



Assurons  
un monde  
plus ouvert

## Bilan RSE

### 2019

Extrait du document  
d'enregistrement universel



**Notre mission est de protéger,  
dans la durée, les personnes  
et tout ce qui compte pour elles.**

**Avec nos partenaires,  
nous réinventons les solutions  
de protection adaptées à chacun  
pour accompagner tous les parcours.**

# Assureur depuis 1850

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

**5 353**

collaborateurs dans le monde

**38**

millions d'assurés <sup>(1)</sup> en prévoyance/protection <sup>(2)</sup> dans le monde

**12**

millions d'assurés <sup>(1)</sup> en épargne/retraite dans le monde

**350**

partenaires distributeurs

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



**1<sup>er</sup>**

en assurance emprunteur en France <sup>(3)</sup>

**2<sup>e</sup>**

en assurance vie en France <sup>(4)</sup>

**3<sup>e</sup>**

assureur brésilien <sup>(5)</sup>

**7<sup>e</sup>**

assureur européen <sup>(6)</sup>

RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION PAR SEGMENT (en M€)

**1 234**

Prévoyance/ protection

**1 204**

Épargne/ retraite

**603**

Compte propre

**1 412 M€**

DE RÉSULTAT NET PART DU GROUPE EN 2019

**33,5 Md€**

de chiffre d'affaires en 2019

**321 Md€**

d'encours moyens nets en 2019

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

(2) Prévoyance, santé, assurance emprunteur et IARD

(3) Données 2018, Argus de l'Assurance, octobre 2019, classement en assurance emprunteur

(4) Données 2018, FFA, juillet 2019

(5) Données octobre 2019, SUSEP (Autorité de contrôle brésilienne de Caixa Seguradora)

(6) Données novembre 2019, site Bloomberg, comptes annuels consolidés de chaque société, classement par la taille des encours



## chapitre

# 1

## PRÉSENTATION DU GROUPE

<b>1.1</b>	<b>UN MÉTIER, LA PROTECTION DES PERSONNES</b>	<b>06</b>
<b>1.2</b>	<b>UN MODÈLE D'AFFAIRES ORIGINAL</b>	<b>07</b>
<b>1.2.1</b>	Un modèle multipartenarial et international	07
<b>1.2.2</b>	Un modèle d'affaires créateur de valeur et à impact positif sur la société	08
<b>1.2.3</b>	Un modèle pérenne	09
<b>1.2.4</b>	Un modèle ouvert sur ses parties prenantes	09
<b>1.3</b>	<b>LE GROUPE SUR SES MARCHÉS</b>	<b>10</b>
<b>1.4</b>	<b>FEUILLE DE ROUTE ET PERSPECTIVES</b>	<b>12</b>
<b>1.5</b>	<b>CHIFFRES CLÉS</b>	<b>13</b>
<b>1.6</b>	<b>ORGANIGRAMMES DU GROUPE</b>	<b>15</b>
<b>1.7</b>	<b>HISTORIQUE : DATES CLÉS</b>	<b>17</b>

# 1 Présentation du Groupe

Un métier, la protection des personnes

## 1.1 Un métier, la protection des personnes

**Assureur, coassureur et réassureur, CNP Assurances met son expertise unique de la protection et de l'épargne au service de ses clients et de ses partenaires en France, en Europe et en Amérique du Sud.**

### Au service de tous

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

Les besoins sont très variés : préparer sa retraite ou garantir son niveau de vie en cas d'accident, transmettre son patrimoine ou faire face à une perte d'autonomie, ou encore accéder à une meilleure prise en charge de ses frais de santé.

CNP Assurances évalue les risques, les mutualise et propose des solutions complètes et innovantes pour permettre à chacun d'avancer sereinement dans la vie.

### Dans un monde qui change

Les modes de vie et de travail changent, les parcours de vie se fragmentent, les enjeux de société évoluent (accès au logement, vieillissement et santé, recul de la protection sociale..).

La longue expérience de CNP Assurances lui donne une position privilégiée pour observer les évolutions économiques et sociales, et réinventer avec ses partenaires les solutions de protection adaptées pour accompagner ces nouveaux parcours.

### Offres par segment

<b>ÉPARGNE/ RETRAITE</b>	ÉPARGNE Assurance vie en euros, en unités de compte et en support croissance
	RETRAITE Entreprises et particuliers
<b>PRÉVOYANCE/ PROTECTION</b>	PRÉVOYANCE Garanties (décès, arrêt de travail, invalidité, perte d'autonomie, perte d'emploi), services d'accompagnement & assistance
	ASSURANCE EMPRUNTEUR & CAUTION Prêts immobilier, consommation et professionnel
	SANTÉ
	DOMMAGES AUX BIENS

Voir aussi Chiffre d'affaires par segment dans le chapitre 2 – Activités du Groupe

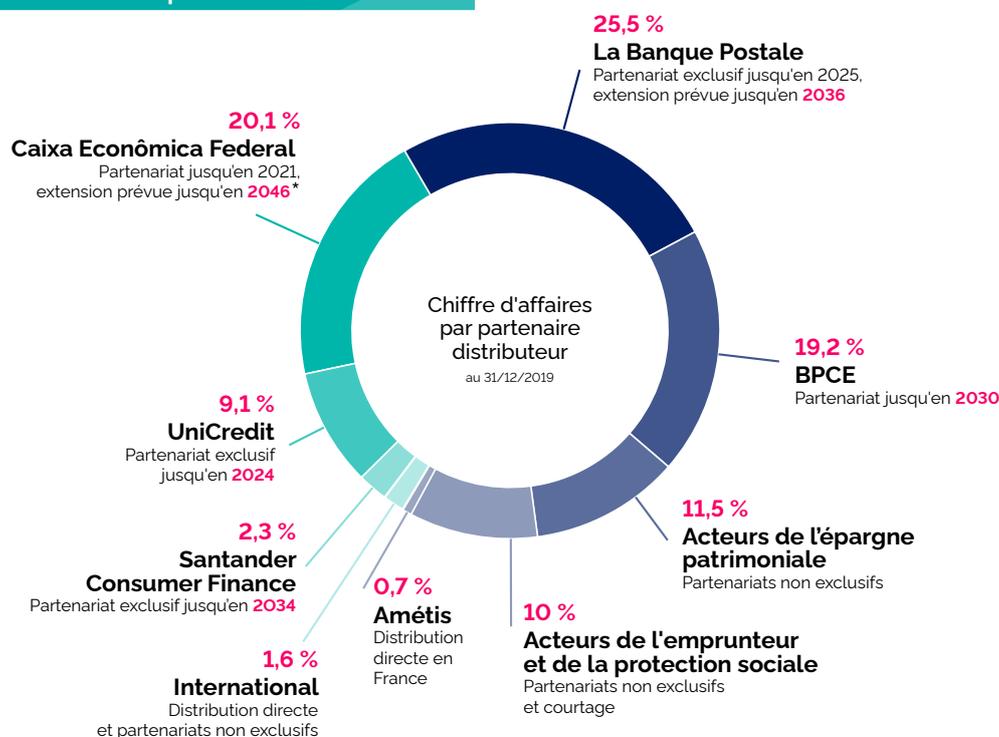
## 1.2 Un modèle d'affaires original

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

### 1.2.1 Un modèle multipartenarial et international

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

#### Un modèle d'affaires multipartenarial et international



\* Mise en œuvre soumises à différentes conditions suspensives

#### Cinq partenaires bancaires majeurs

En France, CNP Assurances distribue ses produits *via* deux partenaires historiques : **La Banque Postale** et **le groupe BPCE** (Banques Populaires et Caisses d'Épargne) en vertu d'accords de long terme. Actionnaires de CNP Assurances, ils sont directement associés aux performances du Groupe et à son avenir.

À l'international, le Groupe s'associe en *joint-venture* à des acteurs bancaires bien implantés sur leur marché et dotés d'un réseau de distribution étendu comme **Caixa Econômica Federal** au Brésil, **UniCredit** en Italie et **Santander Consumer Finance** dans 12 pays d'Europe. La participation de chacun de ces acteurs à la gouvernance et aux résultats de la société commune constituée avec eux favorise la mobilisation de leurs réseaux de distribution, clé du développement de l'activité.

#### 350 partenaires non exclusifs en France

CNP Assurances a développé des partenariats non exclusifs avec 40 acteurs de l'épargne patrimoniale et 205 acteurs du crédit en assurance emprunteur. Elle est également le partenaire privilégié de plus de 100 acteurs de la protection sociale (institutions de prévoyance, mutuelles, associations, courtiers).

#### Une distribution en propre

Amétis, le réseau salarié de CNP Assurances distribue, en modèle ouvert, s'adressant à la fois à la clientèle de CNP Assurances et, en marque blanche, à celle de ses partenaires de la protection sociale.

