



RAPPORT DE GESTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION - EXERCICE 2014

(EXTRAITS)

Sommaire

1. FAITS MARQUANTS	3
2. ACTIVITE	8
3. ANALYSE DES COMPTES	15
4. PERSPECTIVES DE DEVELOPPEMENT	21
5. FACTEURS DE RISQUE	22
6. RESPONSABILITE SOCIETALE D'ENTREPRISE : INFORMATIONS SOCIALES, SOCIETALES ET ENVIRONNEMENTALES	37

1. Faits marquants

1.1. Premier semestre

Emission d'une dette subordonnée de 500 millions d'euros

CNP Assurances a finalisé le 27 mai 2014 une émission subordonnée de 500 millions d'euros, de maturité légale 5 juin 2045 avec une première date de remboursement optionnel le 5 juin 2025.

L'émission a attiré un carnet d'ordres de près de 5 milliards d'euros réparti sur plus de 350 investisseurs. Ce succès confirme l'intérêt et la confiance des investisseurs institutionnels pour la signature CNP Assurances.

L'émission a été structurée de façon à être considérée comme du capital, tant sur le plan réglementaire que pour l'agence de notation Standard & Poor's avec des conditions contractuelles qui lui confèrent un classement en dettes en normes IFRS. Dans le référentiel Solvabilité 1, elle sera admise en couverture de la marge de solvabilité. Dans le futur régime prudentiel Solvabilité 2, elle devrait être considérée comme du capital Tier 2 selon les dernières spécifications techniques de l'EIOPA.

L'émission portera intérêt au taux fixe de 4,25% pendant 11 ans. Le coupon sera ensuite refixé tous les 5 ans aux nouvelles conditions de taux d'intérêt. Il s'agit du 3ème coupon le plus bas payé par l'industrie de l'assurance en Europe pour une dette subordonnée libellée en euros et répondant aux critères de capital Tier 2 sous Solvabilité 2.

Ce titre subordonné permettra le refinancement des prochaines échéances obligataires.

La nouvelle obligation bénéficie d'une notation BBB+ par Standard & Poor's, conformément à la méthodologie relative aux titres subordonnés.

Succes du lancement commercial de Cachemire Patrimoine et Cachemire 2

Après un pilote de quatre mois sur deux départements qui a permis de tester l'efficacité du dispositif produit/gestion sur le contrat Cachemire Patrimoine, la commercialisation de l'offre complète destinée à la clientèle haut de gamme et patrimoniale de La Banque Postale a été généralisée sur la France entière.

Les conseillers de La Banque Postale ont immédiatement adopté cette nouvelle offre, y voyant le moyen de répondre à l'objectif stratégique fort de la direction générale de La Banque Postale qu'est la diversification de l'épargne du client. C'est donc l'occasion de proposer une gestion active de l'épargne grâce aux unités de compte (OPC ou titres vifs actions) tout en offrant une gestion experte par le biais de gestion pilotée ou de mandat d'arbitrage délégués à la société de gestion LBP Gestion Privée.

Récompenses pour la gestion d'actif

La 28ème édition des Trophées du Revenu a permis une nouvelle fois à CNP Assurances de se distinguer au palmarès annuel des meilleurs sicav et fonds communs de placement. L'hebdomadaire du placement en bourse a attribué deux Trophées à CNP Assurances dont un en or dans la catégorie des meilleures gammes de fonds sur trois ans.

Toujours bien placée dans les classements du Revenu, CNP Assurances s'est hissée à la première place des compagnies d'assurances pour la meilleure performance globale sur trois ans.

Outre ce Trophée d'or, CNP Assurances a décroché le bronze pour sa gamme de fonds diversifiés sur trois ans.

Signature des premiers contrats emprunteurs 100% en ligne avec Boursorama

En avance sur la concurrence CNP Assurances propose depuis janvier 2014 la signature électronique du bulletin d'adhésion et du questionnaire de santé de l'assurance emprunteur. Elle offre ainsi une adhésion

100% en ligne, dématérialisée de bout de bout. A l'heure de l'utilisation massive d'outils connectés à internet et de la numérisation des processus bancaires, CNP Assurances souhaitait être la première à proposer des solutions d'adhésion 100% en ligne, pour conserver son leadership en assurance emprunteur.

Premier acteur du marché à proposer la signature électronique sur les formalités d'adhésion, CNP Assurances a su faire bénéficier les processus existants des plus récentes innovations technologiques pour apporter à ses partenaires de nombreux avantages.

La valeur ajoutée de la signature électronique sur CNPnet s'apprécie pour toutes les parties - partenaire, client final et assureur – et sur toute la chaîne de valeur. La solution 100 % dématérialisée de CNP Assurances raccourcit très significativement le délai perçu client, limite de façon importante le travail des back et middle-office bancaires et sécurise davantage le stockage des documents d'adhésion. Le zéro papier, outre de permettre une fluidité accrue des processus, a également un effet positif sur le bilan carbone.

Récompense pour les produits de prévoyance de CNP Assurances

Le Guide Prévoyance 2014 publié par le magazine "Les Dossiers de l'Epargne" passe en revue comme chaque année les différents contrats du marché : ils sont analysés et commentés puis classés par une équipe d'experts dont l'indépendance est reconnue par tous.

Cette année encore, l'offre de CNP Assurances et de ses partenaires s'y distingue avec 9 contrats ayant obtenu un label d'excellence parmi 66 décernés pour l'ensemble des acteurs du marché de l'assurance de personnes en France.

La Banque Postale Prévoyance

Catégorie Décès : Avisys Protection Famille et Sérenia

Catégorie Dépendance : Protectys Autonomie

Catégorie Obsèques : Résolys Obsèques Prestations

Catégorie Garantie des Accidents de la Vie : Prévialys Accidents de la Vie

Caisse d'Epargne

Garantie Dépendance : Assistance Vie

CNP Trésor

Catégorie Dépendance : Trésor Prévoyance Garantie Autonomie

Préfon

Catégorie Dépendance : Préfon Dépendance

Catégorie Obsèques : Préfon Obsèques

1.2. Deuxième semestre

Signature d'un partenariat stratégique en Europe avec Banco Santander

Suite à l'annonce en juillet 2014 d'un accord stratégique avec le Groupe Banco Santander, CNP Assurances a finalisé en décembre 2014, après obtention des autorisations nécessaires, l'acquisition de 51% des filiales d'assurance vie et non-vie de Santander Consumer Finance et la conclusion d'un accord de distribution exclusif de long terme.

Le partenariat concerne l'ensemble des produits d'assurance de protection; la prévoyance et l'assurance emprunteur seront développées en priorité. Il couvre un périmètre de 10 pays européens dans lesquels Santander Consumer Finance occupe des positions majeures : Allemagne, Pologne, Italie, Espagne, Autriche, Portugal, Norvège, Suède, Danemark et Finlande.

Santander Consumer Finance dispose d'un réseau de distribution multicanal incluant des partenariats avec des concessionnaires automobile, des magasins, la grande distribution, des agences spécialisées dans le crédit à la consommation, ainsi que des canaux de vente directe. En associant l'expertise de CNP Assurances en assurance de personnes aux capacités de distribution reconnues de Santander Consumer Finance, cette opération sera créatrice de valeur pour les deux Groupes et permettra aux 12 millions de clients de Santander Consumer Finance de bénéficier d'une offre enrichie.

Le Groupe CNP Assurances met ainsi en œuvre sa priorité stratégique de développement dans les métiers de protection en Europe. Cette opération lui permet en effet d'atteindre immédiatement la taille critique sur plusieurs marchés européens aux fondamentaux solides, notamment en Allemagne, première économie de la zone Euro.

En 2013, les filiales d'assurance de Santander Consumer Finance ont généré près de 600 M€ de chiffres d'affaires. L'activité présente un fort potentiel tant en termes de marges que de croissance.

Le montant de la transaction s'élève à 297 M€ et pourra être ajusté à la hausse ou à la baisse en fonction de la performance financière observée dans les prochaines années.

La transaction est financée par des ressources existantes.

Accord avec BPCE

CNP Assurances a annoncé le 4 novembre 2014 la conclusion d'un protocole d'accord préliminaire détaillant les modalités envisagées de mise en œuvre du projet de partenariat renouvelé à compter du 1er janvier 2016 entre CNP Assurances et le Groupe BPCE. Le 18 février 2015, le conseil d'administration de CNP Assurances a approuvé les termes des accords définitifs

Ces nouveaux accords s'inscrivent dans le contexte de l'arrivée à échéance des accords de distribution entre CNP Assurances et BPCE le 31 décembre 2015 et la décision de ce dernier de confier à Natixis Assurances la conception et la gestion de l'ensemble des contrats épargne et retraite qui seront distribués par le réseau Caisses d'Epargne à partir du 1^{er} janvier 2016..

Il est prévu que le partenariat renouvelé, d'une durée de 7 ans à compter du 1er janvier 2016, comprenne les volets suivants :

- La mise en place d'un partenariat exclusif en assurance des emprunteurs (ADE) collective entre CNP Assurances et Natixis Assurances d'une part, et l'ensemble des réseaux du Groupe BPCE d'autre part. Ce partenariat reposera sur un accord de coassurance à hauteur de 66% par CNP Assurances et 34% par Natixis Assurances ;
- La mise en place de partenariats spécifiques en prévoyance avec (i) en prévoyance collective, le développement par CNP Assurances d'une offre couvrant les principaux risques des clientèles professionnelles et entreprises du Groupe BPCE, complétée d'un volet sur la dépendance, et (ii) en prévoyance individuelle, un partenariat ciblé sur les produits de dépendance et de garantie du locataire ;

- Une diminution progressive de l'exposition de CNP Assurances sur les activités d'épargne et de retraite réalisées avec les Caisses d'épargne comprenant l'arrêt des souscriptions nouvelles de manière progressive en 2016, la conservation des versements ultérieurs sur les affaires en stock et des mécanismes d'alignement d'intérêts entre CNP Assurances et BPCE concernant la gestion de ces encours. Les encours d'épargne réalisés avec les Caisses d'épargne seront cédés à Natixis Assurances au travers d'une réassurance en quote-part de 10%.

Ce projet de partenariat s'inscrit pleinement dans la stratégie de CNP Assurances de développer les activités de protection.

Emission obligataire perpétuelle de 500 millions d'euros

CNP Assurances a finalisé le 12 novembre 2014 une émission subordonnée perpétuelle de 500 M€ avec une première date de remboursement optionnelle le 18 novembre 2024.

L'émission a été placée auprès de plus de 400 investisseurs institutionnels européens, et a attiré un carnet d'ordres de 6,5 milliards d'euros. Ce succès confirme l'intérêt et la confiance dans la signature CNP Assurances.

L'obligation a été structurée de façon à être considérée comme du capital, tant sur le plan réglementaire dans les référentiels Solvabilité 1 et 2 que pour l'agence de notation Standard & Poor's.

L'émission perpétuelle devrait être considérée comme des capitaux propres dans les comptes consolidés IFRS du Groupe CNP Assurances.

L'émission portera intérêt au taux fixe de 4,00% pendant 10 ans. Le coupon sera ensuite refixé tous les 5 ans aux nouvelles conditions de taux d'intérêt. Les bonnes conditions de marché actuelles ont permis d'optimiser le coût du financement : il s'agit du coupon le plus bas payé par CNP Assurances depuis sa première émission subordonnée en 1999.

Ce titre subordonné permettra le refinancement des prochaines échéances obligataires.

La nouvelle obligation bénéficie d'une notation BBB+ par Standard & Poor's conformément à la méthodologie relative aux titres subordonnés.

Cession à Barclays Bank de la participation dans CNP BVP

CNP Assurances a cédé à Barclays Bank en décembre 2014 sa participation de 50 % dans la société espagnole CNP BVP (CNP Barclays Vida y Pensiones) pour un montant global de 453 M€, y compris dividendes exceptionnels.

Sous réserve notamment de l'accord des autorités de concurrence et du régulateur espagnol de l'assurance, le closing de cette opération est prévu avant la fin du 1er semestre 2015. Elle devrait se traduire par une plus-value de l'ordre de 200 M€ sur l'exercice 2015 (chiffre estimé au moment du signing susceptible de varier au moment de la comptabilisation de l'opération).

Au 31 décembre 2014, la participation de CNP Assurances dans la société CNP BVP est comptabilisée comme Actif non courant détenu en vue de la vente.

CNP Partners (précédemment dénommée CNP Vida), filiale de CNP Assurances, continuera d'assurer le back office assurance de CNP BVP.

Traitement des capitaux en déshérence

La commission des sanctions de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a prononcé un blâme assorti d'une sanction de 40 M€ vis-à-vis de CNP Assurances concernant le traitement de capitaux en déshérence relatifs à des décès antérieurs à 2007.

CNP Assurances a pris acte de cette décision.

Cette sanction traduit le poids de l'histoire. Jusqu'à l'adoption de la loi du 17 décembre 2007, les compagnies d'assurances n'avaient pas la possibilité de connaître le décès d'un assuré si ce dernier ne leur était pas signalé. L'accumulation d'un stock de nombreux contrats dits non réclamés était de ce fait inévitable chez tous les assureurs vie. Chez CNP Assurances, il était particulièrement important compte tenu de l'ancienneté et du volume de l'activité. Cette situation, quelles qu'en soient les raisons, n'était pas acceptable, a reconnu CNP Assurances.

Le législateur est intervenu à plusieurs reprises depuis 2007 pour donner aux assureurs les moyens juridiques et pratiques de connaître le décès des assurés. Mais l'identification des bénéficiaires et leur recherche en vue du règlement des sommes dues se sont avérées beaucoup plus complexes que ce qui avait été anticipé en 2008. C'est pourquoi CNP Assurances avait progressivement renforcé les moyens mis en place pour faire face à cette situation exceptionnelle.

CNP Assurances a multiplié par cinq les moyens mis en œuvre entre fin 2012 et aujourd'hui et pourra ainsi régler les derniers dossiers concernés d'ici fin 2015. Une équipe de 60 personnes est désormais entièrement dédiée au traitement des dossiers antérieurs à 2007 et fait systématiquement appel à des enquêteurs agréés.

CNP Assurances n'a pas tiré profit des capitaux non réclamés. Les produits des placements de ces capitaux ne sont pas revenus à l'entreprise mais ont augmenté les sommes dues à l'ensemble des assurés, comme c'est le cas pour tous les contrats d'assurance-vie. Par ailleurs CNP Assurances ne prélève aucun frais lié à la recherche de bénéficiaires : ces coûts sont entièrement à la charge de l'entreprise.

Enfin compte tenu des moyens et procédures mis en place par CNP Assurances depuis plusieurs années pour assurer l'identification rapide des assurés décédés et la recherche active de leurs bénéficiaires, une telle situation ne peut plus se reproduire.

1.3. Événements post-clôture

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

2. Activité

2.1. Environnement économique et financier

Un scénario économique et financier invalidé par les déceptions sur la croissance:

Après une année 2013 marquée par une remontée généralisée des taux obligataires (OAT 10 ans à 2,56% et T-Bond 10 ans à 3% fin 2013) et par une hausse des marchés boursiers (+32% pour les indices aux Etats Unis), le consensus des prévisions tablait sur une poursuite de la reprise mondiale et de la normalisation des taux. Or la croissance mondiale est restée quasi étale et les taux ont fortement baissé : le taux américain 10 ans est retombé à 2,16%, les taux du Bund et de l'OAT 10 ans ont plongé respectivement à 0,55% et 0,8%.

Cette trajectoire inattendue s'explique par quatre ruptures : le recul du PIB américain au 1er trimestre (-2,1% suite à des conditions hivernales rigoureuses), le ralentissement de la croissance européenne et surtout allemande à partir du 2nd trimestre (conséquences des troubles géopolitiques en Ukraine), la rechute en récession du Japon (conséquence de la hausse de la TVA), le ralentissement chinois lié aux mesures anti-corruption.

Des événements inattendus sont venus s'ajouter à ces perturbations : l'appréciation du dollar soutenu par les différentiels de croissance et la sévère correction des prix des matières premières (recul de 40% du prix du pétrole, de 50% du minerai de fer, ...) qui ont impacté fortement la Russie (chute du rouble de plus de 40%) et certains pays exportateurs de pétrole comme le Venezuela ou le Nigeria).

Au final la croissance mondiale (+3,2%) est restée stable en 2014 tirée par les Etats-Unis (+2,3%), la Chine (+7,2%) et la Grande Bretagne (+2,8%). La zone euro sortie de récession est entrée dans une phase de stagnation (+0,8% contre -0,3% en 2013), caractérisée par la faiblesse de sa croissance et un recul de l'inflation. Ce dernier a été accentué par la chute du prix du pétrole à partir de l'été renforçant le risque de déflation. De son côté le monde émergent confirme en 2014 son hétérogénéité. L'Inde (+5,3%) et le Mexique (+2,1%) ont nettement rebondi alors que les pays exportateurs de matières premières ont continué de ralentir : Brésil (+0,2%), Russie (+0,3%), Afrique du Sud (+1,2%). Les autres faits à retenir sont le recul généralisé de l'inflation (tombée à +0,3% en zone euro), le fort recul du chômage aux Etats-Unis (tombé à 5,8%), le ralentissement global des pays émergents (dû à la baisse de la demande de matières premières en provenance de Chine).

Des performances financières satisfaisantes grâce à l'action des banques centrales:

Sur les marchés, l'année 2014 a été marquée par le retour de la volatilité, et en corollaire par une hausse de l'aversion pour le risque surtout en deuxième partie d'année. Après un 1er semestre très positif sur l'ensemble des classes d'actifs (environ +7% sur les taux et +8 % sur les actions), les investisseurs se sont inquiétés du ralentissement de la croissance et du retour du débat sur la déflation. Ces craintes ont déclenché une phase de consolidation pendant l'été, amplifiée par l'absence de liquidités sur certains segments (crédit haut rendement aux USA) et par la force du dollar (incitant les investisseurs américains à prendre leurs gains sur les actions européennes). Après une accalmie en septembre, une nouvelle vague de correction, soudaine et violente, début octobre a provoqué une baisse de 15% des actions européennes (repassées en territoire négatif) et de 10% sur les actions américaines.

Une fois de plus (comme en 2008, 2011 et 2012) ce sont les décisions et/ou annonces des Banques Centrales qui ont enrayé ces corrections et stabilisé des marchés caractérisés par une « addiction » croissante aux liquidités. L'activisme de la BCE (baisse de taux, achats de dettes privées et annonces de possibles achats de dettes souveraines), la fuite en avant de la Banque du Japon (renforcement du *Quantitative Easing*) et l'attentisme de la Fed ont convaincu les investisseurs de rester exposés aux actifs risqués.

Contre toute attente, les taux longs ont sensiblement baissé en 2014, de manière plus modérée aux USA (-85pb sur le 10 ans) mais substantiellement dans la zone euro (-133 pb en Allemagne, -170 pb en France, -218 pb en Italie, -239 pb en Espagne) conduisant à un très net aplatissement des courbes de taux européens. Cette baisse a été la conséquence de l'abondance de liquidités mondiales, de l'aversion pour le risque, de la faiblesse de la croissance potentielle dans beaucoup d'économies, du risque de déflation et en corolaire des anticipations de *Quantitative Easing* de la BCE. Les dettes émergentes, soutenues par la baisse des taux américains et de l'inflation, ont réussi à compenser l'impact négatif du change jusqu'en novembre mais ont connu un nouvel accès de faiblesse en fin d'année dû à la chute des prix pétroliers et à la crise sur les actifs russes, qui a obligé la Banque Centrale de Russie à monter, dans l'urgence, ses taux de 8 à 17%.

Reflétant des écarts importants de croissance et de perspectives à moyen terme, les marchés actions ont évolué de façon différenciée. Les marchés américains surperforment à nouveau et atteignent de nouveaux records historiques grâce à la forte reprise de l'économie (+4,66% au T2, +5,0% au T3). Le SP500 progresse de 12% et le Nasdaq de 15% soutenus par la hausse des bénéfices des entreprises américaines (proche de 10%). Les marchés européens ont connu une trajectoire plus chaotique et affichent des performances disparates (entre 0 et +10%) avec, en tête, les marchés périphériques. Les résultats des entreprises européennes ont souffert au 1er semestre de l'appréciation de l'euro (pic à 1,39 \$ en mai) mais ont rassuré avec des publications supérieures aux attentes au T3 ...grâce au décrochage de l'euro (1,23 contre \$ en décembre). Les actions japonaises (+8% en 2014) ont subi, après leur envolée de 2013, une consolidation jusqu'à l'été avant de rebondir suite à la baisse du yen (passé de 108 à 120 contre dollar). Au sein des pays émergents, les actions chinoises (+40%) ont bénéficié de la décision des autorités de rapprocher les bourses de Shanghai et de Hong-Kong tandis que le marché indien (+35%) s'est envolé avec le changement à la tête du pouvoir. A l'inverse le marché russe baisse de 45%.

Dans ce contexte, l'assurance vie en France a connu sa meilleure année depuis 2010. Les cotisations ont progressé de 8% en 2014 bénéficiant notamment d'une baisse des rémunérations des produits d'épargne hors PEL. Ce rebond de la collecte s'est accompagné d'une inflexion des prestations (-1%) permettant à la collecte nette de rester positive sur chacun des douze mois de l'année pour atteindre 21,3 Md€ à fin décembre.

2.2. Activité de CNP Assurances

Le chiffre d'affaires du Groupe s'élève à 30,8 Md€ (avec LBPP en intégration proportionnelle cf. note 6 de l'annexe des comptes consolidés), en hausse de 11,3 % par rapport à l'année 2013 (+ 12,2 % à périmètre et change constants).

Le chiffre d'affaires **en France** est en hausse de 16,1 % à 24,5 Md€. Cette augmentation est soutenue par le fort développement des ventes de produits en unités de compte dans l'ensemble des réseaux (+ 78,7 %). La part du chiffre d'affaires UC représente ainsi 13,1 % du chiffre d'affaires total épargne/retraite (contre 8,8 % en 2013).

L'activité prévoyance/protection (prévoyance, santé et assurance emprunteur) poursuit son développement (+ 1,9 %).

La collecte nette en normes françaises) sur le segment vie capitalisation en France est positive en 2014 (+ 3,1 Md€ dont + 1,7 Md€ en épargne UC).

En Amérique latine, le chiffre d'affaires est en hausse de 1,1 % à périmètre et change constants (- 6,5 % à périmètre et change courants). La baisse de l'activité épargne/retraite (-14,8% à périmètre et change constants) est compensée par la très forte hausse (+ 25,6 % à périmètre et change constants) des activités de prévoyance/protection.

En Europe hors France, le chiffre d'affaires baisse de 2,1 %. Hors l'effet de base défavorable lié au contrat retraite collective l'an passé, le chiffre d'affaires Europe hors France augmente de 11,3 %, principalement sur le segment épargne en unités de compte (+ 41,7 %).

