise. L'accord de 2019 inclut des indicateurs en matière de responsabilité sociétale et environnementale (RSE). L'indicateur retenu en 2020 concerne la diminution des émissions de CO_2 liées au stockage numérique,
  - suite aux réflexions menées en 2019 avec les collaborateurs, CNP Assurances a lancé en 2020 le programme interne « GreenActions, tous acteurs du changement » : celui-ci a pour objectif la réduction de l'empreinte environnementale du fonctionnement interne *via* une démarche de sobriété. Plusieurs actions ont été menées autour de trois thèmes : encourager le tri sélectif, réduire l'utilisation du plastique à usage unique, réduire la pollution numérique. Une campagne de sensibilisation a été déployée tout au long de l'année pour tous les collaborateurs (campagne d'affichages, organisation de conférences avec des experts, articles postés sur les réseaux sociaux),
  - à l'occasion de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées en novembre 2020, une série de vidéos a été mise en ligne sur les réseaux sociaux internes sur le thème de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé,
  - à l'occasion de la semaine de la finance responsable en octobre 2020, une campagne de sensibilisation interne a été réalisée sous forme de courtes vidéos diffusées *via* l'intranet permettant aux collaborateurs de comprendre comment les équipes de CNP Assurances mettent en œuvre notre politique d'investissement responsable dans différents domaines (immobilier, infrastructure, fonds, etc.) ;
- dans les filiales du Groupe, différentes actions de sensibilisation des collaborateurs aux enjeux RSE ont été mises en place :
  - au Brésil, Caixa Seguros Holding poursuit d'année en année la sensibilisation des collaborateurs sur le tri sélectif *via* notamment une campagne de don de déchets électroniques,

- en Argentine, depuis 2015 le programme Multiplicar vise à renforcer les comportements responsables des collaborateurs sous forme d'actions de sensibilisation et de formations. ; En 2019 la réduction des inégalités (ODD n° 10) dans les métiers de l'assurance et de la finance a été introduit dans le programme. Par ailleurs, la filiale poursuit son soutien à la mobilité durable, ses formations sur le recyclage et la réduction de la consommation de plastique à usage unique,
- en Italie, CNP UniCredit Vita a mis en place un programme de réduction de l'utilisation du plastique à usage unique sur le lieu de travail et dans les événements qu'elle organise. Des formations sur la diversité et le bien-être au travail sont proposées régulièrement et une formation obligatoire sur la valorisation de la diversité a été organisée en 2020 pour l'ensemble des collaborateurs.

Sensibilisation de nos clients

- Tous les ans, CNP Assurances, forte de ses engagements, promeut dans plus de 10 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. En 2020, CNP Assurances a rédigé et mis en ligne sur son site internet une brochure sur l'épargne responsable, qui explique de manière pédagogique aux assurés et au grand public les offres d'épargne responsable de CNP Assurances, notamment les différentes catégories d'unités de compte vertes, responsables et solidaires ainsi que l'investissement responsable à travers le fonds euro.
- Au Brésil, Caixa Seguros Holding 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 et sur les réseaux sociaux. Caixa Seguros Holding intègre le sceau *Carbon Free* dans ses imprimés indiquant ainsi à ses assurés la compensation des émissions de CO_2 de ses opérations.
- En Argentine, CNP Assurances Compañía de Seguros utilise les réseaux sociaux et les 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.
- En Italie, CNP UniCredit Vita poursuit son engagement de planter un arbre pour chaque nouveau contrat souscrit en ligne. Une page dédiée à l'investissement responsable a été mise en ligne sur le site de la compagnie.

7.2.6 Les actions mises en place dans le contexte de crise de la Covid-19

Durant toute l'année 2020, le Groupe CNP Assurances a mis en place différentes actions pour accompagner ses clients, ses collaborateurs et la société et les aider à faire face à la crise sanitaire et économique.

7.2.6.1 Pour nos clients

Assureur responsable de premier plan, le groupe CNP Assurances a rapidement agi pour accompagner l'ensemble de ses clients :

- nous avons mis en place tous les moyens de contact à distance pour accompagner nos clients *via* les espaces en ligne, le téléphone, l'e-mail et le courrier dématérialisé, afin de répondre présent quelle que soit la demande. Compte tenu de l'obligation de limitation des déplacements pendant les périodes de confinement, nous avons facilité la souscription de contrats à distance avec nos partenaires, notamment en généralisant la signature électronique. Pour nos clients, l'accès aux garanties a été simplifié et accéléré afin de leur permettre de faire face notamment à d'éventuels besoins de liquidité. À ce titre il est à noter que le site e-bénéficiaire, permettant aux bénéficiaires de prestations décès de pouvoir transmettre l'ensemble des justificatifs, a été largement utilisé sur la période : son taux d'utilisation a notamment connu un pic à plus de 40 % en avril 2020 contre un peu plus de 20 % avant le confinement ;
- nous avons facilité l'accès des entreprises françaises aux prêts garantis par l'État (PGE) distribués par nos partenaires bancaires, en simplifiant et en accélérant les formalités d'assurance emprunteur associées ;
- allant au-delà de nos obligations contractuelles prévues dans nos contrats de prévoyance collective des entreprises, nous avons dédié 30 M€ à la prise en charge des arrêts de travail des employés pour des raisons telles que la garde d'enfants ;
- chez CNP UniCredit Vita, tous les sinistres liés à la Covid-19 ont été payés aux bénéficiaires même en présence d'un lien de causalité avec une maladie antérieure. Sur le produit phare *My Selection* à prime unique, les chargements à l'entrée ont été annulés sur la période de juin à novembre 2020 ;
- de même, Caixa Seguros est l'un des premiers assureurs brésiliens à avoir étendu la couverture de son assurance vie aux sinistres dus à la Covid-19 ;
- CNP Assurances a proposé à ses clients les plus en difficulté de reporter des échéances de prime tout en maintenant les garanties ;
- vivre avec le risque de pandémie génère des besoins de protection inédits. Pour y répondre, CNP Assurances explore dès à présent de nouvelles solutions en matière d'offre, de service et de relation client.

7.2.6.2 Pour nos collaborateurs

Employeur responsable, le groupe CNP Assurances a accompagné l'ensemble de ses collaborateurs :

- CNP Assurances a rapidement généralisé le télétravail des collaborateurs pour limiter les risques de contamination par la Covid-19 et permettre la continuité d'activité. La quasi-totalité des collaborateurs a ainsi bénéficié du télétravail durant les deux confinements, et tout a été mis en œuvre pour que les quelques collaborateurs présents sur site pour assurer le maintien de certaines activités ou de nos infrastructures le fassent en toute sécurité. C'est également dans cet esprit que CNP Assurances a fait le choix de ne pas faire appel au chômage partiel pour ses collaborateurs ;
- le nouvel accord sur la qualité de vie au travail signé en juillet 2020 par CNP Assurances et les organisations syndicales a tenu compte des enseignements tirés du premier confinement et permet désormais aux collaborateurs qui le souhaitent de télétravailler jusqu'à trois jours par semaine ;
- dans toutes les filiales, les collaborateurs ont pu travailler à distance grâce à la fourniture d'ordinateurs et d'autres équipements, et la continuité des activités a été activée *via* différents modes de travail ;
- en Italie, CNP UniCredit Vita a mis en place une nouvelle couverture de prévoyance, offrant à ses collaborateurs différentes garanties en cas d'hospitalisation liée à la Covid-19 ainsi que l'accès à un numéro vert permettant d'obtenir gratuitement une aide psychologique par téléphone ;
- au Brésil, Caixa Seguros Holding a renforcé l'équipe du service médical et a fait l'acquisition de près de 3 000 tests rapides pour ses collaborateurs. Pour les aider à s'équiper en Wifi, un montant de 120 R$ (soit près de 20 €) a été attribué à chaque collaborateur. Caixa Seguros Holding a garanti à ses collaborateurs qu'aucun licenciement ne serait déclenché pendant cette période. Les principaux dirigeants et le directeur général ont renoncé à leur augmentation au mérite, et l'enveloppe budgétaire correspondante sera réattribuée aux collaborateurs ;
- dès le début de la pandémie, CNP Assurances et ses filiales ont mis en œuvre les mesures sanitaires recommandées par les autorités sanitaires pour limiter les risques de contamination dans l'ensemble des espaces de travail : port du masque obligatoire, désinfection des mains à l'arrivée dans les locaux et mesures de distanciation physique.

7.2.6.3 Pour la société

Le groupe CNP Assurances s'est engagé dans différentes actions de solidarité et de mécénat pour apporter son soutien aux personnes et aux entreprises les plus affectées par la crise sanitaire et économique :

- CNP Assurances a versé 25 M€ au fonds de solidarité mis en place par le gouvernement français pour soutenir les très petites entreprises et les professionnels indépendants fermés administrativement pendant les périodes de confinement ;
- CNP Assurances participe à hauteur de 300 M€ au programme d'investissement de 2 Md€ mis en place par les assureurs français, sous l'égide de la FFA, pour aider les petites et moyennes entreprises à rebondir. Ce programme à long terme soutiendra également le secteur de la santé grâce à la création d'un fonds dédié. CNP Assurances sera l'un des premiers investisseurs de ces fonds dédiés à financer, en fonds propres ou en dette, des PME et ETI cotées et non cotées ;
- pour montrer au printemps 2020 son soutien et sa gratitude aux personnels soignants, CNP Assurances a soutenu par un don de 100 000 € le programme « Un bon repas pour bien soigner » lancé par la fondation des Hôpitaux de Paris – Hôpitaux de France, et financé la recherche médicale sur la Covid-19 à hauteur de 200 000 € ;
- en mars 2020, suite à l'appel des autorités françaises aux entreprises, CNP Assurances a donné 400 000 masques aux hôpitaux et aux médecins ;
- pour les personnes les plus vulnérables, telles que les femmes à risque de violence domestique, les étudiants en situation de précarité et les personnes âgées isolées, CNP Assurances a intensifié son soutien financier aux associations *via* des actions de mécénat. Elle a fait par ailleurs un don de matériel informatique à des familles défavorisées dans la région d'Angers, contribuant ainsi à la lutte contre la fracture numérique et le décrochage scolaire ;
- durant le premier confinement, CNP Assurances et Open CNP, son fonds de *corporate venture*, ont participé activement à l'effort national en soutenant H4 D lors d'une expérimentation de la Consult Station® pour la Croix Rouge. Cette cabine médicale a été mise à disposition du Centre de Villeneuve la Garenne afin d'assurer la continuité du parcours de soin et répondre à la problématique des déserts médicaux. À l'issue de cette expérimentation, La Croix Rouge a décidé de conserver cette cabine pour les habitants de la ville ;
- CNP Assurances a officiellement soutenu en avril 2020 « l'Alliance européenne pour une relance verte » visant à établir un plan de relance européen qui permette d'accélérer la transition vers la neutralité carbone et la protection des écosystèmes ;
- en Italie, CNP UniCredit Vita a effectué un don pour l'achat de dispositifs médicaux au profit de l'hôpital de Bergame et aider les seniors en situation d'isolement sur la ville de Milan. Elle a également fait un don d'ordinateurs reconditionnés pour équiper les élèves ne disposant pas de matériel informatique pour suivre l'enseignement à distance. À l'occasion des fêtes de fin d'année, les collaborateurs se sont mobilisés autour d'une collecte salariés-entreprise pour venir en aide aux personnes ayant récemment basculé dans la précarité à travers une association caritative locale ;
- au Brésil, Caixa Seguros Holding a soutenu deux projets d'urgence : un don de 500 000 R$ (soit près de 80 000 €) pour la création de lits dans les hôpitaux et un don de 400 000 R$ (soit près de 60 000 €) pour un foyer de personnes âgées ;
- en Irlande, CNP Santander est venu en aide aux personnes âgées en faisant don de masques et de gel hydroalcoolique à une association ;

7.3 Enjeux et risques extra-financiers DPEF

En application de la directive européenne sur le *reporting* extra-financier, CNP Assurances publie la présente déclaration de performance extra-financière (DPEF) dans laquelle elle expose ses enjeux et risques extra-financiers.

Les politiques et plans d'action associés à chacun de ces enjeux et risques s'articulent notamment avec les réglementations mises en place ces dernières années, telles que 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 (loi Sapin 2), le règlement général sur la protection des données (RGPD) et le règlement sur la publication d'informations en matière de durabilité (SFDR).

L'analyse intègre également une dimension dynamique permettant d'anticiper les enjeux et risques pouvant être matériels, à court, 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 pérenniser son modèle d'affaires.

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

1. en partant d'un univers générique de risques extra-financiers, construit à l'aune de standards et de référentiels internationaux, un univers restreint de risques 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, investissements) et des filiales ;
2. chaque risque extra-financier 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 niveau de gravité – probabilité d'occurrence, les risques extra-financiers de CNP Assurances ont été hiérarchisés.

À partir de cette analyse, **onze risques principaux regroupés en 9 enjeux prioritaires** ont été identifiés pour le Groupe, son activité, ses collaborateurs, ses clients, et plus généralement ses parties prenantes.

La cartographie des risques extra-financiers a été mise à jour en 2020 et approuvée par le comité exécutif de CNP Assurances.

Nos engagements	Enjeux prioritaires et autres	Risques principaux identifiés	ODD
ÊTRE UN ASSUREUR RESPONSABLE	DPEF **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, l'augmentation de la fréquence des maladies chroniques et la propagation de la Covid-19 ont des répercussions sur le quotidien des assurés et de leurs proches. L'incapacité à mettre en adéquation les produits d'assurance et les services d'assistance avec ces évolutions constituerait un risque aussi bien en termes de positionnement de marché que de satisfaction des assurés.	
	DPEF **Intégrer les enjeux ESG dans le cadre de notre activité d'assurance**	**Absence ou défaillance de prise en compte des enjeux ESG dans le cadre de l'activité d'assurance (création de produits, souscription, réassurance)** L'absence ou la défaillance de prise en compte des enjeux ESG dans le cadre de l'activité d'assurance poserait un risque aussi bien en termes de positionnement de marché que de satisfaction des assurés. Par ailleurs, au regard des évolutions réglementaires récentes et à venir, le risque de non-respect d'une réglementation en matière d'ESG applicable aux contrats d'assurance pourrait se matérialiser par des montants significatifs d'amendes.	

Nos engagements	Enjeux prioritaires et autres	Risques principaux identifiés	ODD
ÊTRE UN ASSUREUR RESPONSABLE *(suite)*	**Offrir des produits accessibles au plus grand nombre**		
	DPEF **S'engager pour la satisfaction de nos clients**	**Incapacité à maintenir et améliorer la satisfaction des clients (expérience client, réponses aux demandes, traitement des réclamations, utilisation non optimale du digital dans les services rendus aux clients, manque de transparence des offres)** Ne pas accorder une importance centrale à la satisfaction des clients et ne pas maintenir une relation à la fois de confiance et de proximité pourraient avoir un impact sur la création de valeur du Groupe. Par ailleurs, informer au mieux le client avec un souci de pédagogie et de transparence est crucial. Les produits proposés, ainsi que les documents contractuels et commerciaux présentés aux clients, doivent garantir au Groupe 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 et des propositions commerciales qui lui sont faites. 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.	
	DPEF **Assurer une bonne éthique des affaires**	**Corruption, conflit d'intérêts, transparence fiscale** **Fraude, blanchiment de capitaux, financement du terrorisme** Au regard des évolutions réglementaires, le risque associé à ces thématiques de corruption, conflit d'intérêts, transparence fiscale, fraude, blanchiment de capitaux et financement du terrorisme pourrait se matérialiser par des montants significatifs d'amendes et des poursuites pénales. Il pourrait également porter atteinte à l'image et à la réputation du groupe CNP Assurances.	
	DPEF **Protéger les données à caractère personnel et renforcer la cybersécurité**	**Défaut de protection des données à caractère personnel, failles de cybersécurité** 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 à caractère personnel des assurés ou des collaborateurs pourrait se matérialiser par des montants significatifs d'amendes, et porter atteinte à l'image et à la réputation du groupe CNP Assurances. Par ailleurs, le risque de vulnérabilité des systèmes informatiques en matière de cybersécurité pourrait conduire à des fuites de données à caractère personnel, à une interruption ou un ralentissement du service rendu aux assurés, à une indisponibilité temporaire ou définitive de certaines applications informatiques, à des rançons ou à des fraudes externes. Il pourrait également porter atteinte à l'image et à la réputation du groupe CNP Assurances.	
ÊTRE UN EMPLOYEUR ATTRACTIF	DPEF **Attirer et fidéliser les talents en lien avec nos orientations stratégiques**	**Manque d'attraction et de fidélisation des talents, non-adéquation des compétences des collaborateurs avec les besoins de transformation et les évolutions des métiers** L'incapacité à attirer et fidéliser les talents et à développer les compétences des collaborateurs menacerait la poursuite de l'activité du Groupe, à l'heure où le métier d'assureur de personnes est en pleine évolution.	

Nos engagements	Enjeux prioritaires et autres	Risques principaux identifiés	ODD
ÊTRE UN EMPLOYEUR ATTRACTIF *(suite)*	DPEF **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** **Non-respect des obligations réglementaires et des engagements relatifs au bien-être et à la santé des collaborateurs** Le risque de harcèlement au travail, de discrimination, de non-respect de la réglementation relative à la durée du travail ainsi qu'à la protection de la santé et de la sécurité des collaborateurs, notamment dans un contexte de crise sanitaire liée à la Covid-19, pourrait se matérialiser par des montants significatifs d'amendes et des poursuites pénales. Il pourrait également porter atteinte à la marque employeur du groupe CNP Assurances.	
AVOIR UN IMPACT SOCIÉTAL POSITIF	DPEF **Intégrer les enjeux ESG dans le cadre de notre activité d'investissement**	**Absence ou défaillance de prise en compte des enjeux ESG dans le cadre de l'activité d'investissement** L'absence ou la défaillance de prise en compte des enjeux ESG dans le cadre de l'activité d'investissement poserait un risque sur le rendement et la valorisation à long terme des actifs.	
	Être un acheteur responsable		
	Développer des actions sociétales sur le terrain		
	Veiller au respect des droits de l'homme		
AVOIR UN IMPACT ENVIRONNEMENTAL POSITIF	DPEF **Lutter contre le réchauffement climatique**	**Absence ou de défaillance de prise en compte des enjeux liés au changement climatique dans l'ensemble des activités (investissement, assurance, fonctionnement interne)** Les risques liés aux effets du changement climatique peuvent prendre plusieurs formes : le risque physique, le risque de transition et le risque de responsabilité. Ces risques peuvent impacter à court, moyen ou long terme l'ensemble des activités du groupe CNP Assurances : valorisation et rentabilité de nos investissements, chiffre d'affaires et sinistralité de nos contrats d'assurance, adaptation de notre fonctionnement interne.	
	Protéger la biodiversité		
	Réduire notre empreinte environnementale		

7.3.1 Être un assureur responsable

Depuis sa création en 1850, CNP Assurances développe des solutions de gestion des risques et d'assurance innovantes nécessaires à la résilience de la société et des personnes face aux enjeux d'allongement de la durée de vie, d'augmentation de la fréquence des maladies chroniques, de protection contre les maladies et les accidents, de préparation de la retraite et d'évolution des régimes de protection sociale.

Régulièrement, CNP Assurances adapte ses produits et ses services aux attentes toujours plus larges d'un monde en évolution rapide, et veille à les rendre accessibles au plus grand nombre grâce à la mutualisation des risques.

L'intégration des enjeux de responsabilité sociétale et environnementale dans nos opérations d'assurance repose sur :

- l'accompagnement des évolutions sociales et sociétales ;
- l'intégration des enjeux ESG dans l'activité d'assurance ;
- l'engagement pour la satisfaction et la transparence des offres vis-à-vis de nos clients ;
- une bonne éthique des affaires et le respect des principes du Pacte mondial des Nations unies ;
- la protection des données à caractère personnel et le renforcement de la cybersécurité.

7.3.1.1 Accompagner les évolutions sociales et sociétales DPEF

Risque de 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.

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 d'une *business unit* dédiée à la protection sociale.

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 personne, service, 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 volonté d'enrichir ses offres en continu et d'en faciliter l'accès et la lisibilité.

La loi PACTE, promulguée en mai 2019, vise à développer le marché français de l'épargne retraite supplémentaire en harmonisant et en simplifiant les produits proposés aux particuliers et aux entreprises. CNP Assurances est pleinement impliquée dans la mise en œuvre de la loi PACTE en partenariat avec ses différents distributeurs. De nouveaux plan épargne retraite (PER) ont été lancés fin 2019 et en 2020 afin d'accompagner nos assurés dans la préparation de leur retraite. Les PER de CNP Assurances proposent la gestion financière par horizon, la transférabilité des droits et la possibilité de choisir une sortie en rente ou en capital.

Depuis le 1er janvier 2020, la réglementation 100 % Santé facilite l'accès aux soins et aux prestations de nos assurés français. À cet égard, CNP Assurances a d'ores et déjà adapté ses offres et contrats d'assurance aux caractéristiques du 100 % Santé. 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.

Vivre avec le risque de pandémie génère des besoins de protection inédits. Pour y répondre, CNP Assurances explore dès à présent de nouvelles solutions en matière d'offre, de service et de relation client.

Indicateurs	2019	2020	Périmètre
Nombre de personnes assurées en prévoyance/protection	38 millions	36 millions	Groupe
Encours des contrats de retraite	37,8 Md€	37,7 Md€	CNP Assurances
Taux de refus en assurance emprunteur √	0,2 %	0,2 %	CNP Assurances
Nombre de clients bénéficiaires de prestations de services à domicile délivrées par le réseau Âge d'Or	40 000	39 000	Âge d'or
Nombre de bénéficiaires auxquels les prestations Filassistance sont proposées	Plus de 8 millions	Plus de 8 millions	CNP Assurances

L'ÉTUDE DES BESOINS ACTUELS ET FUTURS DES ASSURÉS

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 : 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.

En 2019, CNP Assurances a organisé une journée de co-construction réunissant clients, collaborateurs et partenaires. L'objectif de cette journée était d'identifier les besoins d'information des clients à quelques années du départ à la retraite et de tester des services d'accompagnement qui faciliteraient la préparation financière de leur retraite.

Illustrations

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

CNP Assurances a été parmi les premiers assureurs à mettre en œuvre une couverture pour assurer la perte d'autonomie. L'évolution de ce risque, qui est un enjeu d'importance, fait l'objet de réflexions et d'ateliers de concertation avec nos clients et nos partenaires.

La dépendance fait régulièrement partie des sujets traités par les employeurs dans le cadre de la protection sociale apportée à leurs salariés. CNP Assurances propose une offre globale qui allie un socle d'assurance collective et de service, complété de garanties individuelles pour répondre à la situation de chacun.

Le gouvernement français a annoncé en 2020 la création d'une 5e branche de la sécurité sociale consacrée à l'autonomie, ce qui constitue une avancée notoire. Certes, son financement et les modalités associées restent encore à calibrer mais, inéluctablement, cette création marque le coup d'envoi de la réforme de la dépendance. Si, à moyen terme, les filières et équipements d'accompagnement devraient être densifiés et les emplois mieux valorisés, en parallèle, les finances publiques ne seront pas en mesure d'assumer les coûts liés à la perte d'autonomie de tous nos concitoyens et les familles n'auront pas toutes la surface financière suffisante pour absorber les restes à charge de leurs aînés.

Ces enjeux plaident incontestablement pour le recours aux solutions assurantielles en renfort. C'est pourquoi CNP Assurances soutient l'idée d'une couverture dépendance universelle, une offre complète d'accompagnement et de produits d'assurance pour le maintien dans l'autonomie et le soutien des aidants. Pour ne laisser aucune famille démunie le moment venu, l'idée d'une couverture dépendance universelle prend tout son sens. Cette proposition commune de la Fédération française de l'Assurance et de la Mutualité française est soutenue par CNP Assurances. Fondée sur la solidarité intergénérationnelle, cette assurance pourrait être adossée aux complémentaires santé pour faire entrer les personnes dans l'assurance dépendance le plus tôt possible et garantir ainsi, grâce à la mutualisation, un montant de cotisation accessible au plus grand nombre.

Une telle couverture universelle créerait en outre un appel d'air pour des offres complémentaires visant la protection de nos aînés, en garanties principales comme en option. La construction d'un partenariat public-privé est indispensable. Il implique la mise en œuvre d'un référentiel commun à tous les opérateurs et compréhensible par tous les assurés. Sur ce chantier aussi, CNP Assurances est déterminée à jouer un rôle essentiel.

En Argentine, CNP Assurances Compañia de Seguros considère l'allongement de l'espérance vie comme un facteur clé de développement et de mise à jour des produits. Cette variable est toujours présente dans les préoccupations des partenaires commerciaux et par conséquent CNP Assurances Compañia de Seguros s'attache à répondre à leurs besoins. Ainsi, en 2019 la compagnie s'est attachée à étendre l'âge d'expiration des produits de 75 à 90 ans. Les produits à destination des seniors sont étendus, spécialement dans le segment accidents personnels. Tous les principaux canaux de distribution proposent une offre pour les seniors.

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 :

- détenue à 66 % par CNP Assurances, 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 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.

  Filassistance International poursuit l'enrichissement de ses offres par l'intégration de services qui complètent ses prestations d'assistance ; c'est le cas de la téléconsultation par exemple, qui a été particulièrement utile pendant la crise sanitaire. D'autre part, lors des périodes de confinement, l'exclusion relative à la pandémie existante dans certains contrats a été levée pour permettre la prise en charge des assurés et un service d'assistance psychologique a été largement déployé. Enfin, Filassistance International digitalise ses offres, par la création, le développement et la promotion de sites internet 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 est, depuis 2001, la filiale de services à la personne de CNP Assurances. Ce réseau est composé d'une centaine de franchises sur tout le territoire qui offrent une palette de services pour couvrir les besoins de 39 000 seniors qui souhaitent bien vieillir chez eux, accompagnés, en confiance et en sécurité.

  En 2019, la filiale a réaffirmé son positionnement sur les seniors et l'a élargi aux aidants, qu'ils soient proches ou éloignés. Elle a dans le même temps mené, avec près d'un quart de franchisés, un vaste plan de dynamisation et de renouveau de sa marque (avec une offre, Âge d'Or Family, dédiée aux aidants), de son offre avec la création de deux nouveaux services (la coordination et la prévention) et de ses outils, avec la mise en service d'un nouveau site internet, modernisé et adapté au recrutement de nouveaux franchisés ;
- 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). 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.

Une offre d'assurance 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 plus de dix ans.

S'agissant des risques de santé aggravés en France, CNP Assurances œuvre avec résolution pour la mise en œuvre effective de 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, aux 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 doivent, 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, modifiée en juin 2019, 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.