# 1 Présentation du Groupe

Un modèle d'affaires original

## 1.2.2 Un modèle d'affaires créateur de valeur et à impact positif sur la société

**Le métier d'assureur de personnes mobilise de multiples expertises internes et externes. La solidité de la structure financière garantit les engagements pris auprès des assurés. Fort de ses atouts et de la richesse de ses partenaires, CNP Assurances crée de la valeur pour toutes ses parties prenantes.**

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

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

#### Le groupe CNP Assurances

##### Ressources

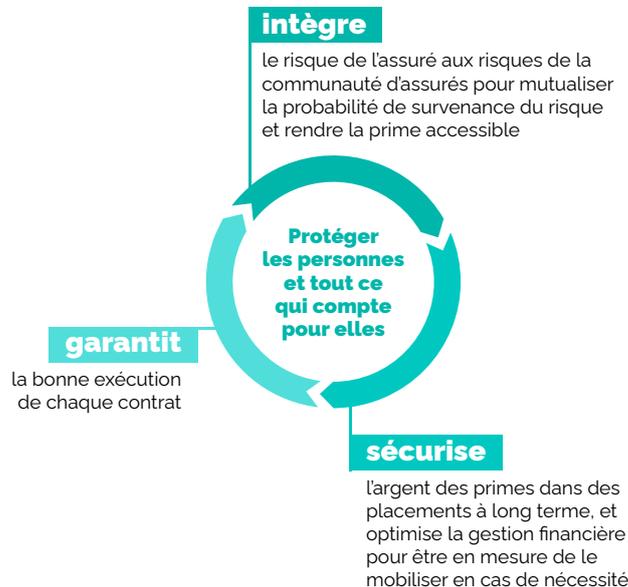
**Primes des assurés**  
**33,5 Md€**  
de chiffre d'affaires

**Ressources humaines**  
**5 353**  
Collaborateurs

**Ressources externes**  
Prestataires/Fournisseurs

**Partenaires distributeurs**  
**350**

**Ressources financières**  
**19,3 Md€**  
de capitaux propres  
**8,3 Md€**  
de dettes obligataires



##### Création de valeur

**26,1 Md€**  
de prestations versées  
sous forme de capital  
ou de rente  
**Assurés**  
**Bénéficiaires**

**1,1 Md€**  
de primes cédées  
**Réassureurs**

**5 Md€**  
de salaires, d'achats de  
prestations et de commissions  
**Collaborateurs**  
**Prestataires/Fournisseurs**  
**Partenaires distributeurs**

**0,9 Md€**  
de dividendes et d'intérêts  
**Actionnaires**  
**Créanciers Obligataires**

**0,8 Md€**  
d'impôt sur les sociétés  
**États\***

\* CNP Assurances contribue par ailleurs au budget des États des pays dans lesquels elle est implantée par le biais d'autres taxes que l'impôt sur les sociétés

#### Contribution sociétale et environnementale aux objectifs de développement durable (ODD) des Nations-Unies



**38 millions**  
de personnes  
assurées en  
prévoyance/  
protection  
dans le monde



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



**6 M€ de dons**  
versés par le  
Groupe pour la  
santé et l'insertion  
sociale



**82 %** de nos  
portefeuilles  
d'investissements  
passés au crible  
des critères  
environnementaux,  
sociaux et de  
gouvernance (ESG)



**14,4 Md€ d'encours**  
d'investissements  
verts à fin 2019,  
avec l'objectif  
d'atteindre 20 Md€  
d'ici fin 2023



**94 pays** exclus  
de nos portefeuilles  
d'investissements  
pour des raisons  
d'opacité fiscale, de  
corruption, de non  
respect de la  
démocratie et des  
libertés

## 1.2.3 Un modèle pérenne

**CNP Assurances maîtrise ses risques et protège les assurés dans le temps. Ses indicateurs financiers traduisent sa solidité et ses valeurs d'entreprise garantissent l'éthique des process et la protection des données des assurés.**

### Les clés de la durabilité

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

Les valeurs du Groupe issues de son histoire et son sens de l'intérêt général sont mises en œuvre à travers une démarche de responsabilité sociétale et environnementale déployée depuis 2006.

Le soutien continu depuis l'introduction en Bourse en 1998, de ses quatre actionnaires historiques – la Caisse des Dépôts, La Banque Postale, BPCE et l'État – conforte la durabilité de l'ensemble.

### Une solidité financière reconnue

Depuis son introduction en Bourse en 1998, CNP Assurances a toujours dégagé un résultat net positif et distribué un dividende stable ou croissant. Son résultat net part du Groupe affiche un taux de croissance annuel moyen de plus de 8 % depuis 1998.

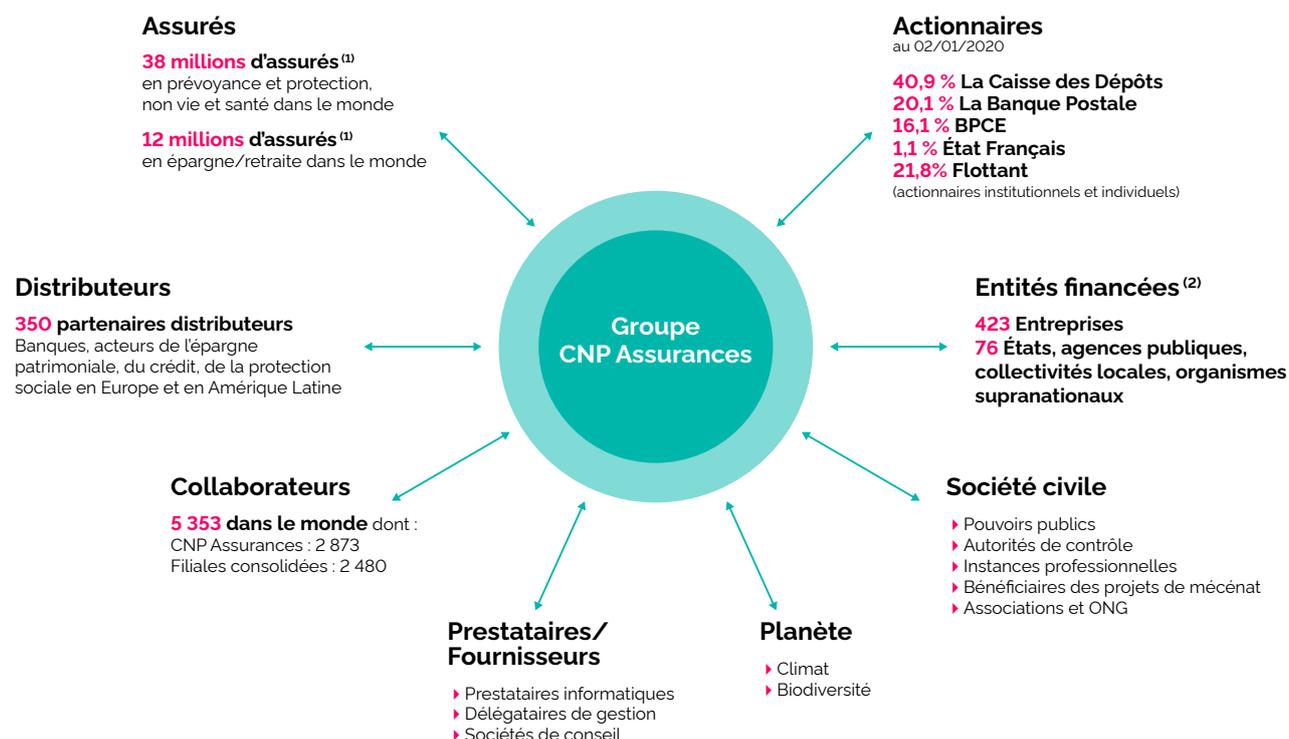
À fin 2019, le montant des fonds propres Solvabilité 2 disponibles pour couvrir ses engagements (34,8 Md€) est plus de deux fois supérieur au minimum réglementaire (15,3 Md€), soit un taux de couverture de 227 %.

Les notations des agences en attestent : **A** par Standard & Poor's, correspondant à une forte solidité financière ; **A1** par Moody's, correspondant à un faible risque de crédit.

## 1.2.4 Un modèle ouvert sur ses parties prenantes

**Forte de son adaptabilité à différents types de partenaires, et de son mode de coopération avec l'ensemble des acteurs de son écosystème, CNP Assurances a bâti une relation de confiance mutuelle avec l'ensemble de ses parties prenantes, tissée sur le long terme.**

### Panorama des parties prenantes



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

(2) Inventaire des actifs de CNP Assurances SA au 31/12/2019 sous forme d'actions et/ou d'obligations détenues en direct

# 1 Présentation du Groupe

Le Groupe sur ses marchés

## 1.3 Le Groupe sur ses marchés

### En France

L'assurance de personnes représente 74 % du marché total de l'assurance en 2018<sup>(1)</sup>.

#### Acteur majeur de l'assurance vie<sup>(2)</sup>

Le marché de l'assurance vie et capitalisation reste concentré et dominé par les bancassureurs qui devancent les assureurs traditionnels et les mutualistes. En 2018, les cinq premiers acteurs, dont CNP Assurances, détenaient plus de 55 % du marché. CNP Assurances est le deuxième acteur en assurance vie avec près de 13 % de part de marché<sup>(2)</sup> notamment grâce à ses partenaires La Banque Postale et BPCE.

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

#### Leader de l'assurance emprunteur<sup>(3)</sup>

Malgré le nombre important d'acteurs, les quatre premiers représentent près de 70 % du marché de l'assurance emprunteur, CNP Assurances étant le n° 1. Le Groupe est partenaire de près de 205 établissements financiers, de courtiers, d'acteurs de l'économie sociale et de mutuelles. Il propose un large choix de garanties (décès, incapacité de travail, invalidité, perte d'emploi, budget, services d'accompagnement ou d'assistance) qui offrent une réelle protection des emprunteurs en cas de coup dur. La souscription 100 % en ligne conforte le leadership du Groupe.