	Chiffre d'affaires IFRS Groupe par pays			
(en millions d'euros)				
Pays de résidence des assurés	2014	2013	Evolution (%)	Evolution (%) Périmètre et change constants (1)
France	24 503,2	21 096,5	+ 16,2	+ 16,2
Brésil	2 828,7	3 018,5	- 6,3	+ 0,7
Argentine	45,0	55,5	- 19,0	+ 20,0
Italie ⁽²⁾	2 922,8	2 548,2	+ 14,7	+ 14,7
Portugal ⁽³⁾	90,9	82,8	+ 9,8	+ 9,8
Espagne ⁽⁴⁾	265,3	263,7	+ 0,6	+ 0,6
Chypre	137,1	154,4	- 11,2	- 11,2
Irlande	0,9	0,9	+ 0,0	+ 0,0
Autres	7,9	447,2	- 98,2	- 98,2
Sous-total hors France	6 298,6	6 571,3	- 4,2	- 0,6
TOTAL	30 801,8	27 667,8	+ 11,3	+ 12,2

(1) Cours moyen retenu pour le Brésil

Au 31.12.2014 : 1 € = 3,12 BRL

Au 31.12.2013 : 1 € = 2,87 BRL

(2) Succursale CNP Italia, CNP UniCredit Vita, CNP BVP Italie, CNP Europe Life en LPS

(3) CNP BVP Portugal

(4) Succursale CNP España, CNP Vida, CNP BVP Espagne

	Chiffre d'affaires IFRS Groupe par segment			
(en millions d'euros)	2014	2013	Evolution (%)	Evolution (%) Périmètre et change constants ⁽¹⁾
Epargne	21 459,5	17 763,2	+ 20,8	+ 20,9
Retraite	2 906,9	3 702,7	- 21,5	- 18,2
Prévoyance	2 103,7	2 009,9	+ 4,7	+ 6,0
Couverture de prêts	3 390,2	3 318,1	+ 2,2	+ 3,9
Santé	593,7	521,1	+ 13,9	+ 12,9
Dommage aux biens	347,8	352,6	- 1,4	+ 6,0
TOTAL	30 801,8	27 667,8	+ 11,3	+ 12,2

⁽¹⁾ Cours moyen retenu pour le Brésil

Au 31.12.2014 : 1 € = 3,12 BRL

Au 31.12.2013 : 1 € = 2,87 BRL

Chiffre d'affaires en France – analyse par réseau de distribution

La Banque Postale

Le chiffre d'affaires de La Banque Postale s'établit à 9 702 M€, en hausse de 10,1%.

L'année 2014 est marquée par le renouvellement de la gamme épargne patrimoniale et haut de gamme avec le lancement de deux nouveaux produits en mai 2014 : Cachemire Patrimoine et Cachemire 2. Le lancement de cette nouvelle offre a rencontré un excellent accueil commercial qui s'est traduit par une collecte de plus de 3 Md€ en moins de huit mois.

Au global, le chiffre d'affaires épargne / retraite du réseau atteint 9 322 Md€, en hausse de 10,2% par rapport à 2013. Le chiffre d'affaires en unités de compte a quasiment doublé, passant de 620 M€ à 1 196 M€. Letaux d'UC progresse de 5,5 pb, à 12,8% à fin 2014. Outre le succès que constitue le lancement de ces deux nouveaux produits, les campagnes commerciales de réduction des frais ou d'optimisation du rendement financier conditionnées à un taux d'unités de compte, proposées tout au long de l'année 2014, ont permis cette performance.

Dans un contexte de marché du crédit très concurrentiel, le contrat LBP, qui a été reconnu comme le meilleur contrat du marché par l'observatoire BAO en 2014, a permis de protéger les encours de façon efficace, compte tenu de la rareté de contrat équivalent sur le marché. On constate ainsi sur l'exercice 2014 une croissance des primes de 6%.

Le chiffre d'affaires global en prévoyance / santé est en progression de 8,2%. La fin d'année a été marquée par une mise en avant de la Garantie Accident de la Vie et la préparation du lancement des nouvelles offres dépendance.

Caisses d'Epargne

L'activité des Caisses d'Epargne est en très forte hausse de 30,1% à 9 792 M€.

La croissance du chiffre d'affaires est portée en grande partie par les contrats Gestion Privée (qui progresse de 50%), mais également par le Grand Public (en hausse de 24%) grâce à deux campagnes promotionnelles.

Le taux d'UC progresse fortement et atteint 14,8% contre 11,4% en 2013.

La Prévoyance enregistre un rythme de croissance régulier, avec une progression à fin décembre 2014 de 6% du nombre de contrats vendus et une croissance de 14,6% du chiffre d'affaires à 179 M€. Depuis la mise en place de la garantie Maladies Redoutées au sein du produit « Garantie Famille », le nombre d'affaires nouvelles ne cesse d'augmenter avec une progression de 14% par rapport à 2013. Le succès du produit Ecureuil Solutions Obsèques est confirmé cette année avec une progression du nombre de contrats de +15% par rapport à 2013.

Dans un environnement réglementaire et consumériste de plus en plus contraignant, le segment assurance emprunteur poursuit sa bonne dynamique, le chiffre d'affaires à fin 2014 progresse de 4,7% à 754 M€.

AMETIS

Le chiffre d'affaires du réseau salarié s'élève à 531 M€ à fin décembre 2014, en quasi stabilité par rapport à 2013 (+1,2%), malgré la baisse du nombre de conseillers en activité.

Sur l'année et en lien avec les objectifs fixés au réseau pour améliorer la rentabilité du modèle sur le portefeuille de clients existants, l'activité de la force de vente a porté particulièrement sur la diversification de la collecte brute en UC et sur la vente de contrats de prévoyance.

En parallèle, conformément aux objectifs donnés à la force de vente de se développer sur le marché de la prévoyance et de la santé, des expériences ont été menées auprès de clients d'une institution de Prévoyance et d'une Mutuelle.

Etablissements financiers

Le chiffre d'affaires des établissements financiers s'élève à 1 498 M€, stable par rapport à 2012 (-0,4%).

En assurance emprunteur, l'année 2014 se caractérise par un contexte réglementaire qui se durcit, mais aussi par une concurrence très forte sur les taux de crédit. En complément de la Loi Lagarde, l'emprunteur a en effet la possibilité depuis juillet 2014 de solliciter une délégation externe jusqu'à la signature de son offre de prêt (Loi Moscovici) ou librement dans les 12 mois à compter de la signature de son offre de prêt (Loi Hamon). Dans un environnement réglementaire et consumériste de plus en plus contraignant, l'activité assurance emprunteur est restée soutenue.

Entreprises et collectivités locales

L'activité des entreprises et collectivités locales s'établit à 1 797 M€ en légère hausse par rapport à 2013 (+0,9%).

Le chiffre d'affaires retraite est en hausse de 4,5% à 697 M€ porté par des versements exceptionnels. Sur le segment risque, CNP Assurances a poursuivi sa politique de redressement de la rentabilité, les révisions tarifaires compensant les résiliations.

Mutuelles

A fin décembre 2014, le chiffre d'affaires réalisé sur les portefeuilles Mutuelles s'est élevé à 911 M€, dont 223 M€ par la filiale MFPrévoyance. Il est en hausse de 3,2% porté par le développement des offres prévoyance et dépendance lancé en 2013 et les révisions tarifaires.

Autres réseaux

L'année 2014 est marquée par la création d'un Département Epargne Patrimoniale, CNP Patrimoine, qui rassemble au sein d'une même structure l'ensemble des compétences de conception, gestion et développement avec pour finalité une meilleure proximité client, une plus grande réactivité et des services / produits sur mesure. L'activité 2014 de l'Epargne Haut de gamme en modèle ouvert a été multiplié par 8 grâce notamment à la conclusion de plusieurs affaires exceptionnelles.

Chiffre d'affaires Amérique latine – analyse par filialeCaixa Seguradora (Brésil)

La collecte brute du groupe Caixa Seguradora (hors Consórcios) atteint 3,2 Md€ en baisse de 7,0 % par rapport à 2013 impactée par un effet change défavorable. En devise locale, la collecte brute progresse de 2% grâce à une bonne dynamique sur les activités de prévoyance (+ 27 % à CC sur le + 32 % à CC sur l'Emprunteur). En revanche, l'activité Retraite est en repli (-15 % à CC) en lien notamment avec une réorientation des clients vers des produits moins risqués et une évolution du mix en faveur des produits à primes périodiques.

Dans un marché très concentré et en progression de 8,6 % à fin novembre 2014, la part de marché du groupe Caixa Seguradora baisse de 0,5 point pour s'établir à 4,7 %.

Chiffre d'affaires Europe hors France – analyse par filialeCNP UniCredit Vita (Italie)

La collecte brute de CNP Vita augmente de 9 % par rapport à 2013, à 2,8 Md€, dans un marché dynamique qui progresse de 43 % à fin décembre 2014. La part de marché de CNP Vita passe de 2,3 % en décembre 2013 à 2,0 % à fin décembre 2014.

CNP Barclays Vida y Pensiones (Espagne, Portugal, Italie)

La collecte brute de BVP progresse de 3 % par rapport à décembre 2013. La progression du segment Epargne (+ 8 % à 345 M€, grâce aux campagnes de début d'année) permet de compenser le ralentissement constaté sur l'activité Emprunteur (suite à l'arrêt de la commercialisation des produits à prime unique au profit de produits à primes périodiques).

CNP CIH ⁽²⁾ (Chypre, Grèce)

La collecte brute de CNP CIH est en baisse de 13 % par rapport à fin 2013 à 144 M€, marquée par un contexte économique peu favorable et une restructuration intervenue à Chypre et en Grèce.

⁽²⁾ Nouveau nom de CNP-LIH

Tableau récapitulatif du chiffre d'affaires par zone géographique et par partenaire/clientèle/filiale

<i>(en millions d'euros)</i>	Chiffre d'affaires IFRS		
	2014	2013	Evolution (en %)
La Banque Postale	9 702,3	8 810,7	+ 10,1
Caisses d'Epargne	9 792,5	7 725,5	+ 30,1
CNP Trésor	530,5	524,3	+ 1,2
Etablissements financiers France	1 498,0	1 503,6	- 0,4
Mutuelles	911,4	883,1	+ 3,2
Entreprises et collectivités locales	1 796,7	1 781,3	+ 0,9
Autres réseaux (France)	271,7	68,1	NS
TOTAL FRANCE	24 503,2	21 096,5	+ 16,2
Caixa Seguros (Brésil) ⁽¹⁾	2 828,7	3 018,5	- 6,3
CNP Seguros de Vida (Argentine) ⁽¹⁾	45,0	55,5	- 19,0
CNP Partners* (Espagne)	208,8	186,3	+ 12,1
CNP UniCredit Vita (Italie)	2 692,4	2 303,8	+ 16,9
CNP Cyprus Insurance Holdings (Chypre)	142,6	163,1	- 12,6
CNP Europe (Irlande)	7,8	20,7	- 62,2
CNP BVP (Portugal-Espagne-Italie)	312,6	288,8	+ 8,2
Succursales	60,8	534,5	- 88,6
TOTAL HORS FRANCE	6 298,6	6 571,3	- 4,2
TOTAL	30 801,8	27 667,8	+ 11,3

* Nouvelle dénomination pour CNP Vida

⁽¹⁾ Cours de change moyen : Argentine : 1€ = 10,77 PESOS - Brésil : 1€ = 3,12 BRL

3. Analyse des comptes

3.1. Comptes consolidés

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

Formation du résultat

Les principaux agrégats de gestion peuvent être résumés comme suit :

En millions d'euro	Zones géographiques			Compte propre	Total 2014	Total 2013	Variation (%)	Variation à change et périmètre constants (%)
	France	Amérique Latine	Europe hors France					
Collecte brute	24 715	3 203	3 601		31 519	28 513	10,5%	11,5%
Encours moyens					307 408	298 663	2,9%	2,7%
Chiffre d'affaires	24 503	2 874	3 425	-	30 802	27 668	11,3%	12,2%
PNA total	1 325	1 019	218		2 562	2 458	4,2%	8,0%
Revenus du compte propre				775	775	776	0,0%	1,3%
Frais de gestion	585	212	99		-896	-879	1,8%	3,8%
Résultat brut d'exploitation					2 442	2 354	3,7%	7,3%
Charges de financement					-178	-155	14,8%	14,8%
Mise en équivalence					3	3	31,9%	43,5%
IS					-824	-793	3,8%	7,7%
Intérêts minoritaires					-323	-321	0,5%	8,7%
Résultat net courant					1 121	1 087	3,1%	5,7%
Effet Fair Value et Plus et moins-values nettes					160	170	-29,4%	-29,1%
Eléments non courants					-201	-227	ns	ns
Résultat net					1 080	1 030	4,8%	7,5%

Le Résultat brut d'exploitation et le résultat net courant part du Groupe hors plus-values sont deux indicateurs majeurs de la communication du groupe CNP Assurances. Ils présentent la caractéristique d'être indépendants du rythme et de l'ampleur de réalisations de plus-values actions et immobilier revenant aux actionnaires et des conséquences des mouvements des marchés.

Le Résultat brut d'exploitation (RBE) est composé de trois éléments :

- le Produit net d'assurance (PNA) qui correspond à la marge avant frais de gestion générée par les contrats d'assurance ;
- les produits du compte propre qui correspondent principalement aux actifs adossés aux fonds propres ;
- les frais de gestion.

Les deux principaux indicateurs d'activités :

- le **chiffre d'affaires** de 30,8 Md€ (voir commentaires au § 2.2) ;
- les encours moyens gérés hors participation aux bénéficiaires différée qui ont connu en 2014 une progression de 2,9 %. Leur évolution totale résulte à la fois des primes encaissées, de la revalorisation des droits des assurés et des sorties de contrats.

Le **PNA total**, qui s'établit à 2 562 M€ au 31 décembre 2014, progresse de 4,2% (et de 8,0% à périmètre et change constant) par rapport au 31 décembre précédent porté par l'activité en Amérique latine (+7,1%, et +16,7% à périmètre et change constants), en Europe hors France (+11,5%) et dans une moindre mesure en France (+1,1%).

PNA France

L'évolution du PNA France (+14 M€ pour atteindre 1 325 M€) recouvre des évolutions contrastées.

Sur le segment Épargne/Retraite le PNA se contracte de 20 M€, la progression du PNA lié à l'évolution des encours de l'épargne ne suffit pas à compenser le renforcement des provisions associées à la baisse des taux s'agissant notamment des produits de retraite.

L'amélioration du PNA de l'Assurance Emprunteur permet au segment Prévoyance/Protection de croître de 34 M€ et d'absorber les effets de la baisse des taux.

PNA Amérique latine

Malgré l'évolution défavorable du change le PNA de l'Amérique latine progresse de 68 M€ (+7,1% et +16,7% à change et périmètre constant) pour atteindre 1 019 M€.

La croissance soutenue de l'activité de l'Assurance Emprunteur (+50,4% et +64,4% à change et périmètre constants) fait plus que compenser une contraction du PNA de l'Épargne/Retraite résultant de la baisse du change.

PNA Europe hors France

La progression de 11,5% (soit +22 M€) du PNA qui atteint 218 M€ résulte d'une évolution favorable de l'Épargne/Retraite qui avait subi en 2013 des renforcements de provisions techniques.

Les **revenus du compte propre** (776 M€), stables par rapport à l'exercice précédent, connaissent une évolution contrastée :

- à la hausse en France avec l'élargissement de l'encours obligataire et l'augmentation des dividendes en lien avec l'amélioration du rendement des actions, tandis que les revenus des portefeuilles de trésorerie se réduisent en raison de la baisse des taux.
- à la baisse en Amérique latine et en Europe hors France à la suite notamment d'une moindre réalisation de plus-values et d'un effet de change défavorable au Brésil.

Frais de gestion

Les coûts s'inscrivent en hausse de 1,8% par rapport à 2013 et de 3,8% à change et périmètre constants.

Sur le périmètre France les coûts progressent de 1,2% pour atteindre 585 M€. La hausse des dépenses informatiques liées au développement des produits et l'alourdissement de la contribution sociale de solidarité assise sur le chiffre d'affaires expliquent l'évolution des frais malgré les baisses constatées sur les activités de gestion, sur les fonctions support et corporate, et sur les activités de développement et d'animation commerciale.

En Amérique Latine, les frais progressent de 5,8% à 212 M€ et de 14,3% à change et périmètre constants. Au Brésil, les frais hors taxes enregistrent une progression de 8,1% légèrement supérieure à celle de l'inflation (+6,4%) ; le coefficient d'exploitation (frais de gestion / PNA) évolue favorablement.

En Europe hors France, les frais de gestion baissent de 2,3% du fait principalement de la diminution des frais généraux à Chypre à la suite du plan de départs volontaires mis en place fin 2013.

Au total le coefficient d'exploitation du Groupe s'améliore de 0,8 point à 35% grâce à la progression du PNA dans un environnement de maîtrise des coûts.

Résultat brut d'exploitation

La progression du RBE du groupe de 3,7% provient de la France (+4,4%) et de l'Amérique latine (+3,8% et +13,6% à change et périmètre constants).

Le RBE de la Prévoyance/Protection/IARD (1 068 M€) progresse de 9,2% alors que celui de l'Épargne/Retraite (1 373 M€) reste au même niveau qu'en 2013.

Charges de financement

L'alourdissement du coût du financement provient de l'effet en année pleine de l'émission de 500 M\$ de 2013 et de l'émission de 500 M€ de juin 2014.

Impôts sur les sociétés

Le taux d'impôt croît légèrement passant de 36,1 % en 2013 à 36,4 % en 2014 du fait de la taxe sur les versements de dividendes en numéraire en France.

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

Les plus-values proviennent principalement de cessions de titres ayant fait l'objet de dépréciation.

Ces éléments comprenaient l'exercice précédent une dépréciation de la participation chypriote pour 50 M€, dont 45 M€ sur l'écart d'acquisition et 5 M€ sur la valeur de portefeuille) et une provision pour pertes sur les autres actifs chypriotes de 13 M€.

Éléments non courants

Les éléments non courants correspondent aux renforcements de provisions pour 161 M€ (260 M€ avant impôt) en 2014 contre 225 M€ en 2013 (362 M€ avant impôt) et à la sanction de 40 M€ de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) au titre des contrats non réclamés.

Résultat net part du Groupe

Il s'élève à 1 080 M€ en augmentation de 4,8% par rapport à 2013. A change et périmètre constants il progresse de 7,5%.

La contribution de la France au RNPG est de 757 M€, en baisse de 3,4% alors que le résultat net courant progresse de 3,2%.

Le RNPG de l'Amérique latine progresse de 5,3% à 278 M€ (+15,6% à change et périmètre constants) et représente plus du quart du RNPG, celui de l'Europe hors France s'établit à 44 M€.

Bilan consolidé au 31 décembre 2014

Au 31 décembre 2014, le total du bilan consolidé s'élève à 395,4 Md€ au total contre 365,4 Md€ au 31 décembre 2013 soit une augmentation de 8,2 %.

Sur cet ensemble, les passifs relatifs aux contrats représentent 344,4 Md€, en augmentation de 7,6% par rapport au 31 décembre 2013.

Hors variation de participation aux bénéfices différée, la croissance des passifs relatifs aux contrats est de 3,8 % et celle des passifs moyens relatifs aux contrats est de 2,9 % par rapport à l'exercice précédent.

Les capitaux propres part du Groupe qui s'élèvent à 16 680 M€ augmentent de 2 054 M€ par rapport au 31 décembre 2013. L'évolution des capitaux propres s'explique principalement par le résultat de l'exercice 2014 (+1 080 M€), les dividendes versés (- 529 M€), l'effet de la réévaluation sur les capitaux propres (+1077 M€), l'émission de titres super subordonnés (+494 M€), les intérêts relatifs aux titres super subordonnés (-60 M€).

Les capitaux propres comportent les titres super subordonnés (TSS) (2 635 M€) classés en capitaux propres suite à la réponse de l'IFRIC de novembre 2006.

Couverture de la marge de solvabilité

L'estimation de la marge de solvabilité, effectuée sur la base des fonds propres consolidés selon les normes françaises conformément aux modalités définies par l'Autorité de Contrôle Prudentiel, montre que le niveau minimum de la marge réglementaire de solvabilité des entreprises d'assurances est couvert à 118 % contre 115 % au 31.12.2013. L'amélioration du taux de couverture résulte notamment des deux émissions de titres subordonnés de 500 M€ chacune, intervenues en 2014. Ce taux de couverture est calculé après dividendes hors plus ou moins-values non réalisées, en prenant en compte et les titres subordonnés et déduction faite des éléments incorporels (403 % y compris plus-values latentes contre 302 % en 2013).

Évolution des placements consolidés et gestion financière

Les placements des activités d'assurance du groupe CNP Assurances au 31 décembre 2014 atteignent 367,1 Md€, en progression de 6,5% du fait de la croissance des encours conjuguée à l'évolution des marchés financiers.

Les titres disponibles à la vente représentent, au 31 décembre 2014, 77,7 % des placements ventilés par intention de gestion, les titres de transaction 18,7 %, les titres conservés jusqu'à l'échéance et les autres placements (essentiellement les immeubles de placement, les prêts et les instruments dérivés) 3,6 %.

3.2. Comptes sociaux de CNP Assurances (normes françaises)**Chiffre d'affaires**

L'activité de CNP Assurances a été portée par le dynamisme du marché vie-capitalisation.

En millions d'euros	31.12.2014	31.12.2013	2014/2013	31.12.2012
Chiffre d'affaires assurances individuelles	19 030	15 712	21,1 %	16 112
Chiffre d'affaires assurances collectives	2 959	3 274	-9,6 %	2 930
TOTAL	21 989	18 985	15,8 %	19 042

Assurances individuelles

La progression du chiffre d'affaires provient aussi bien des produits en euros que des produits en unités de compte.

Assurances collectives

Le chiffre d'affaires décès se stabilise à un niveau élevé.

Le chiffre d'affaires de la retraite avait bénéficié en 2013 de la conclusion d'un important contrat de retraite.

En millions d'euros	31.12.2014	31.12.2013	2014/2013	31.12.2012
Décès	1 905	1 921	-0,8 %	1 834
Retraite	1 034	1 333	-22,4 %	1 076
Dommages corporels	20	20	0 %	20
TOTAL	2 959	3 274	-9,6 %	2 930

Résultat

Le résultat net de CNP Assurances diminue de 2,9% et s'élève à 714,1 M€ contre 735,3 M€ en 2013.

Capitaux propres

Les capitaux propres qui s'élevaient à 8 896,5 M€ au 31 décembre 2013 atteignent 9 093,9 M€ au 31 décembre 2014. L'évolution provient principalement du dividende payé en 2014 (- 529 M€), du résultat de l'exercice 2014 (714,10 M€) et des mouvements de réserve de capitalisation (10,3M€).

Délais de paiement

CNP Assurances effectue le règlement des factures de ses fournisseurs dans les délais fixés par la loi et au maximum de 45 jours fin de mois. Des délais inférieurs peuvent être également accordés en fonction des situations.

3.3. Activité des principales filiales consolidées**CNP IAM**

Dans les comptes sociaux le chiffre d'affaires de CNP IAM s'élève à 2 244 M€, stable par rapport à 2013 (2 216M€) et le résultat est de -72,4 M€ au 31.12.2014 contre -41,5 M€ l'exercice précédent pénalisé par l'impact de la baisse des taux.

La contribution au résultat net consolidé part du groupe est de -33,7 M€ contre -28 M€ en 2013.

CAIXA Seguradora

Les résultats de CAIXA Seguradora exprimés en € sont pénalisés par un effet change défavorable de -8,7 %, le cours de conversion moyen passant de 2,87 R\$/€ en 2013 à 3,12 R\$/€ en 2014.

Le PNA du groupe CAIXA Seguros (y compris l'activité Consórcios) progresse de +7,4 % (+16,4 % à change et périmètre constants) par rapport à 2013. Cette progression est portée par la croissance des activités de prévoyance, risques IARD et emprunteurs (chiffre d'affaires) et par des gains techniques sur les activités emprunteurs notamment. Les revenus du compte propre baissent de 20,5 % impactés notamment par l'effet change. Les frais généraux progressent de 7 % en euro, bénéficiant d'un effet change favorable. Les frais hors taxe à change et périmètre constants progressent de 8,1%. Le ratio d'exploitation s'améliore légèrement passant de 20% à fin 2013 à 19,9 % à fin 2014. Au global, le RBE s'élève à 890 M€ en croissance de 4 % par rapport à 2013.