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

7.3.1.2 Intégrer les enjeux ESG dans le cadre de notre activité d'assurance DPEF

Risque d'absence ou défaillance de prise en compte des enjeux ESG dans le cadre de l'activité d'assurance (création de produit, souscription, réassurance)

L'absence ou la défaillance de prise en compte des enjeux ESG dans le cadre de l'activité d'assurance poserait un risque aussi bien en termes de positionnement de marché que de satisfaction des assurés. Par ailleurs, au regard des évolutions réglementaires récentes et à venir, le risque de non-respect d'une réglementation en matière d'ESG applicable aux contrats d'assurance pourrait se matérialiser par des montants significatifs d'amendes.

En septembre 2020, CNP Assurances a signé les *Principles for Sustainable Insurance* (PSI). Elle s'engage ainsi à intégrer les critères ESG dans ses prises de décisions, à sensibiliser ses clients et ses différents partenaires à leur déploiement, à coopérer avec les pouvoirs publics, les autorités de régulation et l'ensemble des parties prenantes pour les promouvoir dans l'ensemble de la société.

Attachée à défendre les principes du Pacte mondial, CNP Assurances s'interdit de développer toute activité commerciale dans 123 pays pour des raisons d'opacité fiscale, de corruption, de non-respect de la démocratie et des libertés.

En assurance de personnes, l'action directe des assurés en faveur de l'environnement et d'une économie durable passe par le choix d'investir leur épargne ou leur retraite dans des unités de compte (UC) responsables : celles-ci sont proposées depuis de nombreuses années dans chacun des contrats phares de CNP Assurances. En anticipation de la loi PACTE, une unité de compte labélisée ISR est proposée depuis 2019 dans tous les contrats d'assurance vie multi-supports de CNP Assurances, complétée d'une offre d'unités de compte labélisées GreenFin et Finansol dans certains contrats. Conformément au règlement européen SFDR, CNP Assurances publie sur son site internet sa politique d'intégration des risques de durabilité dans le conseil en assurance.

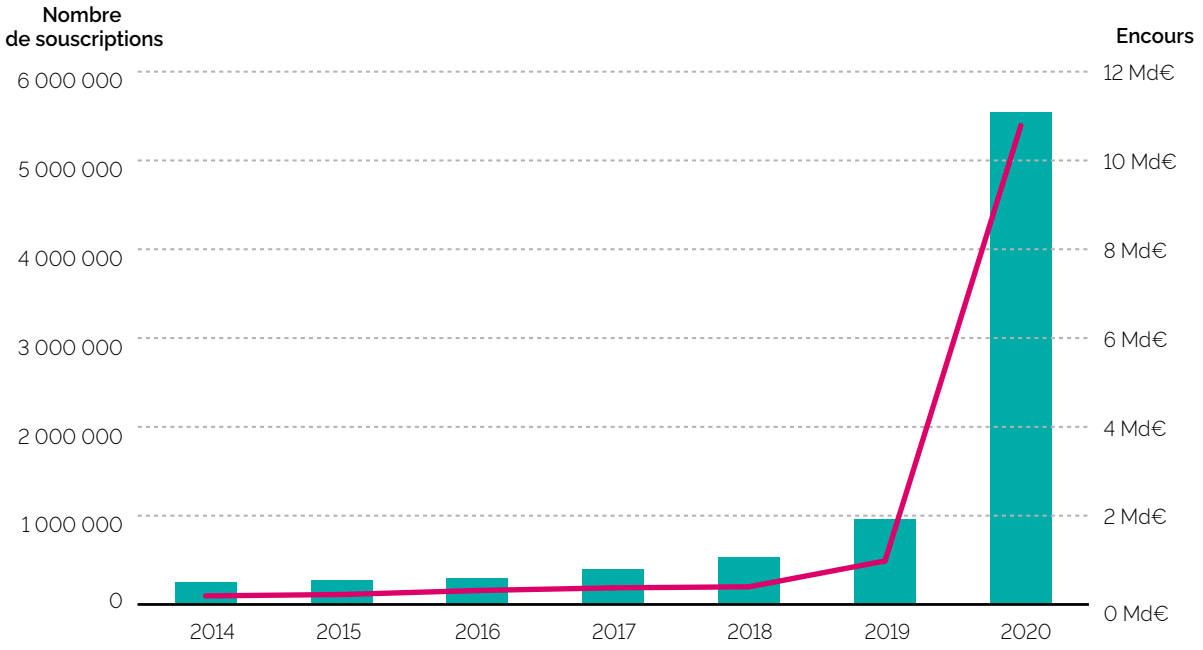
Indicateurs	2019	2020	Périmètre
Part des encours d'unités de compte gérées avec des filtres ESG (1)	8 %	42 %	CNP Assurances
Encours des unités de compte gérées avec des filtres ESG (2) √	1 916 M€	11 096 M€	CNP Assurances
Dont encours des unités de compte labélisées ISR (Investissement socialement responsable) √	1 670 M€	10 941 M€	CNP Assurances
Dont encours des unités de compte labélisées GreenFin (Green Finance) √	588 M€	930 M€	CNP Assurances
Dont encours des unités de compte labélisées Finansol (Finance solidaire) √	203 M€	235 M€	CNP Assurances

(1) Unités de compte correspondant à des OPCVM
(2) Une unité de compte peut bénéficier de plusieurs labels, aussi les montants du tableau ne peuvent pas être additionnés

Illustrations

En 2020, 3 Md€ de primes ont été versés par les assurés de CNP Assurances sur des unités de compte responsables. À fin 2020, on dénombre plus de cinq millions de souscriptions à des unités de compte responsables *via* les contrats d'assurance vie de CNP Assurances. Ils représentent un encours de 11,1 Md€ multiplié par cinq par rapport à fin 2019. Cette très forte augmentation s'explique à la fois par la demande des assurés de supports d'épargne responsable, ainsi que par les efforts des sociétés de gestion, notamment LBPAM et Ostrum AM pour labéliser et intégrer une stratégie d'investissement responsable dans les fonds existants.

Unité de compte gérées avec des filtres ESG



En Italie, 19 % des encours en unité de comptes sont gérés en intégrant des critères ESG et représentent un encours de 2 Md€. CNP UniCredit Vita convertit progressivement les actifs sous-jacents aux contrats en unités de compte vers des titres émis par des entreprises qui respectent des critères ESG. Le choix de supports en unités de compte responsables est désormais proposé dans le contrat phare de CNP UniCredit Vita, My Selection, ainsi que dans le nouveau contrat My Selection Smart.

En Espagne, CNP Partners et Tressis, société indépendante leader dans la gestion de patrimoine, ont intégré des critères d'investissement socialement responsable dans leurs régimes de retraite. Ceci implique que les décisions d'investissement incluent désormais des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance d'entreprise, dans le but de maintenir un engagement éthique et responsable. Outre des critères financiers, les régimes de retraite tiendront compte de la protection de l'environnement, de la protection de la santé, de la transparence fiscale et de la protection des droits de l'homme.

En sus de ses offres d'épargne responsable, CNP Assurances mène des actions de sensibilisation des assurés et des partenaires :

- en France, tous les ans, CNP Assurances, forte de ses engagements, promeut dans plus de dix 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 ;
- en 2020, CNP Assurances a publié sur son site internet une brochure qui explique le fonctionnement de l'épargne responsable. Elle met en avant auprès des assurés et du grand public les offres d'épargne responsable de CNP Assurances, les différents types d'unités de compte vertes, responsables et solidaires ainsi que la démarche d'investisseur responsable que nous mettons en œuvre à travers le fonds euros. Ce guide permet également au grand public de comprendre le jargon technique et les acronymes employés (ISR, ESG, exclusion etc.) et de se repérer entre les différents labels (ISR, GreenFin, Finansol) ;

- CNP Assurances a mené en 2020 une action en partenariat avec l'entreprise Reforest'Action, à travers laquelle elle s'engage à planter un arbre pour toute nouvelle adhésion à l'espace client en ligne de son réseau Amétis, Ce projet permet à ses clients de participer à un projet solidaire, l'objectif étant de planter 50 000 arbres au Pérou et en France. CNP Assurances contribue ainsi à lutter contre le réchauffement climatique, à protéger la biodiversité et à permettre aux populations les plus touchées par ces enjeux de bénéficier d'un projet durable ;
- CNP Vita marque quant à elle son engagement pour la protection de l'environnement et sensibilise ses clients sur les changements climatiques : pour chaque nouveau contrat souscrit, la société s'engage à planter un arbre.

7.3.1.3 Offrir des produits accessibles au plus grand nombre

Cet engagement s'appuie sur la volonté d'éviter l'exclusion financière grâce à la mutualisation des risques et de proposer une gamme de produits et services qui :

- soit accessibles au plus grand nombre ;
- sélectionne les risques de manière adaptée à la santé de chacun ;
- comporte des garanties à avantage sociétal ;
- mette l'accent sur la prévention santé.

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

CNP Assurances s'attache à offrir des solutions d'épargne accessibles au plus grand nombre : certains contrats d'assurance vie distribués en France demandent un montant minimum à la souscription de 75 €.

CNP Assurances propose depuis plusieurs années des contrats dépendance mutualisés. La particularité de ces contrats, dits par répartition, est leur accessibilité maximale. Grâce à la mutualisation inter-risque et inter-générationnelle, la garantie est proposée sans sélection médicale à tous les membres du groupe assuré (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 ».

ATD Quart Monde et CNP Assurances proposent depuis 2016 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 consiste 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 Seguros Holding est la première entreprise à avoir implanté un produit de micro-assurance obsèques sur le marché en commercialisant en 2011 le produit *Amparo*, qui couvre aujourd'hui plus de 500 000 personnes. Le groupe propose aussi deux produits pour les personnes à faible revenu : un produit de retraite permettant des versements mensuels à 35 R$, soit environ 6 €, et une assurance habitation à taux réduit. De même, à Chypre, CNP Cyprus Insurance Holding propose des assurances auto et habitation spécifiques à prime modeste.

Des garanties à avantage sociétal

CNP Assurances propose dans le cadre de certains contrats individuels d'assurance emprunteur un accompagnement de l'assuré tout au long de son prêt dans les 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 assurance perte d'emploi est commercialisée depuis 2017 dans l'offre emprunteur de La Banque Postale offrant 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 d'offres concurrentes qui se situent à 50 %.

Dans les filiales, Caixa Seguros Holding 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.

7.3.1.4 S'engager pour la satisfaction de nos clients DPEF

Risque d'incapacité à maintenir et améliorer la satisfaction des clients (expérience client, réponses aux demandes, traitement des réclamations, utilisation non optimale du digital dans les services rendus aux clients, manque de transparence des offres)

Assureur de personnes, le Groupe accorde naturellement une importance centrale à la satisfaction de ses clients professionnels et particuliers, ainsi qu'à celle de ses partenaires distributeurs, 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 une politique Groupe et des procédures de traitement des réclamations, ainsi que par des actions mises en place au sein du Groupe sur :

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

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.

Compte tenu du modèle d'affaires de CNP Assurances, la présentation des opérations d'assurance vie est le plus souvent réalisée par des partenaires distributeurs.

Les produits proposés ainsi que les documents précontractuels, 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	2019	2020	Périmètre
Note moyenne de satisfaction issue des enquêtes clients *	3,7/5	4,3/5	CNP Assurances
Note moyenne de satisfaction des utilisateurs du site e-beneficiaire.cnp.fr √	4,0/5	4,2/5	CNP Assurances
Part des clients adressant une réclamation à CNP Assurances	0,1 %	0,1 %	CNP Assurances
Part des avis rendus par le médiateur de la FFA confirmant la position de CNP Assurances suite à une réclamation	73 %	67 %	CNP Assurances
Part des contentieux gagnés par CNP Assurances en première instance	70 %	72 %	CNP Assurances
Part des contentieux gagnés par CNP Assurances en appel	78 %	72 %	CNP Assurances
Part des contentieux gagnés par CNP Assurances en cassation	100 %	100 %	CNP Assurances
Taux de formation du personnel commercial éligible à la directive sur la distribution en assurance (DDA)	94 %	99 %	CNP Assurances

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

Illustrations

Écoute des besoins et évaluation de la satisfaction de nos clients

Différents types d'enquêtes sont menées en continu, ou de manière périodique par CNP Assurances, tant auprès de nos clients (prospects, assurés et bénéficiaires) qu'auprès des partenaires-distributeurs. Elles permettent d'obtenir un diagnostic complet de la satisfaction client. Un programme de déploiement de nouvelles enquêtes est en cours afin à terme de couvrir l'ensemble des parcours clients principaux.

CNP Assurances a renforcé ses ambitions en termes de satisfaction client avec la création en 2020 d'une direction Expérience Client. Cette direction 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.

Au cours de l'année 2020, une méthode d'analyse sémantique a été élaborée et testée en pilote sur les verbatim clients de deux enquêtes en continu. Cette analyse permet d'avoir une appréciation qualitative du niveau de satisfaction client *via* l'étude des émotions. L'objectif est de déployer cette analyse sémantique sur l'ensemble des enquêtes.

En 2020, CNP Assurances a capté au travers de son dispositif de mesure (enquêtes continues, enquêtes ponctuelles et baromètres) le niveau de satisfaction de plus de 44 000 répondants pour une note moyenne de satisfaction de 4,3/5.

Le tableau de bord mis à disposition des différentes entités de l'entreprise en 2019 pour le partage du niveau de la satisfaction client a été enrichi en 2020.

Caixa Seguros Holding réalise des enquêtes mensuelles de suivi et d'analyse de la satisfaction du client. Les évaluations concernant le centre de relation (serveur vocal interactif, web chat et WhatsApp) : les critères évalués sont les temps de réponse, la clarté des informations, la résolution des problèmes, le niveau de satisfaction client à l'égard du service *(Customer Satisfaction Score)*, l'indice d'effort client *(Customer Effort Score)* et la recommandation de marque *(Net Promoter Score)*.

Des enquêtes de satisfaction sont également réalisées par CNP Partners et CNP Assurances Compañía de Seguros.

Chez CNP Partners, une enquête de satisfaction est menée chaque année auprès des distributeurs. Depuis mars 2020, une enquête de satisfaction est menée auprès de tous les clients qui souscrivent notre assurance vie *via* un comparateur d'assurances. 306 enquêtes ont été menées avec un taux de participation de 12,7 % et un NPS de + 33 (compris entre - 100 à + 100).

Suivi des réclamations et des contentieux

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. Chacune des réclamations reçues est analysée afin d'en tirer des enseignements pour améliorer la qualité de service et le délai de traitement. Le nombre de réclamations reste modeste et concerne moins de 0,1 % des assurés de CNP Assurances.

Le Groupe dispose d'équipes dédiées au traitement des réclamations. Des outils ont été déployés afin d'affiner leur suivi. Conformément à la décision de place, la médiation de CNP Assurances est assurée par la Médiation de l'assurance au sein de la Fédération française de l'assurance (FFA). En 2020, le médiateur de la FFA a rendu 273 propositions de solution sur des dossiers présentés par des assurés de CNP Assurances et a confirmé la position de CNP Assurances dans 67 % des cas.

CNP Assurances compte 1 643 contentieux en cours à fin 2020. Le pourcentage de contentieux gagnés par CNP Assurances en 2020 est de 72 % en première instance, 72 % en appel et 100 % en cassation.

Des outils pour améliorer la satisfaction des clients

Un chantier de refonte des courriers initié en 2019 se poursuit avec l'objectif d'améliorer la communication vis-à-vis des clients tant sur la forme (structure et visuel des courriers) que sur le fond (courriers rédigés de manière plus simple et empathique). Au terme de l'année 2020, 75 % des courriers permettant l'accompagnement des bénéficiaires des contrats d'assurance vie dans leurs démarches pour faire valoir leur droit (*via* le portail WEB dédié ou *via* des envois papier) sont passés au format refonte.

Par ailleurs, la Banque Postale a déployé des agences dédiées aux relations avec les représentants légaux des majeurs protégés. Ces agences intermédient la relation avec les représentants légaux et les documents transmis par ces agences sont dématérialisés.

Lancé en 2019, le comité des parcours clients vise à simplifier les processus vis-à-vis des clients tout en respectant strictement les obligations réglementaires nombreuses auxquelles les compagnies d'assurances sont soumises. Il réunit les *business units* et les fonctions Groupe (juridique, conformité, risques). 5 simplifications ont d'ores et déjà été décidées dans ce cadre et le comité a également été amené à se prononcer favorablement sur des mesures d'assouplissement de la vente à distance liée au confinement.

En réponse à des inquiétudes clients devenues de plus en plus prégnantes durant la crise sanitaire, un comité communication clients a été créé en avril 2020 : il se réunit au moins une fois par semaine pour établir les éléments de communication à destination des collaborateurs en contact direct avec les clients (conseillers commerciaux, *back-office*, plateau téléphonique).

Il a mutualisé et résolu une soixantaine de situations allant d'un cas concernant 50 000 personnes à celui concernant une seule personne. Il a permis de mettre en place un dispositif de maintien du contact client *via* les plateaux téléphoniques pour compenser la fermeture des agences bancaires et continuer à répondre aux demandes des clients. Il a également pris en charge des rappels clients par des conseillers du réseau Amétis pour récupérer les coordonnées de clients ne parvenant pas à nous joindre compte tenu des volumes importants d'appel.

Par ailleurs en Italie, sur sollicitation du régulateur italien à travers une lettre au marché en mars 2018, une table ronde technique coordonnée par l'ANIA (l'association nationale des assureurs italiens) a été mise en place courant 2018 avec des représentants des plus grandes associations de consommateurs et des intermédiaires d'assurances pour rédiger des lignes directrices pour la simplification des contrats d'assurance.

Ces lignes directrices décrivent une nouvelle structure contractuelle de référence, plus linéaire et plus claire, et interviennent sur la clarté du langage dans le but de fluidifier la lecture et faciliter la compréhension du contrat, permettant ainsi à l'assuré un exercice plus agile de ses propres droits et une réduction des possibles causes de conflits en cas de sinistre.

Les délais indiqués dans la lettre au marché étaient les suivantes :

- pour les nouveaux contrats d'assurance commercialisés, application au plus tard à partir du 1er janvier 2019 ;
- pour les contrats d'assurance déjà souscrits par le passé, application courant 2019.

En 2019, CNP UniCredit Vita a mis aux normes 89 % de ses produits. Les produits qui n'ont pas été revus sont deux plans individuels de retraite pour lesquels l'alignement aux lignes directrices est facultatif. En 2020, la filiale a adopté ces critères dans sa façon d'écrire les conditions contractuelles et les documents précontractuels ; de cette façon, tous les nouveaux produits proposés en 2020 répondent à ces critères de clarté et de transparence.

Une politique de certification qualité

Le réseau Amétis est devenu au mois de janvier 2019 le premier réseau de conseillers dont la démarche commerciale est labellisée. Le label décerné par l'organisme de certification SGS implique le respect d'une charte de 13 engagements qui assurent aux clients proximité, disponibilité, accompagnement, démarche personnalisée, conseil et respect des règles déontologiques, compétences et écoute. Le référentiel de ce label a pour vocation d'être communiqué aux clients. 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 re-certifiée en 2019 sous la norme 9001:2015 pour le processus de gestion de son activité d'assurance vie.

Accélérer le règlement des prestations aux assurés et bénéficiaires

Les évolutions réglementaires successives et l'amélioration du processus décès ont permis d'aboutir, aujourd'hui, à un dispositif pérenne du règlement des prestations décès aux bénéficiaires désignés dans les clauses des contrats d'assurance vie.

Les transferts de fonds vers la Caisse des Dépôts dix ans après la connaissance du décès et la maîtrise du volume des décès de plus d'un an ont permis de renforcer l'efficience des services de gestion des décès autour des services aux assurés et aux bénéficiaires.

Aujourd'hui, les efforts se concentrent sur l'automatisation des processus, ce qui a pour conséquence d'accélérer le paiement des prestations, et d'améliorer l'information et la satisfaction des assurés et des bénéficiaires.

La plateforme en ligne e.beneficiaire.cnp.fr est accessible depuis juin 2018. Ce service permet à un bénéficiaire, un tiers de confiance ou un conseiller financier d'effectuer en ligne toutes les démarches pour recevoir rapidement le règlement des prestations du contrat d'assurance vie. En 2019, les premiers paiements automatiques ont été mis en service pour les conjoints survivants grâce à des modules de reconnaissance automatique de documents. Plus de 172 000 dossiers ont été traités *via* cette plateforme depuis son démarrage.

Transparence des offres vis-à-vis de nos clients

Les procédures de lancement de produit ont été révisées en 2018 suite à la directive sur la distribution en 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'intérêts. 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.

Ces tests comprennent une recherche, dans les réclamations reçues des clients, d'incompréhensions liées à la présentation des garanties dans les documents contractuels de produits similaires déjà commercialisés. L'examen de ces réclamations permet donc, le cas échéant, de faire évoluer les documents contractuels vers une meilleure lisibilité.

En prévoyance, les tests peuvent consister à vérifier si les garanties proposées ne sont pas redondantes avec celles d'un autre produit détenu par l'assuré, ou encore si le contrat s'adaptera aux événements de la vie du client, par exemple une évolution de sa situation familiale.

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 et la stratégie de distribution.

CNP Assurances vérifiera avec ses distributeurs si ses produits sont bien diffusés auprès de clients appartenant au marché cible prédéfini et 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 sont un enjeu stratégique, essentiel à la préservation de la confiance des clients, et des partenaires ainsi qu'à la réputation de CNP Assurances.

Pour cela, les clients finaux ainsi que les partenaires peuvent être mis à contribution en amont du projet. De l'expression des besoins à l'expérience utilisateur, CNP Assurances accorde beaucoup de soin aux avis et retour de ses clients finaux

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 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, CNP Assurances vise à donner accès aux informations à tous. Sur le site cnp.fr, des fiches pédagogiques sur nos produits et les besoins client qu'ils couvrent sont mises régulièrement à la disposition des assurés, ainsi que des questions-réponses destinées à répondre aux interrogations concrètes des clients et des bénéficiaires de contrats.

Des outils digitaux pour améliorer les services destinés à nos clients, de la souscription à la mise en œuvre des prestations

- CNP Patrimoine met à disposition de l'ensemble de ses partenaires un portail permettant d'accéder à un univers de services dont un outil de souscription en ligne avec signature électronique, une vision 360° du client, un accompagnement à la vente ou encore le pilotage des données.
- 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 emprunteur 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. La vie de nos clients est facilitée puisqu'ils peuvent renseigner aisément leurs formalités de santé sept jours sur sept et 24 heures sur 24 sans avoir à se déplacer dans une agence bancaire. À fin 2019, CNP Assurances propose ce portail aux clients de nos partenaires, réseaux BPCE, BPE, mutuelles, Boursorama Banque, BPI France. Pour certains de nos partenaires, 100 % des dossiers sont réalisés en ligne et signés électroniquement par les candidats à l'assurance.
- Avec @dèle, site de déclaration en ligne des demandes de prestation en matière d'assurance emprunteur, déployé à l'ensemble des clients en assurance emprunteur de La Banque Postale, Boursorama Banque et 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. En 2020, près de 180 000 visiteurs ont accédé au site @dèle (découverte et/ou consultation) ; plus de 5 200 utilisateurs ont déclaré une demande de prise en charge avec l'ouverture d'un dossier. Par ailleurs, 93 % des questionnaires de santé sont remontés *via* la plate-forme CNP Net.
- Le site e-bénéficiaire est un service en ligne innovant permettant aux bénéficiaires d'un contrat d'assurance vie de CNP Assurances de constituer et de suivre leur dossier jusqu'au paiement de la prestation. Une assistance en ligne permet de répondre aux questions des utilisateurs. Pour les collaborateurs CNP Assurances, c'est un processus simplifié, la sécurisation des dossiers et un traitement des demandes des bénéficiaires dans des délais plus courts.
- En 2020, dans un objectif de satisfaction client, Amétis a renforcé les services présents au sein de son Espace Client, en permettant notamment les rachats en *selfcare*, la prise de rendez-vous avec un conseiller, la possibilité de formuler des demandes en ligne, ou de compléter ses informations personnelles. Le périmètre produit a été élargi, ainsi que le niveau d'informations communiqué, pour donner un accès plus large aux assurés et optimiser ce canal de communication. L'offre de service a également été étendue en déployant une application mobile disponible sur IOS et Android.

Des offres et solutions en ligne

- En septembre 2016, Caixa Seguros Holding a été 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, Youse a d'ores et déjà conquis plus de 160 000 clients.
- 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 samedi. Commercialisée depuis 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 a en préalable au lancement testé la bonne compréhension du parcours client de souscription par l'intermédiaire d'une plateforme collaborative.
- En 2019, CNP Assurances et BPE, banque privée du Groupe La Banque Postale, ont lancé le produit Émeraude. Les clients ont la possibilité de consulter leur contrat en ligne et de recevoir les informations et documents relatifs à leur contrat dans leur espace sécurisé. Tous les documents à destination de CNP Assurances sont transmis par BPE en version dématérialisée.

7.3.1.5 Assurer une bonne éthique des affaires DPEF

Risque de corruption, conflit d'intérêts, manque de transparence fiscale

En assurant une bonne éthique des affaires, CNP Assurances s'engage pour la protection des intérêts de ses parties prenantes (collaborateurs, fournisseurs, délégataires de gestion, partenaires de distribution et gestionnaires d'actifs) et le respect de l'intérêt général.

À ce titre, elle réitère son 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, trafic d'influence ou de conflits d'intérêts dans le cadre des relations avec les tiers peut se matérialiser par des amendes significatives et des poursuites pénales à l'encontre de CNP Assurances et de ses dirigeants.

Ainsi, le code de conduite Groupe C@pEthic traduit dans chaque langue où opère CNP Assurances et accessible sur son site Internet rappelle le principe de la tolérance zéro face aux actes de corruption et de trafic d'influence. Les politiques Groupe de lutte contre la corruption, de prévention des conflits d'intérêts de gestion des cadeaux et/ou avantages ont été diffusées à l'ensemble des collaborateurs du Groupe en France et à l'international. Les filiales peuvent compléter par leurs propres procédures locales.

CNP Assurances a formé ses collaborateurs sur ces sujets et s'assure d'un dispositif robuste en la matière.

CNP Assurances adhère depuis 2003 au Pacte mondial des Nations unies et affirme son engagement à respecter les valeurs fondamentales, et notamment à lutter contre la corruption.

Le groupe CNP Assurances est l'un des acteurs de référence sur le marché français de l'assurance de personnes. Présent dans 13 juridictions fiscales en Europe et en Amérique latine, CNP Assurances s'attache à adopter une position transparente et responsable au regard des questions fiscales.