#### Pionnier de l'assurance dépendance<sup>(4)</sup>

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

#### Acteur de référence de la retraite supplémentaire<sup>(5)</sup>

CNP Assurances est présent sur le marché de la retraite supplémentaire à travers Ariel CNP Assurances, filiale commune avec AG2R La Mondiale. Elle conçoit, commercialise et gère

tout type de dispositif de retraite à destination des entreprises. Ariel CNP Assurances est le seul assureur exclusivement dédié à la retraite supplémentaire en France et le 2<sup>e</sup> acteur du marché avec près de 130 000 entreprises clientes, 1,5 million d'assurés et près de 16,2 milliards d'euros d'actifs sous gestion.

#### Une stratégie de différenciation par les services

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

Au sein du groupe Assurance, Filassistance International développe une offre de services à la personne en combinant les nouvelles technologies et la relation humaine. Plus de 8 millions de personnes peuvent bénéficier de ses prestations *via* leur contrat. La filiale s'appuie sur un réseau de 10 000 prestataires. L'enseigne Âge d'Or apporte en renfort son réseau de près d'une centaine d'agences de services à domicile en 2019.

Lyfe, la plateforme digitale de santé, bien-être et bien vieillir propose aux adhérents des mutuelles et institutions de prévoyance et aux salariés d'entreprises, des services de prévention et de coaching, l'accès à des réseaux de santé et d'aide aux aidants.

### Sur un marché sud-américain en croissance

La filiale brésilienne Caixa Seguradora est codétenue avec Caixa Econômica Federal, 2<sup>e</sup> banque publique du pays<sup>(6)</sup>, qui joue un rôle social et économique majeur auprès de la population brésilienne et est implantée sur tout le territoire. Elle est le 3<sup>e</sup> assureur brésilien<sup>(7)</sup>.

#### Face aux nouveaux besoins<sup>(8)</sup>

Caixa Seguradora propose des produits pour les entreprises et pour les particuliers, la nouvelle classe moyenne brésilienne en tête. Particulièrement active en épargne retraite, la filiale est leader de l'assurance emprunteur immobilier avec 58,3 % du marché et le 6<sup>e</sup> acteur de la prévoyance avec 6,3 % de part de marché.

À fin novembre 2019, sur un marché très concentré, la part du Groupe gagne 1,2 point de base en un an pour s'établir à environ 11,4 %, tirée par la retraite et la prévoyance/protection.

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

(2) Données clés 2018, FFA, juillet 2019

(3) Montant du chiffre d'affaires, Données clés 2018, FFA, juillet 2019 ; Positionnement par acteur, Argus de l'assurance « Les bancassureurs », octobre 2019

(4) Les contrats de prévoyance en 2018, FFA, juillet 2019

(5) Classement 2018 de l'épargne retraite, Argus de l'assurance, septembre 2019

(6) Source Banque Centrale Brésilienne, septembre 2019

(7) Données novembre 2019, SUSEP (Autorité de contrôle brésilienne de Caixa Seguradora)

(8) Les données du marché de l'assurance par branches sont issues des bases de la SUSEP, l'autorité de contrôle brésilienne du marché de l'assurance, novembre 2019 : <http://www2.susep.gov.br/menuestatistica/SES/principal.aspx>

### Pionnière de l'assurance 100 % digitale

Caixa Seguradora a lancé Youse, une plateforme 100 % digitale qui commercialise en direct des produits d'assurance (automobile, multirisque habitation et prévoyance) depuis plus de trois ans. À fin 2019, Youse a conquis plus de 133 000 clients, détenteur de plus de 183 000 polices actives.

### Au cœur d'un marché européen riche et mature

Actif dans 14 pays, CNP Assurances est le 7<sup>e</sup> assureur européen<sup>(1)</sup>.

### Avec UniCredit en Italie

Le partenariat entre CNP Assurances et UniCredit, noué à travers leur filiale commune CNP UniCredit Vita, renouvelé en 2017 jusqu'en 2024, couvre le centre et le sud de l'Italie, la Sardaigne et la Sicile avec une gamme complète de produits d'assurance de personnes. Il inclut une structure d'animation commerciale

dédiée au développement de l'épargne en unités de compte, la prévoyance individuelle et l'assurance emprunteur, en ligne avec la stratégie de réorientation du mix produits de CNP Assurances. Sur un marché vie<sup>(2)</sup> en hausse de 2,9 % à fin novembre 2019 vs. 2018, la part de CNP UniCredit Vita s'établit à 2,9 %.

### Un développement en modèle ouvert

Santander Consumer Insurance opère la distribution de l'assurance emprunteur de CNP Assurances dans 12 pays. Plus de la moitié de l'activité est réalisée en Allemagne, tandis que l'Espagne, la Pologne, l'Italie et les pays scandinaves notamment représentent l'essentiel du reste du chiffre d'affaires.

À Chypre, CNP Assurances a consolidé sa présence en devenant en 2019 actionnaire à 100 % de CNP Cyprus Insurance Holdings. Dans une économie en croissance soutenue, CNP Cyprus Insurance Holdings est numéro 2 de l'assurance non-vie avec 13 % de part de marché<sup>(3)</sup> et 3<sup>e</sup> en assurance vie avec 20,6 % de part de marché<sup>(3)</sup>.

(1) Source Bloomberg, à fin novembre 2019, comptes annuels consolidés de chaque société, classement par la taille des encours

(2) Source ANIA, Association nationale des entreprises d'assurances (Italie)

(3) Sources documents des conseils d'administration des deux filiales et IAC (Insurer Association of Cyprus) pour les données de marché

## 1.4 Feuille de route et perspectives

Fort de ses résultats solides, de son modèle d'affaires singulier – multipartenarial, international et coté, et de son projet de rapprochement avec La Banque Postale, le Groupe ambitionne d'offrir de nouvelles solutions d'épargne et de protection de long terme aux clients de ses partenaires en restant engagé dans les défis humains et environnementaux d'aujourd'hui et de demain.

### Saisir toutes les opportunités du rapprochement avec La Banque Postale

En 2020, La Banque Postale va devenir l'actionnaire de contrôle de CNP Assurances avec 62,1 % du capital. Ce rapprochement va permettre d'intensifier et de diversifier la relation de partenariat actuelle – du développement de l'activité en assurance vie comme en prévoyance, au déploiement de l'assurance IARD dans les années à venir. Assureur exclusif du groupe La Banque Postale, CNP Assurances l'accompagnera pour construire un grand groupe de bancassurance public.

### Inventer de nouvelles solutions de protection de long terme

Les taux d'intérêt bas vont demeurer un défi majeur pour les assureurs vie en Europe. Le Groupe travaille avec ses partenaires pour transformer le modèle de l'assurance vie et proposer dès 2020 une nouvelle génération de solutions de protection de long terme adaptées au nouveau contexte.

En France, au rendez-vous de la loi PACTE, qui vise à augmenter de 100 Md€ les encours retraite du marché en 3 ans, CNP Assurances accélérera sa conquête sur les segments de l'épargne retraite et salariale en lançant de nouveaux produits (PER individuel ou collectif), en développant de nouveaux services et en améliorant encore et toujours l'expérience client.

### Développer nos partenariats en Europe et en Amérique du Sud

L'extension des accords de distribution avec le Groupe BPCE à l'horizon 2030 scelle définitivement le modèle multipartenarial en France. Le nouvel accord de partenariat au Brésil sécurise l'activité de la filiale Caixa Seguridade à très long terme (2046) et promet un développement nouveau dans ce pays où le projet de réforme de la retraite et l'explosion des besoins d'assurance de la classe moyenne ouvrent les perspectives dans un environnement de taux favorable.

La prise de contrôle de 100 % de CNP Cyprus Insurance Holdings, très actif sur son marché, et la poursuite du développement de l'assurance emprunteur avec notamment CNP UniCredit Vita et CNP Santander confortent notre activité en Europe. La recherche de nouveaux partenariats et l'exploration de nouveaux canaux et réseaux de distribution, en Europe et à l'international, stimuleront plus que jamais la dynamique multipartenariale.

### Intensifier notre engagement sociétal et environnemental

Investisseur responsable, CNP Assurances joue un rôle important dans la lutte contre le réchauffement climatique et confirme son ambition d'entraîner les autres secteurs. En avance sur ses engagements en faveur de la transition énergétique et écologique (TEE), le Groupe a hissé la barre fin 2019. L'objectif de doublement des encours en investissements verts (forêts durables, *green bonds*, immeubles à haute performance énergétique et infrastructures vertes) les portera à 20 Md€ d'ici fin 2023. L'extension du désengagement du charbon thermique à toutes les entreprises développant de nouvelles mines ou centrales à charbon (au-delà des 120 plus grandes) et l'abaissement régulier des seuils d'exclusion en part du chiffre d'affaires liée au charbon thermique placent CNP Assurances parmi les leaders de l'investissement responsable dans le secteur de l'assurance.