La contribution au résultat net part du groupe atteint 274 M€ en croissance de +5,6% par rapport à 2013.

CNP UniCredit Vita

Le PNA total progresse de 15 % notamment du fait de la hausse de 25% du PNA de l'activité Epargne, impacté favorablement en 2014 par la croissance de l'activité UC principalement. Les frais généraux qui s'élèvent à 32 M€ sont en baisse de 1% ; le coefficient d'exploitation passe de 40 % en 2013 à 34 % en 2014 du fait de la progression du PNA. Le RBE atteint 70 M€, en baisse de 3 % du fait d'un effet base en 2013 dans les revenus du compte propre (+9% hors effets techniques).

La contribution au résultat net IFRS part du groupe atteint 27 M€, en hausse de 3 % par rapport à 2013.

CNP Barclays Vida y Pensiones (CNP BVP)

Le PNA baisse de 6% par rapport à 2013, sous l'effet d'une baisse des volumes en assurances Emprunteurs et de la diminution des marges financières suite aux opérations de derisking des portefeuilles d'investissements opérées en 2013. Les frais généraux baissent de 7% grâce à la renégociation des contrats fournisseurs notamment en Italie et à la diminution des frais du personnel. Les revenus du compte propre sont stables par rapport à 2013 hors effet des plus-values réalisées pour 1 M€. Au global, la filiale affiche un RBE après amortissement de l'In-Force et de la VDA (valeur réseau) de 38 M€, en baisse de 8% par rapport à 2013.

La contribution au résultat net IFRS part du groupe, après amortissement de l'In-Force et de la VDA, ressort à 13 M€ (-13 % / 2013).

CNP CIH

Le PNA est stable par rapport à 2013 et il s'établit à 42 M€. Les revenus du compte propre baissent de 20%, du fait de la baisse des produits financiers. Avec une diminution de 13% des frais généraux suite notamment au plan de départ volontaire instauré en 2013, le coefficient d'exploitation passe de 61% en 2013 à 52% en 2014. Au global, le RBE après amortissement de l'In-Force progresse de 15% à 23 M€.

La contribution au résultat net IFRS part du groupe, après amortissement de l'In-Force atteint 8,7 M€. En 2013 la contribution s'élevait à -57,5 M€ après dépréciation du Goodwill de 45 M€ et amortissement accéléré et exceptionnel de l'In-Force de 5 M€, net d'impôt et de minoritaires.

4. Perspectives de développement

CNP Assurances axera son développement autour de trois axes :

la poursuite de l'inflexion stratégique vers les métiers de prévoyance/protection, s'agissant de métiers à fort potentiel qui permettent d'optimiser l'emploi des fonds propres pour des raisons de diversification et d'orientation vers des risques techniques plutôt que financiers,

le renouvellement des accords de partenariat avec nos grands réseaux dans une logique visant à protéger les encours et à permettre un développement dans les métiers de prévoyance/protection,

l'enrichissement de l'offre produits et le développement des canaux de distribution au Brésil pour répondre à la demande d'une classe moyenne émergente.

5. Facteurs de risque

Introduction : rappel du contexte macroéconomique

L'environnement économique et financier dans lequel a évolué le groupe CNP Assurances en 2014 fait l'objet d'un développement au paragraphe 2.1.

De nombreux risques décrits ci-dessous sont inhérents à la nature des activités de CNP Assurances et à l'environnement économique, concurrentiel et réglementaire dans lequel s'exercent ces activités.

Compte tenu des multiples éventualités et incertitudes liées à ces risques, le groupe CNP Assurances n'est pas toujours en mesure d'en quantifier l'impact avec un degré suffisamment pertinent de précision. Il a néanmoins été mis en place de nombreux processus de gestion des risques ainsi que des procédures et contrôles afin de surveiller et gérer les risques de façon permanente. Ces processus, procédures et contrôles de risques sont détaillés dans le « rapport du président du conseil d'administration de CNP Assurances » et dans le chapitre 7 « organisation de la gouvernance » de ce document.

Si les principaux risques auxquels le Groupe est exposé sont ainsi identifiés ci-après, cette présentation ne saurait en revanche constituer une liste exhaustive. En particulier, d'autres risques inconnus à ce jour ou bien considérés pour l'heure comme mineurs ou non significatifs pourraient dans le futur affecter significativement le Groupe.

Les éléments présentés dans ce chapitre « Facteurs de Risques » abordent la nature des facteurs de risques auxquels CNP Assurances peut être exposé, leur ampleur et l'impact que ces risques pourraient avoir sur les résultats et le patrimoine du Groupe.

En complément des chapitres sur le dispositif général de maîtrise des risques et des procédures de contrôle interne du rapport du président du conseil d'administration de CNP Assurances et du chapitre 7 sur l'organisation de la gouvernance de CNP Assurances, sont successivement exposés les éléments suivants :

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

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

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

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

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

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

À ces contrats s'ajoutent des contrats dommages et responsabilité civile commercialisés par les filiales Caixa Seguros au Brésil et CNP Cyprus Insurance Holdings à Chypre et en Grèce. La part des engagements au titre des contrats dommages et responsabilité civile est marginale, comparativement aux engagements attachés à la personne garantis par le groupe CNP Assurances.

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

Le groupe CNP Assurances peut être aussi exposé à des risques émergents, à savoir des risques nouveaux ou en constante évolution, ce qui rend leur impact particulièrement incertain. Tous les risques actuellement inconnus ou considérés comme mineurs pourraient dans le futur s'avérer importants et impacter significativement le Groupe.

Les risques émergents font l'objet d'un processus particulier d'identification et d'analyse. La surveillance inclut une veille sur les publications scientifiques, de marché, la réglementation, les décisions de justice, etc.

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

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

Au sein de ces catégories de contrats, on distingue :

- les contrats ou supports libellés en euros pour lesquels l'assureur peut accorder un taux minimum garanti, complété d'une participation aux bénéficiaires. Cette garantie est offerte pour une durée limitée (cf. note 24.4 des comptes consolidés : risque de taux garantis des passifs relatifs aux contrats).

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

- les contrats en unités de compte pour lesquels l'assuré supporte le risque financier et pour lesquels l'engagement de l'assureur correspond aux garanties complémentaires proposées, de type garantie de capital en cas de décès. La conjonction d'une dégradation des marchés financiers et d'une sinistralité supérieure à celle anticipée serait à même de dégrader les résultats de l'activité sur ce type de produits.

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

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

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

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

Les contrats de prévoyance génèrent des risques de nature essentiellement technique

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

Le groupe CNP Assurances définit une politique de sélection des risques et de réassurance et met en œuvre un suivi statistique des populations couvertes et de leur sinistralité.

L'aggravation observée ces dernières années de la sinistralité sur les garanties d'incapacité de travail incluses dans les contrats d'assurance emprunteur et de prévoyance, notamment collective, a conduit à revoir en conséquence les tarifs de ces produits.

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

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

Les activités du Groupe peuvent être affectées par la survenance de catastrophes naturelles ou humaines.

Bien que l'activité du groupe CNP Assurances soit concentrée principalement sur l'assurance de personnes, la multiplication d'événements climatiques au niveau mondial, les actes de terrorisme, l'apparition ou le développement de pandémies telles que les virus H5N1 ou Ebola, ou les éventuelles conséquences du réchauffement climatique pourraient, outre les dégâts et impacts immédiats qu'ils occasionnent, avoir des conséquences sur le résultat de certaines de ses activités.

Le Groupe est confronté au risque de concentration

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

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

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

Le Groupe établit un programme de couverture pour limiter les risques

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

- une politique de Groupe qui intègre les contrats de CNP Assurances et de ses filiales
- une protection globale du compte d'exploitation *via* des couvertures en réassurance non proportionnelle, adaptées à la taille du groupe CNP Assurances et à sa capacité à porter les risques
- le partage des risques pris sur des affaires nouvelles de grande taille en prévoyance.

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

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

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

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

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

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

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

Des méthodes statistiques et actuarielles sont employées pour :

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

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

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

Même si les hypothèses utilisées semblent raisonnables à la date à laquelle elles sont évaluées, un écart entre les hypothèses retenues et l'expérience future est envisageable. En particulier, l'évolution des hypothèses techniques ou des marchés financiers peuvent influencer sur le niveau de provisionnement, les dépenses de souscription ainsi que la valeur intrinsèque et la valeur des affaires nouvelles, et avoir un effet négatif sur le résultat consolidé et sur la solvabilité du groupe CNP Assurances (cf. note 22.4 : « sensibilité de la MCEV[®] aux risques de marché » des comptes consolidés).

5.2. Facteurs de risques liés aux marchés financiers

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

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

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

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

Le Groupe est exposé à la baisse des taux

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

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

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

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

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

Les simulations actif/passif dans les scénarios de baisse des taux confirment ces mécanismes, mais l'impact négatif reste limité pour CNP Assurances grâce à la mise en application, depuis plusieurs années, de mesures de limitation des garanties de taux ainsi qu'une gestion dynamique des placements.

En 2014, l'exposition du Groupe CNP Assurances au risque de baisse des taux a augmenté, du fait de la baisse de l'ensemble des taux européens.

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

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

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

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

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

Au passif :

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

À l'actif :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Afin de gérer au mieux ce risque, CNP Assurances encadre les différentes prises de risques par un jeu de limites et diversifie son portefeuille. En outre, ces investissements font l'objet d'une surveillance constante.

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

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

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

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

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

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

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

Après les difficultés rencontrées par les émetteurs privés en 2008 et 2009, le risque lié aux émetteurs souverains a marqué les années 2011 à 2013. La crise survenue sur la dette grecque a accru les incertitudes pesant sur la capacité des émetteurs souverains à assurer le service de leur dette. Ces incertitudes ont pesé en particulier sur des États européens, comme l'Italie, l'Espagne et le Portugal, malgré la mise en place de plans européens de soutien.

Le bilan de CNP Assurances, largement investi en titres européens et en particulier français, est naturellement sensible à un élargissement des *spreads*. Une hausse des taux d'intérêt couplée à une vague de rachats déclencherait des réalisations de moins-values obligataires qui pourraient impacter les fonds propres de l'entreprise. Depuis 2011, ces risques font l'objet d'une attention particulière concernant les dettes des États périphériques de la zone euro : le Groupe est sensible aux dettes de l'Espagne, de l'Italie et du Portugal dans lesquels des filiales sont implantées. Il a renforcé sa surveillance sur l'évolution de ces pays et le suivi de son exposition à leur dette souveraine, qui a ainsi été réduite depuis 3 ans.

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

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

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

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

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

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

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

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

Le groupe CNP Assurances est exposé au risque de baisse de la valorisation ainsi que des rendements des actions

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

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

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

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

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

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

Les marchés actions européens et hors de l'europe, bien qu'en nette reprise depuis mi-2012, , sont restés volatils et peuvent être soumis à d'importantes fluctuations (cf. note 22.4 : « sensibilité de la MCEV[®] aux risques de marché » des comptes consolidés).

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

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

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

La valeur des actifs immobiliers, détenus directement ou à travers des fonds, est par ailleurs exposée aux risques tant de variation des revenus locatifs que du marché de l'investissement lui-même mais potentiellement aussi aux risques d'obsolescence réglementaire des immeubles (sur la réduction des consommations énergétiques par exemple) qui pourraient engendrer une perte de valeur en cas de vente des actifs, ou des frais supplémentaires pour restaurer la valeur perdue de ces actifs.

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

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

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

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

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

CNP Assurances encourt un risque de change

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

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

Les portefeuilles d'actifs des autres entités du Groupe (hors Brésil) sont principalement investis en valeurs de la zone euro. L'exposition au risque de change au titre des portefeuilles d'investissement est donc limitée.

Par ailleurs, le rapport du président du conseil d'administration de CNP Assurances présente une analyse de l'exposition au risque de change.

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

Cf. tableaux dans les comptes consolidés », notes 11.1 « passifs subordonnés » et 9.7 « instruments dérivés de couverture »

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les principaux risques induits par la mise en place de la sous-traitance sont régulièrement examinés : respect de la réglementation en particulier délit de marchandage, dépendance, perte de savoir-faire, conflit d'intérêt... Les conditions sont réunies pour que les zones de fragilité identifiées soient progressivement sécurisées. La démarche, partagée par l'ensemble du Groupe, est en cours de déploiement dans les principales filiales.

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

Plusieurs éléments du cadre normatif de l'activité d'assurance ont évolué récemment, notamment autour de l'accord national interprofessionnel portant sur la protection sociale complémentaire.

Le suivi des normes met en exergue les risques de non-conformité auxquels CNP Assurances doit faire face en raison de la diversité de ses activités.

Dans le modèle d'affaires de CNP Assurances en France, la présentation des opérations d'assurance vie qui relève de la responsabilité de l'assureur est le plus souvent réalisée par des partenaires. Les produits proposés ainsi que les documents contractuels et commerciaux présentés aux clients doivent garantir à l'entreprise un niveau de sécurité juridique approprié, et permettre à l'assuré de connaître avec précision le contenu et l'étendue des garanties qu'il a contractées ou des propositions commerciales qui lui sont faites.

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

Soucieuse de la qualité de ses services aux clients, CNP Assurances a déployé depuis plusieurs années une politique de certification qualité de ses principales procédures selon des normes professionnelles reconnues (ISO 9001 pour les activités de gestion ou commerciales, CMMI ou ITIL pour les activités informatiques). Les nouveaux textes réglementaires ainsi que les recommandations publiées par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution sont à chaque fois l'occasion de renforcer ou réorganiser des procédures. L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution a néanmoins décidé d'appliquer une amende à l'encontre de CNP Assurances à la suite d'un contrôle portant sur le traitement des contrats non réclamés, contrôle qui par ailleurs a concerné plusieurs grands établissements de la place.

Le volume de nouveaux contentieux clients est stable en France au cours des trois dernières années. Le recours à la médiation est quant à lui en augmentation favorisée par l'indication désormais systématique des modalités de saisine dans les courriers de gestion. Les requêtes de ce type en provenance des assurés restent cependant peu fréquentes au regard du nombre de contrats gérés par CNP Assurances. Ces contentieux font l'objet d'une provision à hauteur de l'enjeu financier considéré.

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

La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme constitue une préoccupation quotidienne du groupe CNP Assurances, qui est par nature exposée à ces risques.

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

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

Les filiales étrangères du Groupe sont également mobilisées ; elles se sont engagées, par la signature d'une attestation, à respecter la réglementation locale et au minimum les exigences françaises qui leur ont été communiquées.

L'écoute des observations de l'ACPR et la participation aux travaux de place, permettront d'anticiper les adaptations nécessaires du dispositif, en particulier dans la perspective de l'adoption de la 4^{ème} directive CEE qui nécessitera le renforcement du dispositif de prévention.

Par ailleurs, le risque de fraude existe. S'appuyant sur la logique et le savoir-faire déployés pour la lutte anti-blanchiment, les contrôles réalisés par les partenaires et les services gestionnaires de CNP Assurances d'une part, et l'analyse des données sur flux financiers des contrats d'autre part, ont été consolidés. Les suspicions de fraude, internes ou externes, détectées par les services gestionnaires de même que les manquements déontologiques des commerciaux ou les abus de faiblesse font l'objet d'un examen approfondi par les services spécialisés de CNP Assurances et donnent lieu à un rapport circonstancié et d'éventuelles préconisations si nécessaire.

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

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

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

Les assurances souscrites et le niveau d'auto-assurance sont fonction des activités, de la taille et de la sinistralité des principales entités du groupe CNP Assurances.

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

Ce plan a vocation, en cas de crise, à permettre la mise en place des actions immédiates nécessaires à la reprise des activités pour fournir ainsi un niveau de service suffisant aux clients et aux partenaires avec une interruption minimum. La pertinence et l'efficacité du plan de continuité de l'entreprise sont évaluées concrètement, plusieurs fois par an, grâce à des exercices de crise réalisés sur les différents sites de CNP Assurances.

Ce dispositif général Groupe appuyé sur le triptyque – gestion de crise, site de repli utilisateurs, plan de secours informatique – est essentiel à l'entreprise : il fait l'objet d'une attention particulière afin de l'améliorer et l'adapter de façon continue. En particulier, des plans d'actions sont en cours pour renforcer : la gestion des sinistres de grande ampleur, le plan de secours informatique, les plans de continuité des sous-traitants majeurs ou encore le déploiement à l'international.

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

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

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

Le Groupe déploie des moyens pour assurer la sécurité des systèmes d'information, la fluidité des processus de gestion et l'intégrité des données, mais ces systèmes pourraient être soumis à des difficultés techniques susceptibles d'avoir un impact négatif sur son activité.

Le Groupe pourrait être soumis à des risques sociaux ou environnementaux

Enfin, l'entreprise expose sa réputation en cas de manquements dans les domaines liés à sa gestion des ressources humaines (risques psychosociaux, non-respect de l'égalité homme/femme...). De même, son image pourrait être ternie par une mauvaise gestion de son parc forestier ou immobilier (risque environnemental notamment).

5.4. Autres facteurs de risques

La législation fiscale est susceptible d'avoir un impact important sur la situation du groupe CNP Assurances

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

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

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

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

Toute dégradation du rating du groupe CNP Assurances pourrait se traduire par un renchérissement du coût de sa dette

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

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

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

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

Risques liés aux partenariats stratégiques

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ainsi, CNP Assurances a conclu en novembre 2014 un protocole d'accord préliminaire détaillant les modalités envisagées de mise en œuvre du projet de partenariat renouvelé entre CNP Assurances et le Groupe BPCE, d'une durée de 7 ans à compter du 1^{er} janvier 2016.

Par ailleurs, CNP Assurances a cédé en décembre 2014 à Barclays Bank sa participation de 50% dans la société espagnole CNP BVP (CNP Barclays Vida y Pensiones) pour un montant global de 453 MEUR, y compris dividendes exceptionnels. Sous réserve notamment de l'accord des autorités de concurrence et du régulateur espagnol de l'assurance, le closing de cette opération est prévu avant la fin du 1^{er} semestre 2015.

Enfin, CNP Assurances a finalisé avec Banco Santander un partenariat stratégique de long terme en assurance en Europe, sous la forme de l'acquisition de 51 % des filiales d'assurance vie et non-vie de Santander Consumer Finance et la conclusion d'un accord de distribution exclusif de long terme portant sur l'ensemble des produits d'assurance de protection dans les 10 pays européens où Santander Consumer Finance est présent (Allemagne, Pologne, Italie, Espagne, Autriche, Portugal, Norvège, Suède, Danemark et Finlande)..

Risques liés à la mise en place de nouvelles réglementations

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

Des incertitudes persistent encore quant aux modalités précises de l'application des futures règles prudentielles. Dans ces conditions, le groupe CNP Assurances pourrait être amené à changer en conséquence le profil de ses investissements. Cela pourrait ainsi entraîner des adaptations des travaux déjà effectués et ainsi une augmentation des coûts de mise en œuvre.

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

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

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

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

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



6.1. Responsabilité sociétale du groupe CNP Assurances

6.1.1. L'historique de notre engagement

2003 Le rôle fondateur de notre adhésion au Pacte Mondial

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

En adhérant au Pacte Mondial dès 2003, CNP Assurances a conforté son engagement à respecter ces valeurs fondamentales, à lutter contre la corruption et à protéger l'environnement. CNP Argentine, le groupe Caixa Seguradora et CNP UniCredit Vita ont également adhéré au Pacte.

2009 Un engagement relayé dans le secteur de l'assurance

CNP Assurances a pris une part active au lancement de la charte développement durable de l'Association Française de l'Assurance en 2009. Elle s'y est engagée sur les enjeux majeurs de responsabilité sociale de l'activité d'assurance : participer à la réduction des vulnérabilités sociales, contribuer à la lutte contre le changement climatique, accompagner le développement économique et favoriser la politique d'investissement responsable.

2011 Un engagement renforcé dans notre métier d'assureur

En 2011, CNP Assurances a adhéré aux Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) des Nations Unies, marquant ainsi une nouvelle étape dans son engagement d'investisseur responsable.

Un déploiement coordonné dans les filiales et partagé avec ses partenaires

Conformément au modèle d'affaire du Groupe, les principales filiales associent un ou plusieurs partenaires locaux, le plus souvent des acteurs bancaires chargés de la distribution des produits. La démarche RSE est définie par la filiale en cohérence avec les principes du Groupe. Des échanges réguliers ont lieu. Les indicateurs de déploiement sont partagés.

6.1.2. Les composantes de la démarche RSE

La démarche RSE du groupe CNP Assurances est structurée autour de quatre engagements forts, qui inspirent l'ensemble des actions.

Pour une protection de tous :

- Contribution à la lutte contre l'exclusion financière
- Conception de produits et services à avantage sociétal
- Satisfaction des assurés

Pour une économie durable :

- Investissements responsables
- Soutien aux enjeux d'avenir : les PME et la transition énergétique et écologique
- Achats responsables

Pour une entreprise attractive :

- Développer les compétences en ligne avec la stratégie du Groupe
- Proposer un environnement de travail propice au bien-être et à la performance
- Déployer une politique d'égalité professionnelle engagée

Pour une société humaine :

- Réduction de l'empreinte environnementale
- Gestion de l'impact carbone
- Maîtrise de notre impact local

6.1.2.1. Dialogue avec les parties prenantes

Des actions de dialogue ou des mesures de satisfaction sont régulièrement menées auprès des principales parties prenantes.

Ainsi, en sus du dialogue social institutionnel, et du suivi du baromètre social interne, un diagnostic sur les risques psychosociaux en 2013 a permis de mieux cerner la perception des collaborateurs sur leur environnement de travail. Par ailleurs, dans le cadre de la réorganisation des directions de CNP Assurances une enquête directe auprès des collaborateurs a été réalisée en deux vagues dont les résultats sont partagés en CHSCT. CNP CIH a effectué une enquête sociale auprès du personnel de ses filiales CNP Cyprialife et CNP Asfalistiki.

Des enquêtes de satisfaction régulières sont réalisées directement auprès des assurés mais aussi auprès de nos partenaires distributeurs, en France comme à l'international. Elles permettent d'améliorer le dispositif d'écoute clients. De plus, CNP Assurances et ses principales filiales effectuent des études qualitatives et quantitatives, afin d'anticiper les besoins résultant des évolutions sociales et démographiques (cf. Satisfaction des assurés 6.2.3.).

CNP Assurances engage aussi un dialogue avec les sociétés dont elle est actionnaire lorsque les veilles ISR trimestrielles révèlent des problèmes, *via* les gérants d'actifs ou directement en amont des assemblées générales. CNP Assurances participe activement aux travaux de la FFSA en matière de RSE. Elle est membre de l'Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprise (ORSE) et de son Club Finance, qui regroupe entreprises et parties prenantes (ONG et organisations syndicales). En 2014, CNP Assurances a adhéré au Cercle des institutionnels de Novethic (média spécialiste de l'économie responsable). Les filiales internationales participent aussi aux instances professionnelles locales. Le groupe Caixa Seguradora procède annuellement à l'évaluation de sa responsabilité sociale avec l'institut Ethos.

6.1.2.2. Création de valeur partagée & plus-value sociale

Être un assureur responsable, c'est pour CNP Assurances être un intermédiaire financier éclairé entre l'assuré et l'économie soumise aux aléas. CNP Assurances permet aux assurés de se protéger en minimisant leur exposition aux risques de la vie. Sa très bonne capacité d'évaluation des risques et sa stratégie d'investissement de long terme, permettent à CNP Assurances de tenir ses engagements. Au-delà de ces engagements, qui sont constitutifs de l'offre assurantielle, CNP Assurances innove en proposant de véritables plus-values sociétales.