Pour garantir le respect des normes relatives à la lutte contre l'évasion fiscale CNP Assurances a édicté sa propre politique fiscale. La politique fiscale de CNP Assurances vise notamment à harmoniser les pratiques fiscales au niveau du Groupe et à s'assurer du respect des règles de conformité du Groupe avec la législation fiscale des pays où CNP Assurances est implanté. Cette politique fiscale comprend notamment les principes suivants :

- le respect de la législation fiscale applicable aux activités du Groupe conformément aux lois nationales et aux conventions fiscales ;
- la mise en œuvre par CNP Assurances d'une politique fiscale conforme à sa stratégie de développement responsable ainsi que la mise en place d'opérations conformes aux intentions du législateur.

Afin de garantir le respect de la politique fiscale, la direction fiscale du Groupe accompagne les équipes opérationnelles dans l'exercice de leurs activités. Elle réalise une analyse des risques fiscaux afin d'adopter une position conforme à législation fiscale.

Enfin, CNP Assurances engage une politique stricte afin de s'assurer qu'aucune implantation du Groupe ne soit autorisée dans l'un des états figurant sur la liste interne des pays considérés comme non adéquats pour exercer des activités. Cette liste contient notamment les États et Territoires Non Coopératifs (ETNC) tel que listés sur la liste officielle française.

CNP Assurances s'est investi dans la mise en place des réglementations visant à assurer une meilleure transparence fiscale pour le compte de ses clients (*Foreign Account Tax Compliance Act* et *Common Reporting Standard*) ou pour son propre compte (déclaration pays par pays). CNP Assurances mène également les diligences nécessaires à la mise en œuvre des recommandations du plan BEPS *(Base Erosion and Profit Shifting)* de l'OCDE ainsi que de la directive DAC 6 *(Directive for Administrative Cooperation).*

La politique fiscale Groupe a été diffusée à toutes les filiales fin 2019 et mise en ligne sur le site cnp.fr en 2020.

Indicateurs	2019	2020	Périmètre
Taux de formation de la population cible* à la lutte anti-corruption √	79 %	53 %	CNP Assurances
Charge d'impôts sur les sociétés √	784 M€	689 M€	Groupe
Dont charge d'impôts sur les sociétés en France √	374 M€	339 M€	France
Dont charge d'impôts sur les sociétés en Amérique latine √	383 M€	315 M€	Amérique latine
Dont charge d'impôts sur les sociétés en Europe hors France √	27 M€	35 M€	Europe hors France

* Population cible en 2019 : effectif total (2 873 collaborateurs). Population cible en 2020 : nouveaux arrivants (189 collaborateurs)

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 le trafic d'influence et comporte notamment les règles encadrant les cadeaux et les avantages dans l'entreprise. Il est accessible sur le site internet cnp.fr et sur l'intranet, de même que la lettre aux tiers « Engagement pour une éthique des affaires » signée du directeur général et du directeur conformité Groupe de CNP Assurances.

Tout nouvel arrivant doit prendre connaissance de l'ensemble des codes et politiques de conformité et suivre les modules de formation conformité obligatoires.

Des codes, procédures, 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.

Le processus de communication interne à CNP Assurances prévoit la diffusion *via* l'intranet de brèves mensuelles rappelant les principales règles et comportements à adopter. Des bandes dessinées digitales ont été réalisées depuis 2019 sur la lutte contre la corruption, la lutte contre le blanchiment des capitaux et financement du terrorisme et l'encadrement lié aux cadeaux et avantages fixés par les instances dirigeantes, les conflits d'intérêts, la lutte contre la fraude, la protection des données et cela se poursuivra sur 2021 sur l'ensemble des domaines de conformité.

Depuis 2018, l'outil *Whistleblowing* (lanceur d'alerte) a été déployé à l'échelle du Groupe et traduit dans toutes les langues utilisées dans nos filiales afin de permettre à tout collaborateur, et conformément aux exigences de la loi Sapin 2, de remonter tout cas au déontologue. Au choix du collaborateur et selon la législation locale, les alertes peuvent être remontées de manière anonyme ou nominative. Depuis sa mise en place, aucun fait de corruption ou de trafic d'influence n'a été détecté.

Pour renforcer son dispositif de lutte contre les conflits d'intérêts, CNP Assurances a lancé une campagne de déclaration des conflits d'intérêts sur l'ensemble de ses collaborateurs France et a obtenu un taux de réponse de 83 %, ce taux progressant régulièrement.

Cette vigilance déontologique se retrouve également dans la gestion des investissements de CNP Assurances : l'indice de corruption des pays mesuré par *Transparency International* est un des critères ESG d'exclusion des investissements. 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.

CNP Assurances participe à des actions de mécénat et sponsoring fortement encadré par la direction générale, toujours en accord avec notre code de conduite Groupe, nos valeurs partagées avec les tiers. Une convention de mécénat existe et la clause anti-corruption y est également présente.

Le *lobbying* des entités du Groupe consiste d'une part à participer aux instantes professionnelles du secteur de l'assurance et aux rencontres dans le cadre des représentations diplomatiques de la France pour les filiales internationales, et d'autre part à faire valoir les positions de CNP Assurances auprès de l'administration française. 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 a adhéré en 2019 à *Finance for Tomorrow* (Paris Europlace) et à la *Net-Zero Asset Owner Alliance*. Certains collaborateurs participent à des groupes de travail de ces initiatives, dont l'un des objectifs est de dialoguer avec les gouvernements pour encourager la mise en œuvre de politiques publiques en faveur de la transition énergétique et écologique.

CNP Assurances agit à son propre titre ou passe par les organisations de place, en particulier la Fédération française de l'assurance (FFA) et les acteurs européens du secteur de l'assurance (Insurance Europe). Des directeurs experts sont membres de commissions spécifiques de ces organisations de place.

Par ailleurs, aucune entité du Groupe ne fait de donation aux partis politiques. Enfin, et dans un souci de transparence constante, CNP Assurances est inscrite sur le registre de la Haute autorité pour la transparence de la vie publique (HATVP) et à ce titre se conforme à l'exigence de la déclaration adressée chaque année à cette autorité.

CNP Assurances est également inscrite sur le registre de transparence de l'Union européenne, une base de données répertoriant les organisations qui cherchent à influencer le processus législatif et de mise en œuvre des politiques des institutions européennes. Il permet ainsi au public d'exercer une surveillance et offre la possibilité aux citoyens de suivre les activités des représentants d'intérêts. En tant qu'organisation inscrite sur le registre de la transparence, CNP Assurances est liée par un code de conduite commun.

L'ensemble des filiales du Groupe en France et à l'international ont l'obligation de respecter les politiques de conformité.

Risque de fraude, blanchiment de capitaux, financement du terrorisme

La lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme constitue un enjeu majeur. L'ensemble des risques liés à la sécurité financière, incluant les risques de blanchiment de capitaux, de financement du terrorisme et de fraude peuvent entrainer des amendes significatives, de graves pertes financières, des poursuites pénales mais également des atteintes importantes à la réputation et à l'image du Groupe.

Ces risques concernent toutes les parties prenantes de CNP Assurances : fournisseurs, partenaires distributeurs, gestionnaires d'actifs et en tout premier lieu les collaborateurs.

En tant qu'acteur financier, le groupe CNP Assurances s'implique fortement dans la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme et la fraude au travers des politiques Groupe qui se déclinent pour les activités de CNP Assurances en France, et dans ses filiales en France et à l'international. Conformément à son engagement d'assureur et d'investisseur responsable et à 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 faisant l'objet de sanctions financières, les pays non coopératifs en matière fiscale et les pays identifiés comme paradis fiscaux sur la base des analyses de *Tax Justice Network*.

Indicateurs	2019	2020	Périmètre
Part des nouveaux arrivants formés à la lutte contre le blanchiment ✓	87 %	59 %	CNP Assurances
Part des collaborateurs exposés au risque formés à la lutte contre le blanchiment*	88 %	s.o.	CNP Assurances
Part des collaborateurs formés à la lutte contre la fraude	s.o.	80 %	CNP Assurances

* La formation est dispensée tous les deux ans

Illustrations

Le modèle d'affaires déployé par CNP Assurances pour ses activités en France, dans lequel un grand nombre d'opérations est réalisé par les partenaires distributeurs, détermine les conditions de contrôle déployées en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) et de lutte contre la fraude (LCF). Les conventions de gestion conclues entre CNP Assurances et ses partenaires précisent les tâches confiées par l'assureur à son intermédiaire. Des comités spécialisés se tiennent régulièrement avec les deux grands partenaires LBP et BPCE de façon à suivre leur bonne application.

Avec l'appui d'une filière d'une trentaine de personnes, le service sécurité financière de la direction de la conformité Groupe est chargé du déploiement, du pilotage et de la bonne mise en œuvre des dispositifs LCB-FT et LCF de CNP Assurances. Les politiques Groupe et les procédures en matière de sécurité financière sont revues, mises à jour régulièrement et accessibles à tout collaborateur sur l'Intranet. Des dispositifs analogues sont en place dans les filiales, respectant les contraintes locales et les normes définies 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 Seguros Holding 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 évolutions réglementaires fréquentes et nombreuses, CNP Assurances continue à se doter de moyens importants pour poursuivre le renforcement de son dispositif LCB-FT en collaboration avec l'ensemble de ses partenaires. Ses objectifs principaux sont de consolider l'organisation des contrôles des opérations effectuées et de mettre en application les nouvelles exigences réglementaires. Ainsi, depuis 2017, le dispositif a été revu sur la plupart de ces composantes : procédures, outils, ressources, plan de formation.

L'information et la formation de ses collaborateurs sont l'un des éléments fondamentaux du dispositif LCB-FT et du dispositif LCF de CNP Assurances. À ce titre, depuis 2019 et sur toute l'année 2020, la direction de la conformité Groupe de CNP Assurances s'est particulièrement investie en lançant une campagne de communication, avec un format innovant de BD digitale couvrant les différents domaines de conformité : en octobre 2019, paraissait une BD digitale sur le thème de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, prémisse au lancement d'une campagne de formation globale destinée à l'ensemble des collaborateurs. En avril 2020, un numéro dédié à la lutte contre la fraude a été diffusé et en fin d'année 2020, deux numéros sous forme d'une mini-série sur la thématique de l'abus de faiblesse, sujet de forte préoccupation de CNP Assurances dans le cadre également de sa mission de protection de sa clientèle, sont parus. Fin 2019, CNP Assurances a complètement retravaillé ses modules d'*e-learning*, conçus en collaboration avec la Fédération

française de l'assurance, le Centre de formation de la profession bancaire et plusieurs grands assureurs de la place pour ce qui concerne la formation en matière de LCB-FT. Au printemps 2020, CNP Assurances a conçu un module de formation spécifique à la lutte contre la fraude et mené une campagne de formation de l'ensemble des collaborateurs.

Chez CNP Partners, tous les employés signent le code de conduite de la compagnie, incluant la politique de prévention de la fraude. La compagnie a un département de Contrôles des Risques qui analyse et liste toutes les activités de prévention en matière de fraude. Conformément à la réglementation espagnole, la compagnie a mis en place un comité spécifique anti-blanchiment.

CNP Cyprus Insurance Holding dispose d'une politique en matière de LCB-FT qui comprend des objectifs pour prévenir le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Les employés exposés et le réseau d'agence sont formés annuellement aux obligations réglementaires et aux procédures à appliquer.

7.3.1.6 Protéger les données à caractère personnel et renforcer la cybersécurité DPEF

Risque de défaut de protection des données à caractère personnel, failles de cybersécurité

Suite à l'entrée en application du règlement général sur la protection des données (RGPD) en 2018, le Groupe CNP Assurances a mis en place une politique de protection des données à caractère personnel. Cette politique Groupe est applicable à toutes les entités du groupe CNP Assurances se situant aussi bien dans l'Union européenne qu'en dehors.

Cette politique contient des éléments sur les principes fondamentaux de la protection des données à caractère personnel (DCP) et sa gouvernance. Elle a été validée par le comité exécutif de CNP Assurances et a été déclinée et adoptée par toutes les filiales du Groupe. Les principes de cette politique s'appliquent, légalement et/ou par le biais de conventions, à l'ensemble des sous-traitants du Groupe y compris les délégataires et partenaires.

Au cours de l'année 2020, d'importants travaux de mise à jour de cette politique ont été entrepris. La politique Groupe dans sa version révisée est recentrée sur les règles et principes essentiels de la protection des DCP. Les sujets opérationnels sont pris en compte dans une procédure propre à chaque entité du Groupe, et adaptée à l'organisation et aux particularités de cette dernière, complétant ainsi le dispositif mis en place.

La politique Groupe de protection des données à caractère personnel intègre notamment les thèmes suivants :

- le respect des principes fondamentaux de la protection des DCP détaillés dans le RGPD ;
- la sécurité des données à caractère personnel ainsi que les grands principes en cas de violation de données à caractère personnel (déclaration au régulateur et/ou aux personnes concernées lorsque cela est nécessaire, documentation des cas) ;
- l'encadrement des transferts de données et traitement transfrontaliers ;
- l'encadrement des traitements présentant des risques particuliers pour les personnes concernées. À titre d'exemple, les traitements des DCP qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les convictions religieuses ou philosophiques ainsi que le traitement des données génétiques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique sont interdits ;
- la gouvernance de la protection des DCP au sein de CNP Assurances ;
- la sensibilisation des personnes traitant des DCP ;
- les aspects relatifs au *reporting* et aux contrôles.

Tous ces principes sont ensuite détaillés dans une procédure cadre et des procédures propres à chaque sujet (par exemple : procédure d'exercice des droits des personnes concernés, procédure en cas de violations de DCP, procédure de qualification et contractualisation avec les tiers ou encore procédure de contrôle en interne du DPO).

Le risque cyber se définit comme tout risque de perte financière, d'interruption des activités ou d'atteinte à la réputation de l'entreprise en raison d'une défaillance des systèmes d'information (SI). Le risque cyber fait l'objet d'un suivi continu au sein de CNP Assurances et sa couverture est régulièrement questionnée par des experts dédiés afin de s'adapter de manière agile à un environnement changeant.

À ce titre, le dispositif de couverture du risque cyber a été renforcé en 2020. De nouvelles mesures préventives ont été adoptées, notamment :

- l'approbation d'une politique de classification de la donnée permettant ainsi de spécifier le niveau de criticité des informations (public, privé, confidentiel) ;
- la restriction des flux entrants et sortants en bloquant les ports USB et les accès aux messageries personnelles, en anonymisant les données et en chiffrant les communications audio ;
- la mise en place d'un correspondant sécurité dans chaque *business unit* pour harmoniser la diffusion et la remontée de l'information à une granularité plus élevée, utilisation de la méthode d'analyse de risques eBIOS Risk Manager et mise en place d'une politique de *clean desk*.

Indicateurs	2019	2020	Périmètre
Taux de formation de la population cible * à la protection des données à caractère personnel √	67 %	62 %	CNP Assurances
Taux de formation des collaborateurs à la protection des données à caractère personnel	89 %	80 %	Filiales internationales
Taux de certification des comptes utilisateurs internes √	100 %	100 %	CNP Assurances

* Population cible en 2019 : effectif total (2 873 collaborateurs). Population cible en 2020 : collaborateurs non formés en 2019 (901 collaborateurs)

Illustrations

Protéger les données à caractère personnel

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 des DCP, de créer et de formaliser les processus associés, de répondre avec diligence à l'exercice des droits des personnes concernées, et de sensibiliser les acteurs internes à la protection des DCP.

Il convient de noter qu'une politique particulière de protection des données de santé est mise en place depuis 2008, consistant à chiffrer en stockage toutes ces données dites sensibles pour en garantir une meilleure sécurité.

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 a été piloté directement par le directeur général et a sollicité de 2017 à 2019 plus de 150 personnes associant tous les métiers impactés : informatique, juridique, ressources humaines, centres de clientèle, marketing, actuariat, communication etc.

S'agissant de la gouvernance des DCP, depuis mai 2018, un *Data Protection Officer* (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 en 2018 qui a en charge le pilotage de la conformité de la protection des données à caractère personnel au sein du Groupe. Le DPO est rattaché hiérarchiquement au directeur de la conformité Groupe et fonctionnellement au directeur de l'Expérience Client et des systèmes d'information.

Par ailleurs, le DPO Groupe participe à de nombreuses instances relatives aux risques ou aux traitements comme le comité de sécurité des systèmes d'information piloté par le Responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) ou les comités pilotage et qualité de sous-traitance. Le DPO Groupe a également été associé aux travaux dans le cadre du rapprochement avec La Banque Postale.

En 2020, un comité dédié à la protection des DCP (Cap Privacy) s'est réuni régulièrement, présidé par le directeur de la conformité Groupe et le directeur de l'expérience client et des systèmes d'information. Ses missions sont de suivre le déploiement des actions déterminées et d'en assurer la cohérence globale, d'arbitrer les points remontés et de valider les grandes orientations avec une fréquence trimestrielle. Les membres permanents de ce comité sont le RSSI, le DPO et le *Chief Data Officer*.

Enfin, le bilan de l'activité du service DPO est présenté annuellement par le directeur de la conformité groupe au comité d'audit et des risques et par le DPO au comité social et économique (CSE).

Concernant les processus de conformité des DCP 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 la transparence de l'information sur les droits des assurés dans les documents ou les écrans de souscription en ligne. Ce processus permet de s'assurer que la collecte et le traitement des données se limitent aux finalités déclarées aux personnes concernées et que, lorsque cela est nécessaire, le consentement explicite des personnes concernées est demandé (par exemple dans le cas de collecte de données de santé dans le cadre de l'assurance emprunteur). Il en est de même avec les conditions générales des contrats qui intègrent depuis longtemps les clauses sur la protection des DCP dans une logique de transparence.

Afin de garantir la transparence vis-à-vis des personnes concernées, la mention d'information insérée dans tous les documents de collecte respecte les dispositions de l'article 13 du RGPD.

Le *Privacy By Design* consistant à intégrer les exigences de la protection des DCP dès la conception des nouvelles offres et services est également en place notamment sur des projets innovants digitaux.

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. Ainsi à titre d'exemple, en 2020, le service DPO a étudié les questionnaires adressés aux collaborateurs qui visaient à étudier les impacts du déménagement du nouveau siège social sur les déplacements domicile-travail et sur les modes de restauration futurs.

De plus, la contractualisation avec les tiers prend en compte la protection des DCP grâce à la mise en place d'un processus de qualification et de contractualisation qui respecte les principes du RGPD.

Au sujet de l'exercice des droits des personnes concernées (assurés, collaborateurs, etc.), CNP Assurances répond à toutes les demandes concernant des droits (accès, rectification, effacement, opposition, etc.) dans le délai légal en centralisant les demandes et en coordonnant les acteurs internes de l'entreprise qui gèrent les DCP. 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.

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.

S'agissant de la sensibilisation à la protection des DCP, un *e-learning* a été déployé en 2019 et s'est achevé en juillet 2020. Un nouvel *e-learning* est prévu en 2021. Des formations spécifiques à destination des RIL ont également été dispensées afin de leur permettre de monter en compétence sur le sujet de la protection des DCP.

Des animations ont également eu lieu, par exemple pour la journée internationale du *Privacy* avec une intervention de l'Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) et de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Pour la première fois, le dispositif de contrôle a été déployé sur le périmètre de la protection des données au sein de CNP Assurances. Des contrôles métiers de 1er niveau qui donnent lieu, lorsque c'est nécessaire, à la mise en place de plans d'actions suivis par le DPO ont été mis en place. Ces contrôles sont complétés par le dispositif de contrôle permanent. Ces évolutions ont donné lieu à la mise à jour de la cartographie des risques et contrôles. Des audits internes réguliers sont également mis en place.

Enfin, des travaux de veille et de réflexion sont menés par le service DPO en collaboration avec la CNIL, la FFA et les autres assureurs sur différents sujets, notamment l'utilisation des DCP dans le cadre de la fraude, les transferts hors Union Européenne et le *pack* assurances.

Protéger les données à caractère personnel de nos filiales

Toutes les filiales françaises et européennes disposent d'un DPO et si besoin est, de correspondants pour garantir la conformité avec le RGPD. En outre, toutes les filiales doivent respecter la politique Groupe sur la protection des DCP.

Elles ont été associées aux actions de sensibilisation et de mise en conformité du Groupe. Elles font l'objet d'un suivi attentif et régulier notamment par le biais de points téléphoniques mensuels avec l'équipe DPO du Groupe, de réunions physiques, de *reporting*s et de déplacements réguliers. Ces derniers ont été remplacés en 2020 par des visioconférences en raison de la crise sanitaire. Ce cadre d'échanges avec les filiales permet aussi de communiquer régulièrement sur les positions du Groupe en matière de protection des DCP pour favoriser un déploiement harmonieux de la politique Groupe de protection des DCP dans le Groupe.

Renforcer la cybersécurité

La stratégie de gestion du risque cyber est encadrée par plusieurs comités :

- un état des lieux des risques cyber est présenté chaque année au conseil d'administration ;
- un comité de suivi des risques cyber est organisé avec chaque *business unit* tous les deux mois ;
- un tableau de bord sur la cybersécurité est présenté mensuellement au comité exécutif ;
- un comité de sécurité informatique est organisé chaque mois entre le Responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) et la direction des risques groupe afin d'échanger sur les événements cyber dans le Groupe ;
- un comité de suivi sécurité est organisé chaque mois entre le RSSI et les équipes de production informatique.

Des réunions avec la Caisse des Dépôts et La Poste sont organisées de manière régulière, afin de partager les bonnes pratiques et de mutualiser les efforts de protection contre ce risque au sein du pôle financier public français.

Par ailleurs, un *reporting* mensuel est diffusé au sein de la DECSI (direction de l'expérience client et des systèmes d'information) sur la situation de sécurité des applications (vulnérabilités, anonymisation, support des socles techniques, l'adossement des annuaires).

CNP Assurances s'attache à certifier chaque année 100 % des comptes utilisateurs internes, permettant ainsi de limiter le risque d'intrusion dans ses systèmes d'information *via* des comptes utilisateurs obsolètes.

Parallèlement, un contrat d'assurance contre le risque cyber a été mis en place dès 2016. En 2020, les termes de ce contrat ont évolué afin de considérer à la fois l'évolution du profil de risque de CNP Assurances, mais également les dispositifs d'atténuation du risque mis en place depuis plusieurs années par CNP Assurances.

Concernant les partenaires et les filiales, un plan d'audit a été mis en place avec un suivi trimestriel et un package sécurité leur a été proposé. La politique de sécurité de l'information de Caixa Seguros Holding 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 Partners a mis à jour sa politique de sécurité des données dans le prolongement des actions de mise en conformité dans le cadre de RGPD. Chez CNP UniCredit Vita, la politique de sécurité des données adoptée en 2018 est mise à jour annuellement et le comité de sécurité de l'information se réunit au minimum une fois par semestre. En 2020, une formation de deux heures sur la cybersécurité a été dispensée à l'ensemble des collaborateurs.

Avec son programme de *corporate venture Open* CNP lancé en 2016, CNP Assurances souhaite consacrer 100 M€ à l'investissement dans les fonds propres de *start-ups*. L'objectif est d'accompagner financièrement la croissance d'entreprises innovantes tout en développant avec certaines des partenariats dans des domaines d'activité proches de ceux du Groupe :

e-santé, *fintech*, *insurtech*, développement d'offres et de technologies répondant aux nouveaux besoins de protection de la personne, etc. À fin 2020, Open CNP a investi dans 12 start-ups, dont trois dans le domaine de la cybersécurité :

- **YesWeHack** qui met en lien une communauté de 12 000 hackers éthiques et des entreprises *via* un programme de *bug bounty ;*
- **CybelAngel** qui propose une solution de détection des fuites de données et de documents pour les entreprises ;
- **Tehtris** qui développe une solution de détection et de réponse automatiquement aux attaques informatiques.

Renforcer l'éthique de l'intelligence artificielle

CNP Assurances s'est fixé 5 principes de conduite pour renforcer l'éthique de l'intelligence artificielle (IA) :

- veiller à la transparence des outils ;
- être vigilant sur l'équité des outils en luttant contre les biais et discriminations ;
- utiliser l'IA de façon responsable en contrôlant notamment sa fiabilité et ses impacts ;
- protéger les données et assurer le respect de la vie privée ;
- mettre l'humain au cœur des outils et processus.

Pour s'assurer que ces principes soient bien respectés par l'ensemble des métiers, CNP Assurances a mis en place un dispositif de gouvernance : un responsable de l'éthique de l'IA a été nommé et un comité pluridisciplinaire d'éthique de l'IA a été mis en place.

CNP Assurances a remporté en 2020 le trophée de bronze de l'innovation technologique pour sa plateforme d'intelligence artificielle éthique *by design*. Cette plateforme permet de monitorer en temps réel, *via* des tableaux de bord personnalisables et accessibles, dans des conditions de sécurité et de partage optimales, la traçabilité totale des usages de l'intelligence artificielle. Cette plateforme répond aux engagements de l'entreprise en termes d'éthique et s'inscrit dans les valeurs de l'entreprise.

7.3.2 Être un employeur attractif

À l'heure où le métier d'assureur de personnes est en pleine évolution du fait du contexte de baisse des taux d'intérêt et de digitalisation croissante de notre environnement, le groupe CNP Assurances doit attirer et fidéliser les talents et développer les compétences de ses collaborateurs afin de poursuivre le développement de son activité.

La promesse d'employeur responsable se met également en œuvre au travers de la politique de qualité de vie au travail. À ce titre, le groupe CNP Assurances s'engage à lutter contre toute forme de discrimination et promeut l'égalité des chances 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.

7.3.2.1 Attirer et fidéliser les talents en lien avec nos orientations stratégiques DPEF

Risque de manque d'attraction et de fidélisation 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 projets de développement. À l'heure où le métier d'assureur est en pleine évolution, la capacité à attirer de nouveaux talents et à les fidéliser en faisant grandir leurs compétences est un levier essentiel à la croissance du Groupe.

En France, l'accord sur la Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) recense les engagements pris par CNP Assurances pour se doter des compétences essentielles à la mise en œuvre de ses orientations stratégiques. Il prévoit notamment, dans une perspective de rajeunissement de la pyramide des âges, un renforcement du développement managérial, ainsi que les moyens renouvelés (outils, démarches) d'accompagnement des collaborateurs tout au long de leurs parcours professionnels.

Dans les filiales, des procédures, politiques de développement de carrière ou programmes de performance viennent accompagner cet enjeu majeur pour le Groupe.