## 1.5 Chiffres clés

### Performances opérationnelles et financières 2019

(Source : résultats annuels 2019 de CNP Assurances)

(en millions d'euros)		2019	2018	Variation
<b>ACTIVITÉ COMMERCIALE</b>	Chiffre d'affaires	33 496	32 367	+ 3,5 %
	Valeur des affaires nouvelles	543	659	- 17,6 %
	Ratio APE (Annual premium equivalent)	17,1 %	21,3 %	- 4,3 pt
<b>COMPTE DE RÉSULTAT</b>	Revenus totaux	3 967	3 846	+ 3,1 %
	Frais de gestion	926	922	+ 0,4 %
	Résultat brut d'exploitation (RBE)	3 041	2 924	+ 4,0 %
	Résultat courant part du Groupe (RCPG)	2 244	2 171	+ 3,4 %
	Résultat net part du Groupe (RNPG)	1 412	1 367	+ 3,3 %
	Return on equity (ROE)	8,5 %	8,4 %	+ 0,0 pt
	Ratio combiné <sup>(1)</sup>	80,7 %	80,9 %	- 0,2 pt
<b>DIVIDENDE ET CASH-FLOW</b>	Résultat par action	1,99 €/action	1,92 €/action	+ 3,5 %
	Dividende	0,94 €/action <sup>(2)</sup>	0,89 €/action	+ 5,6 %
	Ratio de pay-out	47 %	46 %	-
	Operating free cash-flow net	1,97 €/ action	2,13 €/ action	- 7,5 %
	Ratio de couverture des dividendes	2,1 x	2,4 x	-
<b>SOLVABILITÉ</b>	Taux de couverture du SCR Groupe	227 %	187 %	+ 40 pt
	Taux de couverture du MCR Groupe	388 %	317 %	+ 71 pt

(1) Segment prévoyance/protection (assurance emprunteur, prévoyance, santé et IARD)

(2) Proposé à l'assemblée générale des actionnaires du 17 avril 2020

### Notations financières

Standard & Poor's -  
Financial Strength Rating

**A**

perspective stable

(Source : rapport Standard & Poor's - décembre 2019)

Moody's -  
Financial Strength Rating

**A1**

perspective stable

(Source : rapport Moody's - novembre 2019)

### Notations extra-financières 2019

MSCI  
(décembre 2019)

**AAA**

ISS - ESG  
(septembre 2019)

**Prime B-**

Insurance industry leaders

Vigeo-Eiris  
(mars 2018)

**61/100**

4<sup>e</sup> sur 53 assureurs européens

### OBJECTIF

Pour 2020, CNP Assurances entend avoir une croissance du résultat net part du Groupe comprise entre 3 % et 7 % <sup>(1)</sup>.

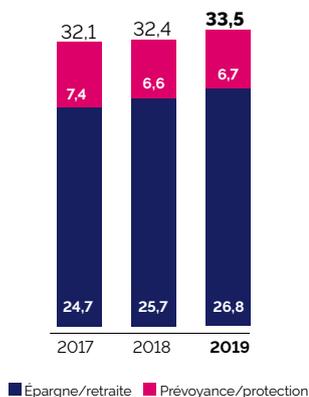
(1) Ces éléments de prévision ont été établis au regard des conditions actuelles de marché. Ils pourraient être remis en cause par CNP Assurances, notamment en cas d'évolution défavorable des conditions économiques

# 1 Présentation du Groupe

Chiffres clés

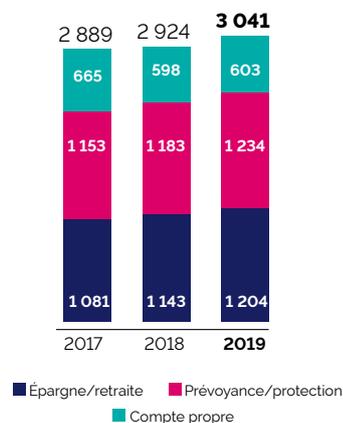
## CHIFFRE D'AFFAIRES PAR SEGMENT

(en milliards d'euros)



## RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION PAR SEGMENT

(en millions d'euros)



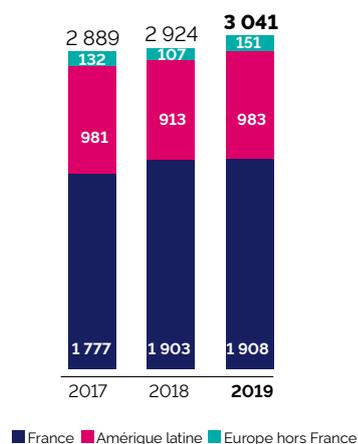
## CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

(en milliards d'euros)



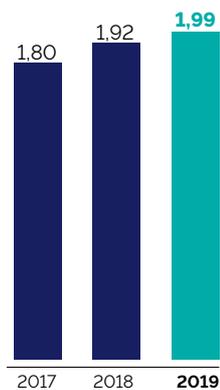
## RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

(en millions d'euros)



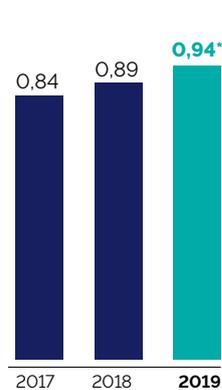
## RÉSULTAT NET PART DU GROUPE

(en euro par action)



## DIVIDENDE

(en euro par action)

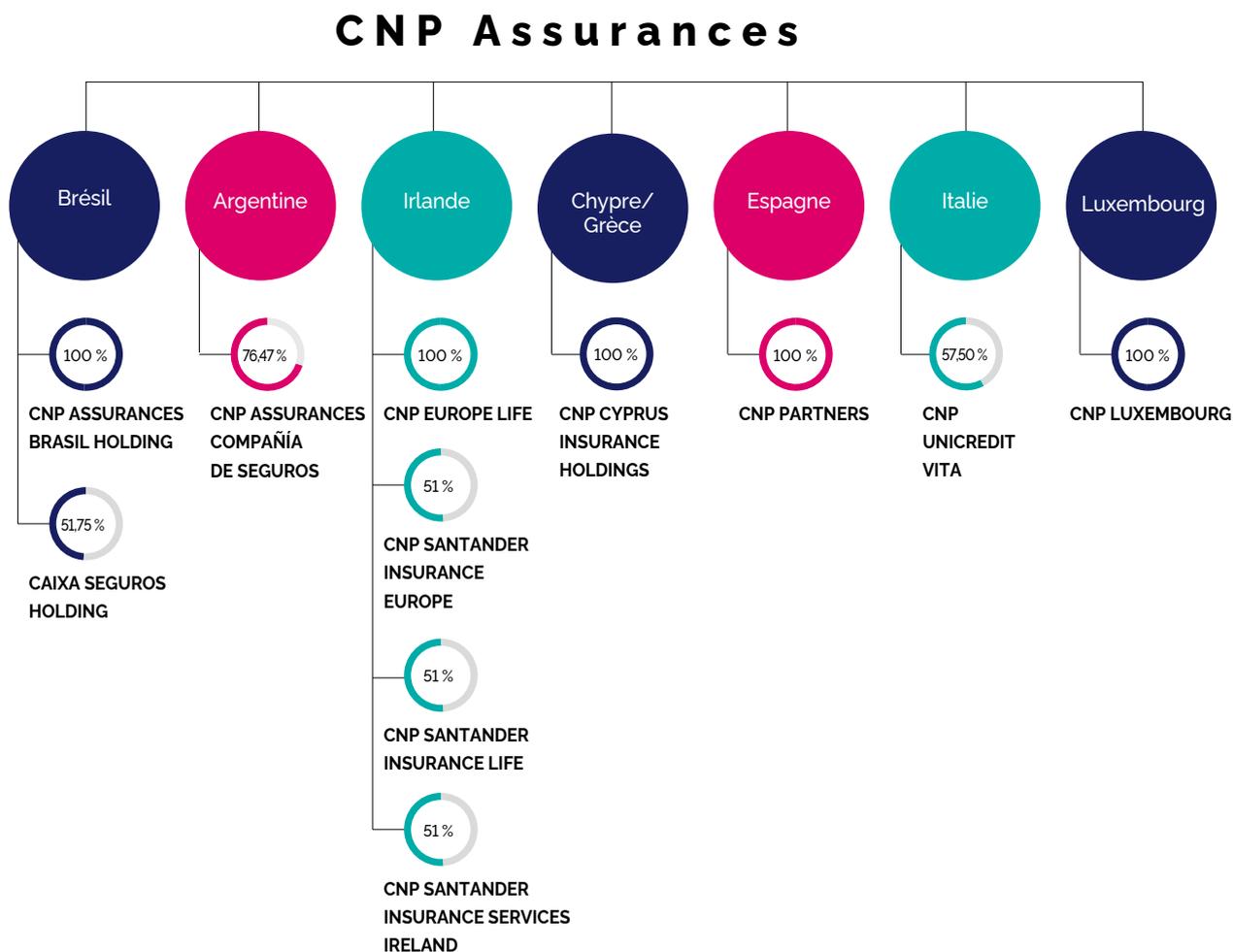


\* Proposé à l'assemblée générale des actionnaires du 17 avril 2020

## 1.6 Organigrammes du Groupe

### Organigramme simplifié des principales filiales et liste des succursales du groupe CNP Assurances hors France au 31 décembre 2019\*

La liste des filiales hors France de CNP Assurances s'établit comme suit au 31 décembre 2019 :



Pour des informations sur les risques auxquels le groupe CNP Assurances est exposé, voir les notes 24 à 26 des annexes aux comptes consolidés ainsi que la description des facteurs de risque (chapitre 4)

Les dirigeants de CNP Assurances n'exercent pas les mêmes fonctions exécutives dans les principales filiales du Groupe

Le président Jean-Paul Faugère et le directeur général Antoine Lissowski sont administrateurs de la filiale brésilienne Caixa Seguros Holding

Les partenariats stratégiques en Amérique latine et en Europe hors France sont détaillés à la page 7