6.1.3. La RSE en actions

Le rapport qui suit expose, chiffres à l'appui, l'ensemble du plan d'action RSE du Groupe : les priorités de chaque composante de la démarche et les actions complémentaires déployées. Les questions relatives à la gouvernance et aux Risques RSE sont traitées dans le chapitre 7 « Organisation de la gouvernance ».

Ce rapport couvre toutes les entités du groupe CNP Assurances consolidées. Il a été rédigé conformément aux dispositions des articles R. 225-104 à R. 225-105-2 du code de commerce et la table de concordance permet de retrouver les éléments réglementaires. L'un des commissaires aux comptes a procédé à des travaux visant à vérifier la présence et la sincérité des informations relevant de l'article 225 du code de commerce. Les informations les plus importantes ont fait l'objet d'une revue de sincérité, qui inclut notamment des tests de détail sur les indicateurs quantitatifs correspondants ; les autres informations ont fait l'objet d'une revue de cohérence globale comme indiqué dans le tableau de concordance en fin de chapitre.

Les indicateurs de responsabilité sociale seront détaillés par entité et communiqués dans un document dédié « Bilan RSE 2014 ». Le groupe Caixa Seguradora réalise un rapport développement durable disponible sur le site www.cuidardofuturo.com.br.

6.1.3.1. Les instances de pilotage de la RSE

CNP Assurances est dotée d'un service développement durable rattaché directement au directeur général, qui s'appuie sur les directions supports. Elle rend compte par ailleurs de ses activités et ses objectifs au Conseil d'administration et au Président.

Le Green group est en charge des problématiques RSE en Italie. Depuis 2013 des indicateurs de développement durable sont intégrés au tableau de bord trimestriel du comité de direction.

Le groupe Caixa Seguradora, en plus de son comité développement durable, a mis en place en 2013 l'institut Caixa Seguros qui renforce ses programmes stratégiques sociaux, environnementaux et culturels.

Fin 2014, les actions RSE de CNP Argentine ont été intégrées dans le pilotage des objectifs stratégiques.

6.1.3.2. Une mesure de la performance extra-financière

Objectifs de CNP Assurances : bilan fin 2014

- intégrer la RSE au cœur de sa stratégie : lancement des actions accompagnant la nouvelle ambition « créer de la valeur pour toutes les parties prenantes de CNP Assurances dans une logique d'assureur et d'investisseur responsable ». Par exemple :
 - Rédaction d'une Charte Investisseur Responsable partagée rappelant les principes et les responsabilités des acteurs concernés directement et indirectement,
 - Mise à disposition des Business Units d'une plaquette « L'engagement sociétal de CNP Assurances » pour communication aux partenaires distributeurs et/ou assurés.
- évaluer les fournisseurs sous l'angle RSE : 37 % du montant des achats
- poursuivre la réduction des émissions de CO₂ par ETP pour le fonctionnement interne atteint : près de - 2,5% par rapport à 2013.

Notation extra-financière 2014 du titre CNP Assurances

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

Synthèse des notations (non sollicitées)

Agence de notation	Notation extra-financière	Commentaire	Référence méthodologique
Sustainalytics	83/100 - août 2014	5 sur 94 – secteur assurance monde	http://www.sustainalytics.com/sustainalytics-global-platform
Oekom	Prime C+ - mars 2013		http://www.oekom-research.com/index_fr.php?content=corporate-rating
Vigéo	54/100 notation 2014°	7 sur 37 – secteur assurance	www.vigeo.com
CDP	89 B	8 ^{ème} sur 12	

Présence du titre CNP Assurances dans les indices ISR

Le titre est intégré à plusieurs indices ISR européens. Il a notamment été reconduit dans l'indice « Ethibel Sustainability Index EXCELLENCE Europe » et dans l'indice « Nyse Euronext Vigéo – Eurozone 120 » et MSCI Global Sustainability Indexes.

6.2. Pour une protection de tous

Le groupe CNP Assurances souhaite offrir à l'assuré, quel qu'il soit, des garanties au plus proche de son quotidien, de ses besoins mais aussi de ses capacités. Cet objectif est ambitieux car le Groupe est confronté à une grande diversité de situations sur ses différents marchés.

En s'adaptant aux différentes situations, CNP Assurances tente de contribuer à sa manière à la lutte contre l'exclusion financière. Cela suppose aussi dans certains cas d'aller au-delà de la compensation financière en apportant à l'assuré des services innovants pour l'aider à surmonter les difficultés rencontrées.

- Priorité n° 1 : Contribution à l'accès à l'assurance
- Priorité n° 2 : Conception de produits et services à avantage sociétal
- Priorité n° 3 : Satisfaction maximale des assurés



6.2.1. Priorité n° 1 : Contribution à l'accès à l'assurance

6.2.1.1. Des produits pour tous

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

En accord avec les partenaires distributeurs, CNP Assurances propose des produits dont les montants minimums de souscription sont volontairement faibles malgré le surcoût de gestion (30 € en assurance vie). La tranche de 30 € représente plus du tiers des souscriptions de 2014 sur ces contrats.

LBP prévoyance propose depuis début 2015 une nouvelle offre d'assurance dépendance avec des formalités d'adhésion simplifiées. Elle aide les clients fragiles, notamment, à rester au domicile en complément des aides publiques éventuelles.

Par ailleurs CNP Assurances est membre fondateur de la fondation Entrepreneurs de la Cité, destinée à favoriser l'assurance de créateur d'entreprise, et co-assureur de la garantie prévoyance et santé « Trousse 1^{re} assurance » (102 nouveaux contrats en 2014).

Au Brésil, le succès d'un produit de micro-assurance innovant

Au Brésil, le Groupe Caixa Seguradora est la première entreprise à avoir implanté un produit de micro-assurance sur le marché. Commercialisé depuis 2011, le produit Amparo couvre plus de 190 000 contrats au 31/12/2014. Cette offre intègre une indemnisation en cas de mort accidentelle, une assistance funéraire complète, une aide alimentaire pour la famille du défunt pendant une période de 3 mois, ainsi qu'un tirage au sort mensuel pour fidéliser ses clients.

6.2.1.2. Une sélection des risques adaptée à la santé de chacun

Grâce à la longue expérience en assurance de personne, 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 autant que possible les couvertures invalidité et incapacité. Dans le cadre d'application de la convention AERAS, et pour la deuxième année consécutive, la garantie d'invalidité spécifique a pu être largement proposée. Par ailleurs, les surprimes pour les emprunteurs aux ressources modestes sont écartées avec des conditions élargies depuis 2012.

Le taux de refus en assurance emprunteur est maintenu en dessous de 0,2 % depuis 5 ans.

6.2.2. Priorité n° 2 : Conception de produits et services à avantage sociétal

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

6.2.2.1. Une offre adaptée aux besoins

Des études sur les attentes des assurés

Outre les études réalisées avec les partenaires distributeurs, les entités du groupe CNP Assurances effectuent des études pour anticiper les besoins résultant des évolutions sociales et démographiques. En 2014 ces études ont porté notamment pour CNP Assurances sur les attentes des assurés en terme de couverture de crédit immobilier, de décès et de produits intergénérationnels mais aussi sur le mode de distribution et le recueil des besoins utiles à l'élaboration d'offres en cas de décès en Italie.

Tous les ans, LBP prévoyance réalise avec l'institut TNS Sofres un « baromètre dépendance » visant à recenser les besoins des personnes entrant en dépendance.

Des garanties innovantes sont proposées pour surmonter les problèmes de dépendance, de perte d'emploi ou de vieillissement. En France par exemple, des garanties perte d'emploi à tarif réduit ou assorties de conseils pour le retour à l'emploi sont proposées. En particulier, « Protection active emploi » garantit un soutien financier sur 6 ou 24 mois et intègre une aide personnalisée (bilan professionnel, formation, moyens logistiques...). CNP Assurances étudie une nouvelle offre pour répondre aux nouveaux besoins de santé des salariés des PME et TPE.

Le contrat d'assurance de crédit immobilier Effinance, co-assuré avec LBP prévoyance, a été primé en 2013 « pour son accessibilité au plus grand nombre ainsi que pour ses garanties utiles, ses exclusions réduites, à un tarif raisonnable ».

LBP prévoyance vient de lancer début 2015 une offre dépendance très complète pour l'accompagnement de la perte d'autonomie : au-delà des capitaux et rentes mensuelles, le produit propose des garanties d'assistance avec, en outre, un service de visite à domicile assuré notamment par les facteurs ou tout autre personne mandatée par Filassistance international (sous-filiale du groupe CNP Assurances).

6.2.2.2. Prévention santé

Considérant qu'il est de sa responsabilité d'accompagner les assurés tout au long de leur vie, CNP Assurances a été précurseur en intégrant des prestations d'assistance et de prévention ciblées dans ses contrats d'assurance vie/épargne et dépendance dès 2003, en particulier à travers sa filiale Filassistance International. En 2014, ce positionnement sur l'assistance de proximité aux personnes et sur l'assistance santé-vie quotidienne a été conforté en particulier grâce au lancement d'un produit d'assistance Retraite et d'une offre d' « Aide aux Aidants » spécifiquement adaptée aux couvertures collectives.

6.2.2.3. Des outils pour la qualité de service

Les postes de travail au service des différents réseaux distributeurs des entités du groupe CNP Assurances, tout en intégrant le devoir de conseil, augmentent l'efficacité et la qualité du service aux assurés. Des nouvelles actions qualité, communes et convergentes, ont été définies en 2013 avec les partenaires de CNP Assurances pour permettre d'améliorer la qualité de service aux assurés et aux conseillers.

Le déploiement de nouvelles technologies est utilisé pour faciliter les démarches des assurés : un site de déclaration de sinistres en assurance emprunteur a ainsi été mis en ligne en 2012 par CNP Assurances, permettant de transmettre, y compris par sms, les pièces et suivre l'avancement de son dossier. Un système d'adhésion 100 % en ligne avec signature électronique a également été lancé fin 2013 pour le contrat d'assurance emprunteur des crédits immobiliers de Boursorama Banque. De plus, CNP Assurances propose à ses partenaires-distributeurs d'assurance emprunteur, la possibilité pour l'assuré de saisir son questionnaire de santé à son domicile.

Le groupe Caixa Seguradora a développé son accueil en ligne à la demande des clients. En plus de la prestation de services, les souscriptions sont possibles sur Internet. Les clients sont aidés par des spécialistes pendant le processus d'achat, à travers un forum.

CNP UniCredit Vita a enrichi son site web d'accès direct au compte d'assurance intégrant des informations et des formulaires téléchargeables pour constituer les dossiers administratifs en cas de sinistre.

Un « plan de continuité de l'entreprise » prévoit comment faire face au risque d'arrêt des activités du fait d'un sinistre. Des tests sont effectués chaque année sur des scénarios différents afin de s'assurer de la reprise des activités des différents services.

6.2.3. Priorité n° 3 : Satisfaction des assurés

6.2.3.1. Un double suivi de la satisfaction

Les enquêtes menées périodiquement par les entités du groupe CNP Assurances sont réalisées non seulement auprès des assurés mais aussi des partenaires-distributeurs. Elles permettent d'obtenir un diagnostic très complet de la satisfaction client.

En 2014 CNP Assurances a réalisé 4 enquêtes de satisfaction sur les processus de gestion des contrats individuels. Ces enquêtes, souvent prévues dans le cadre de certification ou de convention de service, contribuent à l'amélioration du dispositif d'écoute clients et font l'objet d'analyses partagées avec les partenaires. Le taux de satisfaction des appelants LBP et CNP Trésor s'élève à 88% en 2014. Une enquête de satisfaction auprès des partenaires de CNP Assurances est réalisée à chaque campagne de communication client.

A l'international, des enquêtes de satisfaction sont réalisées auprès des clients dans toutes les filiales mais dans le cas de CNP BVP uniquement par le distributeur. Elles sont annuelles à Chypre et jusqu'à mensuelles au Brésil. CNP Partners réalise depuis plusieurs années des rencontres mensuelles avec les distributeurs pour partager leur perception de la qualité des services (notée en 2014 4,2/5 en moyenne).

Pour la deuxième année consécutive, le groupe Caixa Seguradora, a été désigné meilleur assureur par le site ReclameAQUI qui récompense chaque année les entreprises en matière de relation clients.

6.2.3.2. Suivi des requêtes des assurés

La qualité des courriers de CNP Assurances adressés aux clients en réponse à leurs demandes d'information ou à leurs insatisfactions est régulièrement évaluée par échantillonnage. Les résultats font l'objet de rapports qui sont présentés aux services émetteurs des courriers, dans une perspective d'amélioration continue.

Une nouvelle certification AFAQ 9001 a été obtenue fin 2014 par CNP Assurances. L'écoute client a été positionnée au cœur de ce dispositif dans le but d'optimiser les délais et la qualité là où se trouvent les enjeux. Des indicateurs de qualité ont été définis et partagés avec les Business Units.

Un service de Médiation :

CNP Assurances a institué un service de médiation dont les coordonnées sont systématiquement précisées dans les conditions générales de ses contrats. Cette voie de recours amiable simple et gratuite améliore les relations entre l'assuré et son assureur et évite souvent de recourir au contentieux. En 2014, 1 540 saisines de médiation ont été enregistrées ou rouvertes, en augmentation de près de 12 % par rapport à 2013, et de 131% depuis sa création en 1993.

Réclamations – Raccourcissement du délai de traitement

En 2013, CNP Assurances s'est engagée à répondre dans les 2 mois suivant la réclamation. Réduire les délais de traitement a été rendu possible par une réorganisation importante, menée en coordination avec ses partenaires distributeurs. Des outils ont été déployés afin d'affiner le suivi et l'analyse des réclamations et en tirer des enseignements pour améliorer la qualité de service.

Contrats non réclamés à CNP Assurances :

La loi du 17 décembre 2007 a créé pour les assureurs l'obligation de procéder à l'identification des décès non signalés spontanément, ainsi qu'à la recherche et au règlement des bénéficiaires. Elle a ainsi donné aux assureurs les moyens juridiques et pratiques de connaître le décès des assurés.

Les moyens internes ont été renforcés progressivement au vu de la complexité des opérations, ils ont ainsi été multipliés par 5 : une équipe de 60 personnes est désormais dédiée au traitement des dossiers antérieurs à 2007.

CNP Assurances a pris acte de la décision de sanction de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), qu'elle juge sévère eu égard aux efforts déployés au quotidien par les équipes et aux moyens mis en œuvre depuis 2008.

Elle tient également à rappeler qu'elle n'a tiré aucun profit de ces capitaux non réclamés : les produits de leurs placements ne sont pas revenus à l'entreprise mais ont augmenté les sommes dues à l'ensemble des assurés, comme c'est le cas pour tous les contrats d'assurance-vie.

En 2014, 24 000 bénéficiaires ont été retrouvés pour un montant de plus de 60 M€.

6.2.4. Autres actions

6.2.4.1. Protection des assurés

Protection des données personnelles des assurés

L'assurance de personne repose sur la connaissance de données personnelles, donc sensibles. Le Groupe est extrêmement vigilant sur le respect des règles de confidentialité. Les informations médicales et personnelles des clients sont protégées par des procédures conformes à la réglementation en vigueur dans chaque pays d'implantation. Ainsi, les filiales françaises MFPrévoyance et LBP prévoyance particulièrement exposées au secret médical, organisent régulièrement des formations spécifiques à l'aide de médecins conseils.

Par ailleurs, l'utilisation de l'adresse mail pour tous les *e-mailing* de CNP Assurances sont soumis à l'autorisation de l'assuré. Ces autorisations sont gérées dans un système d'information dédié.

CNP Assurances dispose d'un CIL (correspondant informatique et libertés) pour l'ensemble des sociétés du Groupe. Celui-ci anime un réseau interne, diffuse les procédures, notamment via un intranet dédié. L'application des procédures est contrôlée et le correspondant présente son bilan annuellement.

La protection des données à caractère personnel est intégrée dès la conception des produits et services « *privacy by design* ». Le CIL est systématiquement consulté avant toute mise en exploitation d'applicatifs comportant des données à caractère personnel : vérifications de la conformité des traitements, des nouveaux contrats notamment de délégations ou de sous-traitance informatique ; des mentions légales des sites internet etc.

Conformité des produits et des services

Toutes les entités du Groupe vérifient la conformité des documents contractuels à chaque étape du circuit de conception des nouveaux produits. Des équipes dédiées s'assurent de la conformité des produits et opérations d'assurance et accompagnent la mise en application des évolutions juridiques.

Les entités du Groupe progressent chaque année, élargissant le périmètre des certifications tout en s'assurant du renouvellement des certifications acquises antérieurement. Les principaux processus de l'activité de CNP Assurances et de plusieurs filiales sont à ce jour certifiés ISO 9001.

Des audits d'évaluation du système de gestion de la qualité du groupe Caixa Seguradora sont réalisés périodiquement.

Les mesures prises en faveur de la santé des assurés

Le cœur de métier du groupe CNP Assurances n'a pas d'impact direct sur la santé des consommateurs. Cependant, sa filiale, Filassistance, a développé des opérations de prévention et l'assistance santé vie quotidienne aux particuliers notamment *via* des bilans « prévention de la perte d'autonomie » et « prévention de mémoire », aide ergonomique, service d'information et de soutien psychologique.

De plus, CNP Assurances réalise des actions de prévention et santé au travail auprès des collectivités locales clientes. CNP CIH favorise également les examens médicaux préventifs.

6.2.4.2. Promotion du développement durable auprès des assurés

Offre ISR

En assurance de personnes, les seuls produits « verts » sont les supports ISR des contrats d'épargne : ils sont proposés dans chacun des contrats individuels phares de CNP Assurances en unités de compte.

Les supports ISR ont été de nouveau promus par ses deux grands partenaires en 2014, notamment avec une réduction des frais sur ces UC autour de la semaine de l'ISR. À la fin de l'année, près de 96 600 contrats d'assurance vie individuelle de CNP Assurances comportent des fonds ISR. Ils représentent un encours de 512 M€ en augmentation de plus de 13 % par rapport à 2013.

L'intégration de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance se développe dans la gestion des actifs adossés à l'ensemble des produits en euros et aux capitaux propres. Une plaquette « L'Engagement sociétal de CNP Assurances » a été distribuée à plusieurs milliers d'assurés et intégrée dans les principaux supports de présentation des offres CNP Assurances auprès des partenaires.

Par ailleurs, La Banque Postale a lancé en 2014 deux fonds à formule commercialisés dans le cadre de l'assurance vie notamment, dont la performance finale dépend de l'évolution moyenne de l'indice boursier éthique « Ethical Europe Equity ». Ces fonds ont contribué à la promotion de l'investissement responsable avec un grand succès : 143 M€ ont été collectés en 2 mois sur 35 000 contrats de CNP Assurances.

Exemples de communication dans le Groupe

- Le groupe Caixa Seguradora a développé un site « prendre soin de l'avenir » présentant pédagogiquement les enjeux sociaux et environnementaux du Groupe et ses résultats, ainsi qu'un blog d'information sur la consommation responsable auprès des assurés : <http://www.cuidardofuturo.com.br>.
- CNP Assurances, forte de ses engagements, promeut dans plus de 18 millions de courriers aux assurés son adhésion au Pacte Mondial ainsi que sa stratégie d'investisseur responsable. Depuis 2011, tous les contrats d'assurance en cas de vie (hors unité de compte) sont concernés, notamment les relevés annuels réglementaires.
- En 2014 à l'occasion de la semaine de l'ISR, une action commune de sensibilisation des épargnants a eu lieu avec notre partenaire La Banque Postale. Une offre promotionnelle a ainsi été proposée pour tout versement sur les supports de la gamme ISR. Notre réseau de 300 conseillers itinérants s'est par ailleurs mobilisé pour expliquer la démarche d'investisseur du Groupe et son offre ISR.

6.3. Pour une économie durable

La première responsabilité financière du groupe CNP Assurances est de sécuriser les engagements pris envers les assurés et garantir une performance optimisée et lissée dans le temps.

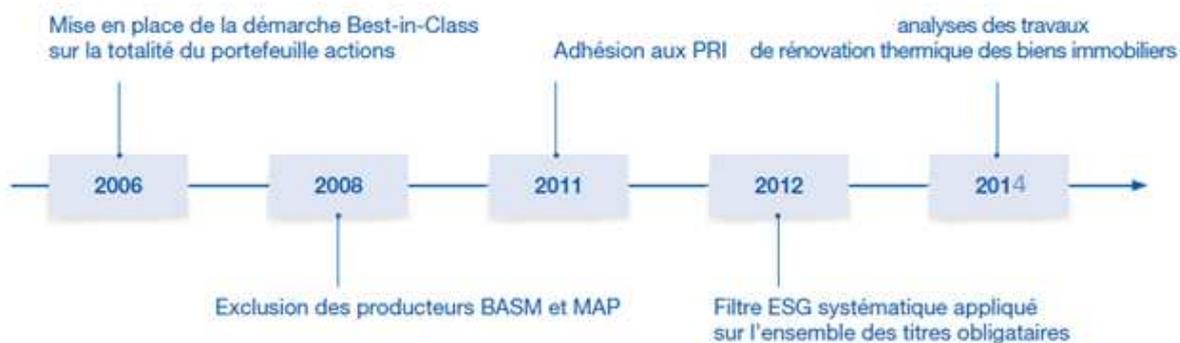
Convaincue que les facteurs extra-financiers optimisent le couple rendement/risque sur le long terme, CNP Assurances a déployé depuis plusieurs années une stratégie d'investisseur responsable pour la majorité de ses actifs et ceux de ses filiales françaises (80 % fin 2013).

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

- Priorité n° 1 : Investissement responsable.
- Priorité n° 2 : Soutien aux enjeux d'avenir : les PME et la transition énergétique et écologique.
- Priorité n° 3 : Achat responsable.

6.3.1. Priorité n° 1 : Investissements responsables

Chronologie de l'évolution de la démarche d'investisseur responsable de CNP Assurances



6.3.1.1. En France, une stratégie définie par CNP Assurances et déployée par les sociétés de gestion

Les entités du groupe CNP Assurances sont des compagnies d'assurances. Elles ne gèrent pas d'actifs pour des tiers et délèguent la gestion d'actifs. La démarche d'investisseur responsable est définie et pilotée par CNP Assurances en s'appuyant sur l'expertise extra-financière des sociétés de gestion. Sa stratégie s'applique à l'ensemble de ses actifs et ceux de ses filiales françaises. Cet engagement s'est renforcé en 2011 par la signature des Principes pour l'investissement responsable (PRI).

CNP Assurances a exclu dès 2008 de ses actifs directs les producteurs de bombes à sous-munition et mines antipersonnel et la spéculation sur les matières premières agricoles. Une veille est également réalisée sur les OPCVM (dont la dernière en octobre 2013) sur ces thèmes auprès de 67 sociétés.

La stratégie d'investisseur responsable se traduit par une prise en compte progressive des critères ESG sur l'ensemble du portefeuille sur les différents compartiments d'actifs :

- Actions cotées : gestion *best-in-class*. Veille trimestrielle depuis 2006, avec les analystes extra-financiers de Natixis AM et depuis 2009 de LBPAM. Le dialogue est engagé avec les sociétés en cas de problème ESG révélé *via* nos gérants financiers ou en amont des assemblées générales. Lorsque le dialogue

ne porte pas ses fruits, la valeur peut faire l'objet de mesures graduées : arrêt des acquisitions voir cession de titres.