Indicateurs	2019	2020	Périmètre
Part des ouvertures de postes en CDI pourvues *via* la mobilité ou le recrutement interne	66 %	70 %	CNP Assurances
Nombre d'heures de formation √	102 224 h	72 186 h	Groupe
Nombre d'heures de formation par collaborateur et par an	19 h	14 h	Groupe
Part des collaborateurs ayant bénéficié d'une formation	87 %	93 %	Groupe
Part de la masse salariale consacrée à la formation	3,6 %	3,0 %	Groupe
Taux de *turnover* √	9 %	8 %	Groupe
Taux de réalisation des entretiens annuels d'évaluations	94 %	95 %	Groupe
Taux d'entretiens carrière	26 %	31 %	CNP Assurances
Taux de mobilité interne	8 %	8 %	CNP Assurances

Illustrations

Un pilotage attentif des effectifs

L'effectif total du Groupe est de 5 156 collaborateurs à fin 2020, en baisse de 3,7 % par rapport à 2019.

Effectif des entités	Pays	2019	2020	Évolution
CNP Assurances	France	2 873	2 841	- 1 %
Groupe Caixa Seguros Holding	Brésil	1 496	1 326	- 11 %
CNP UniCredit Vita	Italie	182	189	+ 4 %
CNP Cyprus Insurance Holding	Chypre, Grèce	320	318	- 1 %
CNP Partners	Espagne, Italie	193	181	- 6 %
MFPrévoyance	France	69	68	- 1 %
CNP Luxembourg	Luxembourg	10	20	+ 100 %
CNP Santander Insurance	Irlande, Italie	109	108	- 1 %
CNP Assurances Compañía de Seguros	Argentine	101	105	+ 4 %
TOTAL GROUPE CONSOLIDÉ		**5 353**	**5 156**	**- 3,7 %**

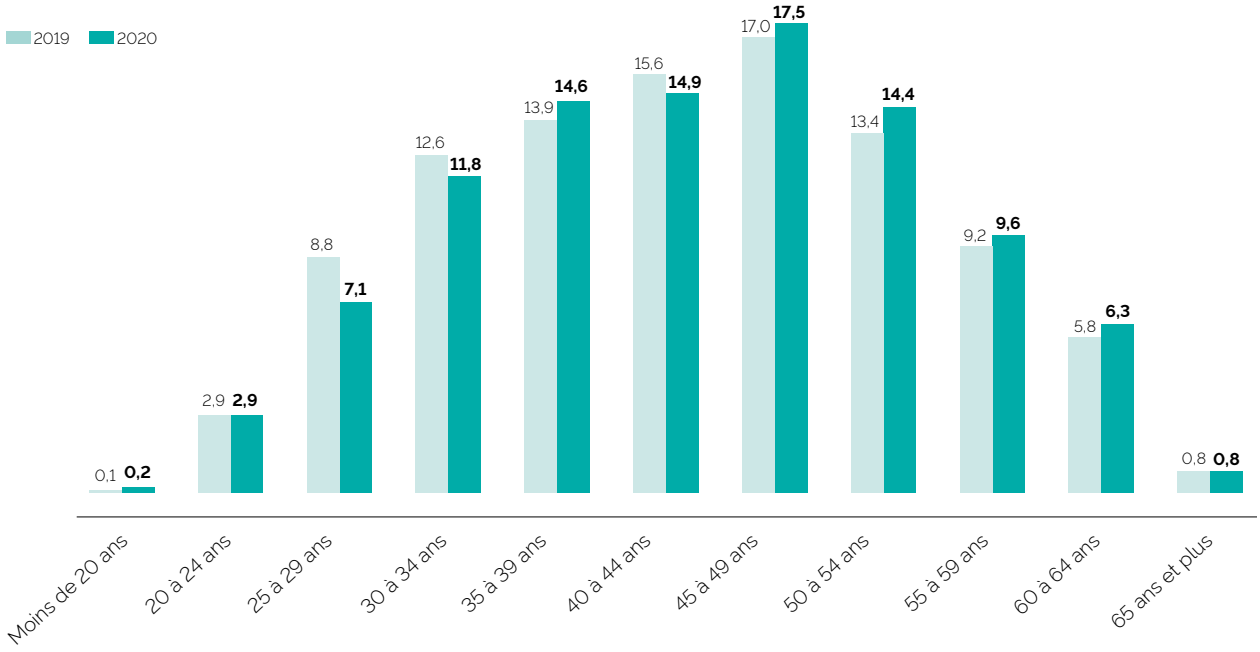
La démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences de CNP Assurances, promue par un accord d'entreprise, irrigue nombre de politiques RH, tant au niveau de la gestion de l'emploi que du développement des compétences et des parcours professionnels. À fin 2020, l'effectif en CDI de CNP Assurances est de 2 595 collaborateurs. Cette évolution de l'effectif en CDI résulte 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.

Au même titre que 2019, le recours à l'intérim connaît une forte diminution sur l'année 2020 (- 33 %), soit une baisse de près de 50 % en volume ces trois dernières années. Les effectifs de CNP UniCredit Vita, CNP Luxembourg et de CNP Assurances Compañía de Seguros progressent en 2020, reflétant la croissance de l'activité de ces trois filiales.

Indicateurs	2019	2020	Évolution	Périmètre
Part des CDI dans l'effectif	96 %	96 %	Stable	Groupe
Part des femmes dans l'effectif	59 %	59 %	Stable	Groupe
Âge moyen des CDI	44 ans	44 ans	Stable	Groupe

Pyramide des âges des collaborateurs du groupe CNP Assurances *(en %)*



Avec une pyramide des âges de l'effectif en CDI concentrée autour d'un âge moyen de 47 ans en France et de 44 ans dans le Groupe, CNP Assurances veille à l'emploi des jeunes et au maintien dans l'emploi des seniors. Dans les effectifs du Groupe, la part des jeunes (- 35 ans) atteint 22 % et celle des seniors (+ 55 ans) atteint 17 %.

51 fonctionnaires de la Caisse des Dépôts sont mis à disposition chez CNP Assurances. Les cadres représentent 64 % de l'effectif. L'ancienneté moyenne dans le Groupe est de 13 ans, identique à celle de 2019.

Rémunération

La rémunération collective versée à CNP Assurances en 2020 s'élève à 7,1 M€ au titre de l'intéressement, 24,0 M€ au titre de la participation aux bénéfices et 0,3 M€ de prime compensatoire pour les fonctionnaires mis à disposition. L'ensemble des collaborateurs de CNP Assurances et de MFPrévoyance bénéficie d'une complémentaire santé et prévoyance, d'un contrat dépendance spécifique, d'un compte épargne temps (CET), d'un plan d'épargne retraite collectif (PERCO) ainsi que d'un dispositif de retraite supplémentaire à cotisations définies pris en charge en partie par l'employeur.

Fin 2020, le montant des avoirs en épargne salariale et PERCO des collaborateurs de CNP Assurances de droit privé s'élève à 193,3 M€. 1 262 collaborateurs sont actionnaires au nominatif de CNP Assurances et 1 571 collaborateurs *via* le plan d'épargne Groupe, représentant 0,24 % du capital de CNP Assurances.

Depuis 2017, la politique Groupe en matière de rémunération intègre les normes de compétences et d'honorabilité, issues de la directive Solvabilité 2.

Rémunération individuelle moyenne brute (CDI)	Pays	2019	2020	Évolution
CNP Assurances	France	65 212 €	65 589 €	1 %
Groupe Caixa Seguros Holding	Brésil	105 722 R$ *(soit 23 973 €)*	122 384 R$ *(soit 20 763 €)*	+ 16 % (en devise locale)
CNP UniCredit Vita	Italie	59 665 €	62 422 €	5 %
CNP Cyprus Insurance Holding	Chypre, Grèce	39 511 €	39 264 €	- 1 %
CNP Partners	Espagne, Italie	54 408 €	55 695 €	2 %
MFPrévoyance	France	46 756 €	48 969 €	5 %
CNP Luxembourg	Luxembourg	95 285 €	85 032 €	- 11 %
CNP Santander Insurance	Irlande, Italie	71 826 €	73 017 €	2 %
CNP Assurances Compañía de Seguros	Argentine	1 350 000 ARS *(soit 25 056 €)*	1 836 000 ARS *(soit 22 654 €)*	+ 36 % (en devise locale)

Une attention spécifique à l'équilibre entre mobilités internes et recrutements externes pour des parcours professionnels motivants

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.

La mobilité interne est le premier mode de pourvoi de poste en recrutement. En 2020, à CNP Assurances, 70 % des postes en CDI à pourvoir l'ont été par des mobilités internes. Par ailleurs, 809 collaborateurs ont bénéficié d'accompagnement de carrière soit près d'un tiers de l'effectif.

Les recrutements externes sont ciblés sur des expertises rares ou nouvelles, en ligne avec l'évolution du modèle d'affaires de l'entreprise. Ces embauches extérieures contribuent au renouvellement de la pyramide des âges en privilégiant, autant que faire se peut, les profils jeunes. En 2020, 50 jeunes de moins de 35 ans ont été embauchés soit près de 50 % des embauches CDI. Cette politique s'articule avec la politique d'alternance réaffirmée.

Dans le Groupe, en 2020, 95 % 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 en ligne avec les transformations des métiers et de caler attentes et objectifs pour l'année à venir.

	2019	2020	Évolution	Périmètre
Nombre de recrutements	773	393	- 49 %	Groupe
Part des CDI dans les recrutements	74 %	64 %	- 10 pts	Groupe

Des investissements soutenus dans le développement des compétences clés de demain

Le développement des compétences de ses collaborateurs est une priorité de CNP Assurances.

Cet enjeu se concrétise à travers les budgets consacrés à la formation (4,3 % de la masse salariale en 2020) ainsi qu'au regard du taux de collaborateurs formés : en 2020, 96 % des collaborateurs de CNP Assurances ont participé au moins à une action de formation.

En 2020, le plan de développement des compétences contribue à l'accompagnement de la transformation des métiers et des modes de travail en proposant des parcours de formation qui permettent ainsi aux collaborateurs d'être acteurs du développement de leurs compétences.

Les actions ont particulièrement porté sur :

- le lancement de nouvelles formations managériales et des actions d'accompagnement sous forme d'échanges de pratiques ou plate-forme de ressources ;
- les formations cœur de métier à la relation client, la fiscalité ou l'assurance ;
- les formations réglementaires comme la lutte contre la fraude, le respect des données à caractère personnel ou de la directive sur la distribution en assurance (DDA) pour les métiers commerciaux ;

- le développement d'une nouvelle offre d'anglais avec une plate-forme en ligne pour accompagner la digitalisation et renforcer les nouvelles façons de se former, en fonction de son niveau, à tout moment et en tout lieu, à son rythme et depuis tout support (PC, tablette et *smartphone*) ;
- les formations pour accompagner les nouveaux usages et les nouvelles façons de travailler (télétravail, gestes barrières, formation au développement personnel ou à la communication).

Le contexte de crise sanitaire et le télétravail massif ont accéléré l'évolution des modalités pédagogiques et l'organisation des formations distancielles, notamment avec les classes virtuelles, permettant ainsi de continuer de répondre aux besoins des métiers, des collaborateurs et des managers.

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, est généralisé. 21 collaborateurs ont ainsi pu s'engager dans une formation diplômante, leur permettant de poursuivre un projet professionnel intégré au développement de l'entreprise.

Dans le reste du Groupe, les bénéficiaires de formation sont globalement plus nombreux en 2020. 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 2020, CNP UniCredit Vita continue à dispenser des formations obligatoires notamment sur la sécurité informatique, la valorisation de la diversité et la lutte anti-blanchiment. Concernant la santé et la sécurité au travail, une formation obligatoire a été organisée pour présenter à l'ensemble des collaborateurs le protocole sanitaire adopté par l'entreprise pour faire face à la pandémie, et expliquer les nouveaux comportements à adopter en vue de limiter le risque de diffusion de la pandémie. Les formations managériales continuent d'être proposées aussi bien dans le domaine des compétences techniques essentielles au métier d'assureur que dans le domaine des *soft skills* pour développer les compétences comportementales nécessaires à l'épanouissement professionnel telles que l'intelligence émotionnelle, la gestion du stress, la confiance, la communication.

CNP Assurances Compañía de Seguros a réalisé de nombreuses formations cette année dans le cadre de sa transformation numérique. Elle continue par ailleurs de dispenser des formations dans les domaines de l'introduction aux méthodes agiles, de la communication et du travail d'équipe ainsi que dans la prévention du blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Comme chaque année, les collaborateurs de CNP Partners disposent de programmes de formation individualisés. Tous les collaborateurs ont bénéficié d'une formation sur les systèmes de prévention du blanchiment d'argent. Après confinement, lors du retour sur site, conformément aux mesures de santé publique recommandées par les autorités sanitaires et inscrites dans la loi sur la prévention des risques professionnels, la totalité des collaborateurs ont bénéficié d'une formation « Mesures de reprises d'activité post Covid-19 ».

Au Brésil, Caixa Seguros Holding propose des formations sur les thématiques comportementales (communication non violente et intelligence émotionnelle), sur la créativité et l'innovation, ainsi que sur l'éthique.

À Chypre, CNP Cyprus Insurance Holding a organisé en 2020 une formation dédiée aux commerciaux sur la directive distribution des assurances. Elle a par ailleurs dispensé des formations sur le développement des compétences.

7.3.2.2 S'engager à proposer des conditions de travail favorables DPEF

Risque de 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 et promeut l'égalité des chances de chaque collaborateur dans toutes les étapes de sa carrière.

CNP Assurances a signé en juillet 2020 un accord triennal (2020-2023) sur la qualité de vie au travail qui reflète les différents aspects de cette politique volontariste.

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 femmes et les hommes. Elle exerce également une vigilance constante pour prévenir tout risque de discrimination, quel qu'en soit le motif, en s'appuyant sur plusieurs dispositifs internes : référent discrimination et harcèlement, structure dédiée à la médiation sociale interne pour accompagner et traiter les situations de risques professionnels, mise en place des actions de sensibilisation et de formation des collaborateurs, des managers et des ressources humaines.

Pour maintenir la mobilisation sur ces enjeux, CNP Assurances a souhaité intégrer dans le cadre de l'intéressement 2020 un indicateur en lien avec le taux de formation des collaborateurs sur un nouveau module pour déconstruire les stéréotypes, préjugés et prévenir les discriminations.

Indicateurs	2019	2020	Périmètre
Part des collaborateurs en situation de handicap	7 %	7 %	CNP Assurances
Part des femmes parmi les cadres	51 %	51 %	Groupe
Part des femmes parmi les cadres de direction √	32 %	37 %	Groupe
Part des femmes au comité exécutif	25 %	36 %	CNP Assurances
Part des femmes au conseil d'administration	44 %	50 %	CNP Assurances
Index d'égalité salariale femmes-hommes	99/100	99/100	CNP Assurances
Moyenne des rapports des revenus hommes/femmes par catégorie *	107 %	105 %	Groupe
Nombre de jeunes en contrats d'alternance ou d'apprentissage	109	111	CNP Assurances
Nombre de stagiaires	227	139	Groupe
Nombre de recrutements en CDI âgés de moins de 25 ans	10	11	CNP Assurances
Nombre de CDD seniors	19	20	CNP Assurances
Nombre d'entrées de seniors en fin de carrières	8	8	CNP Assurances
Part des jeunes (- 35 ans) dans l'effectif	24 %	22 %	Groupe
Part des seniors (+ 55 ans) dans l'effectif	16 %	17 %	Groupe

* Hors CNP Santander Insurance et CNP Luxembourg

Illustrations

Promouvoir l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes

Pour CNP Assurances, l'égalité professionnelle femmes-hommes est un axe fondamental, facteur de progrès dans l'entreprise. Ainsi, depuis 2005, date de son 1er accord sur l'égalité professionnelle femmes-hommes, CNP Assurances exerce une vigilance constante pour renforcer la mixité dans toutes les fonctions et à tous les niveaux de l'entreprise et pour réduire les écarts éventuels de rémunération et de promotion entre les femmes et les hommes.

Le score de 99/100 obtenu par CNP Assurances à l'index d'égalité salariale femmes-hommes pour la 3e année consécutive confirme la maturité de l'entreprise dans ce domaine. Fin 2020, la part des femmes au conseil d'administration s'élève à 50 % et la part des femmes au comité exécutif atteint 36 %.

Le nouvel accord 2020-2023 sur la qualité de vie au travail ambitionne de maintenir ces bons résultats, tout en fixant de nouveaux engagements comme celui de faire progresser la mixité dans la ligne managériale et l'encadrement supérieur et d'accroître le soutien des collaborateurs en situation de fragilité sociale.

Insérer les collaborateurs en situation de handicap

Le sujet du handicap est bien ancré dans la gestion des ressources humaines de CNP Assurances avec un pilotage central assuré par la Mission Handicap qui coordonne et anime l'ensemble des acteurs intervenants sur cette thématique.

La politique handicap, définie dans l'accord 2020-2023 sur la qualité de vie au travail, prolonge les engagements de l'entreprise en faveur de l'insertion et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, avec pour ambition de consolider son taux d'emploi. En soutien de cet objectif, CNP Assurances a organisé une campagne de sensibilisation aux démarches de reconnaissance du handicap et diffusé, à l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes en Situation de Handicap, une série de vidéos pour aider les collaborateurs à mieux appréhender le statut de travailleur handicapé et découvrir les mesures auxquelles il permet d'accéder.

L'année 2020 a également été marquée par la mise en place de nouvelles mesures liées au télétravail dont le financement de l'aménagement du poste de travail au domicile des collaborateurs en situation de handicap.

Au Brésil, le groupe Caixa Seguros Holding 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. En Italie, le taux d'emploi de personnes handicapées chez CNP UniCredit Vita atteint cette année encore 5 %.

Lutter 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. Par ailleurs, l'accord NAO signé en 2020 a multiplié par deux l'objectif de recrutement de jeunes, fin 2020, CNP Assurances accueillait 111 jeunes en contrats en alternance, dans le prolongement de ses efforts dans ce domaine ces dernières années. Par ailleurs, en 2020, CNP Assurances a accueilli 47 stagiaires. En 2020, CNP Assurances a recruté 50 jeunes de moins de 35 ans en CDI, offrant ainsi à plusieurs de ces alternants la possibilité d'y poursuivre leur parcours professionnel.

L'accord GPEC de 2019 prolonge l'action de l'entreprise en matière de maintien dans l'emploi des collaborateurs âgés de 55 ans et plus. Ainsi, CNP Assurances veille à ce que l'accès de cette population aux actions de développement des compétences soit comparable à celui de l'entreprise. Parallèlement, plus de 100 collaborateurs ont bénéficié ou bénéficient à fin 2020 de la mesure de fin de carrière.

Sensibiliser les collaborateurs aux enjeux de la diversité

La communication interne relative à la diversité fait l'objet d'un plan revu annuellement. Des 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.

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 Seguros Holding. Ce dernier fait partie du parcours obligatoire de formation.

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 2020, CNP UniCredit Vita a renouvelé une nouvelle fois 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 des personnes LGBT dans le monde du travail.

Risque de non-respect des obligations réglementaires et des engagements relatifs au bien-être et à la santé des collaborateurs

Dès l'annonce des mesures de confinement en mars 2020, le comité exécutif de CNP Assurances a pris la décision de placer l'ensemble des collaborateurs en télétravail généralisé. Cette première période de confinement s'est achevée en juin 2020 avec un retour progressif et limité sur site selon des modalités précisées par accord collectif (accord à durée déterminée de mai 2020). Le travail à distance est resté néanmoins la règle pour l'ensemble des équipes jusqu'à fin août 2020.

En pratique, l'organisation du télétravail généralisé a pu prendre appui sur le dispositif de télétravail expérimenté par l'accord sur la qualité de vie au travail de février 2017, pérennisé par l'accord sur la qualité de vie au travail de juillet 2020.

En application des nouvelles mesures gouvernementales, une deuxième période de travail à distance a été décidée par le comité exécutif de CNP Assurances fin octobre 2020. Cette décision a été prorogée jusqu'à fin 2020.

En parallèle, un mode de fonctionnement adapté a été mis en place afin de poursuivre les échanges avec les représentants du personnel et partenaires syndicaux. Le recours aux outils digitaux a permis de maintenir un dialogue social nourri puisque 8 accords collectifs ont pu être négociés et conclus durant toute la période. À noter que la commission santé sécurité conditions de travail (CSSCT) du comité social et économique (CSE) de CNP Assurances a été régulièrement informée des mesures de prévention des risques mises en place au sein de l'entreprise pour assurer la sécurité des collaborateurs, notamment par l'actualisation régulière du document unique d'évaluation des risques professionnels.

Le nouvel accord sur la qualité de vie au travail signé en 2020 s'engage :

- à promouvoir un monde ouvert aux idées et aux autres (enrichir la collaboration managers/collaborateurs, agir en lien avec le développement durable) ;
- à assurer une place pour chacun et pour tous (égalité professionnelle, diversité, handicap, équilibre des temps de vie, prévention des risques et de la santé au travail) ;
- à travailler ensemble dans un esprit de co-construction et de coopération (cadre de vie, nouvelles modalités de travail et de télétravail, droit à la déconnexion).

Les négociations en vue de la conclusion de cet accord ont été engagées début 2020 et les partenaires sociaux ont dû intégrer de nouvelles formes de dialogue à distance afin de se conformer aux restrictions et règles de confinement liées à la Covid-19. Les leçons tirées de la période d'urgence sanitaire ont été intégrées.

Indicateurs	2019	2020	Périmètre
Nombre de sollicitations de la médiation sociale interne durant l'année	20	13	CNP Assurances
Part des collaborateurs à temps partiel	10 %	9 %	Groupe
Part des collaborateurs ayant réalisé des heures supplémentaires	16 %	17 %	Groupe
Part des collaborateurs bénéficiant d'horaires personnalisés	60 %	57 %	CNP Assurances
Part des collaborateurs télétravaillant entre 1 et 3 jours par semaine*	52 %	79 %	CNP Assurances
Part des collaborateurs couverts par une convention collective d'assurance	97 %	97 %	Groupe
Taux d'absentéisme (hors maternité) √	4,4 %	3,9 %	Groupe
Taux de fréquence des accidents du travail	1,2 %	0,5 %	Groupe

* Hors collaborateurs du réseau Amétis et hors périodes de confinement

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 2 400 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 9 % de l'effectif Groupe et 16 % de l'effectif CNP Assurances. Au sein de CNP Assurances, la totalité des avantages sociaux accordés aux collaborateurs à temps plein bénéficie aussi aux collaborateurs à temps partiel.

Pour CNP Assurances, plusieurs dispositifs concourent à faciliter la conciliation entre vie professionnelle et personnelle et une organisation du temps de travail ajustée aux impératifs professionnels. On peut citer les horaires personnalisés dont bénéficient 57 % des collaborateurs de CNP Assurances mais aussi le temps partiel choisi. En 2020, l'accord sur la qualité de vie au travail a permis de pérenniser le télétravail comme une nouvelle forme d'organisation. Ainsi, près de 79 % des collaborateurs télétravaillent de manière régulière entre un et trois jours par semaine hors périodes de confinement. Cette modalité de travail apporte une nouvelle souplesse, ajustée aux transformations et modes de vie actuels, dans les formes d'organisation du travail individuel et collectif.

En intégrant dans l'accord sur la qualité de vie au travail des dispositifs de soutien aux personnes rencontrant des difficultés personnelles particulières, CNP Assurances accroît son soutien aux collaborateurs soumis à des contraintes familiales fortes, dont la gestion rend plus ardue la conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle.

En Italie, CNP UniCredit Vita propose aux collaborateurs plusieurs dispositifs comme les horaires flexibles, le temps partiel choisi, le télétravail et le *smartworking* (nouvelle forme d'organisation du travail qui vise à rendre l'entreprise plus chaleureuse et les conditions de travail plus flexibles dans le but de développer l'engagement et l'implication des collaborateurs dans la vie de l'entreprise).

Représentation et protection des collaborateurs

La quasi-totalité des collaborateurs du Groupe (97 %) est couverte par une convention collective d'assurance. Seules exceptions conformément aux règles locales du secteur : 108 collaborateurs en Irlande, 23 en Argentine et 20 au Luxembourg.

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 108 collaborateurs. Le groupe Caixa Seguros Holding a deux collaborateurs qui ont été nommés au conseil d'administration du syndicat des employés de l'assurance du *Distrito Federal,* en tant que représentants des collaborateurs. Au total, 105 réunions paritaires se sont déroulées dans les différentes entités du Groupe.

L'animation des instances représentatives du personnel

La direction des ressources humaines entretient avec les différentes instances représentatives du personnel et les délégués syndicaux un dialogue social soutenu et exigeant, respectueux des rôles respectifs et intégrant les évolutions réglementaires.

Les ordonnances dites « Macron » de 2017 et la loi qui les a ratifiées en 2018 ont fondamentalement modifié l'organisation et le fonctionnement des instances représentatives du personnel et du dialogue social. Afin d'intégrer ces réformes dans son socle conventionnel, CNP Assurances a engagé une démarche de refonte qui a abouti à la conclusion de 2 accords, tous deux signés à l'unanimité des organisations syndicales représentatives de l'entreprise : l'accord d'octobre 2019 sur la mise en place et le fonctionnement du comité social et économique (CSE) et l'accord de décembre 2020 sur le dialogue social. Dans ce dernier accord, les parties sont invitées à limiter les déplacements par le recours à la connexion à distance lors de négociation, de groupe de travail, de réunion interne aux organisations syndicales ou d'échange avec leurs adhérents.

Des accords de progrès social

CNP Assurances est couverte par des accords sur les principaux domaines de vie dans l'entreprise à travers l'accord d'adaptation, le temps de travail, le handicap, les moyens syndicaux, le PERCO, l'épargne salariale, la GPEC, la QVT etc.

En 2020, dix nouveaux accords ont été signés à CNP Assurances sur : les Négociations Annuelles Obligatoires et pouvoir d'achat, un avenant à l'accord collectif d'entreprise instituant un régime de retraite supplémentaire à cotisations définies, les mesures liées à la levée du confinement à CNP Assurances, un avenant à l'accord d'intéressement, un nouvel accord sur la qualité de vie au travail, deux avenants aux accords relatifs au régime collectif obligatoire de base frais de soins de santé (cadre et non cadre) et deux avenants aux accords relatifs au régime collectif obligatoire supplémentaire frais de soins de santé (cadre et non cadre) ainsi qu'un accord sur le dialogue social.

En 2020, CNP Partners a signé un accord sur le retour dans les locaux suite à la levée du confinement.

MFPrévoyance a conclu plusieurs accords en 2020 sur : les salaires, la vie des institutions représentatives du personnel et l'exercice du droit syndical, et 3 avenants sur l'intéressement, le PERCO et le télétravail.