Pour Caixa Seguros Holding, CNP Assurances Compañía de Seguros, CNP Santander Insurance Europe, CNP Santander Insurance Life, CNP Santander Insurance Services Ireland et CNP UniCredit Vita, CNP Assurances a conclu des pactes d'actionnaires

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

# 1 Présentation du Groupe

## Organigrammes du Groupe

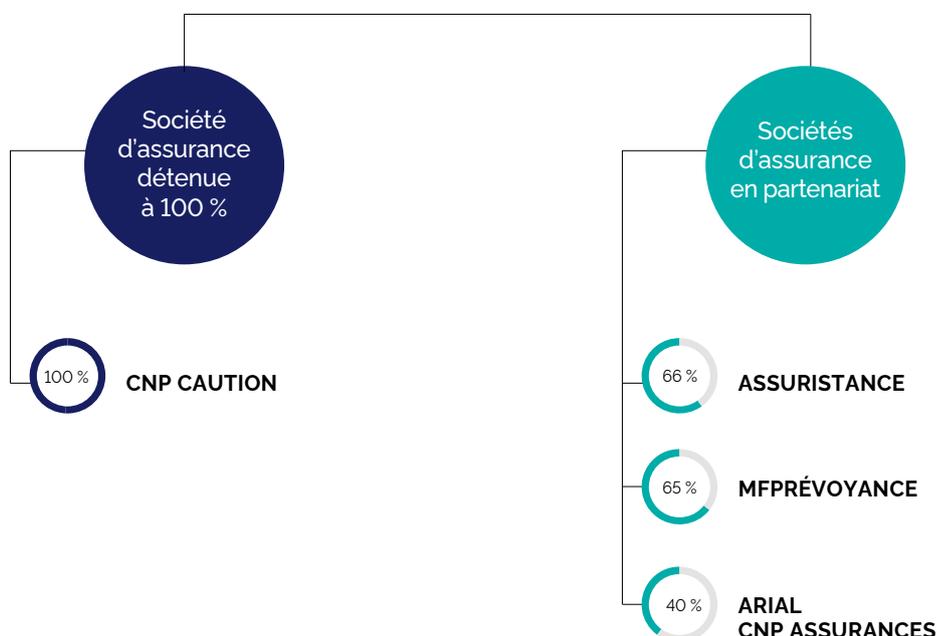
La liste des principales succursales du groupe CNP Assurances s'établit comme suit au 31 décembre 2019 :

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

Les succursales de CNP Partners Solutions en Italie et en France ont disparu du fait de la liquidation en juillet 2019 de CNP Partners Solutions.

## Organigramme simplifié des principales sociétés du groupe CNP Assurances en France au 31 décembre 2019\*

### CNP Assurances



CNP Assurances a conclu des pactes d'actionnaires avec Assuristance, MFPrévoyance et Arial CNP Assurances

Pour des informations sur les risques auxquels le groupe CNP Assurances est exposé, voir les notes 24 à 26 des annexes aux comptes consolidés ainsi que la description des facteurs de risque (chapitre 4)

\* Les pourcentages indiqués représentent les fractions de détention directe et indirecte du capital de chaque filiale

Une présentation plus exhaustive des principales filiales du groupe CNP Assurances est présente dans les notes 4.5 à 4.6 des comptes consolidés

## 1.7 Historique : dates clés

**1850**

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

**1868**

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

**1959**

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

**1960**

Premiers contrats d'assurance individuelle en SICAV.

**1992**

La CNP devient CNP Assurances, société anonyme régie par le code des assurances.

**1995**

Création de CNP Assurances Compañía de Seguros en Argentine.

**1998**

- Introduction en Bourse.
- Premier pacte d'actionnaires avec La Poste, le groupe Caisses d'Épargne, la Caisse des Dépôts et l'État.

**1999**

Prise de contrôle de Global SA et Global Vida SA au Portugal.

**2001**

- Prise de contrôle de Caixa Seguros au Brésil, rebaptisée depuis Caixa Seguradora.
- Création de Filassistance International, dédiée aux services de proximité.

**2005**

Implantation en Italie.

**2006**

- Prolongation du pacte d'actionnaires avec La Poste, le groupe Caisses d'Épargne, la Caisse des Dépôts et l'État jusqu'en 2015.
- Implantation en Espagne.

**2008**

Implantation à Chypre et en Grèce.

**2012**

Création d'Assurance avec Swiss Life pour couvrir tous les besoins d'assistance. Le Groupe intègre les activités de Filassistance International et Garantie Assistance.

**2013**

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

**2014**

- Renouvellement du partenariat avec le groupe BPCE, centré sur la protection, pour sept ans à compter de 2016.
- Accord de distribution exclusif de produits de protection avec Banco Santander dans dix pays européens.

**2016**

- Renouvellement des accords commerciaux avec La Banque Postale pour dix ans incluant notamment sa banque patrimoniale BPE pour l'épargne.
- Partenariat avec AG2R La Mondiale au sein de la filiale Arial CNP Assurances pour créer l'acteur de référence de l'épargne retraite.
- Lancement de Youse, la 1<sup>re</sup> plateforme brésilienne d'assurance 100 % digitale.

**2017**

- Reconduction du pacte d'actionnaires avec La Banque Postale, le groupe Caisses d'Épargne, la Caisse des Dépôts et l'État jusqu'en 2019.
- Renouvellement du partenariat avec UniCredit en Italie pour sept ans à compter de 2018.

**2018**

Protocole d'accord engageant avec la Caixa Econômica Federal au Brésil prévoyant un nouvel accord de distribution exclusif jusqu'en 2041.

**2019**

- CNP Assurances devient actionnaire à 100 % de sa filiale CNP Cyprus Insurance Holdings, filiale à 50,1 % depuis fin 2008. Le Groupe consolide ainsi sa position à Chypre, marché dynamique.
- Signature d'un avenant au protocole d'accord engageant du 29 août 2018 entre CNP Assurances et Caixa Seguridade prévoyant l'allongement de la durée de l'accord de distribution exclusif de cinq ans supplémentaire soit jusqu'au 13 février 2046.
- Prolongation de l'accord de distribution entre le groupe BPCE et CNP Assurances de 2022 au 31 décembre 2030.



## chapitre

# 7

## RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE

incluant la Déclaration de performance extra-financière **DPEF**

<b>7.1</b>	<b>MODÈLE D'AFFAIRES</b> <b>DPEF</b>	<b>314</b>
<b>7.2</b>	<b>DÉMARCHE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE</b>	<b>314</b>
<b>7.2.1</b>	L'historique de nos engagements	314
<b>7.2.2</b>	Des engagements en ligne avec les objectifs de développement durable des Nations Unies	314
<b>7.2.3</b>	Les instances de gouvernance de la démarche RSE	315
<b>7.2.4</b>	Le dialogue avec les parties prenantes	315
<b>7.2.5</b>	Les actions de sensibilisation et de formation auprès des collaborateurs et assurés	316
<b>7.3</b>	<b>ENJEUX ET RISQUES EXTRA-FINANCIERS</b> <b>DPEF</b>	<b>317</b>
<b>7.3.1</b>	Être un assureur responsable	320
<b>7.3.2</b>	Être un employeur attractif	336
<b>7.3.3</b>	Avoir un impact sociétal positif	345
<b>7.3.4</b>	Maîtriser notre empreinte environnementale	352
<b>7.4</b>	<b>NOTATIONS EXTRA-FINANCIÈRES</b>	<b>359</b>
<b>7.5</b>	<b>PRÉSENCE DANS DES INDICES ISR</b>	<b>359</b>
<b>7.6</b>	<b>PRIX ET AUTRES RECONNAISSANCES EXTERNES EN TERMES DE DÉMARCHE RSE</b>	<b>360</b>
<b>7.7</b>	<b>NOTE MÉTHODOLOGIQUE</b> <b>DPEF</b>	<b>360</b>
<b>7.7.1</b>	Méthodologie d'élaboration du modèle d'affaires	360
<b>7.7.2</b>	Méthodologie d'analyse des enjeux et des risques	360
<b>7.7.3</b>	Méthodologie de collecte des données extra-financières	361
<b>7.8</b>	<b>RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION</b> <b>DPEF</b>	<b>362</b>
<b>7.9</b>	<b>GLOSSAIRE</b>	<b>365</b>
<b>7.10</b>	<b>TABLE DE CONCORDANCE DE LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE</b> <b>DPEF</b>	<b>366</b>

## 7.1 Modèle d'affaires DPEF

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

## 7.2 Démarche de responsabilité sociale et environnementale

### 7.2.1 L'historique de nos engagements

Depuis sa création, le groupe CNP Assurances est engagé dans le respect des droits de l'homme et du citoyen tels que définis dans la Déclaration universelle des droits de l'homme, et plus particulièrement dans les principes de l'Organisation internationale du travail (OIT) et les réglementations du travail en vigueur propres à chaque pays. En adhérant au Pacte mondial des Nations Unies dès 2003, CNP Assurances a réitéré son engagement à respecter ces valeurs fondamentales, à lutter contre la corruption et à protéger l'environnement. Caixa Seguradora au Brésil, CNP Assurances Compañía de Seguros en Argentine, CNP UniCredit Vita en Italie et CNP Partners en Espagne ont adhéré au Pacte mondial.

En tant qu'assureur et investisseur responsable, CNP Assurances a par ailleurs adhéré aux Principes pour l'investissement responsable (*Principles for Responsible Investment*) des Nations Unies en 2011. Caixa Seguradora a adhéré aux Principes pour une assurance responsable (*Principles for Sustainable Insurance*) des Nations Unies en 2015.