- Obligations du secteur public et parapublic : exclusion des pays non démocratiques, à faible degré de liberté selon les indices de *Freedom House* ou jugés corrompus par *Transparency International*.
- Obligations *corporate* : notations ESG trimestrielles des portefeuilles, exclusion ou limitation de l'univers d'investissement sur les principes du Pacte Mondial.
- OPCVM : les supports ISR adossés aux contrats d'assurance exprimés en euros, donc souscrits par CNP Assurances, représentent un encours de 2,5 Md€ fin 2014. Pour les OPCVM ISR souscrits par les assurés, voir le chapitre 6.2.4.2.

Une gestion responsable du patrimoine immobilier

Avec un patrimoine immobilier de 8,5 Md€ en France en valeur nette comptable, CNP Assurances est un acteur important du secteur. Elle en confie la gestion à des entreprises spécialisées, sur la base de stricts cahiers des charges, incluant les enjeux de respect de l'environnement et de sécurité : charte de gestion durable avec Icade en 2008 et, en 2014 contractualisation de la prise en compte de l'impact sur l'environnement, la santé et la sécurité des usagers dans tous les mandats de gestion en copropriété via une "charte travaux verts".

Un patrimoine forestier géré en intégrant les enjeux environnementaux

Avec 54 414 hectares de forêts à fin 2014, CNP Assurances est le premier propriétaire privé de France. La Société Forestière, filiale à 50 % de CNP Assurances, assure la gestion durable des forêts, qui sont certifiées PECF et ISO 9001.

Informations sociétales utilisées dans la gestion des placements en private equity et en infrastructure depuis 2010

Les *due diligences* menées avant tout nouvel investissement en *private equity* permettent d'établir une notation ESG. 17 fonds ont été notés en 2014. Par ailleurs, CNP Assurances a également investi dans plusieurs fonds à plus-values sociales pour un montant total engagé de près de 143 M€ à fin 2014 : financement de petites entreprises connaissant des barrières sociales dans l'accès aux fonds propres, soutien de PME en difficulté.

Un reporting sur les éléments environnementaux, sociétaux et de gouvernance est également introduit lors de nouveaux investissements en Infrastructure. En 2014, 55% des fonds infrastructure ont répondu à ce *reporting* ou communiqué un reporting volontaire propre.

6.3.1.2. Actionnaire responsable

Un exercice systématique du droit de vote : depuis 2005, CNP Assurances a engagé une politique active de vote dans les assemblées générales des sociétés cotées dont elle est actionnaire en direct. En 2014, CNP Assurances a voté sur 99,9% des entreprises françaises en portefeuille et sur une vingtaine d'émetteurs européens. Elle s'est opposée à 17,8% des résolutions proposées.

Les principes sont définis par la direction générale. Ils visent à assurer les droits des actionnaires minoritaires dans la perspective du développement de l'entreprise sur le long terme. Ces principes, nourris des réflexions de place, sont applicables de manière pragmatique à toutes les sociétés, en tenant compte des caractéristiques spécifiques de la société, de son secteur d'activité ainsi que des réglementations nationales.

6.3.1.3. L'intégration de critères ESG dans les filiales internationales

Le groupe Caixa Seguradora pratique des exclusions sectorielles sur ses investissements en obligations publiques, privées, et en actions. CNP Argentine priorise entre des investissements à rendement et risque équivalent, celui avec le meilleur profil social et/ou environnemental. Fin 2014, 22 % de ses actifs sont consacrés au soutien de projet dans l'économie réelle ou avec des critères ESG de qualité.

6.3.2. Priorité n° 2 : Soutien aux enjeux d'avenir : les PME et la transition énergétique et écologique

6.3.2.1. Investissements dans les PME

Notre accompagnement en capital investissement

Présente sur le métier du capital-investissement depuis 1992, CNP Assurances est l'un des principaux investisseurs français dans les entreprises non cotées. Des start-up innovantes aux PME bien implantées sur le marché, de secteur de la haute technologie à l'industrie traditionnelle, ces entreprises jouent un rôle stratégique dans le renforcement du tissu économique français, la création d'emplois et l'attractivité internationale du territoire.

En 2014, CNP Assurances a renforcé son soutien dans des fonds investis pour soutenir les entreprises en difficulté, qui atteint près de 95 M€ engagé fin 2014.

Investissement sur les PME et ETI cotées

En 2013 CNP Assurances a participé à hauteur de 100 M€ aux fonds obligataires de place Novo destiné aux financements des entreprises de tailles moyennes et intermédiaires, après les fonds Nova en 2012.

6.3.2.2. Transition écologique et énergétique

La démarche investisseur responsable sur les compartiments action cotées intègre l'objectif de la transition écologique et énergétique, notamment par le développement depuis 2014 par les experts ISR de nos sociétés de gestion d'une approche risque carbone et opportunité. Par exemple, la notation ESG des entreprises est favorable aux innovations technologiques en faveur de la transition écologique et énergétique.

Investissement immobilier : Une performance énergétique en augmentation

Dans les travaux d'entretien ou de rénovation des immeubles qu'elle détient, CNP Assurances a le souci constant d'améliorer la qualité énergétique. Elle recherche l'application des meilleures normes environnementales : 17 % des surfaces de bureaux sont certifiées HQE, HQE rénovation, BBC ou *Bream very good*...

Depuis 2009, l'évaluation environnementale des nouvelles acquisitions est systématique. Au 31/12/2014, sur l'ensemble de ses biens détenus en direct, des diagnostics de performance énergétique ont été réalisés dans 93 % des biens résidentiels et 92 % des biens tertiaires.

Un audit général de la performance énergétique

Pour faire face aux exigences récentes des lois Grenelle I et II et dans l'attente de la parution des décrets d'application correspondants, la performance énergétique de 85 % de ses actifs immobiliers détenus en pleine propriété a déjà été analysée. Des scénarios de plans d'actions adaptés à chaque immeuble ont été définis afin de réduire les émissions de CO₂ et les consommations.

Investissements dans des supports spécifiques

CNP Assurances est engagée dans des fonds de private equity du secteur éco-énergie/eco-industrie/cleantech pour 45 M€ fin 2014. Les investissements en infrastructure énergie renouvelable, traitement des eaux et des déchets représentent un encours total de 128 M€ fin 2014. A ces fonds s'ajoutent les 388 M€ investis en direct dans des obligations liées à des projets environnementaux spécifiques (« green bond »).

6.3.2.3. Les forêts : une opportunité écologique

Des puits carbonés en France et au Brésil

En 2014, la croissance des arbres de CNP Assurances a permis de stocker 546 716 tonnes de CO₂. Après déduction des bois vendus et de ceux abattus, le bilan net de l'exercice 2014 s'élève à 267 832 tonnes de CO₂ qui viennent s'ajouter au stock en place.

Depuis 2007, le Groupe Caixa Seguradora compense ses émissions de CO₂ en finançant la plantation d'arbres en forêt Atlantique par l'ONG Green Initiative. Cela la certifie « Carbon Free ». La gestion est réalisée dans le respect de la biodiversité tout en apportant des revenus et des formations aux communautés défavorisées locales. 17 hectares de forêts ont ainsi été plantés, et des opérations organisées à CNP Assurances sont venues compléter ces plantations de 5 335 arbres.

L'anticipation du changement climatique

La question du changement climatique est aujourd'hui très structurante dans la gestion des massifs forestiers de CNP Assurances. Pour assurer la santé et la valeur des forêts dans la durée, la société gestionnaire choisit des essences dites « de transition », adaptées au climat actuel et au climat futur, et porte une attention croissante à la réserve en eau des sols accueillant de nouvelles plantations.

La préservation de la biodiversité

La Société Forestière a lancé un inventaire des zonages environnementaux et effectue tous les ans des opérations en faveur de la biodiversité. Par exemple en 2014, en forêt de Voudenay, le maintien d'un couvert forestier continu ainsi que de parcelles en évolution naturelle sans exploitation permet de préserver des îlots de très riche biodiversité. La forêt de Gaudinière (de plus de 2000 hectares) fait l'objet depuis quelques années d'un suivi ornithologique réalisé par l'association Perche Nature qui a donné des résultats très prometteurs en 2014 : 14 nichoirs à Chouette Hulotte et 7 nids de Buses occupés. La gestion des forêts assure aussi la protection des sols contre l'érosion, la filtration et la purification de l'eau.

De même, les opérations de reforestation du Groupe Caixa Seguradora favorisent la biodiversité, les ressources en eau et la conservation des sols.

6.3.3. **Priorité n° 3 : Achats responsables**

L'intégration de la RSE dans la politique achat s'est développée d'abord dans les grandes entités du Groupe : CNP Assurances et le Groupe Caixa Seguradora. La démarche des autres filiales progresse aussi notamment au sein du « Green Group » de CNP UniCredit Vita.

6.3.3.1. CNP Assurances – Un engagement déployé

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

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

Signataire du Pacte mondial, CNP Assurances promeut systématiquement son engagement en faveur du respect des droits de l'homme auprès de ses sous-traitants et fournisseurs. Des clauses contractuelles sur la protection des travailleurs figurent dans les contrats. En aval de la contractualisation, une évaluation RSE des principaux fournisseurs par EcoVadis est en cours de déploiement (cf. 6.3.3.3).

La quasi-totalité des fournisseurs de biens et de services ou de prestations intellectuelles de CNP Assurances est située en France. Le recours à la sous-traitance est limité essentiellement aux prestations intellectuelles ainsi qu'à des travaux d'imprimerie, routage, mise sous pli, archivage, saisie de masse, déport d'accueil téléphonique et maintenance.

6.3.3.2. Groupe Caixa Seguradora – des clauses dans tous les contrats

Le groupe Caixa Seguradora intègre depuis 2008 des clauses de responsabilité sociale et environnementale dans ses contrats reprenant les engagements du Pacte mondial (OIT, lutte contre le crime organisé et le trafic de drogue, environnement, fraude et blanchiment). Les contrats conclus avant 2008 ont été mis à jour de ces nouvelles clauses. Les fournisseurs et sous-traitants du groupe Caixa Seguradora s'engagent sur le respect de la réglementation et sur leur responsabilité environnementale. Le non-respect est une cause de résiliation ou autre réponse juridique appropriée.

6.3.3.3. Une plateforme d'audit extra-financier des fournisseurs

CNP Assurances a noué un partenariat avec EcoVadis pour mutualiser le suivi des performances environnementales, sociales et éthiques des fournisseurs de manière globale. L'information est rassemblée sur une plateforme collaborative qui comprend 150 secteurs d'activité et 95 pays.

Les évaluations fournisseurs sont demandées à chaque consultation ou nouveau référencement (procédure d'appel d'offres) et une campagne de notation a été lancée en parallèle auprès des principaux fournisseurs. Fin 2014, 98 fournisseurs, correspondant à 37% du montant total des achats, ont été ainsi évalués.

6.3.4. Autres actions

6.3.4.1. Lutte contre le blanchiment de capitaux, le terrorisme et la fraude

Une exigence partagée

En tant qu'intermédiaire financier, le groupe CNP Assurances est fortement impliqué dans la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme et la fraude. Dans le cadre de son modèle d'affaires, les exigences en termes d'identification, de connaissance client et de diligence sont définies dans les conventions qui lient l'assureur à ses distributeurs, en contact direct avec les clients. Ces mêmes exigences sont au cœur des procédures des filiales internationales en conformité avec les réglementations locales.

Un contrôle tout au long de la chaîne d'activités

Outre le dispositif de contrôle interne et le déploiement des normes déontologiques, le dispositif de prévention et de lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la fraude, fait l'objet de contrôles permanents transverses mis à jour pour intégrer l'évolution de la réglementation.

Des procédures décrivent les contrôles opérés, en particulier par les commerciaux ou partenaires au contact de la clientèle, notamment en matière de vérification d'identité du payeur, de prime et du bénéficiaire ainsi que des moyens de paiement. Dans l'ensemble du groupe, ces contrôles sont complétés par des balayages des systèmes de gestion pour identifier des éventuelles anomalies.

Des équipes dédiées

Avec l'appui d'une filière de 20 personnes, un service spécifique est dédié à ces contrôles à CNP Assurances. Les procédures fédérales de lutte anti-blanchiment sont accessibles à tout collaborateur dans l'intranet. Des équipes sont en place dans toutes les filiales, rattachées à la direction générale.

Des formations spécifiques

Des formations sont effectuées régulièrement dans les filiales en lien avec la direction du contrôle des risques du Groupe. En 2013, tous les collaborateurs de CNP Assurances ont été conviés à une présentation des dispositifs de lutte contre la fraude, le blanchiment et le terrorisme en lien avec un de nos grands partenaires. En 2014, les collaborateurs de CNP Assurances exposés aux risques (soit 2200 personnes) ont suivi un e-learning mis au point avec la Fédération Française des Sociétés d'Assurances et plusieurs grands assureurs. Fin 2014, 85 % d'entre eux avait validé la formation. De même, les collaborateurs de CNP BVP et CNP UniCredit Vita ont reçu une formation sur la lutte contre le blanchiment en 2014.

6.3.4.2. Lutte contre la corruption

Une codification dans l'ensemble des entités

La prévention de la corruption est assurée par la traçabilité de tous les mouvements de fond.

Le code de bonne conduite de CNP Assurances, actualisé et renforcé en 2010, vaut règlement intérieur. Il est disponible sous intranet et référencé dans le guide d'accueil des nouveaux salariés. Les règles encadrant les cadeaux et les avantages dans l'entreprise ont été rappelées à tous les collaborateurs en fin d'année 2014. Toutes les autres entités du Groupe se sont également dotées de codes, chartes et règlements.

Certains métiers plus exposés se sont dotés de codes spécifiques :

- le code de bonne conduite de CNP Assurances comporte des règles sur les conflits d'intérêt et sur les gratifications. Le guide de déontologie achats décline en pratique les principes d'actions énoncés dans la charte de l'éthique aux achats mise en place en 2006, pour les situations clés du métier des achats.
- de même un code de déontologie spécifique traite de l'éthique pour les commerciaux du réseau CNP Trésor. Le service conformité s'assure du respect des réglementations lors de l'application des actions commerciales du réseau CNP Trésor.

Des formations ciblées

Une formation relative au code de bonne conduite a été réalisée il y a deux ans pour tous les cadres encadrants, ceux-ci la relayant auprès de leurs collaborateurs.

En Italie, une formation obligatoire a été réalisée sur la responsabilité administrative de l'entreprise et le Groupe Caixa Seguradora propose depuis 2012 au Brésil une formation « Le Défi du code » concernant le code éthique et de bonne conduite du Groupe (92% des collaborateurs formés en 2014). CNP Partners a fait signer le code à tous ses collaborateurs.

Une gestion financière encadrée

Cette vigilance déontologique s'applique également à la gestion des actifs financiers de CNP Assurances tout particulièrement pour les obligations d'Etat où l'indice de *Transparency International* est un des trois critères d'exclusion.

La lutte contre la corruption s'étend chez CNP assurances au domaine des achats où la clause RSE des contrats type prévoit l'engagement du prestataire à agir contre la corruption, y compris auprès de ses propres fournisseurs et sous-traitants.

6.3.4.3. Contribution fiscale

Le groupe CNP Assurances est principalement constitué de sociétés d'assurance, d'entreprises de services à la personne et de nombreux véhicules d'investissements financiers.

Ventilation de la charge d'impôts sur les sociétés

2014	France	Amérique latine	Europe hors France	Total
Charge d'impôts sur les sociétés en M€	- 401	- 332	- 40	- 773

Par ailleurs les sociétés françaises d'assurance du Groupe ont été amenées à verser plus de 1 Md€ au titre des taxes à charge des assurés.

6.4. Pour une entreprise attractive

En favorisant le développement professionnel et personnel de chacun, CNP Assurances construit les compétences qui font et feront le succès du Groupe. La politique active menée en faveur de la diversité soutient en particulier la formation des jeunes, l'insertion des travailleurs en situation de handicap et l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

- Priorité n° 1 : Développer les compétences en ligne avec la stratégie du groupe
- Priorité n° 2 : Proposer un environnement de travail propice au bien-être et à la performance
- Priorité n° 3 : Déployer une politique engagée en faveur de l'égalité professionnelle

6.4.1. Priorité n° 1 : Développer les compétences en ligne avec la stratégie du groupe

6.4.1.1. Gestion de l'emploi – une gestion prudente des effectifs

Nombre de collaborateurs dans le Groupe

L'effectif total du groupe CNP Assurances consolidé est de 4705 collaborateurs fin 2014 soit une diminution de 2% par rapport à 2013.

La nouvelle filiale issue du partenariat de CNP Assurances avec Banco Santander n'est pas incluse dans ce chapitre (cf. 6.6 Méthodologie). Elle regroupe 32 collaborateurs au 31/12/2014.

Effectif des Entités	Pays	2014	2013	2012
CNP Assurances	France	3009*	3 095 *	3 119
Groupe Caixa Seguradora	Brésil	799	813	787
CNP UniCredit Vita	Italie	163	158	150
CNP Cyprus Insurance holdings	Chypre/Grèce	283	290	360
CNP Partners	Espagne (Italie, France)	164	152	136
MFPrévoyance	France	76	75	77
La Banque Postale Prévoyance	France	63	62	54
CNP Barclays Vida y Pensiones	Espagne/Italie/Portugal	69	71	70
CNP Assurances Compañía de Seguros	Argentine	69	79	77
CNP Europe Life	Irlande	10	14	12
Total groupe consolidé		4705	4 809	4 842

* *Changement de périmètre, les chiffres 2013 et 2014 incluent les contrats en alternance*

CNP Assurances conduit une gestion prudente de ses effectifs. Sur l'année 2014, l'effectif CDI de CNP Assurances s'infléchit en lien avec les orientations budgétaires de maîtrise des frais de gestion.

Cette baisse de l'effectif CDI résulte :

- d'une augmentation conséquente des démissions ainsi que d'un volume important mais stable par rapport à l'année dernière des départs en retraite,
- d'une vigilance renforcée en matière de remplacement des départs naturels avec une gestion de non remplacement systématique, dans un environnement économique plus contraignant,
- de recrutements externes ciblés sur des compétences techniques spécifiques,
- ainsi que d'une politique active de mobilité interne, ce canal étant désormais le vecteur essentiel de pourvoi de poste.

Caractéristiques des effectifs

	2014	2013	Évolution	Niveau de couverture
Part CDI	96 %	96 %	0 %	100 %
Part des femmes	60 %	60 %	0 %	100 %
Age moyen des CDI	43,2 ans	42,8 ans	s.o.	100 %

La quasi-totalité des salariés du Groupe (99 %) est couverte par les conventions collectives d'assurance. Seule exception conformément aux règles locales du secteur : en Irlande et pour les 23 cadres en Argentine.

Pyramide des âges

Répartition en %	2014	2013
Moins de 20 ans	0,19	0,2
20 à 24 ans	2,60	2,8
25 à 29 ans	7,01	4,7
30 à 34 ans	11,93	8,9
35 à 39 ans	16,34	16,4
40 à 44 ans	19,34	19,2
45 à 49 ans	15,86	15,1
50 à 54 ans	11,41	13
55 à 59 ans	10,23	13,3
60 à 64 ans	4,75	6,1
65 ans et plus	0,33	0,3

L'ancienneté moyenne dans le Groupe est de 13 ans ; elle est stable par rapport à 2013.

Une politique de recrutement ciblée pour CNP Assurances

Depuis plusieurs années déjà, une politique favorisant la mobilité interne est privilégiée. Elle se traduit par le fait que la quasi-totalité des postes à pourvoir est traitée par le recours aux compétences disponibles en interne. Cette gestion permet de répondre à un double objectif : la maîtrise des effectifs dans un contexte plus contraint et la priorité accordée à la promotion de parcours professionnels internes.

En 2014, cette dynamique entretenue par le volume des départs, a été soutenue par les opportunités de carrière ouvertes par la nouvelle organisation, la création de Business Units et la constitution des fonctions Groupe.

Dans un contexte de recrutements externes sélectifs visant à rechercher des compétences spécifiques non disponibles en interne ou au sein du Groupe, la dynamique de mobilité interne est soutenue par un accompagnement des collaborateurs dans l'élaboration et la mise en œuvre de leur projet professionnel, notamment pour ceux qui souhaitent s'investir dans un parcours de formation diplômante (cf. chapitre formation 6.4.1.2), ainsi que dans leur intégration ou leur formation dans leur nouveau poste.

En 2014, l'essentiel des postes ouverts au recrutement externe a concerné les familles professionnelles : finances/actuariat/risques ainsi que les fonctions commerciales.

Tous les postes ouverts au recrutement (388 recrutements dans tout le Groupe) ont pu être pourvus en 2014. Le groupe CNP Assurances n'a pas rencontré de difficultés particulières de recrutement.

	2014	2013	Évolution	Niveau de couverture
Nombre de recrutements	388	415	-6,5 %	100 %
Part des CDI dans les recrutements	62%	55%	+12,7 %	100 %

Sorties

	2014	2013	Évolution	Niveau de couverture
Nombre de départs total	490	521	-6 %	100 %
• dont licenciements	71	80	-11 %	100 %
• dont ruptures conventionnelles	13	18	-28 %	100 %
• dont démissions	159	97	+63 %	100 %
• dont départs en retraite	75	135	-44 %	100 %
• dont fin de CDD	145	176	-17 %	100 %
Taux de <i>turn over</i>	6,7 %	6,9%	+ 2,9 %	100 %

Le taux de *turn over* dans les différentes entités du Groupe reflète la diversité des contextes : il reste faible à CNP Assurances (3,9%), mais plus élevé à MF Prévoyance (10,6%) bien qu'en forte diminution. Le *turn over* du groupe Caixa Seguradora a été bien maîtrisé en 2014 avec un taux de 14 % à comparer au 21% du secteur de l'assurance au Brésil. De même CNP CIH a su maintenir un taux de *turn over* à 8% malgré le contexte économique.

L'augmentation des démissions s'explique par un faible taux 2013 dans le groupe Caixa Seguradora. La baisse des départs en retraite est la conséquence du plan de départ volontaire en retraite anticipée à CNP CIH en 2013.

Concernant l'entité CNP Assurances, la moitié des départs CDI sont dus à un départ en retraite, en cohérence avec la pyramide des âges.

Fusions/acquisitions/cessions/restructuration

Aucune entité du Groupe n'a réalisé de plan de restructuration en 2014. Les mesures prises à Chypre et en Grèce suite à la crise particulièrement violente de 2013, ont permis d'éviter la mise en place d'un plan de licenciements collectif.

Une priorité donnée à l'évolution des collaborateurs

A CNP Assurances, depuis plusieurs années déjà, une politique favorisant la mobilité interne est menée. Elle se traduit par le fait que la quasi-totalité des postes à pourvoir est traitée par le recours aux compétences disponibles en interne. En 2014, 74% des postes CDI à pourvoir l'ont été par des mobilités internes, autorisant ainsi un volant de recrutements externes ciblés, pour renforcer des compétences clés à la mise en œuvre de ses orientations stratégiques.

Outre une politique encadrée d'ouverture de postes, la dynamique de mobilité interne est soutenue par un accompagnement personnalisé des collaborateurs dans l'élaboration et la mise en œuvre de leur projet professionnel. Ainsi, en 2014, plus de 400 collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité interne et 150 collaborateurs ont été promus.

Chaque année, il est demandé aux managers de conduire un entretien d'activité avec chacun de leurs collaborateurs. Dans le Groupe, en 2014, 95 % des collaborateurs ont bénéficié d'entretiens d'évaluations. L'entretien d'appréciation annuel représente un moment d'échange privilégié entre un manager et un collaborateur : il permet de synthétiser l'ensemble des événements de l'année passée, de mettre en exergue les points forts, les points de progrès, de caler attentes et objectifs pour l'année à venir, tout en évoquant les projets professionnels du collaborateur.