En 2020, CNP UniCredit Vita a renouvelé l'accord de formation financée. 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 en faveur des collaborateurs représentent 1,7 % de la masse salariale 2020.

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 collaborateur qui le nécessite bénéficie d'un suivi médical rapproché.

En 2020, outre la généralisation du télétravail pendant les périodes de confinement, les entreprises du Groupe ont mis en place plusieurs formations visant à aider les collaborateurs dans la gestion de la crise sanitaire liée à la Covid-19 (formation aux gestes barrières, mesures de réintégration des locaux après confinement, gestion du stress en période de confinement) et ont fourni à leurs collaborateurs des kits de protection (gel, masques).

Dans le groupe Caixa Seguros Holding, 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.

CNP Assurances, dans le cadre de l'accord QVT, continue à déployer plusieurs actions pour mieux prévenir l'absentéisme. La plateforme Lyfe donne accès à des conseils en matière de santé. Depuis 2018, elle offre aux collaborateurs qui le souhaitent la possibilité d'une téléconsultation médicale 24 heures sur 24 et sept jours sur sept. Le retour à l'emploi des collaborateurs après une absence maladie longue durée a donné lieu à un travail sur 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. Un site externe guidant les collaborateurs dans leur retour à leur poste, dès lors que leur santé le leur permet**,** devrait être déployé début 2021. Enfin, depuis début 2019, les managers reçoivent trimestriellement un tableau de bord de l'absentéisme dans leurs entités : sur la base d'une analyse partagée avec la DRH, des actions individuelles ou collectives peuvent être mises en œuvre.

En 2020, l'équipe Santé au travail a particulièrement accompagné les collaborateurs dans la gestion de la crise sanitaire (mise en place des protocoles sanitaires, gestion des personnes vulnérables, suivi individuel des suspicions et cas contact) évitant ainsi tout cluster au sein de l'entreprise. Une aide à l'aménagement à domicile du télétravail pour les personnes en situation de handicap a également été mise en place avec la mission handicap de CNP Assurances.

CNP Cyprus Insurance Holding 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 de la sécurité du ministère du Travail.

Une mutuelle couvre la prévention des risques au travail pour les collaborateurs de CNP Partners. Compte tenu du contexte sanitaire, l'ensemble des collaborateurs a bénéficié d'une formation sur les mesures de reprise de l'activité post Covid-19.

CNP UniCredit Vita a mis en place de nombreuses initiatives de formation dans le domaine du bien-être (gestes, postures et ergonomie, équilibre psychocorporel), mais aussi liées à la gestion du stress et à la sécurité au travail.

Une prévention continue des risques psychosociaux

De nombreux dispositifs ou actions concourent à créer un environnement favorable à la limitation des situations à risques en agissant aux trois niveaux de prévention (primaire, secondaire et tertiaire). Dans la prolongation de l'accord QVT 2017, l'accord 2020 encadre l'ensemble de ces démarches.

La prévention primaire, centrée sur les conditions et l'organisation du télétravail, installe le télétravail comme une nouvelle forme d'organisation. La prévention secondaire vise quant à elle à développer les aptitudes, les compétences, savoir-faire, savoir-être et se concrétise par la mise en place d'une nouvelle offre de formation, de sensibilisation (destinée aux managers et aux collaborateurs) s'intéressant notamment aux *soft skills*, ces compétences comportementales et relationnelles que chacun peut acquérir ou développer.

À la frontière de la prévention secondaire et tertiaire, les actions abordées dans le cadre de la conciliation des temps de vie offrent plus de confort, de sécurité, d'entraide qui peut, à certains moments de la vie, devenir un facteur important de préservation de la santé, de l'équilibre personnel, familial des collaborateurs.

Depuis de nombreuses années, plusieurs dispositifs internes sont à disposition de l'ensemble des collaborateurs pour les accompagner en cas de difficultés personnelles, familiales, sociales, et notamment en situation de risques professionnels liés à la dégradation de leurs conditions de travail (dégradation des relations, difficultés dans l'exercice de son activité, perte de sens, stress, souffrance au travail, mal-être…). Ces dispositifs de prévention RPS sont assurés par le Service de Santé au Travail et la mission handicap. Le dispositif de médiation sociale interne (dispositif de prévention et de traitement des situations de harcèlement, de discrimination, de souffrance au travail et de conflits de la vie quotidienne) s'appuie en 2020 sur une compétence « accompagnement du changement ». En complément d'un mode de prévention tertiaire « en situation de crise », l'objectif est d'agir le plus en amont possible, en renforçant le rôle de prévention primaire et secondaire, en soutenant notamment l'accompagnement et le conseil aux managers et développer la médiation collective. En 2020, la médiation sociale interne a fait l'objet de 13 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, sept jours sur sept toute l'année *via* le numéro vert de Filassistance.

En 2020, CNP Assurances a réalisé quatre enquêtes afin de mesurer le moral des collaborateurs pendant les périodes de confinement et de télétravail. Plusieurs thématiques liées à la QVT étaient abordées dont l'équilibre des temps de vie, la charge de travail, la communication d'équipe et la déconnexion. Ces enquêtes permettaient également aux collaborateurs de demander un soutien RH spécifique.

Au sein de CNP UniCredit Vita, une enquête sur le climat social a été réalisée fin 2020 qui donnera lieu à une évaluation des risques psychosociaux.

Caixa Seguros Holding a mis en place une formation préventive sur le harcèlement moral et sexuel sur le lieu de travail. Des conférences ont été organisées pour les collaborateurs avec un psychologue spécialisé. Pour les dirigeants de l'entreprise, une formation spécifique a été dispensée dans chaque conseil d'administration par l'équipe juridique de l'entreprise.

Dans le cadre de la responsabilité sociale d'entreprise, un référent pour prévenir le harcèlement a été nommé à MFPrévoyance.

7.3.3 Avoir un impact sociétal positif

CNP Assurances, en tant qu'investisseur et acheteur responsable, se mobilise pour avoir un impact positif sur la société dans son ensemble.

CNP Assurances a adhéré en 2011 aux Principes pour l'investissement responsable *(Principles for Responsible Investment)* des Nations unies. Au cours des cinq dernières années, CNP Assurances a pris des engagements forts en faveur de la Transition Énergétique et Écologique (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. En devenant membre en 2019 de la *Net-Zero Asset Owner Alliance,* CNP Assurances s'est engagée à atteindre la neutralité carbone de son portefeuille d'investissements d'ici 2050.

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.

7.3.3.1 Intégrer les enjeux ESG dans le cadre de notre activité d'investissement DPEF

Risque d'absence ou défaillance de prise en compte des enjeux ESG dans le cadre de l'activité d'investissement

Les entités du groupe CNP Assurances sont principalement des compagnies d'assurances de personnes et des investisseurs de long terme. À ce titre, elles gèrent les investissements pour le compte de leurs assurés et de leurs actionnaires, soit directement, soit indirectement en déléguant la gestion d'actifs à des 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 a déployé depuis 2006 une stratégie d'investissement responsable au sein des différentes classes d'actifs. Cette stratégie est pilotée en s'appuyant notamment sur l'expertise extra-financière des sociétés de gestion Ostrum AM et LBPAM. Elle reflète les engagements de CNP Assurances auprès du Pacte mondial, des *Principles for Responsible Investment* (PRI) et de la *Net-Zero Asset Owner Alliance.*

La stratégie d'investissement responsable déployée par CNP Assurances vise d'une part à protéger les actifs adossant les engagements envers ses assurés, et d'autre part à créer de la valeur financière et extra-financière pour toutes les parties prenantes de CNP Assurances. Elle se concrétise également par la mise en place d'une politique ESG d'exclusion de certains pays ou certaines entreprises.

Les principes et la gouvernance de la stratégie d'investissement responsable sont détaillés dans différents documents disponibles sur le site cnp.fr : rapport investissement responsable, politique d'intégration des risques de durabilité dans les décisions d'investissement, politique d'engagement actionnarial.

Indicateurs	2019	2020	Périmètre
Part des actifs financiers gérés avec des filtres ESG	82 %	88 % (1)	CNP Assurances
Encours des actifs financiers gérés avec des filtres ESG √	296 Md€	345 Md€ (1)	Groupe
Dont encours des actifs financiers respectant le cahier des charges du label ISR ou GreenFin (2) √	n.d.	42 Md€	Groupe
Dont encours des actifs financiers ayant d'autres filtres ESG (2) √	n.d.	303 Md€	Groupe
Nombre d'assemblées générales lors desquelles CNP Assurances a voté	85	110	CNP Assurances
Nombre de résolutions pour lesquelles CNP Assurances a voté	1 671	2 133	CNP Assurances
Part des résolutions pour lesquelles CNP Assurances a exprimé un vote négatif	17 %	25 %	CNP Assurances
Nombre de dialogues directs avec les entreprises	14	11	CNP Assurances
Nombre de pays exclus de notre portefeuille d'investissements pour des raisons d'opacité fiscale, de corruption, de non-respect de la démocratie et des libertés	94	123	Groupe

(1) La méthodologie de calcul de cet indicateur a évolué entre 2019 et 2020
(2) Nouvel indicateur suivi à compter de 2020

Illustrations

La gestion financière des actifs de MFPrévoyance et CNP Caution est déléguée à CNP Assurances et bénéficie des mêmes approches ESG. Les autres filiales sont responsables de la gestion financière de leurs actifs, tout en appliquant les politiques Groupe.

La démarche d'investissement responsable mise en œuvre au sein de CNP Assurances ne peut être déclinée de manière uniforme sur toutes les classes d'actifs détenues en portefeuille (actions, obligations d'entreprises, obligations souveraines, fonds, actifs non cotés tels que l'immobilier ou l'infrastructure). À fin 2020, 88 % des actifs financiers de CNP Assurances sont gérés avec des filtres ESG sur le périmètre des portefeuilles en euro et en unités de compte (91 % sur le périmètre des portefeuilles en euro).

Politique d'exclusion ESG

Exclusion d'entreprises sur la base de critères ESG :

- depuis 2008, CNP Assurances exclut de son portefeuille d'investissements les producteurs de bombes à sous-munitions et de mines antipersonnel ;
- depuis 2015, elle a mis progressivement en place une politique d'exclusion dans le secteur du charbon thermique. CNP Assurances a totalement désinvesti des entreprises dont plus de 20 % du chiffre d'affaires est lié au charbon thermique et exclut ainsi tout nouvel investissement dans les entreprises :
  - dont plus de 10 % du chiffre d'affaires est lié au charbon thermique,
  - disposant d'une capacité de production d'électricité à partir de charbon thermique supérieure à cinq GW,
  - produisant plus de dix millions de tonnes de charbon thermique par an,
  - ou développant de nouvelles centrales à charbon, mines de charbon ou infrastructures contribuant à l'exploitation du charbon thermique ;
- depuis 2018, CNP Assurances a arrêté tout nouvel investissement dans le secteur du tabac. En 2020, CNP Assurances a formalisé cet engagement en signant le *Tobacco-free Finance Pledge ;*
- CNP Assurances bénéficie d'alertes sur les risques ESG des entreprises. Lorsque l'alerte correspond à une atteinte grave aux principes fondamentaux du Pacte mondial, CNP Assurances demande à la société de gestion de dialoguer avec l'entreprise concernée. Lorsque ce dialogue n'a pas permis d'identifier une remédiation proche, la décision d'exclusion est soumise au comité d'investissement. 5 entreprises sont actuellement exclues pour atteintes graves et répétées au Pacte mondial.

Exclusion de pays sur la base de critères ESG :

- CNP Assurances a défini une liste de 123 pays exclus de son portefeuille d'investissements pour des raisons d'opacité fiscale, de corruption, de non-respect de la démocratie et des libertés. Ces exclusions de pays s'appliquent à toutes les actions et obligations émises par des entreprises ou des émetteurs publics domiciliés dans ces pays, ainsi qu'à tous les actifs réels (immobilier, infrastructure) localisés dans ces pays.

Actions

La démarche d'investissement responsable est basée sur une gestion *best-in-class* du portefeuille actions : les entreprises les mieux notées d'un point de vue extra-financier au sein de leur secteur d'activité sont privilégiées. Une veille trimestrielle permet d'échanger avec les analystes ESG d'Ostrum AM et de LBPAM sur les titres en risque ESG et les principaux enjeux en matière de durabilité.

Au cours de l'année 2020, la gestion du portefeuille s'est engagée sur les opportunités d'investissement, notamment fondées sur quelques grandes tendances extra-financières.

Ainsi, plusieurs thématiques ont été mises en œuvre à travers les investissements réalisés, notamment dans la santé, l'accès aux soins et aux équipements de santé, ainsi que le développement d'une médecine intégrant les nouvelles technologies. Le secteur de l'énergie fossile à fait l'objet d'allègements significatifs au profit d'entreprises offrant des alternatives crédibles dans des solutions bas carbone.

Depuis 2005, CNP Assurances met en œuvre une politique active de vote dans les assemblées générales des entreprises cotées dont elle est actionnaire en direct. La politique de vote est validée par le directeur général de CNP Assurances. Les principes énoncés dans la politique de vote visent non seulement à défendre les droits de CNP Assurances en tant qu'actionnaire minoritaire, mais aussi à favoriser un développement durable des entreprises, en soutenant les stratégies de développement qui tiennent compte des impacts sur l'ensemble des parties prenantes (clients, collaborateurs, fournisseurs, environnement, etc.).

En 2020, CNP Assurances a voté lors de 110 assemblées générales de 103 entreprises implantées dans dix pays. Ces entreprises représentent 95 % des encours du portefeuille d'actions détenues en direct par CNP Assurances. Sur 2 133 résolutions, elle en a approuvé 75 % et s'est opposée à 25 %, notamment en raison de rémunération excessive de certains dirigeants et de parité insuffisante de certains conseils d'administration. Le détail par thématique des votes exprimés en 2020 par CNP Assurances est disponible dans le compte rendu de la politique d'engagement actionnarial 2020.

L'année 2020 a été marquée par une poursuite des dialogues en direct (onze dialogues) avec les entreprises autour des sujets de gouvernance, de climat et de biodiversité. CNP Assurances a participé à un dialogue collectif et à deux campagnes d'engagement collaboratifs. Par ailleurs, CNP Assurances a demandé en 2020 à l'ensemble des entreprises auxquelles elle est exposée en direct, de publier, d'ici 2021, un plan de désengagement du charbon thermique aligné sur une sortie d'ici 2030 dans les pays de l'Union européenne et de l'OCDE, et d'ici 2040, dans le reste du monde, reposant sur la fermeture et non la vente des actifs.

La politique d'engagement actionnarial de CNP Assurances et le compte rendu annuel de sa mise en œuvre sont disponibles sur le site cnp.fr.

Obligations

L'analyse ESG des obligations est intégrée à l'analyse crédit réalisée par Ostrum AM et LBPAM. À cela s'ajoutent les critères d'exclusion demandés par CNP Assurances.

CNP Assurances investit depuis plusieurs années dans des obligations à impact social *(social bonds, sustainable bonds)*. Ces obligations répondent à de forts enjeux sociaux, mesurent leur impact social et contribuent à une création de valeur durable pour l'ensemble des parties prenantes. À fin 2020, les montants investis par CNP Assurances dans les obligations à impact social représentent 1,2 Md€.

Immobilier

En amont de l'achat d'un actif immobilier, CNP Assurances mène des analyses techniques, environnementales et sanitaires afin d'identifier les risques propres au bâtiment et à évaluer le montant et la faisabilité des travaux nécessaires pour respecter le niveau d'exigence de CNP Assurances. La non-faisabilité est un critère d'abandon du projet et l'évaluation des coûts des travaux impacte le prix d'acquisition.

CNP Assurances confie la gestion de son portefeuille immobilier à des sociétés de gestion spécialisées, sur la base d'un cahier des charges strict, incluant les enjeux de respect de l'environnement et de sécurité (charte de gestion durable prenant en compte l'impact du bâtiment sur l'environnement, la santé et la sécurité des usagers, charte « travaux verts »). CNP Assurances attend des sociétés de gestion une gestion des enjeux de durabilité adaptée en fonction de la matérialité des enjeux.

La sécurité des biens et des utilisateurs est un enjeu majeur pour CNP Assurances qui mène depuis 2016, une mission d'analyse hygiène sécurité environnement (HSE) sur une grande partie de ses immeubles détenus en direct. 145 audits ont été réalisés et l'avancement du traitement des observations au 31 décembre 2020 est en moyenne de 40 %.

Forêts

La Société Forestière, qui assure la gestion du patrimoine forestier de CNP Assurances, met en œuvre une gestion sylvicole durable et respectueuse de l'environnement. Dès 2001, la Société Forestière s'est dotée d'un manuel de gestion forestière durable dont l'application est certifiée ISO 9001. Il intègre les principales thématiques de l'analyse ESG : gouvernance, pilotage et organisation des relations avec ses clients et autres parties prenantes, ainsi que la mise en application de pratiques sylvicoles tenant compte des habitats et espèces remarquables. Fin 2020, 100 % des surfaces des forêts détenues par CNP Assurances adhèrent ou sont en cours d'adhésion à la certification PEFC.

La mise à jour en 2020 du mandat de gestion liant CNP Assurances et la Société Forestière a permis de renforcer l'intégration de critères ESG au sein d'une charte de gestion durable des forêts. Cette charte engage CNP Assurances et la Société Forestière vers des objectifs ambitieux de protection de la biodiversité, de l'eau, des sols et des personnes.

Fonds de *private equity* et d'infrastructure

Depuis 2010, les informations ESG sont utilisées dans la gestion des placements en *private equity* et en infrastructures. Les due diligences menées avant investissement dans un nouveau fonds de *private equity* permettent d'établir une notation ESG. 13 nouveaux fonds ont ainsi été notés en 2020.

Un *reporting* sur les informations ESG est également demandé lors de tout nouvel investissement en infrastructure. En 2020, 78 % des fonds infrastructure ont répondu à cette demande de *reporting* ou communiqué un *reporting* volontaire.

Fonds de titres cotés

Pour les fonds dédiés à CNP Assurances, CNP Assurances exige que sa propre politique d'exclusion s'applique aux sous-jacents du fonds, comme pour ses détentions en direct.

Pour les fonds ouverts à tout souscripteur, CNP Assurances n'a pas la possibilité d'imposer sa démarche ESG. Elle s'assure d'une cohérence entre la démarche ESG du fonds et sa propre démarche ESG *via* un questionnaire ESG adressé à chaque société de gestion lors de la phase de due diligence qui précède l'investissement, puis à rythme régulier tous les 2 ans. Ce questionnaire ESG porte globalement sur la démarche d'investissement responsable et la notation ESG du fonds, puis plus spécifiquement sur les thématiques suivantes : règles mises en place sur les armes controversées, les embargos, les paradis fiscaux, le charbon thermique et les risques climatiques.

À fin 2019, 96 % des sociétés de gestion avec lesquelles CNP Assurances travaille ont signé les *Principles for Responsible Investment* (PRI), en hausse régulière depuis plusieurs années.

À fin 2020, 64 % des fonds de titres cotés détenus par CNP Assurances sont gérés avec des filtres ESG.

CNP Assurances a également investi dans plusieurs fonds à impact social pour un montant total engagé de près de 200 M€ à fin 2020 : financement de petites entreprises connaissant des barrières sociales dans l'accès aux fonds propres, soutien de PME connaissant des difficultés temporaires, financement de l'économie sociale et solidaire, hébergement de publics en difficulté.

7.3.3.2 Être un acheteur responsable

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

Des clauses sociétales et environnementales dans les contrats

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 types proposés aux fournisseurs et dans les Conditions Générales d'Achats de CNP Assurances.

Le groupe Caixa Seguros Holding intègre également des clauses de responsabilité sociétale 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 fournisseurs du Top 200 k€ (fournisseurs dépassant 200 k€ TTC de chiffre d'affaires avec CNP Assurances, soit environ 260 en 2020) font l'objet d'une demande d'évaluation EcoVadis. En 2020, le périmètre couvert a permis d'évaluer 114 fournisseurs, correspondant à environ 80 % du montant total des achats du périmètre traité par la direction des achats. La moyenne des évaluations est de 59,5/100 pour ces fournisseurs, ce qui correspond à un résultat bien supérieur à la moyenne des entreprises notées par EcoVadis dont la moyenne est de 43,2/100.

Depuis 2020, CNP UniCredit Vita effectue une évaluation RSE de ses fournisseurs pour les prestataires de services essentiels et pour tout nouveau contrat supérieur ou égal à 75 k€.

7.3.3.3 Développer des actions sociétales sur le terrain

Œuvrer au développement local *via* une politique de mécénat

Les opérations de mécénat sont réalisées en partenariat avec des associations, des ONG et des collectivités territoriales pour la mise en œuvre de projets qui sont portés par CNP Assurances et ses filiales, la Fondation CNP Assurances, l'Institut Caixa Seguradora et les collaborateurs du Groupe.

Un accompagnement au travers d'actions de soutien menées localement

CNP Assurances est engagée dans la démarche PAQTE en faveur des quartiers prioritaires de la ville. À ce titre, elle est mobilisée pour les quartiers et notamment à :

- former : politique active d'alternance pour les étudiants de Bac à Bac + 5 ;
- sensibiliser : Re'pairs Santé, programme d'éducation à la santé où les jeunes en service civique au sein d'Unis-Cité, partenaire de la Fondation CNP Assurances, sont relais d'information et de sensibilisation auprès d'autres jeunes ;
- recruter : politique de non-discrimination dans la phase de recrutement ;
- acheter : politique d'achat auprès d'entreprises signataires du PAQTE.

Par ailleurs, la Fondation CNP Assurances est partenaire de l'Alliance pour l'éducation-*United Way* et de son programme défi jeunesse qui accompagne les jeunes de la 6e au lycée. Ce programme favorise le rapprochement de l'entreprise et de l'école dans les quartiers prioritaires.

En encourageant depuis plus de 10 ans les collectivités territoriales à installer des défibrillateurs dans les lieux publics et à sensibiliser le plus grand nombre aux gestes de premiers secours dans une démarche citoyenne, la Fondation CNP Assurances agit au plus près de l'espace public local.

Le groupe Caixa Seguros Holding a développé une technologie sociale et l'a appliquée au programme *Jovem de Expressão* qui développe des actions de communication communautaire, l'économie créative et de promotion de la santé des jeunes dans le cadre de ce programme social. Par ailleurs, il soutient depuis plusieurs années des actions auprès de malades du SIDA et de prévention auprès des jeunes. Il a poursuivi en 2019 son programme *Embaixadores da Juventude* de formation des jeunes aux objectifs du développement. Un important mécénat culturel et artistique vient compléter les actions de Caixa Seguros Holding.

En Argentine, CNP Assurances Compañía de Seguros s'est engagée 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.

En septembre 2020, la deuxième édition du programme CNP Start a été achevée, en soutenant les entrepreneurs par l'aide, les conseils, l'hébergement et le financement. Le lancement de la troisième édition nous nous réjouissons de le lancer en 2021.

Plus largement, CNP Partners parraine une association de solidarité envers les personnes ayant une déficience intellectuelle, leurs familles et leurs proches.

Des collaborateurs de CNP Santander réalisent tous les trimestres des actions de solidarité. À Chypre et au Luxembourg, ils participent à des courses solidaires. CNP UniCredit Vita a mis en place en 2018 un programme de mécénat de compétence et soutient les associations dans lesquelles les collaborateurs s'engagent à titre personnel.

Des actions en faveur de la formation et de la recherche

CNP Assurances a développé un partenariat avec la Fondation de l'Académie de médecine concernant un cycle de débats portant sur le thème « société et vieillissement ».

CNP Assurances, en tant qu'acteur majeur de l'assurance de personnes en France, a vocation à participer et à soutenir des cercles de réflexion *(think tanks)* d'intérêt général reflétant des approches économiques variées dont les travaux éclairent sa compréhension et sa connaissance du contexte économique, social et sociétal dans lequel CNP Assurances intervient.

CNP Assurances entretient des relations étroites avec les écoles et universités en lien avec ses différents métiers (actuariat, assurance, finance) en multipliant sa présence dans les forums et en intervenant directement auprès des étudiants lors d'événements particuliers.

Dans le contexte de la crise sanitaire, le mécénat de CNP Assurances a soutenu la Fondation pour la Recherche Médicale dans le cadre de l'appel Flash ANR Covid-19.

CNP UniCredit Vita a développé un partenariat avec une université milanaise et est partenaire du master de second degré « Finance : instrument, marché et durabilité ». À ce titre, elle offre une bourse d'étude et un stage de six mois à l'étudiant le plus méritant.

Fondation d'entreprise CNP Assurances : réduire les inégalités sociales de santé et sauver des vies

CNP Assurances est engagée depuis de nombreuses années en faveur de la santé *via* sa fondation d'entreprise. Prorogée en 2019 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 l'éducation qui compte parmi les principaux déterminants sociaux de santé, 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, Bibliothèques Sans Frontières, la FAGE, l'Alliance pour l'éducation-*United Way*, la Fondation pour la vocation.

Après appel à projets, la Fondation CNP Assurances et Bibliothèques Sans Frontières ont choisi le CRIPS Ile-de-France (Centre Régional d'Information et de Prévention du Sida et pour la santé des jeunes) pour déployer en 2020 la troisième Ideas Box Santé, (après les villes de Boulogne sur Mer et Sarcelles). Grâce à ce dispositif de prévention novateur, le CRIPS Ile-de-France proposera 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 l'accès aux droits et aux soins.

Une fondation engagée pour participer à sauver des vies

La Fondation CNP Assurances promeut l'installation de défibrillateurs dans les lieux publics et la sensibilisation de la population aux gestes de premiers secours pour sauver des vies. En 10 ans, 3 000 collectivités se sont équipées de plus de 4 500 défibrillateurs grâce au soutien de la Fondation.

Sur cet axe, la Fondation est engagée depuis un an auprès de l'association SAUV Life dans un nouveau partenariat qui s'appuie sur l'apport des nouvelles technologies pour mettre en place une communauté de citoyens-sauveteurs auxiliaires des secours. La Fondation a également soutenu le dispositif Sam-Sauv, initié par l'association durant la crise de la Covid-19 : des professionnels de santé formés se rendent au domicile de personnes qui appellent le Samu, afin de faciliter leur orientation dans la prise en charge voire les hospitalisations.

Une fondation proche des collaborateurs CNP Assurances

La Fondation CNP Assurances lance depuis plusieurs années des appels à projets à destination des collaborateurs de CNP Assurances : la Fondation soutient des projets dans lesquels ils sont personnellement impliqués. En 2020, 12 projets ont été retenus dans les domaines de la prévention et de la promotion de la santé ou du bien-être, par des moyens éducatifs ou la création de lien social.