Au cours des cinq dernières années, CNP Assurances a pris des engagements forts en faveur de la transition énergétique et écologique (TEE) et pour lutter contre le réchauffement climatique. Signataire du *Montreal Carbon Pledge*, elle a rendu publique l'empreinte carbone de son portefeuille actions cotées détenues en direct en décembre 2015 et s'est engagée à la réduire. En devenant membre en 2019 de la Net-Zero Asset Owner Alliance, CNP Assurances s'est engagée à atteindre la neutralité carbone de son portefeuille d'investissements d'ici 2050.

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

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

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

Face aux enjeux environnementaux et sociaux, CNP Assurances recherche l'alignement de ses intérêts avec ceux de la Société en étant un acteur de la transition vers une économie décarbonée et inclusive. Sa politique d'investissement vise à contribuer à une croissance économique durable notamment au travers de ses engagements en faveur de la transition énergétique et écologique (TEE) et ses garanties assurantielles visent à contribuer à la lutte contre l'exclusion financière. CNP Assurances contribue ainsi à l'atteinte des objectifs de

développement durable des Nations Unies dans le cadre de l'Agenda 2030, et plus particulièrement à six d'entre eux :

- accès à la santé et au bien-être (n° 3) ;
- travail décent et croissance économique (n° 8) ;
- réduction des inégalités (n° 10) ;
- consommation-production responsables (n° 12) ;
- lutte contre le changement climatique (n° 13) ;
- paix, justice et institutions efficaces (n° 16).

Cette implication active depuis de nombreuses années s'inscrit de façon indissociable dans la démarche RSE du Groupe, structurée autour de quatre engagements forts en ligne avec la stratégie de la Société :

- être un assureur responsable ;

- être un employeur attractif ;
- avoir un impact sociétal positif ;
- maîtriser notre empreinte environnementale.

### 7.2.3 Les instances de gouvernance de la démarche RSE

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

Des correspondants sont nommés dans les directions les plus impliquées dans la démarche : direction des ressources humaines, direction du *marketing* stratégique, de la communication et du mécénat, direction des investissements et direction de l'environnement de travail.

La démarche RSE est définie par filiale en cohérence avec les principes du Groupe :

- en Italie, chez CNP UniCredit Vita, le pilotage de la RSE créé en 2015 est intégré depuis 2019 à la gestion des ressources

humaines au sein du département RH & RSE. Des indicateurs de développement durable sont intégrés au tableau de bord trimestriel du comité de direction ;

- au Brésil, Caixa Seguradora a mis en place un comité du développement durable dès 2007 pour traiter des questions environnementales. Ce comité, composé de 14 représentants de divers secteurs de la Société, est coordonné par le secrétaire général de Caixa Seguradora. Les actions regroupées dans ce programme environnemental contribuent à diffuser la culture du développement durable au sein de la Société. Depuis 2013, l'institut Caixa Seguradora déploie ses programmes sociaux, environnementaux et culturels ;
- en Argentine, CNP Assurances Compañía de Seguros est dotée d'une équipe RSE en charge notamment du programme RSE dénommé Multiplicar. Les sujets de durabilité sont examinés régulièrement par le comité exécutif.

### 7.2.4 Le dialogue avec les parties prenantes

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

#### Participation aux instances de place

CNP Assurances participe activement aux travaux de la Fédération française de l'assurance (FFA) en matière de RSE, notamment par le biais d'une participation à l'élaboration des recommandations parues en 2019 sur la définition d'une stratégie carbone, et en tant que membre du groupe de travail ESG-Climat. Elle est membre de l'Observatoire sur la responsabilité sociétale des entreprises (ORSE) et de son Club Finance, qui regroupe entreprises et parties prenantes (ONG et organisations syndicales). CNP Assurances est membre du Cercle des institutionnels de Novethic (média spécialiste de l'économie responsable).

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

donnée pour mission de formuler des recommandations innovantes sur le secteur de l'assurance, et ce en intégrant les enjeux de l'économie sociale et solidaire. Ces recommandations sont communiquées notamment aux acteurs du secteur, à la presse professionnelle et aux pouvoirs publics pour faire bouger les lignes. La Fabrique d'Assurance a ainsi publié en 2019 un livre blanc consacré à l'intelligence artificielle et l'éthique dans le secteur de l'assurance. Ce livre blanc propose d'encadrer l'éthique des algorithmes d'intelligence artificielle afin que les exigences de transparence, d'explicabilité, d'auditabilité et de neutralité attendues, visent bien à conserver une relation de confiance entre les assureurs et les assurés concernés.

Les filiales internationales participent aussi aux instances professionnelles locales.

#### Dialogue avec les partenaires et les clients

Ce point est décrit dans l'enjeu « S'engager pour la satisfaction des clients – Risque d'incapacité à maintenir et améliorer la satisfaction des clients ».

Le site [cnp.fr](http://cnp.fr), accessible à tous, a compté près de 700 000 visiteurs uniques en 2019 dont 56 % sur des rubriques destinées aux particuliers. CNP Assurances développe également les interactions avec les parties prenantes sur les réseaux sociaux (Twitter, LinkedIn, Facebook).

### Dialogue avec les collaborateurs

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

### Dialogue avec les associations et ONG

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

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

- associations aidant les entrepreneurs ou les personnes vulnérables dans le cadre de notre politique d'accessibilité aux couvertures d'assurance.

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

Par ailleurs, l'Institut Caixa Seguradora, en charge de l'investissement social privé et des activités de mécénat de notre filiale brésilienne, a des accords de coopération avec l'UNODC (Office des Nations Unies contre la Drogue et le Crime) et un contrat de prestation de service avec l'ONG *Iniciativa Verde*. Le groupe Caixa Seguradora a adhéré en 2016 au *Forum Aliança Cerrado* regroupant des ONG, des représentants du gouvernement et des parties prenantes autour d'enjeux environnementaux.

## 7.2.5 Les actions de sensibilisation et de formation auprès des collaborateurs et assurés

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

### Sensibilisation et formation des collaborateurs

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

- en France :
  - CNP Assurances a conclu en juin 2019 avec 3 organisations syndicales représentatives un nouvel accord d'intéressement qui couvre la période 2019-2021. L'intéressement est une dimension ancienne de la politique sociale de CNP Assurances. Ce dispositif permet de faire le lien entre la performance de l'entreprise et la contribution effective de chacun des collaborateurs. L'entreprise a toujours retenu comme indicateurs, supports du calcul de l'intéressement, des actions alignées avec les orientations stratégiques de l'entreprise. Ce nouvel accord inclut des indicateurs en matière de responsabilité sociale et environnementale (RSE). Un des indicateurs retenus est lié à la stratégie d'investissement responsable : l'objectif 2019 sera atteint si la part des actifs financiers de CNP Assurances gérés avec des filtres environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) est égale ou supérieure à 80 % sur le périmètre des portefeuilles euro et UC,
  - CNP Assurances a organisé en 2019 une journée citoyenne intitulée *Clean my Planet* dans le cadre de ses opérations de mécénat avec l'association Atharame.

Ouverte aux collaborateurs bénévoles désireux de faire un geste pour la planète, elle a permis de collecter et de recycler toutes sortes de déchets aux abords de la Seine. CNP Assurances entend poursuivre dans les années à venir ces actions citoyennes et environnementales, nouvelles preuves de l'engagement sociétal de l'entreprise,

- en 2019 une nouvelle édition *Ensemble, soyons tous acteurs de notre qualité de vie au travail !* a été proposée aux collaborateurs lors de la semaine de la qualité de vie au travail. Au programme de cette semaine, des animations sur les thèmes de la santé et de la lutte contre la sédentarité, du développement personnel ou encore de la consommation responsable. Des ateliers sur les gestes éco-responsables ont été organisés sur les trois sites de CNP Assurances ; les collaborateurs ont été challengés pour définir de nouveaux éco-gestes et trouver des solutions innovantes pour les faire vivre au quotidien. Le résultat de ces travaux permettra notamment d'élaborer un programme d'actions destiné à toute l'entreprise prévu en 2020,
- le handicap invisible fut l'un des thèmes mis à l'honneur pour l'édition 2019 de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées. À cette occasion, la mission handicap a proposé aux collaborateurs de suivre différents e-séjours thématiques sur le handicap, via une plateforme conviviale et interactive Hand'e-Passeport offrant quizz, autodiagnostic et conseils,
- à l'occasion de la semaine de la finance responsable, une campagne de sensibilisation interne a été réalisée en 2019 sur les objectifs de CNP Assurances sur ce sujet : quizz et affiches diffusées au sein de l'entreprise et relayées sur l'Intranet et le réseau social d'entreprise,

- les collaborateurs de CNP Assurances ont bénéficié d'une campagne d'information sur la RSE dans l'intranet de l'entreprise entre janvier et août 2019 ;
- dans les filiales du Groupe, différentes actions de sensibilisation des collaborateurs aux enjeux RSE ont été mises en place :
  - au Brésil, Caixa Seguradora poursuit d'année en année la sensibilisation des collaborateurs sur le tri sélectif *via* notamment une campagne de don de déchets électroniques,
  - en Argentine, depuis 2015 le programme Multiplicar vise à renforcer les comportements responsables des salariés sous forme d'actions de sensibilisation et de formations. En 2019 la réduction des inégalités (Objectif de développement durable n° 10) dans les métiers de l'assurance et de la finance a été introduite dans le programme. Par ailleurs, la filiale poursuit son soutien à la mobilité durable, ses formations sur le recyclage et la réduction de la consommation de plastique à usage unique,
  - en Italie, CNP UniCredit Vita communique régulièrement sur les sujets RSE auprès de ses employés *via* une Newsletter dédiée et a introduit en 2018 une formation RSE et continue de proposer des formations sur la diversité et sur le bien-être au travail. 94 % des salariés en ont bénéficié. Les collaborateurs ont pu participer en 2019 au challenge *Bike to Work*, combiné à une information sur l'impact des déplacements. 94 % des collaborateurs de CNP UniCredit Vita ont bénéficié d'une

formation RSE en 2018. En 2019 elle continue de proposer des formations sur la diversité mais aussi sur l'inclusion et la RSE.