6.4.1.2. Formation – un investissement soutenu et continu

	2014	2013	Évolution	Niveau de couverture
Nombre d'heures de formation ⁽¹⁾	95 019	98 251	-3%	99 %
Montant alloué à la formation en pourcentage de la masse salariale	4,2%	4,3 %	-2%	99 %
Part des collaborateurs ayant bénéficié de formation	87%	86 %	+1 %	99 %
<i>(1) Dont pour CNP Assurances 56400 heures de formations imputables en 2014 et 59732 en 2013</i>				

La diminution du nombre d'heures de formation s'explique par la mise en place à CNP Assurances de la nouvelle organisation qui a conduit à ajuster le planning de formation et à reporter un grand nombre d'actions sur le second semestre 2014.

Un large éventail de formations

Le développement des compétences de ses collaborateurs est au cœur des politiques sociales de CNP Assurances. Au service de la mobilité interne et pour permettre à chacun d'être au rendez-vous de l'évolution des métiers. CNP Assurances consacre depuis plusieurs années plus de 5% de sa masse salariale à la formation. En 2014, 90% des collaborateurs ont suivi un cursus de formation et 73 collaborateurs ont pu s'engager dans une formation diplômante, leur permettant de poursuivre un projet professionnel élaboré au sein du Groupe, soit plus de 140 sur deux ans (2013/2014).

A CNP Assurances, on peut citer la mise en place en 2014 de formations en matière de protection sociale et services pour accompagner les ambitions du Groupe en matière d'activité patrimoniale sur les segments clients haut de gamme, ainsi que le parcours de formation pour les commerciaux ou la formation réglementaire avec une nouvelle campagne de lutte anti-blanchiment ; sans oublier la poursuite des actions Management ou la formation destinée à tous les collaborateurs sur la rédaction des e-mails en e-learning dans le cadre de l'intéressement.

Dans le Groupe, les bénéficiaires de formation sont plus nombreux en 2014 dans presque toutes les entités. Les formations suivies portent en premier lieu sur les techniques d'assurance, viennent ensuite les formations sur l'informatique/bureautique, le commercial/marketing, le développement personnel, le management et les langues. Par ailleurs, des actions de formation ciblées en fonction des populations concernées concourent depuis 2 ans au développement de l'expertise sur la gestion des risques. Les besoins de formation sont recueillis en général lors des entretiens annuels d'activité sur le plan individuel et pendant la démarche d'élaboration du plan de formation sur le plan collectif.

En 2014, CNP Unicredit Vita a organisé des formations spécifiques sur la diversité pour tout le middle management et les dirigeants, de même à CNP CIH où 37% des collaborateurs (chypre) ont bénéficié, entre autre, d'un programme spécifique dédié au management.

MFP Prévoyance a poursuivi – dans le cadre de volumes de formation importants, plus de 3% de la masse salariale - la structuration de la professionnalisation des équipes en lien notamment avec les obligations liées à la mise en place de Solvabilité 2.

6.4.1.3. Rémunération

Rémunération individuelle moyenne brute par pays	2014	2013	Évolution	Taux moyen d'augmentation annuel collectif
France	55 936 €	55 055 €	1,6%	0,7%
Brésil	64 337 R\$	58 573 R\$	+ 9,8 %	6,7 %
Italie	53 778 €	52 535 €	+2,3 %	0,7 %
Chypre/Grèce	36 052 €	40 000 €	-9,9 %	0 %
Espagne	48 668 €	46 054 €	+ 5,7 %	2,3 %
Irlande	57 532 €	58 613 €	- 1,8 %	0 %
Argentine	292 122 Ars	207 222 Ars	+ 40,97 %	34 %

Concernant le groupe CNP Assurances consolidé, le taux d'augmentation général des salaires s'élève en moyenne à 2,25 % avec des disparités selon les pays liés à l'inflation (près de 40 % en Argentine), ou à la crise économique (à Chypre et Grèce). CNP CIH a dû baisser une minorité de salaires pour y faire face.

La rémunération collective versée à CNP Assurances en 2014 s'élève à 6 570 561 € au titre de l'intéressement, 17 278 647 € au titre de la participation aux bénéfices et 526 480 € de prime compensatoire pour les fonctionnaires mis à disposition.

L'ensemble des salariés de CNP Assurances, de MFPrévoyance et de LBP Prévoyance bénéficie d'une complémentaire santé et prévoyance, d'un contrat dépendance spécifique, d'un contrat d'assurance vie retraite avec abondement de l'employeur, d'un CET et d'un PERCO.

6.4.1.4. Recours à la main-d'œuvre extérieure - Une externalisation limitée et encadrée

A CNP Assurances, le recours à la main-d'œuvre extérieure à la société est limité aux activités spécialisées non cœur de métier. La sécurité est confiée à 48 personnes, le ménage à 74 personnes (régions comprises), la maintenance à 19 personnes et l'accueil à 8 personnes, soit au total 149 personnes contre 157 en 2013. La maîtrise d'œuvre informatique de CNP Assurances est regroupée dans un GIE créé en 2012 (CNP TI) qui emploie 330 personnes.

Le recours au personnel intérimaire s'est accru en volume en 2014, avec en parallèle une diminution en nombre et volume des contrats à durée déterminée (hors contrats d'insertion), en raison de nouvelles orientations en matière de renforts temporaires.

Le recours à la main-d'œuvre extérieure est significatif dans le groupe Caixa Seguradora et CNP Partners, où l'activité informatique est externalisée (186 personnes). Tout comme CNP Assurances, les deux entités s'assurent du respect de la législation sociale pour ces personnels. (cf. Achats responsables 6.3.3.3).

6.4.2. Priorité n° 2 : Proposer un environnement de travail propice au bien-être et à la performance

Le développement de conditions propices au bien-être des collaborateurs au travail, source d'enrichissement individuel et de performance collective, est un axe fort des politiques ressources humaines des entités du Groupe. Il passe notamment par une bonne connaissance des facteurs de stress et le déploiement de dispositifs d'accompagnement individualisé des collaborateurs en difficulté mais aussi par des relations employeur-salariés alimentées par des canaux multiples.

6.4.2.1. Des relations employeurs-salariés alimentées par des canaux multiples

Représentation et protection des salariés

Dans le groupe CNP Assurances, le dialogue social est une priorité. Il y a au moins un représentant du personnel dans toutes les filiales sauf CNP Europe life qui compte 10 salariés. Le groupe Caixa Seguradora conformément aux règles établies par la convention du syndicat des employés de l'assurance, n'a pas de délégué du personnel, mais un représentant du personnel participe avec le président de ce syndicat aux réunions paritaires. 99 % des salariés du Groupe sont couverts par une convention collective d'assurance (hormis l'Irlande et les cadres de direction en Argentine conformément à la loi). Au total 146 réunions paritaires se sont déroulées dans les différentes entités du Groupe.

L'animation des instances représentatives du personnel à CNP Assurances

La direction des ressources humaines, en ligne avec l'histoire de CNP Assurances, et notamment l'historique de ses accords sur le droit syndical, entretient avec les différentes instances représentatives du personnel (comité d'entreprise national et européen, délégués du personnel et comité d'hygiène et de sécurité des conditions de travail) et avec les délégués syndicaux un dialogue social soutenu et exigeant, respectueux des rôles respectifs au-delà des dispositions réglementaires.

La fréquence de réunion des instances s'est significativement accrue ces deux dernières années, compte-tenu du processus de consultation du CHSCT, d'une part et du CE, d'autre part, dans le cadre de la mise en place de la nouvelle organisation du Groupe. Ce projet a ainsi sur une période de 15 mois donné lieu à près d'une quarantaine de réunions spécifiques de ces instances.

Des accords de progrès social

CNP Assurances est couverte par des accords sur les principaux domaines : la classification et les rémunérations à travers l'accord d'adaptation , le temps de travail (accord ARTT), l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes , le handicap, les moyens syndicaux, les Risques Psycho-Sociaux, le PERCO, l'intéressement, la participation....On peut également citer le plan d'actions relatif au contrat de génération visant à déployer des actions d'insertion, de maintien dans l'emploi et d'évolution tant pour les jeunes que pour les seniors. En 2014, ont été signés à CNP Assurances un accord dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire (NAO), un avenant à l'accord d'intéressement et un nouvel accord, le 7^{ème}, sur l'emploi des travailleurs handicapés.

LBP prévoyance, avec le franchissement du seuil de 50 salariés en 2014, a vu la mise en place d'un nouveau cadre de dialogue social avec par exemple, la première réunion de négociation annuelle obligatoire (NAO) ou la première consultation du comité d'entreprise sur le plan de formation.

On note trois nouveaux accords signés en 2014 chez MFPrévoyance : accords sur le temps de travail, l'égalité professionnelle et la NAO. Par ailleurs des accords sur la participation ont été signés au Brésil, un nouvel accord collectif à CIH ainsi qu' à CNP Argentine.

Dans l'ensemble du Groupe les œuvres sociales représentent 1,6% de la masse salariale 2014.

La dimension européenne

Le comité d'entreprise européen s'est réuni 2 fois en 2014, notamment en réunion extraordinaire sur les conséquences de la cession du réseau bancaire de Barclays en Espagne, à savoir le projet de cession de la participation de CNP Assurances dans CNP BVP ainsi que sur l'évolution de l'activité du Groupe en Grèce et à Chypre.

La communication managériale : un canal privilégié à CNP Assurances

Au-delà d'un intranet RH pivot de l'information employeur sur les différentes activités ressources humaines, la communication managériale est un axe essentiel de la relation avec les collaborateurs. CNP Assurances déploie depuis 2013 un ensemble de dispositifs visant à favoriser le rôle du manager dans la communication auprès de ses équipes. Ainsi, différents cercles de management ont été identifiés et des process de communication mis en place : conférences téléphoniques avec le directeur général, séminaires spécifiques, dispositif d'expression des salariés ...

A titre d'illustration, en 2014, les 250 principaux encadrants ont été associés aux travaux pilotés par le comité exécutif sur l'élaboration des principes d'action qui devront guider les comportements managériaux et les manières d'être et d'agir individuellement pour fonctionner collectivement de manière performante. Quatre principes d'action ont ainsi été retenus : client au cœur, initiative, inventivité, confiance.

6.4.2.2. Sensibilisation et accompagnement des risques psychosociaux à CNP Assurances

Dans un contexte d'exercice du travail tertiaire, CNP Assurances accorde depuis une dizaine d'années une attention soutenue à la prévention du stress et des risques psycho-sociaux (RPS). A travers toutes ses actions (médiation sociale interne, actions de formation managériale, dispositif d'écoute extérieur à l'entreprise ouvert à tous les salariés ...), elle a créé un environnement favorable à la limitation des situations à risques.

L'accord conclu avec les organisations syndicales en avril 2012 sur ce thème apporte un cadre concret et partagé, au travers des dispositifs qui y sont décrits, pour l'identification, la prévention et la gestion des risques psychosociaux.

En 2013 un diagnostic RPS a été réalisé pour analyser les conditions et le vécu au travail tels qu'ils sont ressentis par les collaborateurs de l'entreprise. Les niveaux d'exposition aux risques psychosociaux

ressortent en légère diminution par rapport à l'enquête similaire réalisée en 2005. Un plan d'actions a été mis en œuvre en 2014 pour la période de l'accord.

Une plateforme anonyme d'expression collective des salariés prévue par l'accord de 2012, a été mise en place en 2013. Les réponses aux questions soulevées sont apportées en réunion plénière par le manager puis intégrées dans la plateforme. Une cinquantaine de réunions ont ainsi pu se tenir en 2014.

Médiation interne : La médiation sociale interne vise à prévenir et à traiter les situations présumées de harcèlement au travail et de discrimination, les situations de souffrance et les conflits de la vie quotidienne. En 2014, elle a fait l'objet de 60 sollicitations portant principalement sur des demandes de conseil et d'accompagnement.

Une commission dédiée : Une commission créée, dans le cadre de l'accord collectif relatif aux risques psycho-sociaux conclu en 2012 (pour traiter notamment des situations collectives), se réunit trimestriellement sur chaque site Paris, Angers et Arcueil. L'ensemble des collaborateurs bénéficient également d'un dispositif d'écoute 24h/24h, 7 jours sur 7 toute l'année (Filassistance – numéro vert).

6.4.2.3. Une multitude d'actions déployées au sein de chaque filiale

À l'international les CEO bénéficient d'une formation de lutte antistress. Par ailleurs, le groupe Caixa Seguradora et CNP BVP ont développé des programmes de bien-être global au travail. Le groupe Caixa Seguradora organise annuellement une semaine interne de la santé et de la prévention au travail.

Le CHSCT de MFPrévoyance a initié en 2012 une vigilance particulière sur les risques psychosociaux et une formation dédiée a été intégrée dans le parcours de formation managériale. Le code éthique de CNP Argentine prévoit la mise en œuvre de programmes pour prévenir les accidents et les maladies professionnelles. CNP CIH a une équipe dédiée qui communique régulièrement sur les risques de santé et sécurité au travail et soutient depuis quelques années l'organisation de « la semaine de la santé et sécurité » du ministère du Travail. CNP UniCredit Vita a mis en place en 2014 une formation sur la gestion du stress destinée au middle-manager.

6.4.2.4. Organisation du temps de travail

Le volume horaire annuel

Au niveau du groupe CNP Assurances consolidé, le nombre d'heures annuel varie de 1 575 heures à 1 980 heures selon la législation locale. A CNP Assurances et MFPrévoyance, un temps plein correspond à 1 575 heures par an (accord ARTT de novembre 2001).

	2014	2013	Évolution	Niveau de couverture
Nombre d'heures annuel moyen	1 671	1 671	0 %	100 %
Part des collaborateurs à temps partiel	14 %	14 %	0 %	100 %
Nombre d'heures supplémentaires	23 918	28 417	-16%	100 %
Part des heures supplémentaires	0,29%	0,34 %	-15%	100 %

Un temps partiel développé

En dehors de 4 salariés de CNP Partners, les collaborateurs travaillant à temps partiel dans les entités du Groupe l'ont choisi, et représentent 14 % de l'effectif Groupe. Pour CNP Assurances en 2014, 21% de l'effectif travaillait à temps partiel choisi sur des rythmes de travail égaux ou supérieurs à 80% du temps de travail collectif pour la quasi-totalité d'entre eux. La totalité des avantages sociaux accordés aux salariés à temps plein bénéficient aussi aux salariés à temps partiel.

Une gestion du temps flexible

Par ailleurs, 68 % des collaborateurs de CNP Assurances bénéficient d'horaires personnalisés autorisant une conciliation « vie professionnelle/vie personnelle » facilitée, et une organisation du temps de travail en fonction des impératifs professionnels.

6.4.2.5. Santé et sécurité

Absentéisme

En 2014, le taux d'absentéisme Groupe est en très légère hausse.

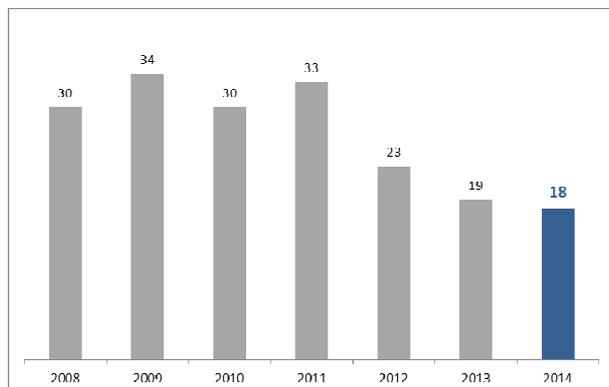
	2014	2013	Évolution	Niveau de couverture
Taux d'absentéisme	6,28 %	6,00 %	+ 4,7 %	100 %
Taux d'absentéisme hors maternité	5,15 %	4,89 %	+ 5,3 %	100 %

Hygiène et Sécurité

Un seul cas de maladie professionnelle a été enregistré dans le Groupe. Il n'y a eu aucun décès en 2014 résultant d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle.

	2014	2013	Évolution	Niveau de couverture
Nombre d'accidents du travail	18	19	- 5 %	99 %
Maladies professionnelles	1	1	0 %	99 %

Nombre d'accidents du travail Groupe



A CNP Assurances, le nombre d'accidents du travail avec arrêt de travail s'élève à 11. Le taux de fréquence des accidents du travail mesuré par la CNAM pour 2013 s'élève pour Paris à 1,2 % pour un taux de gravité de 0,19 %. Les taux de l'année 2014 ne sont pas encore connus car mesuré en n+1 par la CNAM.

Le groupe CNP Assurances est soucieux de la protection sociale 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 Santé au travail autonome, déployé sur ses principaux sites et propose à ses collaborateurs des actions de prévention complémentaires à travers des vacations de médecins spécialistes. Une assistante sociale assure une permanence régulière. Le plan de formation de l'entreprise intègre des actions de formation à la sécurité routière pour les commerciaux itinérants. Des actions de prévention sont régulièrement organisées : campagne de vaccination contre la grippe, conférence sur le cancer sur le site d'Angers... Des actions équivalentes sont mises en place dans le groupe Caixa Seguradora avec notamment la présence de nutritionnistes sur les sites.

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

Des accords collectifs couvrent 99,3 % du personnel Groupe et traitent les principaux sujets de santé et sécurité.

Le CHSCT est compétent pour l'ensemble des collaborateurs de CNP Assurances, ainsi que les prestataires externes travaillant dans ses locaux. Il se réunit une fois par mois. Chaque année, un programme de prévention des risques et d'amélioration des conditions de travail est élaboré. Un membre du CHSCT est désormais référent sur les risques psychosociaux et assure a minima un point trimestriel avec la médiation sociale interne. Un autre membre est en charge du plan de prévention pour les prestataires externes.

Outre la complémentaire santé, les collaborateurs de CNP Assurances bénéficient d'une couverture collective décès et dépendance facultative. Les accords collectifs mis en place avec le CHSCT de MFPrévoyance intègrent aussi une complémentaire santé et prévoyance. Un CHSCT est en place aussi à CNP Partners et s'est réuni 2 fois en 2014.

6.4.3. Priorité n° 3 : Déployer une politique d'égalité professionnelle engagée

Chronologie des actions



6.4.3.1. Politique engagée du Groupe

CNP Assurances soutient particulièrement l'insertion des jeunes, des personnes en situation de handicap et l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes. Elle exerce également une vigilance constante pour prévenir tout risque de discrimination, quelle qu'en soit la cause.

La politique affirmée de CNP Assurances en matière de lutte contre les discriminations et de promotion de la diversité a été reconnue par le label Diversité, obtenu dès 2009 et renouvelé début 2014. Cette politique s'appuie notamment sur trois accords d'entreprise relatifs à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, au handicap, aux moyens syndicaux, ainsi que sur un plan d'actions relatif au contrat de génération.

Ses résultats se manifestent – outre le label diversité - à travers plusieurs indicateurs :

- En 2014, le groupe CNP Assurances passe à la 2^eme place au classement du ministère des Affaires Sociales, de la Santé et des droits des Femmes des 120 premières entreprises françaises les plus avancées en matière d'égalité entre les femmes et les hommes, notamment en matière de féminisation des instances dirigeantes.
- En matière de handicap, CNP Assurances atteint un taux d'emploi de travailleurs handicapés de 5,3% (à fin 2014), et vient de signer son 7^{ème} accord interne avec 3 organisations syndicales représentatives pour la période 2015-2018.
- Conformément à son accord, les représentants du personnel consacrant plus d'un mi-temps à l'exercice de leur mandat bénéficient chaque année d'une augmentation de salaire au moins équivalente à la moyenne des augmentations individuelles de l'ensemble des salariés de leur catégorie professionnelle.

Un engagement décliné dans les différentes entités : La lutte contre la discrimination est partagée dans le Groupe. Elle est reprise dans le règlement intérieur de CNP Assurances, le code de bonne conduite du groupe Caixa Seguradora, le code éthique de CNP Argentine. Le code de service de CNP CIH traite également de la discrimination, la vie privée, la liberté de religion et le respect de chaque employé. Un accord collectif a été aussi été signé en 2011 par l'entité MFPrévoyance sur ce sujet. Un groupe de travail sur la valorisation de la diversité au sein d'Unicredit Vita a déjà mis de nombreuses actions en place en 2014.

Une démarche de progrès continu : Le comité de pilotage interne Diversité, mis en place en 2010 à CNP Assurances, réalise annuellement un état des lieux des actions engagées par domaine métiers afin de démontrer la cohérence de la politique mise en œuvre par l'entreprise. La gestion des carrières et le dispositif

d'évaluation des collaborateurs respectent le principe de non-discrimination. Des conférences sur Arcueil et Angers ont permis à l'encadrement d'être alertés sur les stéréotypes et les manières de les déconstruire. Plus de 300 managers ont été formés, notamment en matière d'égalité de traitement dans le recrutement. De nombreux dispositifs ont été mis en place pour assurer un suivi régulier de la politique diversité et dresser un bilan annuel communiqué aux partenaires sociaux.

6.4.3.2. Promotion de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes

La part des femmes parmi les cadres et les cadres de direction se renforce dans le Groupe.

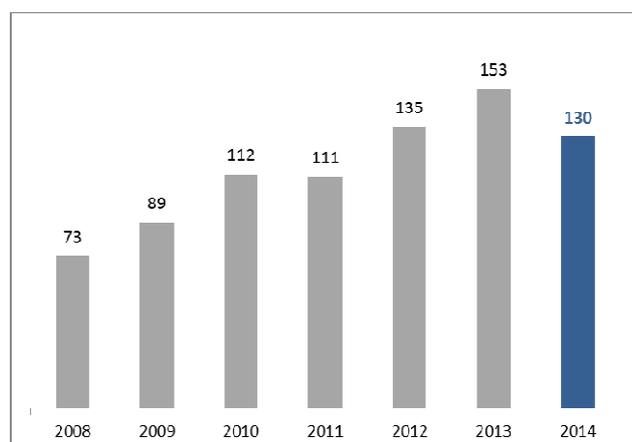
	2014	2013	Évolution	Niveau de couverture
Part des femmes parmi les cadres	50 %	49 %	+2 %	100 %
Part des femmes parmi les cadres de direction	33 %	32 %	+3 %	100 %
Moyenne des rapports revenus hommes/femmes par catégorie	109 %	109 %	0%	99 %

CNP Assurances exerce une vigilance constante pour réduire les écarts de rémunération et de promotion hommes/femmes qu'elle serait amenée à constater. L'ensemble des organisations syndicales a signé le 18 novembre 2011 le deuxième accord sur l'égalité professionnelle Hommes/Femmes. Celui-ci prévoit notamment des objectifs chiffrés en termes de mixité, promotion, formation et conciliation vie professionnelle et vie privée. Une attention particulière est portée aux retours de congés de maternité.

La part des femmes au conseil d'administration s'élève à 33 % fin 2014, en augmentation depuis plusieurs années tout comme la part des femmes au comité exécutif qui atteint fin 2014 plus de 38 %. Pour faire avancer la cause des femmes en entreprise, CNP Assurances adhère au réseau Financi'elles, réseau de femmes cadres de l'assurance, de la banque et de la finance et participe à Alter'égales, réseau de femmes cadres du groupe Caisse des Dépôts. Une enquête réalisée par le réseau Financi'Elles en 2014 montre que CNP Assurances est perçue par ses collaborateurs comme une entreprise favorable à la diversité.