Par ailleurs, en 2020, de nombreux collaborateurs ont coaché les élèves de lycées situés en quartier prioritaire de la politique de la ville pour la rédaction de leur lettre de motivation Parcoursup. Les lycées concernés sont engagés dans le programme Défi jeunesse de l'Alliance pour l'éducation-*United Way*, soutenu par la Fondation CNP Assurances.

La Fondation propose aux collaborateurs de CNP Assurances des ateliers de sensibilisation aux gestes qui sauvent. Ces ateliers réalisés par des pompiers instructeurs, rappellent les gestes simples et utiles en tous lieux tant dans la vie professionnelle que personnelle.

Les collaborateurs ont la possibilité d'effectuer des missions de mécénat de compétences auprès des quatre grands partenaires de la Fondation : Unis-Cité, L'Alliance pour l'éducation-*UW*, Bibliothèques Sans Frontières et la FAGE.

7.3.3.4 Veiller au respect des droits de l'homme

En adhérant au Pacte mondial des Nations unies dès 2003, CNP Assurances et ses principales filiales s'engagent à respecter les valeurs fondamentales suivantes : promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme, veiller à ne pas se rendre complice de violations des droits de l'homme.

Cet engagement se traduit en interne :

- dans l'intégration de critères environnementaux, sociétaux et de gouvernance dans la gestion des investissements : le respect des droits de l'homme est ainsi un critère de sélection des investissements (cf. l'enjeu : « Intégrer les enjeux ESG dans le cadre de l'activité d'investissement ») ;
- 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 à caractère personnel (cf. l'enjeu « Protéger les données à caractère personnel et renforcer la cybersécurité »). Les collaborateurs du Groupe sont tous couverts par une convention collective, hors Irlande, Luxembourg et certaines catégories de collaborateurs 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 les collaborateurs.

- vis-à-vis des parties prenantes, une vigilance particulière est portée sur le travail forcé et le travail des enfants dans la politique achat, (cf. l'enjeu « Être un acheteur responsable »). Ainsi, dans les relations avec les fournisseurs, la clause sociale type des contrats de CNP Assurances prévoit que le prestataire s'engage à agir contre les violations des droits de l'homme, 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 (OIT).
- par ailleurs, le respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT se traduit dans l'intégration de critères sociétaux dans la gestion des investissements et du patrimoine immobilier.

7.3.4 Avoir un impact environnemental positif

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 énergétique et écologique vers une économie non destructrice des ressources naturelles, tant sur la gestion propre de l'entreprise (digitalisation, bâtiments d'exploitation), que sur le passif (relations avec nos assurés) et l'actif (portefeuille d'investissements).

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

7.3.4.1 Lutter contre le réchauffement climatique DPEF

Risque d'absence ou de défaillance de prise en compte des enjeux liés au changement climatique dans l'ensemble des activités (investissement, assurance, fonctionnement interne)

Les risques financiers liés aux effets du changement climatique auxquels le groupe CNP Assurances est exposé peuvent être analysés selon trois axes :
- l'activité d'investissement ;
- l'activité d'assurance ;
- le fonctionnement interne.

Ces risques peuvent prendre plusieurs formes :
- le risque physique, c'est-à-dire le risque résultant des dommages directement causés par les phénomènes météorologiques et climatiques ;
- le risque de transition, c'est-à-dire le risque résultant des effets d'une transition vers un modèle économique bas- carbone. Ce risque inclut notamment le risque réglementaire (lié à un changement dans les politiques publiques : interdiction ou restriction de certaines activités comme la mise en place de quotas, évolution de la fiscalité comme l'instauration de taxes carbone, d'amendes, de systèmes de bonus-malus écologiques), le risque technologique (lié à des innovations et ruptures technologiques favorables à la lutte contre le changement climatique), le risque de marché (modification de l'offre et de la demande de la part des entreprises et des consommateurs) ;
- le risque de responsabilité (hausse des plaintes et litiges) et le risque de réputation (modification de la perception d'une entreprise par ses clients et ses parties prenantes).

Compte tenu de son activité, CNP Assurances a un impact sur le changement climatique principalement au travers du choix des actifs qui composent son portefeuille d'investissements. Ainsi, dans un premier temps, CNP Assurances a privilégié l'analyse des risques financiers liés aux effets du changement climatique dans le cadre de son activité d'investissement.

Dès 2015, CNP Assurances a complété sa stratégie d'investissement responsable par une stratégie bas carbone en faveur de la transition énergétique. CNP Assurances s'est engagée en 2019 à viser la neutralité carbone de son portefeuille d'investissements d'ici 2050 en adhérant à la *Net-Zero Asset Owner Alliance*. Elle a adopté en 2020 un plan de sortie définitive du charbon thermique : elle s'engage pour cela à atteindre une exposition au charbon thermique de son portefeuille d'investissements nulle d'ici 2030 dans les pays de l'Union Européenne et de l'OCDE, et d'ici 2040 dans le reste du monde. Ces engagements visent d'une part à protéger les actifs adossant les engagements envers ses assurés, et d'autre part à créer de la valeur financière et extra-financière pour toutes les parties prenantes de CNP Assurances.

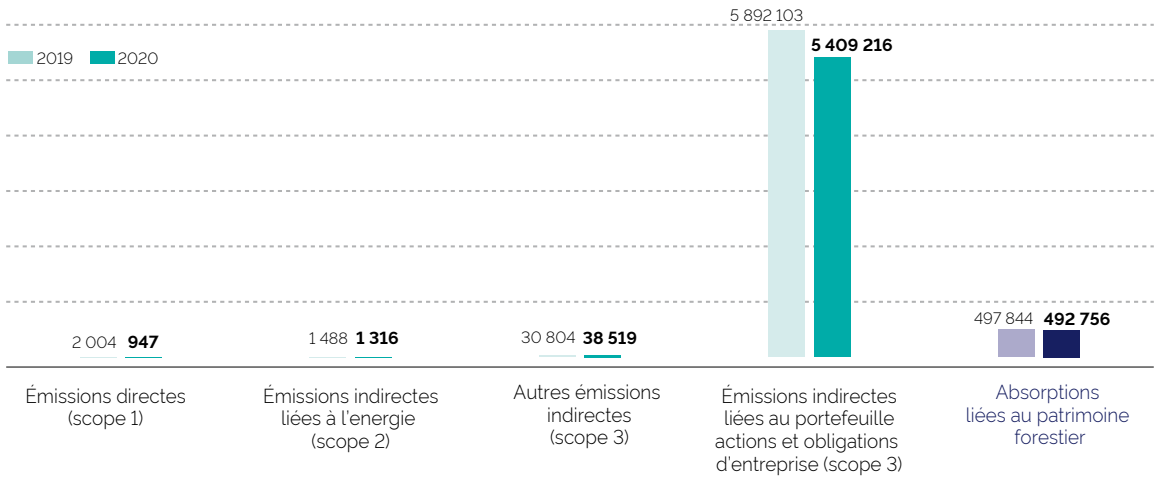
Consciente de l'enjeu des effets du changement climatique, CNP Assurances a mis en place en 2019 un comité risques climatiques. Ce comité suit chaque trimestre la feuille de route à mettre en œuvre pour gérer les risques climatiques dans toutes les composantes de l'activité de l'entreprise. Il réunit le secrétariat général, la direction des risques, la direction des investissements, la direction technique et le département RSE.

Les principes et la gouvernance des risques climatiques adoptés par CNP Assurances sont détaillés dans le rapport sur l'investissement responsable.

TCFD | INDICATEURS ET OBJECTIFS

Indicateurs	2019	2020	Périmètre
Empreinte carbone du portefeuille actions détenues en direct	227 kgeqCO_2 par millier d'euros investi	217 kgeqCO_2 par millier d'euros investi	CNP Assurances
Taux d'atteinte de l'objectif de réduction de 47 % de l'empreinte carbone du portefeuille actions détenues en direct sur la période 2014-2021, pour atteindre 250 kgeqCO_2 par millier d'euros investi en 2021	110 %	115 %	CNP Assurances
Empreinte carbone du portefeuille immobilier détenu en direct √	19 kgeqCO_2 par m²	18 kgeqCO_2 par m²	CNP Assurances
Taux d'atteinte de l'objectif de réduction de 40 % de l'empreinte carbone du portefeuille immobilier détenu en direct sur la période 2006-2021, pour atteindre 18 kgeqCO_2 par m² en 2021	93 %	102 %	CNP Assurances
Encours d'investissements verts	14,4 Md€	17,2 Md€	CNP Assurances
Taux d'atteinte de l'objectif d'un encours d'investissements verts de 20 Md€ d'ici fin 2023	72 %	86 %	CNP Assurances
Encours d'obligations vertes émises par CNP Assurances	750 M€	750 M€	CNP Assurances
Émissions annuelles de GES (scopes 1, 2 et 3 hors émissions liées au portefeuille d'investissements et à l'achat de prestations de service) √	12 197 teqCO_2	8 817 teqCO_2	CNP Assurances
Émissions annuelles de GES (scope 3 : émissions liées à l'achat de prestations de service) √	22 099 teqCO_2	31 965 teqCO_2	CNP Assurances
Émissions annuelles de GES (scope 3 : émissions liées au portefeuille actions et obligations d'entreprise)	5 892 103 teqCO_2	5 409 216 teqCO_2	CNP Assurances
Absorptions annuelles de GES du patrimoine forestier	497 844 teqCO_2	492 756 teqCO_2	CNP Assurances

Émissions et absorptions de GES de CNP Assurances (teqCO_2)



Illustrations

TCFD | GOUVERNANCE

Le comité risques climatiques de CNP Assurances s'est réuni 4 fois en 2020. Il a notamment abordé les points suivants :

- le plan d'action pour la finance durable de l'Union européenne ;
- les travaux avec l'ACPR concernant l'exercice de stress test climatique ;
- la cartographie des risques climatiques au passif de CNP Assurances ;
- la préparation de la mise en œuvre du règlement européen *Sustainable Finance Disclosure Regulation ;*
- la participation de CNP Assurances aux travaux de la *Net-Zero Asset Owner Alliance ;*
- le plan de sortie définitive du charbon thermique ;
- les discussions menées par CNP Assurances avec les entreprises pour les inciter à adopter un plan de sortie définitive du charbon thermique.

En fin d'année 2020, le premier comité risque climatique Groupe s'est réuni avec les principales filiales. Il a permis de définir pour chacune un plan d'action afin de mesurer et suivre les risques climatiques.

7.3.4.1.1 Risques climatiques dans le cadre de l'activité d'investissement

7.3.4.1.1.1 Exposition au risque physique dans le cadre de l'activité d'investissement

TCFD | GESTION DES RISQUES

CNP Assurances s'est attachée à analyser l'exposition au risque physique de ses forêts : compte tenu de la localisation de ses actifs, principalement en France, l'exposition au risque est relativement limitée. CNP Assurances vise une diversification géographique du portefeuille sur le territoire français afin de se protéger face à des événements extrêmes de type tempêtes ou sécheresse. Certaines régions qui présentent des risques naturels importants ont été évitées (sud-est de la France par exemple au regard des risques incendies). Afin de continuer à améliorer la diversification géographique de son patrimoine forestier, un programme d'acquisition de forêts en Écosse a été mis en place récemment.

L'analyse du risque physique réalisée sur son patrimoine immobilier et fondée sur deux scénarios du GIEC (Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat) a permis d'avoir une photographie des actifs présentant une exposition élevée aux différents aléas climatiques. Pour l'essentiel des risques, l'exposition de CNP Assurances est faible ou nulle : seuls les immeubles situés sur le pourtour méditerranéen et dans les métropoles sujettes aux îlots de chaleur urbains présentent un risque plus élevé face aux risques de vagues de chaleur et d'élévation de la température moyenne d'ici 2050. CNP Assurances a pour objectif de réduire cette exposition en demandant à ses sociétés de gestion de proposer des solutions d'adaptation.

Enfin, CNP Assurances a mené entre 2018 et 2020 plusieurs études du risque physique de ses portefeuilles actions, obligations d'entreprises et obligations souveraines qui ont permis de mettre en évidence l'exposition et la vulnérabilité des moyens de production (usines, bureaux, etc.) de certaines entreprises à différents aléas climatiques.

7.3.4.1.1.2 Exposition au risque de transition dans le cadre de l'activité d'investissement

TCFD | GESTION DES RISQUES

La valeur des actifs détenus par CNP Assurances est potentiellement exposée au risque de transition, incluant le risque réglementaire, technologique, de marché, de responsabilité et de réputation.

CNP Assurances mesure son exposition au risque de transition à travers plusieurs approches :

- calcul de l'empreinte carbone du portefeuille actions et obligations d'entreprises détenues en direct. Cette empreinte carbone permet de mettre en évidence les entreprises les plus exposées au risque de transition, c'est-à-dire celles dont l'activité est la plus intensive en carbone ;
- calcul de l'empreinte carbone du portefeuille immobilier détenu en direct, ainsi que des émissions de gaz à effet de serre évitées par les travaux de rénovation des bâtiments entrepris depuis 2012 ;
- réalisation d'une étude d'alignement 2 °C sur les portefeuilles actions et obligations d'entreprises par 2Dii. L'étude s'appuie sur un scénario « Beyond 2 °C » (B2 DS), 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 cinq secteurs : énergies fossiles, automobile, ciment & acier, aviation & transport maritime, production d'électricité et selon différences sources d'énergie (charbon, pétrole, gaz, renouvelable) ;
- poursuite de tests d'analyses prospectives, comme la mesure de la température des portefeuilles financiers (deux méthodes testées entre 2018 et 2020) et la mesure de l'impact financier des risques climatiques sur la valeur des entreprises détenues en portefeuille en 2020.

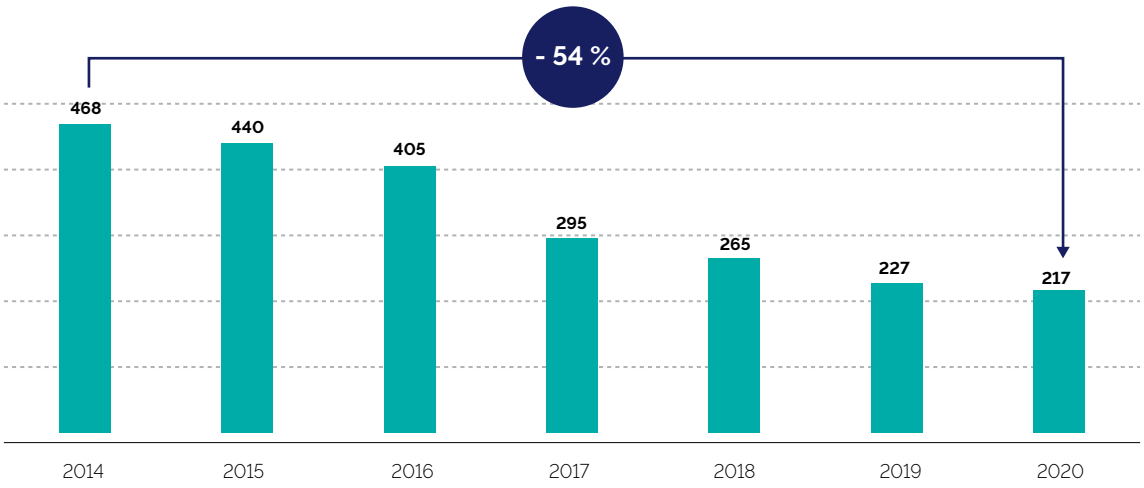
Afin de réduire l'exposition au risque de transition de son portefeuille d'investissements, CNP Assurances s'est fixé plusieurs orientations clés.

Objectifs de réduction de l'empreinte carbone du portefeuille d'investissements

TCFD | INDICATEURS ET OBJECTIFS

Objectif de réduction de 47 % de l'empreinte carbone du portefeuille actions détenues en direct sur la période 2014-2021, pour atteindre 250 kgeqCO_2 par millier d'euros investi en 2021.

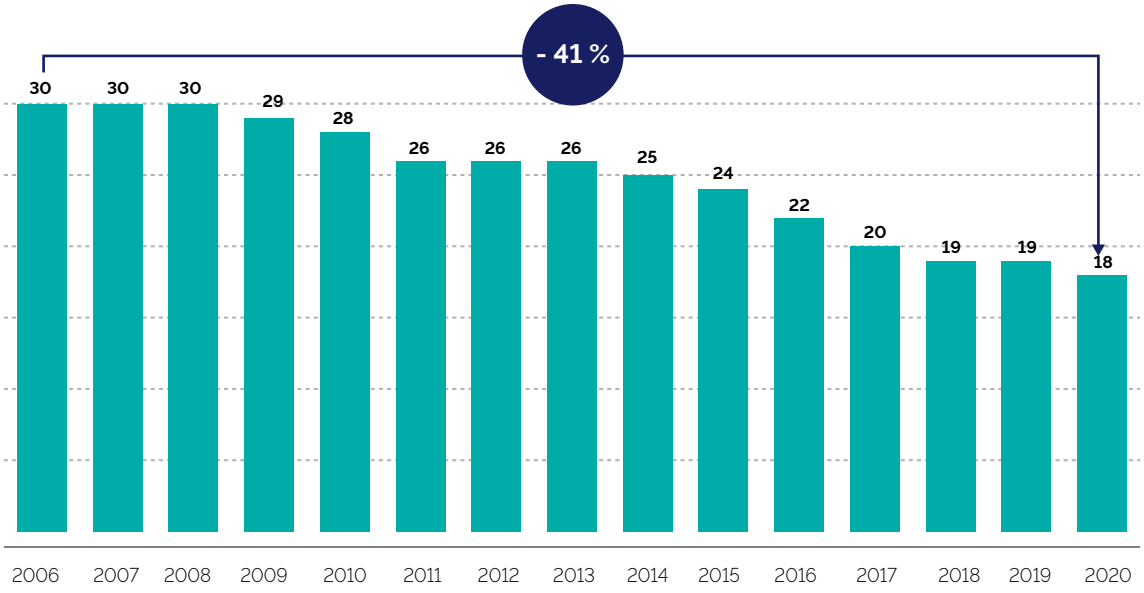
Empreinte carbone du portefeuille actions (kgeqCO_2/K€ investi)



À fin 2020, cet objectif est atteint à 115 % puisque l'empreinte carbone est de 217 kgeqCO_2 par millier d'euros investi, en baisse de 54 % par rapport à 2014. L'engagement de réduction de l'empreinte carbone du portefeuille actions permet à CNP Assurances de renforcer son rôle d'actionnaire responsable et de conforter son dialogue avec les émetteurs. Conformément à sa politique d'engagement actionnarial, CNP Assurances a mis en place des dialogues auprès des entreprises les plus émettrices de GES afin de s'assurer de leur prise de conscience des risques et opportunités induits par la transition énergétique, et les accompagner en tant qu'actionnaire de long terme dans cette transition vers une économie décarbonée.

Objectif de réduction de 40 % de l'empreinte carbone du portefeuille immobilier détenu en direct sur la période 2006-2021, pour atteindre 18 kgeqCO_2 par m² en 2021.

Empreinte carbone du portefeuille immobilier (kgeqCO_2/K€ investi)



À fin 2020, cet objectif est atteint à 102 % puisque l'empreinte carbone est de 18 kgeqCO_2 par m², en baisse de 41 % par rapport à 2006. Cette diminution est le résultat de la mise en œuvre par CNP Assurances d'un programme pluriannuel ambitieux de 198 M€ de travaux de rénovation énergétique des immeubles détenus en direct.

CNP Assurances recherche l'application des meilleures normes environnementales : 44 % de la surface du patrimoine immobilier en direct bénéficie ainsi d'une certification ou d'un label environnemental à fin 2020. Par ailleurs, CNP Assurances demande à ses sociétés de gestion de s'engager à signer avec elle la charte pour l'efficacité énergétique des bâtiments tertiaires. À fin 2020, 71 % des sociétés de gestion ayant un mandat de gestion avec CNP Assurances y sont adhérentes.

En 2020, CNP Assurances a lancé les travaux avec ses sociétés de gestion pour préparer l'application du décret tertiaire. Cette réglementation française impose une réduction des consommations d'énergie des bâtiments dédiés à une activité tertiaire de 40 % d'ici 2030, de 50 % d'ici 2040 et de 60 % d'ici 2050.

Plan de sortie définitive du charbon thermique

TCFD | INDICATEURS ET OBJECTIFS

CNP Assurances met fin progressivement au financement des entreprises impliquées dans le charbon thermique en revoyant à échéance régulière les critères d'exclusion. Elle s'est engagée à atteindre une exposition au charbon thermique de son portefeuille d'investissements nulle d'ici 2030 dans les pays de l'Union Européenne et de l'OCDE, et d'ici 2040 dans le reste du monde.

En complément de la politique d'exclusion, CNP Assurances a demandé en 2020 à l'ensemble des entreprises auxquelles elle est exposée en direct de publier, d'ici 2021, un plan de sortie du charbon thermique aligné sur une sortie d'ici 2030 dans les pays de l'Union européenne et de l'OCDE, et d'ici 2040, dans le reste du monde, reposant sur la fermeture et non la vente des actifs. 21 courriers ont été envoyés avec un taux de réponse de 90 %. 57 % des entreprises interrogées ont un plan de sortie conforme, 29 % un plan insuffisant et 14 % n'ont toujours pas adopté un plan de sortie. CNP Assurances poursuivra les échanges avec les entreprises en 2021 et suspendra tout nouvel investissement dans les entreprises qui n'auraient pas adopté un plan de sortie conforme à ses attentes.

Alignement de la gestion des actions détenues en direct sur des indices pondérant fortement la transition énergétique

En 2020, la gestion du portefeuille actions de CNP Assurances a poursuivi son alignement sur des indices composés d'entreprises européennes compatibles ou accompagnant la transition énergétique. Ces indices sont déployés en collaboration avec LBPAM et Ostrum AM. L'objectif de CNP Assurances est que la gestion des actions détenues en direct soit alignée sur ces indices pondérant fortement les entreprises contribuant à la transition énergétique.

Investissements verts

TCFD | INDICATEURS ET OBJECTIFS

CNP Assurances a annoncé en novembre 2019 sa volonté d'atteindre d'ici fin 2023 20 Md€ d'investissements verts (forêts, *green bonds*, immeubles à haute performance énergétique, infrastructures vertes). À fin 2020, ces encours s'élèvent à 17,2 Md€.

Encours d'investissements verts (Md€)

Par ailleurs, CNP Assurances a investi en 2020 55 M€ dans les fonds de place Ambition Climat qui portent des méthodes innovantes pour intégrer la lutte contre le réchauffement climatique dans la gestion d'actif. Ces fonds ont été sélectionnés par CNP Assurances et neuf autres investisseurs institutionnels français dans le cadre d'un appel d'offres coordonné par la Caisse des Dépôts et soutenu par la Fédération française de l'assurance.

CNP UniCredit Vita a renforcé en 2020 ses investissements contribuant à la protection de l'environnement et à la lutte contre le changement climatique, qui représentent 555 M€ en fin d'année.

Puits carbone dans nos forêts

Avec 56 488 hectares de forêts à fin 2020, CNP Assurances est le premier propriétaire privé de France. La Société Forestière, filiale à 50 % de CNP Assurances, assure une gestion durable des forêts respectant la biodiversité et anticipant le changement climatique.

En 2020, la croissance des arbres de CNP Assurances a permis d'absorber 492 756 tonnes de CO_2, soit un ratio moyen de 8,7 tonnes de CO_2 absorbées par hectare de forêt. En 2020, CNP Assurances et la Société Forestière ont mis en place une charte durable qui s'appliquera dès 2021, visant à mieux protéger la biodiversité et tenir compte de toutes les parties

prenantes, tout en augmentant la résilience des forêts face aux risques climatiques.

Depuis 2007, notre filiale brésilienne Caixa Seguros Holding compense ses émissions de CO_2 en finançant la plantation d'arbres en forêt Atlantique par l'ONG *Iniciativa Verde*.

Participation aux travaux de la *Net-Zero Asset Owner Alliance*

TCFD | STRATÉGIE

CNP Assurances a adhéré en 2019 à la *Net-Zero Asset Owner Alliance*, une initiative soutenue par les Nations unies visant à renforcer et accélérer les engagements pour la mise en œuvre de l'Accord de Paris sur le climat. CNP Assurances s'est engagée dans ce cadre sur la neutralité carbone de son portefeuille d'investissements d'ici 2050. En ayant pour objectif la transition de son portefeuille vers zéro émission nette de gaz à effet de serre à cet horizon, CNP Assurances souhaite contribuer à limiter à 1,5 °C le réchauffement de la température conformément à l'Accord de Paris.

Dans le cadre de cet engagement à long terme, CNP Assurances et les autres membres de l'Alliance tiendront compte de l'avancée des connaissances scientifiques disponibles, notamment des conclusions du GIEC, et rendront compte régulièrement des progrès accomplis en fixant des objectifs intermédiaires tous les cinq ans jusqu'en 2050. Début 2021, CNP Assurances publiera la première série d'objectifs à échéance 2025 en termes d'engagement actionnarial et de poursuite de la réduction de l'empreinte carbone du portefeuille d'investissements en ligne avec la trajectoire de l'Accord de Paris.

L'adhésion à l'Alliance implique la mise en œuvre de trois leviers d'action

- mesurer régulièrement l'alignement du portefeuille d'investissements avec l'Accord de Paris et publier les progrès accomplis ;
- mener un dialogue actionnarial avec les entreprises pour s'assurer qu'elles s'orientent également vers la neutralité carbone ;
- demander des politiques publiques en faveur d'une transition vers une économie décarbonée. L'engagement des membres de l'Alliance vers une neutralité carbone de leur portefeuille est en effet construit sur l'hypothèse selon laquelle les gouvernements respecteront leurs propres engagements pour garantir les objectifs de l'Accord de Paris. :

7.3.4.1.2 Risques climatiques dans le cadre de l'activité d'assurance

7.3.4.1.2.1 Exposition au risque physique dans le cadre de l'activité d'assurance

TCFD | GESTION DES RISQUES

Concernant l'activité d'assurance, CNP Assurances, qui intervient principalement en assurance de personnes, est avant tout concernée par les impacts défavorables du changement climatique sur la mortalité et la morbidité. CNP Assurances prend en compte cet aspect dans l'évaluation et la gestion de ses risques de souscription, notamment concernant les risques de mortalité et de morbidité des contrats de prévoyance et des contrats emprunteurs.

La mise en place en 2019 du comité risques climatiques a permis d'enrichir la vision transverse des effets du changement climatique sur l'actif comme sur le passif. CNP Assurances a ainsi réalisé dès 2019 une première mesure des conséquences potentielles du risque physique sur ses passifs d'assurance *via* la simulation d'un choc théorique de surmortalité qui serait dû au changement climatique sur l'ensemble de l'activité du Groupe. La cartographie du risque climatique au passif a été finalisée en 2020 et les méthodologies d'évaluation seront complétées progressivement.