### Sensibilisation des assurés et des partenaires

- tous les ans, CNP Assurances, forte de ses engagements, promeut dans plus de 11 millions de courriers à destination des assurés (adressé par courriers postaux ou disponibles en ligne) son adhésion au Pacte mondial ainsi que sa stratégie d'investisseur responsable. De même, Caixa Seguradora intègre le sceau Carbon Free dans ses imprimés indiquant ainsi à ses assurés la compensation des émissions de CO<sub>2</sub> de ses opérations ;
- au Brésil, Caixa Seguradora présente les enjeux sociaux et environnementaux du Groupe et ses résultats sur son site web. Elle poursuit depuis plusieurs années une communication sur la consommation responsable auprès des assurés et sur les réseaux sociaux ;
- en Argentine, CNP Assurances Compañía de Seguros utilise aussi ses réseaux sociaux et ses événements commerciaux pour sensibiliser ses assurés et ses courtiers à la prévention, la santé mais aussi la mobilité durable et la protection de l'environnement ;
- en Italie, CNP UniCredit Vita poursuit son engagement de planter un arbre pour chaque nouveau contrat souscrit en ligne. Une page dédiée à l'ISR a été mise en ligne sur le site de la compagnie.

## 7.3 Enjeux et risques extra-financiers

DPEF

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

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

Les politiques et plans d'action associés à chacun de ces enjeux et risques s'articulent notamment avec les réglementations mises en place ces dernières années, telles que l'article 173 de la loi de transition énergétique pour la croissance verte, la loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, également appelée loi Sapin II, le règlement général sur la protection des données (RGPD).

L'analyse intègre également une dimension dynamique permettant d'anticiper les enjeux et risques pouvant être matériels, à court mais aussi à moyen et long terme. La digitalisation, l'allongement de la durée de vie, les nouveaux modes de consommation et le changement climatique concourent notamment à faire évoluer le métier d'assureur de

personnes. CNP Assurances veille ainsi à faire preuve d'agilité dans le but de pérenniser son modèle d'affaires.

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

1. en partant d'un univers générique de risques extra-financiers, construit à l'aune de standards et de référentiels internationaux, un univers restreint de risques a été défini, en cohérence avec le secteur d'activité, l'implantation géographique et les enjeux du Groupe. Pour ce faire, des entretiens ont été menés auprès de plusieurs directions (risques, ressources humaines, conformité, investissements) et des filiales ;
2. chaque risque extra-financier a ensuite fait l'objet d'une cotation selon les deux critères : le niveau de gravité (pour les activités, collaborateurs ou assurés de CNP Assurances) et la probabilité d'occurrence ;
3. à l'aune des différents couples niveau de gravité – probabilité d'occurrence, les risques extra-financiers de CNP Assurances ont été hiérarchisés.

# 7 Responsabilité sociale et environnementale

## Enjeux et risques extra-financiers

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

Nos engagements	Enjeux prioritaires et autres	Risques principaux identifiés	ODD
<b>ÊTRE UN ASSUREUR RESPONSABLE</b>	<b>DPEF</b> Accompagner les évolutions sociales et sociétales	<b>Risque #1 : Non-adéquation des produits et services d'assurance avec les conséquences de l'allongement de la durée de vie et l'accompagnement des assurés face aux problèmes de santé</b>  Le métier d'assureur de personnes implique une prise en compte et un suivi des évolutions sociales et sociétales. En effet, l'allongement de la durée de vie, l'augmentation de la fréquence des maladies chroniques et la perte d'autonomie ont des répercussions sur le quotidien des assurés et de leurs proches. L'incapacité à mettre en adéquation les produits d'assurance et les services d'assistance avec ces évolutions constituerait un risque aussi bien en termes de positionnement de marché que de satisfaction des assurés.	 
	<b>DPEF</b> Transformer les services rendus aux assurés via le digital	<b>Risque #2 : Utilisation non optimale du digital dans les services rendus aux assurés</b>  Une utilisation non optimale de ce levier de croissance dans les services rendus aux assurés constituerait un risque, aussi bien en termes de positionnement de marché que de satisfaction des assurés.	
	<b>DPEF</b> S'engager pour la satisfaction des clients	<b>Risque #3 : Incapacité à maintenir et améliorer la satisfaction des clients</b> <i>Ne pas accorder une importance centrale à la satisfaction des clients et ne pas maintenir une relation à la fois de confiance et de proximité pourraient avoir un impact sur la création de valeur du Groupe.</i>  <b>Risque #4 : Manque de transparence des offres vis-à-vis des clients</b> <i>Les produits proposés, ainsi que les documents contractuels et commerciaux présentés aux clients, doivent garantir au Groupe un niveau de sécurité juridique approprié et permettre à l'assuré ou au souscripteur de connaître avec précision le contenu et l'étendue des garanties qu'il a contractées et des propositions commerciales qui lui sont faites.</i>  Par ailleurs, dans le cadre de la digitalisation croissante des offres, informer au mieux le client avec un souci de pédagogie et de transparence est d'autant plus crucial. Le manque de transparence des offres vis-à-vis des clients peut se matérialiser par un risque réglementaire et constituerait également un frein à la bonne mise en œuvre de la stratégie du Groupe.	
	<b>DPEF</b> Assurer une bonne éthique des affaires	<b>Risque #5 : Corruption et conflit d'intérêts dans le cadre des relations avec les tiers</b> <b>Risque #6 : Fraude, blanchiment de capitaux et financement du terrorisme</b>  Au regard des évolutions réglementaires, le risque réglementaire associé à ces thématiques de corruption, de conflit d'intérêts, de fraude, de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme pourrait se matérialiser par des montants significatifs d'amendes et des poursuites pénales. Ils pourraient également porter atteinte à l'image et à la réputation du groupe CNP Assurances.	
	<b>DPEF</b> Protéger les données à caractère personnel	<b>Risque #7 : Défaut de protection des données à caractère personnel</b>  Compte tenu des récentes évolutions réglementaires, notamment au sein de l'Union européenne, le risque réglementaire se traduisant par un défaut de protection des données à caractère personnel des assurés ou des collaborateurs pourrait se matérialiser par des montants significatifs d'amendes, et porter atteinte à l'image et à la réputation du groupe CNP Assurances.	

Nos engagements	Enjeux prioritaires et autres	Risques principaux identifiés	ODD
<p><b>ÊTRE UN ASSUREUR RESPONSABLE</b> <i>(suite)</i></p>	<p>Offrir des produits accessibles au plus grand nombre</p>		
	<p>Veiller au respect des droits de l'homme</p>		
<p><b>ÊTRE UN EMPLOYEUR ATTRACTIF</b></p>	<p><b>DPEF</b> Attirer et fidéliser les talents, développer les compétences</p>	<p><b>Risque #8 : Manque d'attraction et de fidélisation des talents, non-adéquation des compétences des collaborateurs avec les besoins de transformation et les évolutions des métiers</b></p> <p>L'incapacité à attirer et fidéliser les talents et à développer les compétences des collaborateurs menacerait la poursuite de l'activité du Groupe, à l'heure où le métier d'assureur de personnes est en pleine évolution.</p>	
	<p><b>DPEF</b> S'engager à proposer des conditions de travail favorables</p>	<p><b>Risque #9 : Non-respect des obligations réglementaires et des engagements relatifs à l'égalité des chances et la discrimination</b></p> <p><b>Risque #10 : Non-respect des obligations réglementaires et des engagements relatifs au bien-être et à la santé des collaborateurs</b></p> <p>Le risque de harcèlement au travail, de discrimination, de non-respect de la réglementation relative à la durée du travail ainsi qu'à la protection de la santé et de la sécurité des collaborateurs pourrait se matérialiser par des montants significatifs d'amendes et des poursuites pénales. Ils pourraient également porter atteinte à la marque employeur du groupe CNP Assurances.</p>	 
<p><b>AVOIR UN IMPACT SOCIÉTAL POSITIF</b></p>	<p><b>DPEF</b> Intégrer les enjeux ESG et climat dans les processus d'investissement</p>	<p><b>Risque #11 : Absence ou défaillance de prise en compte des enjeux ESG et climat dans les processus d'investissement</b></p> <p>L'absence ou la défaillance de prise en compte des enjeux ESG et climat dans les processus d'investissement poserait un risque sur la valorisation à long terme des actifs, et plus particulièrement ceux exposés aux risques climatiques (risque physique et risque de transition).</p>	    
	<p>Être un acheteur responsable</p>		
	<p>Développer des actions sociétales sur le terrain</p>		 
<p><b>MAÎTRISER NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE</b></p>	<p>Mesurer notre empreinte environnemental</p>		
	<p>Réduire notre empreinte environnementale</p>		

### 7.3.1 Être un assureur responsable

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

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

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

- l'accompagnement des évolutions sociales et sociétales ;
- l'engagement pour la satisfaction de nos clients ;
- la transparence des offres vis-à-vis de nos clients ;
- une bonne éthique des affaires et le respect des principes du Pacte mondial des Nations Unies ;
- la protection des données à caractère personnel.