6.4.3.3. Emploi et insertion des travailleurs en situation de handicap

Nombre de personnes en situation de handicap



CNP Assurances a engagé depuis vingt ans une politique volontariste d'insertion des personnes en situation de handicap. Un 7^{ème} accord a été signé en 2014 et engage l'entreprise pour 4 ans en termes d'intégration et de maintien dans l'emploi. Avec 113 personnes en CDI en situation de handicap et le recours à des entreprises adaptées (EA) et des entreprises de service d'aide par le travail (ESAT) de l'ordre de 35 unités bénéficiaires, le taux d'emploi de personnes handicapées atteint 5,3% fin 2014.

L'accès à tous les locaux de CNP Assurances a fait l'objet d'audits d'accessibilité tous handicaps, en lien avec le CHSCT. A titre d'illustration, celui réalisé sur les deux principaux sites de Paris en 2011 évalue le taux d'accessibilité à 77,4 % et 73,2 % selon les bâtiments. En 2014, l'installation de collaborateurs CNP Assurances dans un nouveau bâtiment du site parisien a été précédée d'un audit d'accessibilité dont les préconisations ont été mises en œuvre.

Le groupe Caixa Seguradora diffuse largement les offres d'emploi avec l'aide d'institutions soutenant l'intégration des personnes handicapées.

6.4.3.4. La lutte contre la discrimination liée à l'âge

Emploi des jeunes

CNP Assurances soutient l'emploi des jeunes. La part des moins de 25 ans en 2014 dans les CDI s'élève à 3 %. Le plan d'actions contrat de génération défini en 2013 vient préciser les engagements de l'entreprise en matière d'accès des jeunes à un emploi durable en CDI. En 2014, ce sont 17 jeunes qui ont ainsi été engagés dans ce cadre, tandis que fin 2014, CNP Assurances accueillait plus d'une centaine de jeunes en contrats en alternance. MFPrévoyance a signé en 2013 un accord collectif relatif au contrat de génération.

Emploi des seniors

CNP Assurances comptait 30 CDD seniors fin 2014. Le nombre d'entrées de CDD seniors est de 14 en 2014. Les collaborateurs de plus de 55 ans représentent plus de 20% dans l'effectif fin 2014 soit une progression de près d'un point par rapport à fin 2013. Le plan d'actions contrat de génération de CNP Assurances fixe des objectifs chiffrés en matière d'embauche ou de maintien dans l'emploi des seniors ; en 2014, 2 contrats CDD seniors ont été transformés en CDI.

Dans le cadre de la coopération intergénérationnelle, 68 personnes ont bénéficié du « club des 30 » en 2014, qui permet à des jeunes en CDI qui auront 30 ans dans l'année de rencontrer des collaborateurs ayant 30 ans d'ancienneté.

6.4.3.5. Promotion de la diversité par la communication

La communication interne relative à la diversité fait l'objet d'un plan revu annuellement. Les collaborateurs ont la possibilité de remonter toute réclamation ou dysfonctionnement portant sur une discrimination supposée ou avérée ; il est accessible sur intranet. De nombreux articles liés à la mise en œuvre de la politique diversité, ainsi que des liens externes, sont également diffusés sur l'intranet CNP.

Des actions de sensibilisation et formations sont menées pour lutter contre les stéréotypes, les préjugés, les propos et attitudes discriminatoires ainsi que pour convaincre des avantages d'une politique en faveur de la diversité. En 2013, le groupe Caixa Seguradora a développé des actions de sensibilisation des équipes pour l'accueil du personnel handicapé.

6.4.4. Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT

Conformément à leur engagement auprès du Pacte mondial, CNP Assurances, CNP Argentine, le groupe Caixa Seguradora et CNP UniCredit Vita s'assurent du respect des lois et de la réglementation de chaque pays.

Toutes les filiales partagent les grands principes : respect des droits de l'homme, liberté d'association et droit à la négociation collective, accompagnement des collaborateurs dans la durée et promotion de l'égalité des chances. Les filiales reportent annuellement leur situation sociale à CNP Assurances notamment sur ces quatre points fondamentaux. Parmi les procédures qui garantissent le respect des droits civils et politiques appliqués à CNP Assurances, on peut notamment citer : le règlement intérieur, la mise en place d'un correspondant de la CNIL et les accords sur le droit syndical.

Les salariés sont couverts par une convention collective d'assurance (hors Irlande et cadres en Argentine).
CNP Assurances veille au niveau de formation et de promotion de ses représentants du personnel.

Par ailleurs le respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT se traduit dans les relations avec les fournisseurs et sous-traitants (cf. partie 6.3.3), dans l'intégration de critères sociétaux dans la gestion des actifs financiers (80 % des actifs financiers des entités France, 100 % de l'entité Brésilienne) et dans la gestion du patrimoine immobilier.

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

CNP Assurances et les filiales du Groupe ne sont pas concernées en direct par le travail forcé et le travail des enfants. Toutefois une vigilance particulière est portée sur ce sujet dans la politique achat (cf. partie 6.3.3).

Sensibilisation et formation des collaborateurs au développement durable :

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

Sensibilisation

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

- Ces dernières années, jeux concours, sondage, conférences, diffusion de guides ou encore sensibilisation à l'écoconduite ont été organisés par CNP Assurances.

- En 2014, une conférence s'est tenue à Paris pour tous les collaborateurs sur l'Investissement Socialement Responsable ; celle-ci a été également diffusée via l'intranet. Une vente de produits responsables a de plus été organisée sur les trois sites Paris, Arcueil, Angers ; les sommes récoltées, doublées par le mécénat ont été reversées au profit de deux associations en lien avec le développement durable. Une sensibilisation sur les déchets a été organisée par le centre d'Angers pour tous les collaborateurs.

- MFPrévoyance a sensibilisé ses salariés au tri sélectif et LBP Prévoyance aux 3 réflexes responsables (éclairage, ordinateur, impression).

- Le groupe Caixa Seguradora poursuit d'année en année la forte sensibilisation des collaborateurs. En 2012, elle a mis en fond d'écran de tous ses employés et prestataires les écogestes « 5 Rs » (recycler, réduire, réutiliser, repenser, respecter). Elle a diffusé à tous les collaborateurs du groupe Caixa Seguradora le nouveau code éthique et de conduite, tout en maintenant une formation dédiée « le défi du code ». En 2014, les différentes actions de sensibilisation ont porté sur l'environnement.

- En Italie, le « Green Group » anime des actions auprès des collaborateurs : sensibilisation au tri sélectif et depuis 2012 l'utilisation plus responsable des moyens de transport et l'usage de la visioconférence ont été promus. En 2014 il a organisé la deuxième journée de sensibilisation « empreintes vertes » : diversité, volontariat, un projet banque des compétences.

Formation

Le groupe Caixa Seguradora effectue des formations en ligne sur la responsabilité socio-environnementale pour tout le personnel : 324 personnes en ont bénéficié en 2014.

CNP UniCredit Vita a proposé en 2013 une formation externe sur la RSE aux membres du Green Group et lancé une formation interne expérimentale sur la RSE. Elle a de plus dispensé en 2014 une formation sur la diversité pour une cinquantaine de managers.

6.5. Pour une société humaine

En renouvelant annuellement son adhésion au Pacte Mondial de l'ONU, CNP Assurances et ses autres filiales signataires confortent leur volonté de maîtriser leurs impacts sur la société civile et sur l'environnement.

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 ou encore l'activité de la Fondation CNP Assurances et de l'Institut Caixa Seguros, sont autant de preuves de l'attention portée sur l'impact du groupe sur le monde qui l'entoure.

- Priorité n° 1 : Réduction de l'empreinte environnementale.
- Priorité n° 2 : Gestion de l'impact carbone.
- Priorité n° 3 : Maîtrise de notre impact local.

6.5.1. Priorité n° 1 : Réduction de l'empreinte environnementale

Le groupe CNP Assurances étant une société de services, l'empreinte environnementale est liée à l'usage et l'activité des collaborateurs et des serveurs informatiques. L'objectif de réduction de l'empreinte environnementale concerne tout le groupe CNP Assurances. Cet objectif passe essentiellement par la réduction des consommations, en particulier les trois principaux facteurs d'émission directe : l'utilisation du papier, tant dans la gestion quotidienne que dans le cadre des relations avec les assurés, les déplacements et la gestion des bâtiments d'exploitation. Le travail de sensibilisation des équipes a permis d'obtenir une réduction de cette empreinte. Certains gestes de tri sont ainsi devenus des réflexes pour les collaborateurs. De même, le train remplace plus souvent l'avion et la visioconférence est rentrée dans les habitudes.

6.5.1.1. Organisation du Groupe pour prendre en compte les questions environnementales

Les questions environnementales sont traitées localement par chaque entité. Le dispositif est organisé en fonction de la taille de l'entité. Les filiales du Groupe reportent annuellement leur situation environnementale à la maison mère.

CNP Assurances est dotée d'un service développement durable, dont la Direction est rattachée directement au directeur général. Les questions environnementales sont pilotées et traitées par les directions supports : la direction des achats, la direction de l'environnement de travail et la direction des investissements immobiliers. Une veille réglementaire est assurée par la direction en charge de la gestion des bâtiments. Un bureau de contrôle externe réalise chaque année un bilan annuel de la conformité à la réglementation et un suivi des équipements à risque.

La démarche de CNP UniCredit Vita est confiée au *Green Group*, composé de collaborateurs volontaires qui participent à l'élaboration de propositions d'actions notamment sur des problématiques environnementales. Depuis 2013, des indicateurs clés extra-financiers sont intégrés au tableau de bord de la Société.

Le groupe Caixa Seguradora, quant à lui, a mis en place un comité du développement durable en 2007 pour traiter les questions environnementales. Ce comité, composé de onze représentants de divers secteurs de la Société, est présidé par le président du comité directeur du Groupe. Les différentes actions regroupées dans le programme « environnemental » diffusent la culture du développement durable au sein de la Société.

6.5.1.2. Déplacements

Les déplacements automobiles dans le groupe CNP Assurances représentent une des composantes majeures de son empreinte carbone. Le potentiel de gain économique et environnemental est donc significatif.

Des formations et des sensibilisations ont été mises en place en 2013 sur les risques routiers et l'écoconduite auprès de l'ensemble des collaborateurs. Cette année, des modules spécifiques individualisés ont été suivis par les nouveaux collaborateurs du réseau commercial.

Développement de la visioconférence

Dans le groupe CNP Assurances, l'usage des visio et conférences téléphoniques s'est généralisé. Il est promu afin de limiter les déplacements professionnels. Le groupe Caixa Seguradora incite ses collaborateurs à réduire leurs déplacements et à utiliser les moyens alternatifs mis à leur disposition. CNP UniCredit Vita, quant à elle, intègre depuis 2013 des indicateurs de suivi de l'usage des heures de visio et d'audio conférences, ainsi que des déplacements en avion et en train dans le tableau bord trimestriel présenté au comité de direction.

En 2014, 8 990 heures de connexion de visioconférence ont été enregistrées dans le Groupe dont 95% à CNP Assurances. Pour la 1ère année le nombre d'heures d'audioconférence a atteint un niveau record avec près de 33 700 heures effectuées dont 67% par le groupe Caixa Seguradora suite à la mise en place d'un nouvel outil qui a été fortement utilisé.

Déplacements domicile-travail

Dans le cadre de son Plan de Déplacement Entreprise, CNP Assurances a actualisé l'enquête des déplacements domicile-travail en 2013. Les déplacements en voiture individuelle ont diminué (de -9 % à -30 % selon les sites), tandis que les déplacements en 2 roues motorisés et le covoiturage ont augmenté (+8 % pour les salariés travaillant à Paris Montparnasse). Sur ce poste les émissions de gaz à effet de serre ont été réduites de 13 % en trois ans.

Déplacements professionnels

	2014	2013	Évolution	Niveau de couverture
Millions de Km parcourus en avion	13,9	12,3	+13%	99%
Millions de Km parcourus en train	3,9*	2,9	n.s.	99% +CNP TI
Millions de Km parcourus en voiture	0,9	0,7	+29%	(35% hors CNP Assurances)

*y.c CNP TI à compter de 2014

L'augmentation des déplacements en avion est principalement observée sur les entités CNP Assurances et le groupe Caixa Seguradora.

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

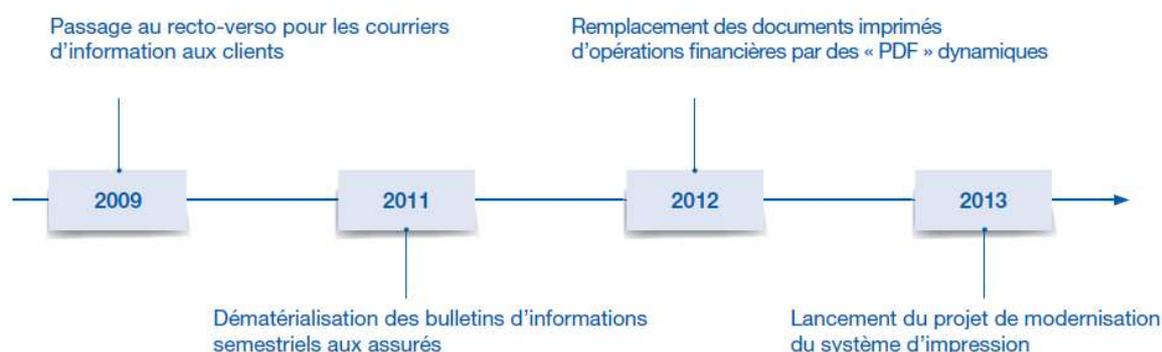
Les déplacements en train concernent majoritairement CNP Assurances. Ils représentent 3 713 541 km parcourus dont la moitié concernent des déplacements entre Angers et Paris, principaux sites de CNP Assurances. Pour CNP Assurances, le suivi des déplacements en voiture est effectué en litres de carburant : 491 681 litres ont été consommés en 2014 contre 524 737 litres en 2013.

En 2014, un grand nombre de filiales ont diminué leurs déplacements professionnels ou ont choisi des moyens de transports moins polluants. A ce titre, CNP UniCredit Vita poursuit son action de sensibilisation auprès de ses collaborateurs (train vs avion et transports en commun).

6.5.1.3. Diminution de la consommation de fournitures

L'activité du groupe CNP Assurances étant entièrement dédiée à l'assurance, assimilable aux services financiers, la principale matière première est le papier. Depuis plusieurs années de nombreuses actions ont été conduites dans les entités du Groupe pour en réduire le volume utilisé. A titre d'exemple en 2013, la consommation de papier de CNP UniCredit Vita, un indicateur clé, avait été intégrée au tableau de bord trimestriel présenté au Comité de direction. Cette année, CNP Partners a publié sur son site intranet un guide de bonnes pratiques afin de réduire la consommation de papier de ses collaborateurs.

Réduction de la consommation de papier à CNP Assurances



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

	2014	2013	Évolution	Niveau de couverture
Consommation de papier pour le fonctionnement interne	35,5 millions de feuilles	36 millions de feuilles	-1,4%	99%
Part des papiers recyclés pour le fonctionnement interne	17,2%	18,7 %	- 8%	95%

La mobilisation des collaborateurs de CNP Assurances permet d'année en année d'en réduire le volume utilisé : 11 % en 2012 puis 5 % en 2013. CNP BVP et CNP Argentine ont réduit significativement leurs achats de papier pour leur fonctionnement interne de 35% et 15% respectivement. Quant à CNP UniCredit et CNP Europe Life, elles utilisent uniquement du papier recyclé pour leur fonctionnement interne.

Consommation de papier métier

	2014	2013	Évolution	Niveau de couverture
Consommation de papier hors fonctionnement interne ⁽¹⁾	86 millions de feuilles	103 millions de feuilles	-16%	95%
Part des papiers certifiés gestion durable ⁽²⁾	90%	89 %	+1%	95%
(1)	<i>Les documents contractuels, la gestion des sinistres, la communication client et les brochures institutionnelles (France)</i>			
(2)	<i>Tous papiers, hors papiers carbonés chimiques limités aux documents contractuels</i>			

La baisse de la consommation de papier s'explique essentiellement par la réduction des documents contractuels à CNP Assurances en raison de mises à jour réglementaires moins nombreuses et de la dématérialisation des demandes d'adhésion.

Au total pour CNP Assurances, 74,2 millions de feuilles ont été achetées pour les brochures institutionnelles, l'information aux assurés et les documents contractuels, soit une baisse de 18%. Une première action importante de réduction du volume papier a été réalisée en 2009 avec le passage au recto verso pour une majorité des courriers d'informations aux clients de CNP Assurances (- 42 % en 2009 et - 26 % en 2010). A noter pour la 1^{ière} année, une partie des courriers clients ont été édités sur du papier recyclé.

Depuis plusieurs années, certaines entités du Groupe ont externalisé l'impression de leurs documents contractuels et/ou de leurs communications clients notamment le groupe Caixa Seguradora, CNP Partners, CNP Argentine, CNP BVP et MFPrévoyance.

Les changements de mentions légales de CNP Partners et les nouvelles contraintes réglementaires en Italie liées à la lutte anti-blanchiment ont augmenté le nombre de courriers clients.

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

Dématérialisation des documents - Une démarche en pleine extension

La conversion numérique de certains supports ou procédures a progressé à CNP Assurances : la dématérialisation des courriers marketing vers les clients du réseau CNP Trésor a été initiée en 2011, en 2014 la quasi-totalité des envois d'e-mailing se sont substitués aux envois de mailings papier.

La quasi-totalité des demandes d'adhésion pour les produits Banque Postale sont dématérialisées, cela a ainsi permis de supprimer l'usage du papier carboné (soit une économie de 1 million d'exemplaires). Les bulletins de situation semestriels aux clients sont également dématérialisés, soit une économie de 3 millions de plis pour le réseau Caisse d'Epargne et de 1,9 millions de plis pour le réseau La Banque Postale.

6.5.1.4. Gestion environnementale des bâtiments d'exploitation

Maîtrise des consommations d'énergie

La consommation d'énergie du groupe CNP Assurances correspond à l'usage des collaborateurs et des serveurs informatiques (chauffage, climatisation, bureautique). La principale énergie consommée est l'électricité. On note une très légère diminution de 4% en 2014 due aux conditions climatiques.

	2014	2013	Évolution	Niveau de couverture
Consommation d'électricité	21,6 millions de kWh	22,5 millions de kWh	-4%	92%
Consommation de gaz	2,3 millions de kWh	2,3 millions de kWh	0%	98%
Consommation de fioul	56 010 litres	93 016 litres	-40%	64%

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, CNP Assurances a mis en place un contrôle des consignes de température d'ambiance et de la régulation des ventilo convecteurs, dont l'efficacité a été améliorée par la fermeture des ouvrants.

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

- Dans le cadre d'un projet global de réduction des dépenses énergétiques sur l'immeuble d'Angers St SERGE et sur la base des résultats d'une étude DPE, un plan pluriannuel de travaux (2014/2018) a débuté par des travaux de rénovation de la production frigorifique. Ceux-ci permettront la mise en conformité en regard des textes réglementaire visant à supprimer le R22 et à remplacer les tours aэрoréfrigérantes ouvertes consommatrices d'eau par des tours fermées qui, de par leur principe de fonctionnement, ne consomment pas d'eau.
- Dans le cadre de l'achat d'un nouveau bâtiment d'exploitation à Paris le programme de travaux de rénovation a intégré le remplacement de l'outil de pilotage des équipements techniques par un nouvel outil de Gestion Technique Centralisé ainsi que la mise en place sur 3 niveaux d'une nouvelle régulation terminale des ventilo convecteurs. Ce programme de rénovation de la régulation terminale entrant également dans un plan pluriannuel de rénovation.

« 3,9 millions de kWh de CPCU » viennent s'ajouter en 2014 pour le chauffage des bureaux parisiens de CNP Assurances. La consommation de fioul concerne uniquement les groupes électrogènes des principaux sites en France, elle est non significative et exceptionnelle.

Les filiales de CNP Assurances ont également mis en place progressivement des mesures pour réduire la consommation électrique notamment sur l'éclairage, le chauffage et les serveurs. Le groupe Caixa Seguradora a été précurseur en 2009 en utilisant des serveurs virtuels et en 2012, a changé ses équipements informatiques par des matériels moins consommateurs en énergie. Par ailleurs des sensibilisations ont été menées auprès des collaborateurs dans les entités du Groupe (cf. « Sensibilisation et formation des collaborateurs au développement durable »).

Les bâtiments abritant les différentes entités du Groupe ne sont pas équipés de dispositifs de production d'énergie renouvelable.

Consommation d'eau

	2014	2013	Évolution	Niveau de couverture
Consommation d'eau en m ³	71 960	91 307	-21%	92%

L'analyse des contraintes locales de la consommation d'eau du Groupe par le *global water tool 2012.V1* indique 4% d'eau consommée en zone de pénurie (Chypre), 54 % en zone d'eau suffisante et 42 % en zone d'eau abondante (voir la définition des zones sur le site <http://www.wbcds.org>).

La suppression des tours aéroréfrigérantes ouvertes à CNP Assurances et les travaux de maintenance au siège du groupe Caixa Seguradora expliquent la baisse des consommations d'eau enregistrée en 2014.

Gestion des déchets

	2014	2013	Évolution	Niveau de couverture
Part des salariés disposant du tri sélectif	89%	90%	-1%	95%
Tonnes de déchets de papiers et cartons recyclés	179	164	+9%	83%

La mise en place du tri sélectif dans les entités du Groupe permet de recycler le papier utilisé dans les bureaux pour le fonctionnement interne et les cartouches d'imprimantes. Les bénéfices financiers du recyclage sont reversés à des associations en Argentine et en France. Des opérations de sensibilisation ont été menées dans les entités du Groupe. L'installation de Caixa Seguradora dans un nouveau bâtiment fin 2014 a été l'occasion d'un diagnostic de la gestion de ses déchets et d'une étude sur les comportements de ses salariés.

Le matériel informatique est aussi une source importante de déchet : une partie d'entre eux (43% à CNP Assurances en 2013 et 3 % à CNP Partners) sont donnés ou cédés, le reste étant démantibulé par une société spécialisée. Cette année, le groupe Caixa Seguradora a mené une importante campagne interne de collecte de déchets informatiques.

Une incertitude sur la donnée 2013 de CNP CIH conduit à modifier la donnée 2013.

Pollution

Compte tenu de son activité le groupe CNP Assurances émet peu d'autres gaz à effet de serre que le CO₂ et n'a pas d'impact polluant dans l'eau ni dans le sol. Néanmoins, sur son patrimoine forestier, la gestion des forêts de CNP Assurances assure la protection des sols contre l'érosion, la filtration et la purification de l'eau.

Les entités de CNP Assurances ne dégagent pas de nuisances sonores ou autres formes de pollution. Plusieurs entités dont CNP Assurances ont mis en place l'extinction automatique de l'éclairage des bureaux d'exploitation.

Aucune entité du Groupe n'a fait l'objet de condamnation judiciaire, ni de sanction non monétaire environnementale.

6.5.1.5. Réduction de l'empreinte environnementale dans nos métiers

L'environnement comme critère d'investissement

CNP Assurances est le 1^{er} propriétaire privé de forêts en France. A ce titre, il contribue par son activité à la captation d'une quantité importante de CO₂. Pour rappel (cf.6.3.2.3 les forêts : une opportunité écologique.), la croissance des arbres a permis de stocker 267 832 tonnes de CO₂ en 2014. Le gestionnaire des forêts de CNP Assurances a développé une réflexion sur l'adaptation des massifs aux évolutions climatiques projetées pour les décennies à venir.

CNP Assurances intègre des critères environnementaux à l'ensemble de la gestion des actions et des obligations *corporate* (cf.6.3.1 Investissements responsables) privilégiant donc, comme CNP Argentine, les entreprises vertueuses sur le plan environnemental. Par ailleurs, CNP Assurances a développé un fond ISR à thématique environnementale « CNP développement durable » qu'elle propose *via* son réseau CNP Trésor.