Dans cette perspective, CNP Assurances a participé en 2020 de manière volontaire à l'exercice de stress test climatique mené par l'ACPR et la Banque de France.

CONTEXTE ET PRINCIPALES HYPOTHÈSES DE L'EXERCICE DE STRESS TEST CLIMATIQUE

CNP Assurances a été sollicitée par l'ACPR pour participer à l'exercice de stress test climatique sur le périmètre de ses activités en France. Cet exercice prospectif à long terme (exercice de projection à horizon 2050) présente les objectifs suivants :

- sensibiliser les assureurs aux risques climatiques ;
- mettre en évidence les potentielles vulnérabilités aux risques physique et de transition ;
- mener des premières réflexions quant aux décisions de gestion à envisager pour faire face aux conséquences du changement climatique.

Cet exercice ne porte pas spécifiquement sur la solvabilité des assureurs : il n'est pas assorti de calcul d'exigence en capital réglementaire. Les impacts des scénarios climatiques doivent être évalués selon 3 métriques : le bilan Solvabilité 2, le compte de résultat et la valorisation du portefeuille d'investissements.

Les travaux ont été réalisés sur la base des données à fin 2019. La direction des risques Groupe a présenté les résultats de l'étude au comité des risques climatiques, au comité des risques Groupe, au comité d'audit et des risques et au conseil d'administration de CNP Assurances.

Trois scénarios de transition sont proposés par l'ACPR et ont été testés par CNP Assurances :

1) scénario de transition ordonnée : les efforts visant à respecter l'Accord de Paris ont lieu de façon ordonnée et progressive entre 2020 et 2050 ;
2) scénario de transition retardée : les efforts visant à respecter l'Accord de Paris démarrent brusquement en 2030, pour atteindre les objectifs en 2050 ;
3) scénario de transition accélérée : les efforts visant à respecter l'Accord de Paris démarrent brusquement en 2025 et les objectifs sont atteints rapidement.

Ces trois scénarios intègrent également des hypothèses de risque physique accru. Pour les assureurs de personnes comme CNP Assurances, l'ACPR anticipe une hausse de la sinistralité, causée par une hausse de la pollution et des maladies vectorielles, qui impacterait :

- les garanties décès des contrats de prévoyance et d'assurance emprunteur ;
- les garanties arrêt de travail des contrats de prévoyance et d'assurance emprunteur ;
- les garanties frais soins de santé des contrats de prévoyance.

RÉSULTATS OBTENUS ET PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'EXERCICE DE *STRESS TEST* CLIMATIQUE

L'exercice, même s'il s'avère particulièrement complexe, a permis de quantifier l'exposition de CNP Assurances aux scénarios climatiques proposés par l'ACPR, et notamment :

- la hausse potentielle de la sinistralité des contrats de prévoyance et d'assurance emprunteur ;
- la sensibilité à un environnement de taux d'intérêt durablement bas dans les différents scénarios.

L'exercice a également mis en avant une certaine résilience de CNP Assurances face au risque climatique :

- l'exercice a confirmé que les mesures mises en œuvre ces dernières années (réduction de l'empreinte carbone du portefeuille d'investissements, réduction de l'exposition au secteur du charbon thermique, hausse des investissements verts) permettent à CNP Assurances de mieux résister en cas de scénario de transition défavorable aux entreprises les plus émettrices de gaz à effet de serre ;
- la hausse potentielle de la sinistralité induite par la survenance du risque physique pourrait être compensée dans une certaine mesure par une hausse de la tarification des contrats de prévoyance et d'assurance emprunteur.

TCFD | STRATÉGIE

Pour aller plus loin, CNP Assurances finance un programme de recherche académique, créé en janvier 2020 pour une durée de cinq ans, la Chaire d'Excellence *Digital Insurance And Long-term risk* (DIALog). La thématique principale porte sur les problématiques de la transformation digitale et environnementale touchant l'assurance. Les chercheurs et experts sélectionnés sont des spécialistes du secteur financier et notamment de l'assurance. Ils ont l'ambition d'utiliser les techniques de la data science et l'intelligence artificielle dans un environnement de données massives comme outils et moyens d'aide à l'exploration de connaissances nouvelles et la production de solutions innovantes, utiles à la démarche prospective de l'entreprise.

L'un des axes de recherche se consacre à l'étude des impacts futurs liés à l'évolution des facteurs environnementaux en assurance. Il permettra de mener des travaux de réflexion prospective visant à comprendre les grandes transformations en cours tout en intégrant la dimension du temps long. Les résultats attendus devraient améliorer la vision prospective notamment les impacts des risques environnementaux sur la sinistralité assurantielle et la santé (changement climatique, pollution, risque pandémique). Les premiers travaux réalisés ont porté sur l'analyse des méthodes de calibrage des hypothèses et la cartographie des risques dans le cadre de l'exercice pilote de l'ACPR Banque de France de 2020.

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

CNP Assurances participe également au pool catastrophe du Bureau commun des assurances collectives (BCAC), protégeant ainsi ses portefeuilles de prévoyance et d'assurance de prêts contre la survenance de risques catastrophes.

Au Brésil et à Chypre, des couvertures de réassurance, aussi bien pour le portefeuille vie que pour le portefeuille dommages, protègent le Groupe en cas de survenance de catastrophes naturelles, dont la fréquence et l'intensité sont amenées à s'accroître en fonction de l'ampleur du réchauffement climatique dans les décennies à venir.

7.3.4.1.2.2 Exposition au risque de transition dans le cadre de l'activité d'assurance

TCFD | GESTION DES RISQUES

Au-delà des risques de mortalité et de détérioration de la santé, l'activité d'assurance pourrait être impactée par les risques de transition, comme des modifications de comportement des épargnants (modification du taux d'épargne, modification des taux de rachat). De même, la perturbation du marché immobilier ou des revenus des ménages par des réglementations environnementales plus strictes pourrait détériorer l'activité d'assurance emprunteur ou de caution. Ces éléments sont intégrés dans la cartographie du risque climatique au passif finalisée en 2020 et dont les méthodologies d'évaluation seront complétées progressivement.

7.3.4.1.3 Risques climatiques dans le cadre du fonctionnement interne

7.3.4.1.3.1 Exposition au risque physique dans le cadre du fonctionnement interne

TCFD | GESTION DES RISQUES

Les bâtiments d'exploitation et les collaborateurs du Groupe sont situés dans des pays (78 % en Europe, 22 % en Amérique latine) qui, compte tenu de leur niveau de développement, ne semblent pas les plus vulnérables à des aléas climatiques pouvant gravement perturber l'activité opérationnelle. Il conviendra cependant de mesurer plus précisément l'exposition et la vulnérabilité de nos moyens de production à différents aléas climatiques en fonction de différents scénarios de réchauffement climatique dans les décennies à venir.

Dans le cadre du fonctionnement interne du Groupe, le risque physique est géré à travers la mise à jour régulière du plan de continuité d'entreprise, permettant d'assurer la continuité d'activité des collaborateurs en cas de survenance d'aléas climatiques

7.3.4.1.3.2 Exposition au risque de transition dans le cadre du fonctionnement interne

TCFD | GESTION DES RISQUES

Dans le cadre du fonctionnement interne du Groupe, CNP Assurances est exposé au risque de transition à travers l'absence de maîtrise des principaux postes d'émission de gaz à effet de serre, ou la non prise en compte des évolutions technologiques et comportementales liées au changement climatique, qui pourraient avoir des conséquences financières négatives.

Le bilan des émissions de gaz à effet de serre (GES), établi annuellement, permet d'orienter les efforts du Groupe vers les actions les plus pertinentes liées aux déplacements, aux bâtiments d'exploitation et à la consommation de papier.

Bilan des émissions de 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. CNP Assurances le met à jour annuellement. Conformément aux dispositions de cet article, le détail par poste est disponible sur le site de www.bilans-ges.ademe.fr. Par ailleurs, CNP Assurances déclare ses rejets de gaz à effet de serre auprès du CDP depuis 2005.

En 2020, CNP Assurances a revu en profondeur les modalités de calcul de ses émissions de GES selon la méthodologie Bilan Carbone©. Cette revue a notamment permis un élargissement du périmètre de calcul du scope 3 (prise en compte de prestations de service supplémentaires) et une revue de l'ensemble des postes d'émissions (volumes et facteurs d'émissions). Les facteurs d'émissions pris en compte par CNP Assurances sont issus du tableur mis à disposition en août 2020 par l'association Bilan Carbone©, correspondant à la V18.0 de la base carbone de l'ADEME. Une enquête sur les déplacements domicile-travail des collaborateurs de CNP Assurances a également été réalisée en 2020 afin de tenir compte des nouvelles modalités de télétravail.

PRINCIPAUX POSTES D'ÉMISSION DE GES DE CNP ASSURANCES

TCFD | INDICATEURS ET OBJECTIFS

	2019	2020	Évolution	Périmètre
Scope 1 (émissions directes : consommation de carburant, gaz naturel, fioul, climatisation)	2 004 teqCO_2	947 teqCO_2	- 53 %	CNP Assurances
Scope 2 (émissions indirectes liées aux consommations énergétiques : consommation d'électricité et de réseau de chaleur)	1 488 teqCO_2	1 316 teqCO_2	- 12 %	CNP Assurances
Scope 3 (autres émissions indirectes, hors émissions liées au portefeuille d'investissements)	30 804 teqCO_2	38 519 teqCO_2	+ 25 %	CNP Assurances
dont achat de prestations de service (scope 3)	*22 099 teqCO_2*	*31 965 teqCO_2*	*+ 45 %*	*CNP Assurances*
dont amortissement d'immobilier, de matériel informatique, de véhicules et de mobilier (scope 3)	*4 571 teqCO_2*	*4 364 teqCO_2*	*- 5 %*	*CNP Assurances*
dont déplacements domicile-travail (scope 3)	*1 835 teqCO_2*	*690 teqCO_2*	*- 62 %*	*CNP Assurances*
dont déplacements professionnels (scope 3)	*1 075 teqCO_2*	*378 teqCO_2*	*- 65 %*	*CNP Assurances*

Les principales évolutions entre 2019 et 2020 des émissions de GES de CNP Assurances sont les suivantes :

- **scope 1 (émissions directes)** : Du fait des restrictions de circulation imposées en 2020 dans le contexte de crise sanitaire, on constate une forte baisse (- 53 %) des émissions de GES liée à la diminution de la consommation de carburant de la flotte de véhicules ;
- **scope 2 (émissions indirectes liées aux consommations énergétiques)** : Du fait des nouvelles modalités de télétravail mises en place en 2020 dans le contexte de crise sanitaire, on constate une baisse (- 12 %) des émissions de GES liée à la diminution de la consommation d'électricité et de chauffage urbain des bâtiments d'exploitation de CNP Assurances ;
- **scope 3 (autres émissions indirectes, hors émissions liées au portefeuille d'investissements)** : En 2020, les restrictions de circulation et les nouvelles modalités de télétravail ont entraîné une forte baisse des émissions de GES liées aux déplacements domicile-travail (- 62 %) et aux déplacements professionnels (- 64 %) des collaborateurs de CNP Assurances. Inversement, les émissions de GES liées à l'achat de prestations de service sont en forte hausse (+ 45 %) du fait de la revue en profondeur des modalités de calcul selon la méthodologie Bilan Carbone© (prise en compte de prestations de service supplémentaires, notamment les sociétés de gestion d'actifs mandatées par CNP Assurances pour gérer ses investissements).

TCFD | STRATÉGIE

Dans le cadre du fonctionnement interne du Groupe, le risque de transition est géré à travers la mise en place d'actions de réduction des émissions de gaz à effet de serre du Groupe. Les visioconférences et les audioconférences se généralisent afin de limiter les déplacements professionnels des collaborateurs de CNP Assurances. Le déploiement du télétravail permet également de limiter les émissions de gaz à effet de serre liés aux déplacements domicile-travail des collaborateurs.

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, de climatisation et de ventilation requiert une gestion experte des programmes horaires de mise en et hors services des installations.

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

Enfin, les actions menées depuis plusieurs années pour la réduction de consommation de papier (dématérialisation des processus, généralisation des PC portables, imprimantes partagées) ont permis d'éviter l'impression de plusieurs millions de feuilles et les émissions de gaz à effet de serre associées.

Le détail des mesures prises pour réduire l'exposition au risque de transition dans le cadre du fonctionnement interne est décrit dans la partie consacrée à l'enjeu « Réduire notre empreinte environnementale ».

7.3.4.2 Protéger la biodiversité

L'activité de CNP Assurances, comme celle de toute entreprise, est dépendante de services rendus par la nature, également appelés services écosystémiques. Inversement, l'activité de CNP Assurances a des impacts, directs ou indirects, sur la biodiversité. Ces liens sont complexes et ont été peu étudiés jusqu'à présent.

Depuis plusieurs années, les rapports scientifiques, notamment ceux de l'IPBES *(Intergovernmental Science-Policy Platform on Biodiversity and Ecosystem Services),* alertent sur l'accélération de la détérioration la biodiversité et font prendre conscience aux entreprises des risques liés à la perte de biodiversité et

de la nécessaire maîtrise de leurs impacts sur la diversité des écosystèmes et des espèces. Ces impacts, ou pressions, sur la biodiversité sont de cinq ordres : l'usage des sols, la surexploitation des ressources, les pollutions, le changement climatique et les espèces exotiques envahissantes.

En cohérence avec son engagement auprès du Pacte mondial des Nations unies, CNP Assurances analyse les actions qu'elle peut mettre en œuvre pour protéger efficacement la biodiversité. CNP Assurances cherche aussi à évaluer sa dépendance aux services rendus par la nature pour réduire ce risque.

Une première analyse réalisée en 2015 a mis en évidence les enjeux les plus matériels pour CNP Assurances comme étant la prise en compte de la biodiversité dans la gestion de nos investissements et la sensibilisation de nos parties prenantes à la protection de la biodiversité. Des études plus récentes ont montré que la perte de biodiversité pouvait avoir un impact sur la santé humaine, et donc sur l'activité d'assurance de personnes.

Prise en compte de la biodiversité dans notre activité d'investissement

La biodiversité dans nos investissements forestiers

Pour la gestion de ses 56 488 hectares de forêts à fin 2020, CNP Assurances bénéficie d'une gestion durable 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 sénescents ou 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 permet de constituer une base de données géographique dans le but de les préserver de toute exploitation sylvicole. Parmi les nouveaux éléments recensés en 2020, le déficit d'arbres propices à l'installation du Balbuzard pêcheur a amené la Société Forestière à installer des nichoirs spécifiques pour faciliter la nidification de ce rapace rare et emblématique. Par ailleurs, parmi les actions de protection de la biodiversité réalisées en 2020 dans nos forêts, on notera la mise en place d'une gestion favorable au Grand Tétras et à la biodiversité forestière dans un massif du Jura. La Société Forestière appliquera par exemple des clauses de tranquillité afin de limiter le dérangement de l'avifaune et plus particulièrement du Grand Tétras durant la période du 15 décembre au 30 juin, et conservera les sapins nourriciers lorsque ceux-ci sont connus.

Le renouvellement récent du mandat de gestion de la Société Forestière a permis de définir un plan d'action et des objectifs de préservation de la biodiversité sur les cinq prochaines années au sein d'une charte de gestion durable. Elle prévoit un inventaire de la biodiversité potentielle, avec le souci de l'améliorer à l'aide d'actions comme la conservation de micro-habitats, l'aménagement de corridors écologiques, la protection de la reproduction des espèces les plus sensibles, l'interdiction des fongicides et phytocides et la limitation des insecticides aux seules urgences sanitaires.

La biodiversité dans nos investissements immobiliers

L'immobilier a un impact important sur la biodiversité, tant en phase de construction qu'en phase d'exploitation. La charte « travaux verts » impose aux sociétés de gestion de notre portefeuille immobilier des règles qui protègent la biodiversité, comme le respect des écosystèmes en phase de chantier mais aussi le choix de matériaux ayant un impact limité sur l'environnement, la réduction des déchets et de la consommation d'eau. La charte prévoit aussi l'étude de solutions techniques privilégiant le végétal et de solutions techniques favorisant la biodiversité, l'économie circulaire (réemploi de matériaux) et les services écosystémiques sur les bâtiments et les espaces verts.

Dans ses bureaux d'exploitation d'Angers et sa région, CNP Assurances demande aux prestataires en charge de l'entretien des espaces verts de s'engager pour garder et améliorer la qualité écologique des sites (fauchage raisonné, utilisation de produits de biocontrôle, etc.).

La biodiversité dans nos investissements en actions et en obligations

Afin de réduire les pressions sur la biodiversité exercées par les entreprises dans lesquelles elle investit, CNP Assurances soutient différentes initiatives visant à mesurer l'empreinte biodiversité de nos investissements :

- CNP Assurances est adhérente depuis sa création en 2016 du Club B4B+ *(Business for Positive Biodiversity),* regroupant autour de CDC Biodiversité les entreprises engagées pour une biodiversité positive ;
- CNP Assurances a rejoint en mai 2020 la coalition d'investisseurs institutionnels appelant à la création de mesures d'impact sur la biodiversité, respectant des principes de transparence de la méthodologie.

Fin 2020, CNP Assurances a réalisé un premier test de mesure d'empreinte biodiversité de son portefeuille actions et obligations à l'aide du *Corporate Biodiversity Footprint,* méthode développée par I Care & Consult et Iceberg Data Lab. Iceberg Data Lab a fourni les données portant sur les entreprises des secteurs ayant le plus fort impact sur la biodiversité. Cette métrique inclut les pressions suivantes sur la biodiversité : changement d'utilisation des sols, changement climatique, pollution atmosphérique (oxydes d'azote) et pollution des eaux (rejet de produits toxiques).

La pression exercée par le changement climatique sur la biodiversité est intégrée depuis 2015 dans la stratégie de décarbonation de nos investissements en actions et en obligations. Afin de réduire l'impact de ses investissements sur l'environnement, CNP Assurances a choisi de diminuer son exposition aux énergies fossiles non conventionnelles : sables bitumineux, pétrole et gaz de schiste, pétrole et gaz issus de la zone Arctique. L'exploitation de ces ressources a en effet un impact négatif sur la biodiversité et le climat. CNP Assurances s'engage à exclure désormais de ses nouveaux investissements

les entreprises du secteur du pétrole et du gaz (prospection, forage, extraction, transformation, raffinage) dont plus de 10 % du chiffre d'affaires est lié aux énergies fossiles non conventionnelles.

Sensibilisation de nos parties prenantes à la protection de la biodiversité

Sensibilisation des collaborateurs

La sensibilisation des collaborateurs à ces enjeux leur permet de contribuer à protéger la biodiversité à travers leur comportement individuel. L'impact de la perte de biodiversité sur les collaborateurs est réel, notamment *via* leur alimentation.

Ainsi, CNP Assurances a mis en place en 2019 des actions de sensibilisation pour promouvoir l'agriculture biologique auprès de ses collaborateurs. La même année, la direction des investissements de CNP Assurances a bénéficié d'une présentation dédiée à la biodiversité lors de son séminaire annuel. En 2020, le comité risques climatiques a abordé les impacts de la perte de biodiversité sur l'économie, les investissements et l'assurance.

En 2020, dans le cadre de son programme « GreenActions, tous acteurs du changement », CNP Assurances a réduit l'utilisation du plastique à usage unique sur le lieu de travail *via* une campagne de sensibilisation et une distribution de mugs en porcelaine aux collaborateurs. CNP UniCredit Vita a lancé en septembre 2019, le projet *Plastic Free* dans le but d'éliminer tous les produits en plastique à usage unique (gobelets, bâtonnets, bouteilles d'eau). Pour accompagner ces mesures qui sont entrées en vigueur début 2020, des bouteilles réutilisables en acier inoxydables ont été offertes à l'ensemble des collaborateurs. Cette action a été complétée d'installation de fontaines à eau. De son côté, CNP Assurances Compañía de Seguros a mis fin dès 2019 à l'achat de gobelets en plastique, encourageant ses collaborateurs à utiliser leur propre tasse.

Au Brésil, Caixa Seguros Holding a adhéré au programme *Adote una Nascente* en partenariat avec une ONG qui lutte pour la protection de la biodiversité et des réserves d'eau de la région du Cerrado (savane brésilienne). En 2020, la filiale a sensibilisé ses employés à ce programme ainsi qu'à l'alimentation agro écologique telles que la polyculture.

Engagement actionnarial

En 2020, CNP Assurances a intégré la biodiversité dans sa politique d'engagement actionnarial, et plus particulièrement dans les dialogues en direct avec les entreprises dont elle est actionnaire : l'objectif est d'appuyer la stratégie de CNP Assurances en faveur de la biodiversité (y compris *via* la lutte contre le changement climatique) en incitant les entreprises à prendre et mettre en œuvre des décisions ambitieuses de protection de la biodiversité et à publier des informations sur les risques liés à la perte de biodiversité.

En 2020, la biodiversité a été abordée dans 64 % des dialogues en direct avec les entreprises, et le changement climatique a été abordé dans 91 % d'entre eux.

Prise en compte de la biodiversité dans notre activité d'assurance

Des études récentes [1] ont montré que la perte de biodiversité pouvait avoir un impact sur la santé humaine. La biodiversité améliore et diversifie l'alimentation, favorisant ainsi une meilleure lutte contre les maladies chroniques. La biodiversité dilue les agents pathogènes, ce qui réduit les allergies et les risques de contamination bactérienne ou virale. Par ailleurs, la protection des milieux naturels a un impact positif sur la santé psychologique et sur l'activité sportive. Enfin, la diversité des espèces et la diversité générique offrent des opportunités d'innovation médicale dans la recherche pharmaceutique.

En tant qu'assureur de personne, CNP Assurances pourrait être impactée par la perte de biodiversité. Une partie des effets liés à la perte de biodiversité est aussi liée au changement climatique : hausse des maladies vectorielles et pollution. Ces effets sont étudiés dans le cadre des travaux liés aux risques climatiques dans le cadre de l'activité d'assurance.

7.3.4.3 Réduire notre empreinte environnementale

Déplacements et visioconférences

Les déplacements en voiture des collaborateurs de CNP Assurances représentent une des composantes de son empreinte carbone. Le potentiel de gain économique et environnemental étant significatif, des formations pratiques ont été mises en place sur les risques routiers et l'écoconduite auprès de l'ensemble des collaborateurs du réseau commercial Amétis. 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 Amétis.

À travers le déploiement de 73 écrans collaboratifs, 39 systèmes de visioconférence, 128 systèmes d'audioconférence et 406 bornes Wifi, CNP Assurances favorise la mobilité, le travail à distance et le mode collaboratif de ses collaborateurs.

Le nombre d'heures de visioconférence a très fortement augmenté dans l'ensemble du Groupe du fait de la généralisation du télétravail dans le contexte de crise sanitaire.

(1) Santé et biodiversité : nécessité d'une approche commune. Biodiv'2050 – CDC biodiversité/Fondation Rovaltain (décembre 2019)

DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS AU NIVEAU DU GROUPE

	2019	2020	Évolution	Périmètre
Millions de km parcourus en avion	20,9	4,2	- 80 %	Groupe
Millions de km parcourus en train	3,5	2,0	- 43 %	Groupe
Millions de km parcourus en voiture	10,1	2,6	- 74 %	Groupe

Du fait des restrictions de circulation imposées en 2020 dans le contexte de crise sanitaire, on note une baisse très importante de l'ensemble des déplacements professionnels des collaborateurs du Groupe.

CNP Assurances a mis en place une politique voyage encadrant les pratiques des collaborateurs, afin de réduire les impacts sur l'environnement tout en préservant le niveau de confort et la sécurité des voyageurs.

L'utilisation des transports en commun est promue et le recours aux taxis est autorisé sous certaines conditions. Lorsque celles-ci sont remplies, la centrale de réservation alloue en priorité une voiture hybride. 45 % des courses en taxi ont été effectuées avec une voiture hybride sur les deux dernières années.

Dans le cadre d'une incitation à la mobilité vertueuse, CNP Assurances a installé 12 bornes de recharge pour véhicules électriques sur ses différents sites en France (Paris et Angers). Le parking abrite également un local sécurisé pour les vélos. Ce local est doté de prises électriques pour la recharge des vélos électriques, ainsi qu'une station de gonflage en libre-service. En 2020, un rack sécurisé a été mis à disposition pour le stationnement des trottinettes dans le local à vélo ainsi qu'une prise électrique pour la recharge de ce type d'équipements.

CNP UniCredit Vita poursuit son action de sensibilisation auprès de ses collaborateurs pour favoriser le train à l'avion et les transports en commun à la voiture. La filiale leur propose des abonnements annuels à tarif réduit. 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.

CNP Santander Insurance fournit à tous ses collaborateurs des billets de transport public à prix réduit, et encourage également l'utilisation du vélo pour se rendre au travail *via* un financement proposé par l'entreprise.

En Argentine, la mobilité durable, notamment à bicyclette, a été spécifiquement promue auprès des collaborateurs : kit de protection vélo, sécurité routière, etc. 10 % des collaborateurs viennent régulièrement travailler à vélo.

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.

	2019	2020	Évolution	Périmètre
Consommation d'électricité	22,2 GWh	19,7 GWh	- 11 %	Groupe
Consommation de chauffage urbain	3,9 GWh	3,5 GWH	- 10 %	Groupe
Consommation de gaz	1,1 GWh	1,2 GWh	+ 13 %	Groupe
Consommation de fioul	0,1 GWh	0,04 GWh	- 64 %	Groupe
Consommation totale d'énergie	**27,3 GWh**	**24,5 GWh**	**- 10 %**	**Groupe**
Consommation totale d'énergie par collaborateur et par an	5,1 MWh	4,8 MWh	- 7 %	Groupe

Électricité

Du fait des nouvelles modalités de télétravail mises en place en 2020 dans le contexte de crise sanitaire, la consommation d'électricité a baissé de 12 %.

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 (1,49 vs. 1,56 en 2019). 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). En 2019, l'installation de nouveaux compteurs électrique permet un meilleur pilotage des installations et ainsi d'optimiser le fonctionnement des groupes frigorifiques.

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 Seguros Holding 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.

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. En 2020, 21 panneaux photovoltaïques ont été installés sur le toit de l'entreprise. Le nouveau bâtiment occupé par CNP Santander Insurance dispose d'un système de contrôle de l'éclairage et est exclusivement équipé de lampes LED.