L'acquisition des nouveaux biens immobiliers de CNP Assurances intègre depuis mi 2009 une analyse de l'efficacité énergétique (*Green rating*) qui permet d'anticiper l'impact financier des travaux de mise aux normes. Le groupe Caixa Seguradora exclut les projets immobiliers avec des dommages environnementaux potentiels.

À travers sa politique d'investissement, CNP Assurances et ses deux filiales au Brésil et en Argentine, encouragent ainsi la réduction de l'empreinte environnementale de l'économie dans son ensemble. La sélection des fournisseurs adopte, dans le même but, des critères environnementaux (cf. 6.3.3).

6.5.2. **Priorité n° 2 : Gestion de l'impact carbone**

La mesure de l'empreinte carbone du Groupe a été réalisée sur différents périmètres. Le groupe CNP Assurances étant une société de services, les rejets de gaz à effet de serre sont liés à l'usage et l'activité des collaborateurs et des serveurs informatiques. Les postes les plus émetteurs sont donc les postes déplacements, le papier et la gestion des bâtiments d'exploitation.

6.5.2.1. Bilan de Gaz à effet de serre

Le Bilan des gaz à effet de serre de CNP Assurances

Les émissions de teqCO₂ de CNP Assurances sont suivies depuis 5 ans. Depuis 2012 elles sont mesurées selon l'article 75 de la loi du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement et s'élèvent à :

	2014	2013	Évolution	Niveau de couverture
Émissions directes des gaz à effet de serre (scope 1)	2 643 teqCO ₂	2 859 teqCO ₂	-8%	64%
Émissions indirectes associées à l'énergie des gaz à effet de serre (scope 2)	2 074 teqCO ₂	2 015 teqCO ₂	+3%	64%

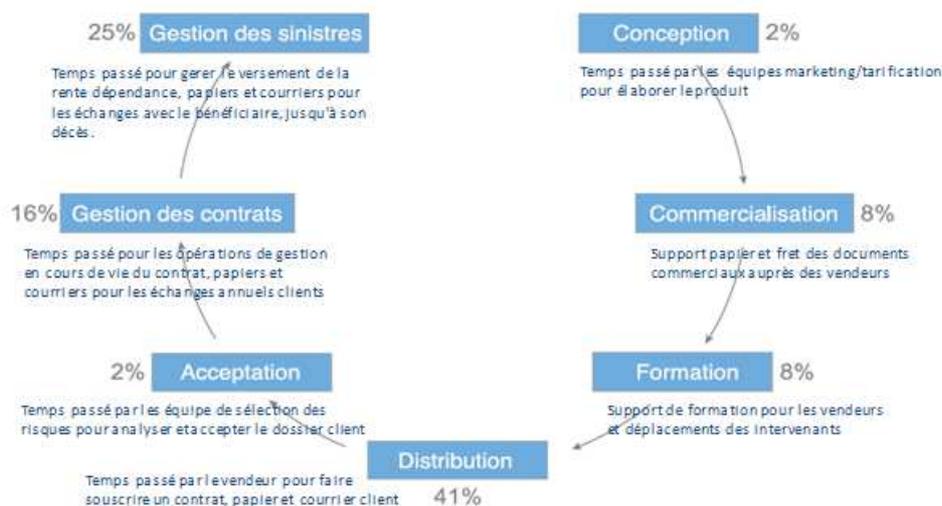
Le détail par poste est disponible dans la déclaration réglementaire sur le site cnp.fr. La diminution de carburants des voitures et du fioul utilisé pour les groupes électrogènes (scope 1) expliquent la variation des émissions.

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

L'empreinte carbone du groupe Caixa Seguradora, mesurée sur les postes déplacements et bâtiments (selon le *GHG protocol*) s'élève à 2,28 teqCO₂ par salarié. Ses émissions sont compensées sous forme de reboisement en forêt atlantique avec l'ONG *Iniciativa Verde*, et lui donnent la certification « *Carbon Free* » depuis plusieurs années.

6.5.2.2. Impact d'un produit d'assurance

Les émissions liées au cycle de vie d'un produit d'assurance ont été estimées en 2010, en cohérence avec la démarche Bilan des gaz à effet de serre®. A titre d'exemple, un contrat « Trésor Prévoyance Autonomie », émet sur toute la durée de sa vie 12 kgCO₂, répartis de la façon suivante :



Cette analyse a permis de hiérarchiser nos priorités d'actions et justifie aujourd'hui nos efforts faits sur les étapes du cycle de vie :

- « Distribution » avec l'accent mis sur l'écoconduite
- « Gestion des contrats » avec le développement de la dématérialisation
- « Gestion des sinistres » avec le suivi en ligne

6.5.2.3. Changement climatique

Les plus importantes entités du groupe CNP Assurances et Caixa Seguradora ont engagé des travaux significatifs sur cette problématique. Leurs rejets de gaz à effet de serre sont déclarés auprès du *Carbon Disclosure Project* depuis 2005. CNP Assurances a signé la déclaration de Kyoto de l'Association de Genève.

Les enjeux les plus significatifs de CNP Assurances concernent les forêts (54 414 hectares) et les biens immobiliers (3,5 millions de m²), cf. chapitre 6.3.2.

Le groupe Caixa Seguradora, du fait d'une partie de son activité en assurance habitation et automobile, développe des études sur l'impact du changement climatique, en interne et en collaboration avec les organismes d'État, les organisations non gouvernementales et entreprises privées.

Le groupe Caixa Seguradora compense ses émissions sous forme de reboisement en forêt atlantique et est ainsi certifiée « carbon free » depuis plusieurs années.

6.5.3. Priorité n° 3 : Maîtrise de notre impact local

6.5.3.1. Impact local

Emploi local

CNP Assurances participe à l'emploi dans les régions où elle est implantée depuis près d'un siècle : 90 % des collaborateurs de CNP Assurances travaillent dans les locaux de l'entreprise situés à Paris, Arcueil et Angers. Les expatriés représentent 0,3 % des collaborateurs de ses filiales internationales. De même, les filiales internationales participent à l'emploi régional y compris au niveau des cadres dirigeants : 75 % des membres des comités exécutifs ou de direction présents fin 2014 ont été embauchés localement.

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

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

En rendant ses produits accessibles au plus grand nombre, dans la sélection médicale comme au niveau économique, le groupe CNP Assurances contribue à la lutte contre l'exclusion financière. Ces sujets, essentiels dans la démarche RSE du Groupe sont développés dans la partie 6.2.1.

Avec plus de 300 Md€ de placements, le groupe CNP Assurances joue un rôle majeur dans le financement de l'économie pour l'essentiel sur le territoire national de ses implantations.

Tous les secteurs de l'économie sont accompagnés dans une perspective de développement de long terme. CNP Assurances soutient la responsabilité sociale des entreprises dont elle est actionnaire à travers sa politique d'investisseur et d'actionnaire responsable. (cf chapitre 6.3.). De la même façon, les placements financiers du groupe Caixa Seguradora sont tous réalisés au Brésil.

Actions sur les communautés locales

Les entités du Groupe contribuent également à résoudre des problématiques actuelles de société. Quelques exemples :

- les prestations d'assistance et de prévention développées par Filassistance répondent aux besoins de la population fragilisée par l'âge, le handicap ou la maladie
- le groupe Caixa Seguradora participe activement au soutien des populations locales. L'opération « Jovem de expressao » favorise le développement humain face aux conditions de transition démographique et épidémiologique actuelle du Brésil (cf. www.jovemdeexpressao.com.br). L'opération vise à réduire la violence par l'accès au marché du travail chez les jeunes de la région d'implantation en partenariat avec les centres culturels locaux. Ce programme est reconnu pour son caractère innovant et depuis 2010. La gestion est réalisée en partenariat avec le bureau des Nations Unies sur les drogues et le crime (UNODC). En 2014 le groupe Caixa Seguradora a formé 840 jeunes des banlieues dans des ateliers d'expression et d'entrepreneuriat et en a réuni près de 14000 dans des événements et des dialogues participatifs..

Lobbying

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

Les actions de CNP Assurances passent systématiquement par les organisations de place en particulier la FFSA (Fédération française des sociétés d'assurances). Dans le domaine du développement durable, CNP Assurances participe à la Commission ISR de Paris Europlace. Elle est membre de l'Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises (ORSE) et de son Club Finances, qui regroupe les entreprises et

leurs parties prenantes : y participent les ONG, les représentants de syndicats de personnels et d'employeurs.

Les dons aux partis politiques ne sont pratiqués par aucune entité du Groupe. Ils sont spécifiquement interdits dans les codes de CNP Argentine et CNP BVP.

6.5.3.2. Mécénat et partenariat sociétal

Les opérations de mécénat sont réalisées en partenariat avec des associations à la suite d'appels à projets qui en France sont portés pour partie par les salariés. Au Brésil, les employés sont investis dans la réalisation des actions de mécénat. Par ailleurs, le groupe Caixa Seguradora a des accords de coopération avec l'UNODC et l'UNESCO ou encore un contrat de prestation de service avec l'ONG Iniciativa Verde. En 2013, elle a créé l'Institut Caixa Seguros afin de structurer ses actions avec l'ONU pour l'amélioration des comportements sociaux. CNP Partners parraine une association de solidarité.

Les actions de partenariat ou de mécénat :

- assurés, formation/recherche : CNP Assurances entretient des relations régulières avec l'ENASS. Elle finance également des centres de formation et CFA tels que l'IFPASS, l'ADAPT et aide des écoles au travers de la taxe d'apprentissage. Dans le cadre de son mécénat, CNP Assurances soutient la « Chaire Transitions démographiques, Transitions économiques » de la Fondation du Risque.
- réinsertion : l'accueil de jeunes en formation est une tradition dans le groupe CNP Assurances. A fin 2014, CNP Assurances accueille 101 contrats d'alternance ou d'apprentissage, et le Groupe accompagne 182 stagiaires.

CNP Assurances est membre fondateur de la fondation Entrepreneurs de la Cité et co-assure les créateurs d'entreprises bénéficiaires. Elle s'est également engagée sur le fonds d'investissement *Business Angels* des Cités Partenaires 2, dédié aux entrepreneurs issus des cités dites sensibles. Le groupe Caixa Seguradora s'investit fortement dans le programme « *Jovem de expressao* » (cf. 6.5.3) et a signé en 2011 un accord de coopération avec l'UNESCO pour développer des actions de communication communautaire et de promotion de la santé des jeunes dans le cadre de ce programme social

- santé : la Fondation d'Entreprise CNP Assurances s'est engagée dès 1999 dans la lutte contre la douleur, a retenu 5 nouveaux projets en 2014 pour un montant de 196 000 €. Depuis le début de son engagement sur le thème de l'arrêt cardiaque et des premiers secours en 2009, la fondation a consacré 1 937 000 € à cet axe de soutien destiné principalement aux collectivités locales : 2800 défibrillateurs ont été implantés dans près de 2000 communes et la population a été formée à leur utilisation. La fondation a également soutenu en 2014 dix-huit projets collaborateurs liés à la santé. Après 21 ans d'engagement, la fondation a choisi de conserver la santé publique comme objet tout en l'ouvrant sur des enjeux plus sociétaux.

Les filiales ont mis en place de nombreux programmes en relation avec des associations : au Brésil, reforestation avec l'ONG Iniciativa Verde, gestion des déchets avec l'association les Amis du Futur, lutte contre l'infection du VIH avec l'UNESCO et en 2014 renouvellement de l'enquête sur la santé sexuelle et reproductive des jeunes brésiliens. CNP Partners poursuit son soutien de mécénat aux personnes en difficultés.

Le green group gère les actions de mécénats d'Unicredit Vita et dispose d'un budget de 12 000€. En 2014, il a collecté des dons auprès des salariés et abondés par l'employeur, en faveur des familles touchées par les inondations de fin 2013.

6.5.3.3. Droits humains

Le Pacte Mondial comme fil directeur

Conformément à son engagement auprès du Pacte Mondial depuis 2003, CNP Assurances s'assure du respect des lois et de la réglementation des droits humains de chaque pays. Après CNP Argentine et le groupe Caixa Seguradora, CNP UniCredit Vita a également adhéré au Pacte en 2010. Le groupe Caixa Seguradora procède annuellement à l'évaluation de sa responsabilité sociale avec l'institut Ethos pour s'assurer du respect des principes du Pacte mondial.

Les signataires renouvellent annuellement leur engagement et promeuvent le Pacte auprès de leurs fournisseurs et sociétés de gestion. Cet engagement se traduit notamment dans l'intégration de critères environnementaux, sociétaux et de gouvernance dans la gestion des actifs financiers : le respect des droits de l'homme est ainsi un critère dans la sélection des investissements en actions et en obligations. Cet engagement s'est renforcé en 2011 par la signature des Principes pour l'Investissement Responsable (PRI). La signature de la charte UDA confirme le respect de la diversité et des droits de l'homme dans les actions de communication.

Les procédures dédiées

Toutes les filiales partagent quatre grands principes : respect des droits de l'homme, liberté d'association et le droit à la négociation collective, accompagnement des collaborateurs dans la durée, et promotion de l'égalité des chances.

Les filiales reportent annuellement sur leur situation sociale à la maison mère notamment sur ces points fondamentaux. CNP Assurances et les filiales du Groupe ne recourent ni au travail forcé ni au travail des enfants. Une vigilance particulière est également portée sur ce sujet dans la politique achat (cf. 6.3.3), et dans la gestion du patrimoine immobilier. Parmi les procédures qui garantissent le respect des droits civils et politiques appliquées au groupe CNP Assurances, on peut notamment citer : les codes et règlements intérieurs, les accords sur le droit syndical ainsi que les éléments concernant la protection des données personnelles.

6.6. Méthodologie

Méthodologie du reporting Groupe

Les avancées de la démarche sont suivies à travers des indicateurs et l'identification de réalisations exemplaires. Le groupe CNP Assurances communique ses indicateurs de responsabilité sociale, environnementale et sociétale conformément aux dispositions réglementaires des articles R. 225-104 à R. 225-105-2 du code de commerce. Le Bilan RSE 2014 reprend ces indicateurs en détail et par pays.

Référentiel et définition

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

La mise en place de ce processus a été réalisée à l'aide notamment du *Global Reporting Initiative* (GRI). Les indicateurs de références sont consultables sur le site du GRI : <https://www.globalreporting.org>.

Périmètres

Les indicateurs couvrent toutes les entités du groupe CNP Assurances consolidées en comptabilité, hors succursales, en intégration globale, sauf mention contraire, soit : CNP Assurances (pour les données environnementales hors 3 000 m² en régions), CNP IAM, Previposte, ITV, CNP international, LBP Prévoyance, MFP Prévoyance, CNP Partners (pour les données environnementales hors bureaux CIS en Italie et en France), CNP Assurances Compañía de Seguros, Groupe Caixa Seguradora, CNP UniCredit Vita, CNP Cyprus Insurance holdings, CNP Europe Life et CNP Barclays Vida y Pensiones (pour les données environnementales hors bureaux en Italie et au Portugal), et leurs sous-filiales consolidées. Les indicateurs des filiales consolidées sont présentés sans application de quote-part. Le périmètre des entités couvertes est identique en 2013 et en 2014.

Le terme « CNP Assurances » utilisé dans ce chapitre inclut les entités juridiques CNP Assurances, CNP IAM, Previposte, ITV, CNP international. Le périmètre suivi pour les consommations d'eau et d'énergie comprend les sites basés sur Paris, Angers et Arcueil, hors bureaux en région, soit 90 % des collaborateurs de CNP Assurances.

La nouvelle filiale issue du partenariat de CNP Assurances avec Banco Santander n'est pas incluse dans le reporting. Elle compte un effectif de 32 collaborateurs au 31/12/2014.

Le niveau de couverture des indicateurs est mentionné dans les tableaux. Il représente les effectifs des entités intégrées dans le calcul de l'indicateur divisé par l'effectif total du groupe consolidé hors succursales en Italie et au Danemark et hors filiale liée au partenariat avec Banco Santander. La couverture totale du chapitre 6 porte donc sur 98,89% des collaborateurs du Groupe consolidé au 31/12/2014.

Les évolutions sont mesurées en taux de variation entre la donnée 2013 et 2014. De façon générale lors de changement de périmètre significatif expliquant une évolution particulière, l'effet est expliqué en commentaire.

Période couverte

Les indicateurs de flux couvrent la période du 1^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2014 (hors déplacements professionnels CNP Assurances sur 12 mois glissants du 1^{er} novembre 2013 au 30 octobre 2014) et les indicateurs de stocks s'entendent au 31 décembre 2014.

Historique et variation du périmètre

Les entités consolidées dans ce chapitre en 2014 sont les mêmes qu'en 2013. Les variations de périmètre peuvent néanmoins apparaître sur des indicateurs qui n'auraient pas été renseignés par une entité ou par une sous-entité en 2013, et qui l'auraient été en 2014.

Méthode de collecte, de contrôle et de consolidation

Les indicateurs sont collectés auprès des directions opérationnelles (direction des ressources humaines, gestion des bâtiments, achats), par site lorsque cela est nécessaire. La collecte est réalisée à l'aide de l'outil informatique de consolidation comptable. Un correspondant est désigné par entité (soit 18 correspondants), et est en charge d'un premier niveau de consolidation au sein de son entité. 13 valideurs contrôlent les données de leurs entités. Le service développement durable de CNP Assurances est en charge de la consolidation générale, et effectue un contrôle de cohérence sur l'ensemble des informations recueillies auprès de tous les correspondants.

La mise en place du *reporting* RSE dès 2006 a progressivement amélioré la qualité des données extra-financières, notamment environnementales. La certification par les commissaires aux comptes et l'utilisation d'un outil informatique de collecte au niveau du Groupe depuis trois ans renforce la rigueur exigée sur ces données. Ces éléments contribuent, en favorisant le pilotage des actions par chaque métier, à l'avancée de la démarche.

Les ratios consolidés sur l'ensemble des entités sont calculés à partir des ratios collectés par pondération sur les effectifs de chaque entité.

Limites de la collecte et fiabilité

Certaines données environnementales ont fait l'objet d'estimations lorsque l'imputation directe n'était pas disponible. 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, CNP BVP, CNP Europe Life). Par ailleurs, il peut exister des définitions d'indicateurs sociaux légèrement différents d'un pays à l'autre. Les indicateurs consolidés retenus ci-après restent néanmoins cohérents et significatifs. Le référentiel commun a particulièrement été déployé en 2014 dans les filiales étrangères et certaines définitions telles que celle de l'absentéisme et les rémunérations ont été homogénéisées.

Vérification

L'un des commissaires aux comptes a procédé à des travaux visant à vérifier la présence et la sincérité des informations relevant de l'article 225 du code de commerce. Les informations les plus importantes ont fait l'objet d'une revue de sincérité, qui inclut notamment des tests de détail sur les indicateurs quantitatifs correspondants ; les autres informations ont fait l'objet d'une revue de cohérence globale. Le rapport de vérification figure à la fin de ce chapitre.

Libellé des entités

A des fins de lisibilité, le nom de certaines entités du Groupe a été simplifié. Ainsi CNP Argentine correspond à CNP Assurances Compañia de Seguros, LBPP à La Banque Postale Prévoyance, CNP CIH pour CNP Cyprus Insurance holdings, CNP BVP pour CNP Barclays Vida y Pensiones. A noter que le Groupe Caixa Seguros a changé de dénomination en 2014 pour s'appeler Groupe Caixa Seguradora.

6.7. Tableau de concordance des données sociales, environnementales et sociétales

Le tableau ci-dessous reprend en détail les indicateurs compris dans les articles R. 225-104 à R. 225-105-2 du code de commerce et indique les chapitres traitant ces indicateurs dans le présent document. L'ensemble des chapitres mentionnés dans le tableau sont dans le périmètre de vérification, le niveau est précisé dans le tableau.

Indicateurs sociaux	Niveau de vérification	Chapitre
a) Effectifs		
- Effectif total et répartition des effectifs par âge, sexe et zone géographique	Revue de sincérité	6.4.4.1
- Embauches et licenciements	Revue de sincérité	6.4.1.1
- Rémunérations et leur évolution	Revue de sincérité	6.4.1.3
b) Organisation du travail		
- Organisation du temps de travail	Revue de sincérité	6.4.2.4
- Absentéisme	Revue de sincérité	6.4.2.5
c) Relations sociales		
- Organisation du dialogue social (procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci)	Revue de sincérité	6.4.2.1.
- Bilan des accords collectifs	Revue de sincérité	6.4.2.1.
d) Santé et sécurité		
- Conditions de santé et de sécurité au travail	Revue de sincérité	6.4.2.5.
- Bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	Revue de cohérence	6.4.2.5.
- Accidents du travail, fréquence et gravité ainsi que les maladies professionnelles	Revue de sincérité	6.4.2.5.
e) Formation		
- Politiques mises en œuvre en matière de formation	Revue de sincérité	6.4.1.2
- Nombre total d'heures de formation	Revue de cohérence	6.4.1.2
f) Égalité de traitement		
- Mesures prises en faveur de l'égalité entre les hommes et les femmes	Revue de sincérité	6.4.3.2
- Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	Revue de cohérence	6.4.3.3
- La politique de lutte contre les discriminations	Revue de sincérité	6.4.3.1
g) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'organisation internationale du travail relatives		
- Au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	Revue de cohérence	6.4.4/6.4.2.1.
- À l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	Revue de cohérence	6.4.4/6.4.3.
- À l'élimination du travail forcé ou obligatoire	Revue de cohérence	6.4.4
- À l'abolition effective du travail des enfants	Revue de cohérence	6.4.4.

Indicateurs environnementaux	Niveau de vérification	Chapitre correspondant
a) Politique générale en matière environnementale		
- L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales	Revue de cohérence	6.5.1..1
- Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	Revue de cohérence	Encadré fin 6.4.
- Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	Non traité compte tenu de l'activité de service du Groupe	
- Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement	Revue de cohérence	Aucune provision ni garanties
b) Pollution et gestion des déchets		
- Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	Non traité compte tenu de l'activité de service du Groupe	
- Mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	Revue de cohérence	6.5.1.4.
- Prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	Revue de cohérence	6.5.1.4.
c) Utilisation durable des ressources		
- Consommation d'eau et approvisionnement en fonction des contraintes locales	Revue de cohérence	6.5.1.4.
- Consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	Revue de sincérité	6.5.1.3.
- Consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	Revue de sincérité	6.5.1.4.
- Utilisation des sols	Revue de cohérence	6.5.1.4.
d) Changement climatique		
- Les rejets de gaz à effet de serre	Revue de sincérité	6.5.2.1.
- Adaptation aux conséquences du changement climatique	Revue de sincérité	6.5.2.3./6.3.2.3.
e) Protection de la biodiversité		
- Mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	Revue de cohérence	6.3.2.3.

Indicateurs sociétaux	Niveau de vérification	Chapitre correspondant
a) Impact territorial, économique, et social de l'activité de la société		
- En matière d'emploi et de développement régional	Revue de cohérence	6.5.3.1.
- Sur les populations riveraines ou locales	Revue de cohérence	6.5.3.1.
b) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société		
- Conditions de dialogue avec ses personnes ou organisations	Revue de cohérence	6.5.3.2.
- Actions de partenariat ou de mécénat	Revue de sincérité	6.5.3.2.
c) Sous-traitance et fournisseurs		
- Prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	Revue de sincérité	6.3.3.
- Importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	Revue de sincérité	6.3.3.
d) Loyauté des pratiques		
- Actions engagées pour prévenir de la corruption	Revue de sincérité	6.3.4.2.
- Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	Revue de cohérence	6.2.4.1.
e) Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	Revue de cohérence	6.5.3.3.