Chauffage urbain, gaz et fioul

La consommation de chauffage urbain a baissé de 10 % en 2020. CNP Assurances a mis en place une politique d'économie d'énergie en optimisant l'exploitation et la conduite des installations : le pilotage des équipements de chauffage (site France excepté Arcueil), de climatisation et de ventilation requiert une gestion experte des programmes horaires de mise en et hors services des installations. Par ailleurs, 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.

Le gaz, utilisé principalement comme source de chauffage en France, a enregistré en revanche une hausse de 13 %. Cette hausse est la conséquence d'un fonctionnement de nos centrales de traitement d'air en 100 % d'air neuf, imposé par le nouveau protocole lié à la crise sanitaire.

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 la modernisation des zones de travail impactant 600 postes de travail, a permis de renouveler les installations d'éclairage existantes par des équipements moins énergivores.

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 ;
- 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.

Dans ce contexte, l'ensemble des travaux menés permettent aujourd'hui de lancer une démarche de certification de la performance environnementale en exploitation sur l'immeuble d'Angers en HQE exploitation, BREEAM In-Use et OsmoZ, ainsi qu'une démarche de certification pour le *datacenter* de Beaucouzé en HQE exploitation et BREEAM In-Use. Cette démarche de certification devrait aboutir en 2021.

Énergie renouvelable

À la suite de la renégociation du contrat de fourniture électrique pour l'ensemble des sites de CNP Assurances, une étude a été lancée pour accroître graduellement la part d'énergie renouvelable. L'objectif étant d'aboutir à fin 2022 à 100 % d'électricité renouvelable produite à partir d'énergie hydroélectrique.

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

Plusieurs filiales ont installé des panneaux photovoltaïques pour alimenter leurs bureaux en électricité renouvelable :

- à Brasilia, Caixa Seguros Holding a installé 4 500 panneaux photovoltaïques d'une puissance nominale de 1,5 MWc sur une surface de 20 000 m². Ces panneaux ont une production d'énergie renouvelable annuelle estimée à environ 120 MWh. Ils permettent de couvrir 100 % des besoins d'électricité de Caixa Seguros Holding. Le solde de l'électricité produite est partagé avec les collaborateurs *via* des remises sur leur facture d'électricité, et avec des maisons de retraite de Brasilia ;
- à Milan, CNP UniCredit Vita a installé des panneaux photovoltaïques sur son toit pour une production d'énergie renouvelable annuelle estimée à environ huit MWh ;
- à Dublin, l'immeuble occupé par CNP Santander Insurance dispose également de panneaux photovoltaïques. De plus, il dispose d'une centrale de cogénération permettant de produire de l'énergie renouvelable.

SOBRIÉTÉ NUMÉRIQUE ET 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. Tous les derniers postes de travail acquis disposent de configurations certifiées ENERGY STAR® et enregistrées EPEAT®.

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

	2019	2020	Évolution	Périmètre
Consommation d'eau	70 923 m³	38 795 m³	- 45 %	Groupe
Consommation d'eau par collaborateur et par jour	64 litres	36 litres	- 43 %	Groupe

Du fait des nouvelles modalités de télétravail mises en place en 2020 dans le contexte de crise sanitaire, la consommation d'eau a baissé de 45 %. Pour lutter contre le gaspillage, des systèmes de détection de fuite d'eau ont été déployés sur deux des trois bâtiments composant les locaux de CNP Assurances à Paris, le troisième bâtiment sera équipé en 2021. En Irlande, l'immeuble occupé par CNP Santander Insurance dispose d'un système de récupération des eaux de pluie.

Si l'on analyse la consommation d'eau du Groupe par rapport au risque de stress hydrique selon les critères de l'*Aqueduct Water Risk Atlas* (1), la décomposition est la suivante :

- 19 % d'eau consommée en zone de stress élevé (Espagne, Italie, Chypre) ;
- 55 % d'eau consommée en zone de stress moyen à élevé (France) ;
- 1 % d'eau consommée en zone de stress faible à moyen (Argentine) ;
- 25 % d'eau consommée en zone de stress faible (Brésil, Irlande).

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

	2019	2020	Évolution	Périmètre
Déchets de papiers et cartons recyclés	123 tonnes	67 tonnes	- 46 %	Groupe
Déchets de papiers et cartons recyclés par collaborateur et par an	23 kg	13 kg	- 43 %	Groupe

Le volume de déchets de papiers et cartons recyclés par le Groupe a baissé de 46 % en 2020 du fait de la forte réduction de la consommation de papier à usage interne dans le cadre de la généralisation du télétravail.

Le groupe CNP Assurances met en œuvre le tri sélectif dans les différentes entités afin de contribuer à l'économie circulaire. De même, la plupart des entités du Groupe donnent régulièrement leur matériel informatique à des associations. Une action de collecte des déchets électriques et électroniques a été mise en place au sein de Caixa Seguros Holding depuis 2018.

(1) Voir la définition des zones et la méthodologie employée par le *World Resources Institute* sur le site www.wri.org/our-work/project/aqueduct

En 2019, les restaurants d'entreprise de CNP Assurances se sont engagés dans la démarche Mon Restau Responsable. Cette démarche, initiée en 2016 par la fondation Nicolas Hulot pour la Nature et l'Homme et le réseau interprofessionnel de restauration collective Restau' Co, vise à promouvoir une alimentation saine et durable. Cette initiative qui s'intègre dans la démarche RSE de CNP Assurances se traduit par cinq principes d'action : lutter contre le gaspillage alimentaire, travailler avec des acteurs locaux, respecter la saisonnalité des produits, réduire les pertes à la cuisson et renforcer la part de protéines végétales.

Pollution

Compte tenu de son activité, le groupe CNP Assurances émet peu d'autres gaz à effet de serre que le CO_2 et a un impact très limité sur la pollution de l'eau, de l'air ou du sol. La charte de gestion durable du patrimoine forestier de CNP Assurances prévoit l'interdiction des fongicides et phytocides et la limitation des insecticides aux seules urgences sanitaires. Les forêts détenues par CNP Assurances assurent la protection des sols contre l'érosion, ainsi que la filtration et la purification de l'eau et de l'air.

Fournitures et papiers

L'activité du groupe CNP Assurances étant entièrement dédiée à l'assurance, 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.

CONSOMMATION DE PAPIER

	2019	2020	Évolution	Périmètre
Consommation de papier (usage interne et communication aux assurés)	325 tonnes	315 tonnes	- 3 %	Groupe
Consommation de papier (usage interne et communication aux assurés) par collaborateur et par an	61 kg	61 kg	stable	Groupe
Part des papiers certifiés gestion durable (FSC, PEFC ou Ecolabel européen)	91 %	90 %	stable	Groupe

En 2020, la consommation de papier du Groupe a baissé de 3 %. Cette baisse est de 24 % si l'on prend en considération uniquement la consommation de papier à usage interne.

La forte mobilisation des collaborateurs pour réduire les impressions, la mise en place de nouveaux équipements (imprimantes multifonction, doubles écrans, PC portables) ainsi que la dématérialisation des documents contractuels permet de réduire année après année la consommation de papier du Groupe.

90 % des papiers utilisés par le Groupe sont certifiés gestion durable (FSC, PEFC ou Ecolabel européen).

7.4 Notations ESG

La qualité de la démarche RSE de CNP Assurances est reconnue par les agences de notations extra-financières. Le tableau suivant présente les dernières notations ESG de CNP Assurances (toutes non sollicitées).

Agence de notation	Notation ESG de CNP Assurances	Échelle de notation ESG	Commentaire
CDP Climat	C (2020)	D- à A	
ISS ESG	Prime B- (2020)	D- à A+	Meilleure notation du secteur de l'assurance
MSCI	AAA (2020)	CCC à AAA	Meilleure notation du secteur de l'assurance
PRI	A (2020)	E- à A+	Module stratégie et gouvernance
SAM ESG	49/100 (2020)	0 à 100	42e sur 129 assureurs dans le monde
ShareAction	BBB (2018)	D à AAA	6e sur 80 assureurs dans le monde
Sustainalytics	Risque faible (2020)	Risque très élevé à risque négligeable	23e sur 261 assureurs dans le monde
V.E	61/100 (2020)	0 à 100	5e sur 49 assureurs en Europe

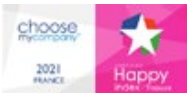
7.5 Présence dans des indices de marché ESG

L'action CNP Assurances fait partie de plusieurs indices de marché ESG regroupant les entreprises bénéficiant des meilleures notations ESG. Elle fait notamment partie des indices européens ou mondiaux suivants :

- MSCI Europe ESG Leaders, MSCI World ESG Leaders ;
- FTSE4Good Europe, FTSE4Good Developed ;
- Euronext V.E Europe 120, Euronext V.E Eurozone 120 ;
- Morningstar Europe Sustainability, Morningstar Eurozone Sustainability, Morningstar Global Markets Sustainability, Morningstar Developed Europe Low Carbon Risk ;
- Ethibel Sustainability Excellence Europe.

7.6 Prix et autres reconnaissances externes en matière de RSE

Selon *Corporate Knights,* CNP Assurances se classe parmi les 100 entreprises les plus durables du monde en 2021. *Corporate Knights* est un groupe de média, de recherche et d'information financière basé à Toronto. Sa division recherche évalue les entreprises sur la base de leur performance en matière de durabilité. Pour déterminer le classement, *Corporate Knights* analyse de manière transparente 8 080 entreprises à travers le monde par rapport à leurs pairs en comparant 24 indicateurs quantitatifs de performance, pondérés pour refléter le profil d'impact de chaque secteur. Selon *Corporate Knights,* CNP Assurances se classe 5e sur 236 dans le secteur de l'assurance.



CNP Assurances remporte le nouveau label *Happyindex®/Trainees Alternance* et le label *Happyindex®/Trainees* pour la 2e année consécutive décernés par *ChooseMyCompany*, ces labels récompensent les entreprises où les étudiants sont les plus motivés et heureux, tels que mesurés par un sondage auprès des stagiaires et alternants. Plus de 9 étudiants sur 10 recommanderaient CNP Assurances à leurs amis s'ils souhaitaient effectuer un stage ou une alternance. Dans le contexte sanitaire et économique actuel, CNP Assurances maintient sa politique en faveur de l'emploi des jeunes : elle a accordé en 2020 une place privilégiée aux alternants et stagiaires afin de les accompagner dans leur projet professionnel.

CNP Santander Insurance a reçu le label *Great Place to Work,* pour la deuxième année consécutive, dans la catégorie meilleure petite entreprise (moins de 100 collaborateurs). 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.

Caixa Seguros Holding a été nommé premier assureur brésilien (catégorie assurances générales) en 2019 pour la prévention des litiges avec ses clients lors du prix *A Era do Diálogo* 2019 du groupe *Padrão Consumidor Moderno*.

7.7 Note méthodologique DPEF

7.7.1 Méthodologie d'élaboration du modèle d'affaires

L'élaboration du modèle d'affaires a impliqué un groupe de travail composé de collaborateurs en charge de la communication, des relations avec les investisseurs et de la 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.

7.7.2 Méthodologie d'analyse des enjeux et des risques extra-financiers

Le rapport qui précède expose la stratégie de responsabilité sociétale et environnementale (RSE) du groupe CNP Assurances à travers ses principaux enjeux et risques extra-financiers. Il est nourri d'exemples d'actions menées dans l'ensemble du Groupe et a été rédigé conformément aux dispositions relatives à l'ordonnance n° 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 déclaration de performance extra-financière (DPEF).

L'analyse des enjeux RSE réalisée en 2020 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 de lutte contre la précarité alimentaire, de respect du bien-être animal et d'alimentation responsable, équitable et durable, listés à l'article L. 225-102-1 du code de commerce mais considérés comme peu matériels pour l'activité du groupe CNP Assurances.

7.7.3 Méthodologie de collecte des données extra-financières

Référentiel et définition

Les indicateurs et le processus de *reporting* extra-financier sont définis pour l'ensemble des entités du Groupe dans un document interne appelé processus. Ce processus sert de référence aux différents intervenants de CNP Assurances et dans toutes ses filiales pour l'élaboration du présent chapitre. Il décrit les enjeux, les rôles, les indicateurs, le mécanisme de collecte, les principaux risques extra-financiers identifiés et le dispositif de contrôle et de maîtrise de ces risques.

Périmètre

Les indicateurs couvrent toutes les entités du groupe CNP Assurances consolidées en comptabilité par intégration globale, sauf mention contraire, hors succursales et CNP Europe Life qui n'ont pas été inclus dans le périmètre, soit CNP Assurances, CNP Caution, MFPrévoyance, CNP Luxembourg, CNP Partners, CNP Assurances Compañía de Seguros, Caixa Seguros Holding, CNP UniCredit Vita, CNP Cyprus Insurance Holding, 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 couvre les entités juridiques CNP Assurances et CNP Caution.

Le terme « Groupe » utilisé dans ce chapitre couvre les entités mentionnées ci-dessus, soit 99 % des collaborateurs du Groupe consolidé au 31 décembre 2020.

Période couverte

Les indicateurs de flux couvrent la période du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020 et les indicateurs de stock s'entendent au 31 décembre 2020. Pour la consommation énergétique (électricité, chauffage, chauffage urbain, gaz et fioul) des sites de Paris de CNP Assurances et les déplacements professionnels, les flux sont mesurés sur 12 mois glissants du 1er novembre 2019 au 31 octobre 2020.

Historique et variation du périmètre

Par rapport à 2019, le périmètre reste globalement inchangé, de légères variations de périmètre peuvent apparaître sur des indicateurs qui n'auraient pas été renseignés par une filiale ou une sous-filiale en 2019, et qui l'auraient été en 2020.

Méthode de collecte, de contrôle et de consolidation

Les indicateurs extra-financiers 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 désigné par entité est en charge d'un premier niveau de consolidation au sein de son entité. Des valideurs contrôlent les données de leurs entités. Le département RSE de CNP Assurances est en charge de la consolidation globale, et effectue un contrôle de cohérence sur l'ensemble des informations recueillies auprès de tous les correspondants.

La mise en place dès 2006 du *reporting* extra-financier a progressivement amélioré la qualité des données extra-financières, notamment environnementales. Une plateforme collaborative web dédiée à la collecte des indicateurs extra-financiers a été mise en place en 2015. Les ratios consolidés sur l'ensemble des entités sont calculés à partir des ratios collectés par pondération sur les effectifs de chaque entité.

Vérification par un organisme tiers indépendant

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

- la conformité de la DPEF aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3e alinéa 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 environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) pertinents pour CNP Assurances, identifiés à l'issue d'une analyse de matérialité ont fait l'objet de tests de détail (identifiés par un √. Les autres éléments attendus tels que la présentation du modèle d'affaires, la méthodologie d'analyse des risques et opportunités ESG pertinents pour CNP Assurances, ainsi que les politiques dédiées à la maîtrise de ces derniers, ont également fait l'objet de vérifications.

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.

Le périmètre suivi pour les consommations d'eau et d'énergie en France comprend les sites basés sur Paris, Angers et Arcueil, hors bureaux en région (1 800 m²), soit 92 % des collaborateurs de CNP Assurances.

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 m² occupés (sites d'Arcueil).

7.8 Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion DPEF

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 (ci-après la « Déclaration »), présentée de manière volontaire dans le rapport de gestion, en référence aux dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-10-5 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration en référence 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 textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle.

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 référence au 3e alinéa 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 ni sur 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, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000 (1) :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité, de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- 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 les informations prévues au 2e alinéa de l'article L. 22-10-36 en matière respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, 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 une description des 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 afférents aux principaux risques ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
  - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour certains risques (protection des données personnelles, éthique et conformité), nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants, présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
  - 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 d'une sélection d'entités contributrices (2) et couvrent entre 46 et 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

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.

(1) ISAE 3000 – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.*
(2) CNP Assurances France

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre octobre et février 2021 sur une durée totale d'intervention de six semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment la Direction RSE, la Direction de la Conformité Groupe, la Direction Financière Groupe, la Direction des Ressources Humaines, la Direction de l'Expérience Client et des Systèmes d'Information.

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 et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Fait à Paris La Défense, le 3 mars 2021

L'organisme tiers indépendant

Mazars SAS

Olivier LECLERC	Edwige REY
Associé	Associée RSE & Développement Durable

Annexe 1 : Informations considérées comme les plus importantes

Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

- Bilan carbone (prestations de service et agence de voyage)
- Empreinte carbone du portefeuille immobilier
- Taux de refus en assurance emprunteur
- Nombre d'heures de formation
- Taux de turnover
- Part des collaborateurs formés au RGPD
- Taux de certifications des comptes utilisateurs
- Encours des actifs financiers gérés avec des filtres ESG
- Charge d'impôt sur les sociétés France
- Part des nouveaux arrivants formés à la corruption
- Part des nouveaux collaborateurs formés à la LCB-FT
- Note moyenne de satisfaction des utilisateurs du site e-beneficiaire.cnp.fr
- Encours des unités de compte gérées avec des filtres ESG
- Part des femmes parmi les cadres de direction
- Taux d'absentéisme hors maternité

7.9 Glossaire

ADEME : Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie

AIE : Agence internationale de l'énergie

ANSSI : Agence nationale de sécurité des systèmes d'information

BEPS : *Base Erosion and Profit Shifting*

BREEAM : *Building Research Establishment Environmental Assessment Method*

CDI : contrat à durée indéterminée

CET : compte épargne temps

CIL : correspondant informatique et libertés

CNIL : Commission nationale de l'informatique et des libertés

CRS : *Common Reporting Standard*

CSE : comité social et économique

CSSCT : commission santé sécurité conditions de travail

DAC : *Directive for Administrative Cooperation*

DCP : données à caractère personnel

DIC : document d'information clé

DPEF : déclaration de performance extra-financière

DPO : *Data Protection Officer*

ESAT : entreprise de service d'aide par le travail

ESG : environnement, social et gouvernance

ESS : économie sociale et solidaire

FATCA : *Foreign Account Tax Compliance Act*

FFA : Fédération française de l'assurance

FSC : *Forest Stewardship Council*

GAFI : Groupe d'action financière

GES : gaz à effet de serre

GIEC : Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat

GPEC : gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

HATVP : Haute autorité pour la transparence de la vie publique

HQE : haute qualité environnementale

HSE : hygiène, sécurité et environnement

IPBES : *Intergovernmental Science-Policy Platform on Biodiversity and Ecosystem Services*

ISR : investissement socialement responsable

LCB-FT : lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

LGBT : lesbiennes, gays, bisexuels et transgenres

MEDEF : Mouvement des entreprises de France

NAO : négociation annuelle obligatoire

OCDE : Organisation de coopération et de développement économiques

ODD : objectifs de développement durable

OIT : Organisation internationale du travail

OPCVM : organisme de placement collectif en valeurs mobilières

ORSE : Observatoire sur la responsabilité sociétale des entreprises

Pacte mondial : initiative des Nations unies lancée en 2000 pour inciter les entreprises à adopter une attitude socialement responsable en s'engageant à intégrer et à promouvoir des principes relatifs au respect des droits de l'homme et du droit du travail, à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption

Parties prenantes : personne physique ou morale a) sur laquelle les activités, les produits et/ou services de CNP Assurances peuvent avoir un impact significatif b) dont les actions sont susceptibles d'influer sur la capacité de CNP Assurances à mettre en place, avec succès, ses stratégies et à atteindre ses objectifs

PEFC : *Programme for the Endorsement of Forest Certification*

PERCO : plan épargne retraite collectif

PRI : *Principles for Responsible Investment*

PSI : *Principles for Sustainable Insurance*

QVT : qualité de vie au travail

RGPD : règlement général sur la protection des données

RPS : risques psycho-sociaux

RSE : responsabilité sociétale et environnementale

RSSI : responsable de la sécurité des systèmes d'information

SFDR : *Sustainable Finance Disclosure Regulation*

Taux de fréquence des accidents du travail : nombre d'accidents de travail par million d'heures travaillées dans l'entreprise

TEE : transition énergétique et écologique

7.10 Table de concordance de la déclaration de performance extra-financière DPEF

Thème	Section correspondante dans le présent document
Présentation du modèle d'affaires de la société	1.2 Un modèle d'affaires original
Description des principaux risques extra-financiers liés à l'activité de la société	7.3 Enjeux et risques extra-financiers
Description des politiques appliquées par la société pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques extra-financiers	7.3 Enjeux et risques extra-financiers
Résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance	7.3 Enjeux et risques extra-financiers
Respect des droits de l'homme	7.3.3.4 Veiller au respect des droits de l'homme
Accords collectifs conclus dans l'entreprise	7.3.2.2 S'engager à proposer des conditions de travail favorables
Mesures prises en faveur des personnes handicapées	7.3.2.2 S'engager à proposer des conditions de travail favorables
Actions visant à lutter contre les discriminations et à promouvoir les diversités	7.3.2.2 S'engager à proposer des conditions de travail favorables
Lutte contre la corruption et l'évasion fiscale	7.3.1.5 Assurer une bonne éthique des affaires
Changement climatique	7.3.4.1 Lutter contre le réchauffement climatique
Protection de la biodiversité	7.3.4.2 Protéger la biodiversité
Pollution	7.3.4.3 Réduire notre empreinte environnementale
Économie circulaire	7.3.4.3 Réduire notre empreinte environnementale
Lutte contre le gaspillage alimentaire	7.3.4.3 Réduire notre empreinte environnementale
Sous-traitance et fournisseurs	7.3.3.2 Être un acheteur responsable
Engagements sociétaux en faveur du développement durable	7.3.1.1 Accompagner les évolutions sociales et sociétales
Lutte contre la précarité alimentaire, respect du bien-être animal, alimentation responsable, équitable et durable	Considérés comme peu matériels pour l'activité du groupe CNP Assurances

7.11 Table de concordance avec la *Task Force on Climate-related Financial Disclosure* (TCFD)

Recommandations de la TCFD		Section correspondante dans le présent document ou autre document publié par CNP Assurances
TCFD | GOUVERNANCE	Regard porté par le conseil d'administration sur les risques et opportunités liés au changement climatique	Politique d'intégration des risques de durabilité dans les décisions d'investissement Rapport investissement responsable
	Rôle du management dans l'évaluation et la gestion des risques et opportunités liés au changement climatique	Politique d'intégration des risques de durabilité dans les décisions d'investissement Rapport investissement responsable
TCFD | STRATÉGIE	Risques et opportunités liés au changement climatique identifiés à court, moyen et long terme	Rapport investissement responsable
	Impacts de ces risques et opportunités sur l'organisation, la stratégie et la planification financière	Politique d'intégration des risques de durabilité dans les décisions d'investissement Rapport investissement responsable
	Impact potentiel de différents scénarios, dont le scénario 2 °C, sur l'organisation, la stratégie et la planification financière	Rapport investissement responsable
TCFD | GESTION DES RISQUES	Méthodes employées pour identifier et évaluer les risques climatiques	7.3.4.1 Lutter contre le réchauffement climatique Rapport investissement responsable
	Méthodes employées pour gérer les risques climatiques	7.3.4.1 Lutter contre le réchauffement climatique Politique d'intégration des risques de durabilité dans les décisions d'investissement Rapport investissement responsable
	Intégration des processus d'identification, d'évaluation et de gestion des risques climatiques dans le processus global de gestion des risques	7.3.4.1 Lutter contre le réchauffement climatique Politique d'intégration des risques de durabilité dans les décisions d'investissement Rapport investissement responsable
TCFD | INDICATEURS ET OBJECTIFS	Métriques utilisées pour évaluer les risques et opportunités liés au changement climatique, dans le cadre de la stratégie et de la gestion des risques de l'entreprise	7.3.4.1 Lutter contre le réchauffement climatique Rapport investissement responsable
	Émissions de gaz à effet de serre (scopes 1, 2, et si nécessaire 3) et risques liés	7.3.4.1 Lutter contre le réchauffement climatique Rapport investissement responsable
	Objectifs ciblés pour manager les risques et opportunités liés au changement climatique	7.3.4.1 Lutter contre le réchauffement climatique Politique d'intégration des risques de durabilité dans les décisions d'investissement Rapport investissement responsable

MIEUX CONNAÎTRE CNP ASSURANCES

Retrouvez-nous sur www.cnp.fr

Accédez directement à votre espace - Particuliers, Professionnels, Candidats, *Newsroom* (dédié aux journalistes), Investisseurs (pour les analystes et les actionnaires) - et à Nos engagements RSE.

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

Téléchargez nos publications : le rapport annuel, le bilan RSE, le document d'enregistrement universel, la lettre aux actionnaires.....

Conforme aux exigences d'accessibilité numérique et compatible avec tous les supports (tablettes, smartphones), le site reflète l'engagement de CNP Assurances d'assurer un monde plus ouvert.

Suivez-nous sur Twitter, Facebook, LinkedIn et YouTube

twitter.com/cnp_assurances

m.facebook.com/cnpassurances.officiel/

linkedin.com/company/cnp

youtube.com/c/CnpFr_officiel

Découvrez l'information dédiée aux investisseurs et aux actionnaires

- Sur www.cnp.fr rubrique Investisseurs, pour suivre le cours de l'action, consulter 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.
- Les deux boîtes aux lettres électroniques pour poser toutes vos questions : actionnaires@cnp.fr et infofi@cnp.fr.
- À l'aide du numéro vert dédié aux actionnaires (appel gratuit depuis un poste fixe)

  0 800 544 544 Service & appel gratuits,

  pour obtenir des renseignements sur CNP Assurances ou faire enregistrer vos demandes de documentation financière ou vos changements d'adresse.

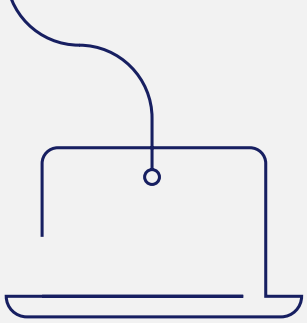
Agenda 2021

16 AVRIL
Assemblée générale annuelle des actionnaires

12 MAI
Chiffre d'affaires et indicateurs de résultat au 31 mars 2021

28 JUILLET
Chiffre d'affaires et résultat au 30 juin 2021

19 NOVEMBRE
Chiffre d'affaires et indicateurs de résultat au 30 septembre 2021



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

Crédits photos : Couverture - Getty Images / Alistair Berg, p. 4 – Getty Images /JohnnyGreig, p. 22 – Getty Images / Thomas Barwick, p 38 – Getty Images / kupicoo, p. 106 – Getty Images / Flashpop, p. 120 – Getty Images / Eugenio Marongiu, p. 298 – Getty Images / Luis Alvarez, p. 312 – Getty Images / heshphoto, p. 380 – Getty Images / Westend61.

Assurons
un monde
plus ouvert

CNP
assurances

CNP Assurances I Siège social : 4, place Raoul Dautry – 75716 Paris Cedex 15 I Tél. 01 42 18 88 88 I www.cnp.fr