#### 7.3.1.1 Accompagner les évolutions sociales et sociétales DPEF

##### Risque identifié #1 : non-adéquation des produits et services d'assurance avec les conséquences de l'allongement de la durée de vie et l'accompagnement des assurés face aux problèmes de santé

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

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

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

Parce que les enjeux liés à l'allongement de la durée de vie et l'accompagnement des assurés face aux problèmes de santé,

telles que la dépendance ou la perte d'autonomie, entraînent des répercussions majeures sur le quotidien des assurés et de leurs proches, CNP Assurances a pour volonté d'enrichir ses offres en continu.

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

Au 1<sup>er</sup> janvier 2020, la réglementation 100 % Santé va faciliter l'accès aux soins et aux prestations de nos assurés français. À cet égard, CNP Assurances a d'ores et déjà adapté ses offres et contrats d'assurance aux caractéristiques du 100 % Santé.

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

Indicateurs	2018	2019	Périmètre
Nombre de personnes assurées en protection/prévoyance*	37 millions	38 millions	Groupe
Encours des contrats retraite	37,1 Md€	37,8 Md€	CNP Assurances
Taux de refus en assurance emprunteur	0,2 %	0,2 %	CNP Assurances
Nombre de clients bénéficiaires de prestations délivrées par le réseau Âge d'Or	41 000	40 000	Âge d'Or
Nombre de clients distributeurs Lyfe	13	17	CNP Assurances
Nombre de bénéficiaires auxquels les prestations Filassistance sont proposées	Plus de 8 millions	Plus de 8 millions	CNP Assurances

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

## L'ÉTUDE DES BESOINS ACTUELS ET FUTURS DES ASSURÉS

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

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

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

## Illustrations

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

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

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

Enfin, dans le cadre du lancement, en octobre 2018, du débat et de la concertation « grand âge et autonomie » lancés par le ministère des Solidarités et de la Santé, CNP Assurances contribue à la réflexion en participant à des travaux avec la FNMF et la FFA ainsi qu'avec la Caisse des Dépôts. Un groupe de travail a également été conduit au sein de la *business unit* Protection sociale et services et a mobilisé l'ensemble des services et des instances du Groupe pour réfléchir à une offre adaptée au plus grand nombre.

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

Considérant qu'il est de sa responsabilité d'accompagner les assurés tout au long de leur vie, CNP Assurances a été précurseur en intégrant des prestations d'assistance et de prévention ciblées dans ses contrats d'assurance vie-épargne et dépendance dès 2003. Trois exemples viennent illustrer cette démarche :

- détenue à 66 % par CNP Assurances, Filassistance International continue également de développer son offre de services de proximité à la personne dont les prestations sont proposées à plus de huit millions de bénéficiaires dans tous les domaines de l'assistance, depuis les services des plus classiques aux plus innovants en combinant les nouvelles technologies de l'information et de la communication avec ses savoir-faire et son cœur de métier qu'est la relation humaine. Filassistance International met ainsi en application son rôle de facilitateur de vie en s'appuyant sur un réseau de 10 000 prestataires sélectionnés pour leur efficacité, leurs compétences et leur sens de l'accueil. Une équipe médico-

psycho-sociale composée de psychologues, d'assistants de service social, et de médecins, permet en interne d'assurer une prise en charge globale de l'adhérent qui fait appel à ses services. Filassistance International propose par ailleurs des programmes de prévention sur la perte d'autonomie et les risques cardiovasculaires. Elle offre aussi des services d'écoute et d'accompagnement des aidants, des personnes souffrant d'affection de longue durée ou de cancer. Pour soutenir les actions contribuant à une meilleure intégration des personnes en situation de handicap dans la société, Filassistance International s'est engagé depuis quelques années en faveur du Fonds Handicap & Société, créé par la Mutuelle Intégrance. Le fonds de dotation Handicap & Société a pour mission de susciter et de développer le dialogue entre les associations du handicap et l'ensemble des partenaires sociaux, économiques et politiques. Il se veut une référence en matière de réflexion et de propositions sur le handicap, la dépendance, l'autonomie, les affections longue durée, etc.

Enfin, Filassistance International poursuit la digitalisation de ses offres, par la création, le développement et la promotion de sites digitaux pour ses partenaires. Dans un langage simple et clair, ces sites permettent aux assurés de connaître en quelques clics les garanties auxquelles ils ont droit afin de leur apporter davantage de transparence et de pédagogie sur leurs contrats souscrits ;

- l'enseigne Âge d'Or est, depuis 2001, la filiale de services à la personne de CNP Assurances. Ce réseau qui existe depuis près de 30 ans est composé d'une centaine de franchises sur le territoire qui offrent une palette de services pour couvrir les besoins de 40 000 seniors qui souhaitent bien vieillir chez eux, accompagnés, en confiance et en sécurité. En 2019, la filiale a réaffirmé son positionnement sur les seniors et l'a élargi aux aidants, qu'ils soient proches ou éloignés. Elle a dans le même temps mené, avec près d'un quart de franchisés, un vaste plan de dynamisation et de renouveau de sa marque (avec une marque d'offre, Âge d'Or Family, dédiée aux aidants), de son offre avec la création de deux nouveaux services (la coordination et la prévention) et de ses outils, avec la mise en service d'un nouveau site Internet, modernisé et adapté au recrutement de nouveaux franchisés ;
- la plateforme digitale Lyfe propose des services santé et bien-être et bien vieillir qui tous permettent de faciliter l'accès aux soins (accès à l'information, accès géographique et économique). Destinée aux adhérents des mutuelles,

## 7 Responsabilité sociale et environnementale

### Enjeux et risques extra-financiers

institutions de prévoyance et aux salariés des entreprises partenaires et clients de CNP Assurances, Lyfe propose une offre de services innovante, en complément des produits de santé, de prévoyance et des prestations d'assistance.

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

#### Une offre d'assurance adaptée aux risques de santé de tous

Grâce à sa longue expérience en assurance de personnes, CNP Assurances dispose d'une base de connaissance des risques particulièrement riche. Cela lui permet d'affiner et d'actualiser régulièrement sa politique de sélection des risques en tenant compte de l'état de santé de chaque assuré afin d'accepter et mutualiser autant que possible les couvertures invalidité et incapacité. Par ailleurs, les surprimes pour les emprunteurs aux ressources modestes sont écartées avec des conditions élargies depuis 2012. Le taux de refus en assurance emprunteur est maintenu à 0,2 % depuis dix ans.

S'agissant des risques de santé aggravés en France, CNP Assurances œuvre avec résolution pour la mise en œuvre effective de la convention AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé). Une couverture invalidité est proposée, dans les termes prévus par la convention,

aux clients auxquels il n'a pas été possible de garantir l'incapacité ou l'invalidité initialement inscrite au contrat. Au-delà des dispositions réglementaires, CNP Assurances propose cette garantie invalidité aussi aux fonctionnaires et aux travailleurs non-salariés.

CNP Assurances s'est également impliquée dans la mise en œuvre de la convention AERAS révisée pour intégrer les dispositions de la loi Santé de janvier 2016 relatives au droit à l'oubli. L'année 2016 aura marqué un tournant décisif pour les anciens malades du cancer avec la reconnaissance légale d'un droit à l'oubli et l'adoption par les instances professionnelles d'une grille normant les conditions d'accès à l'assurance. Ces nouveaux dispositifs doivent, sous certaines conditions, leur éviter à l'avenir d'avoir à déclarer leur ancienne pathologie aujourd'hui guérie et leur épargner surprime ou exclusion de garantie. Ainsi, lorsqu'ils souscrivent une assurance emprunteur, les anciens malades du cancer sont assurés aux conditions générales du contrat, sans majoration de tarif ni exclusion, si la fin du protocole thérapeutique date de plus de cinq ans pour les cancers diagnostiqués jusqu'à l'âge de 18 ans, et de plus de dix ans pour les autres cancers. Les questionnaires de santé ont été adaptés de manière à attirer l'attention des clients sur ce dispositif. De plus, CNP Assurances applique la grille de référence, modifiée en juin 2019, permettant de rapprocher du tarif normal les personnes ayant contracté certaines pathologies, cancéreuses ou autres, et travaille avec l'ensemble des assureurs à son élargissement.

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

7.3.1.2 Transformer les services rendus aux assurés *via* le digital **DPEF**

**Risque identifié #2 : utilisation non optimale du digital dans les services rendus aux assurés**

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

La montée en puissance de la digitalisation a des conséquences sur les populations, leurs modes de vie et leurs emplois. Cette forte dynamique de changement amène à renouveler les modalités de protection des personnes et à concevoir des services nouveaux tant dans leur nature que dans la manière de les offrir.

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

Indicateurs	2018	2019	Périmètre
Nombre de clients utilisant @dèle (prise en charge des demandes d'indemnisation en assurance emprunteur)	6 000	5 500	CNP Assurances
Nombre de clients de Youse Brésil	125 000	133 000	Caixa Seguradora
Note moyenne de satisfaction des utilisateurs du site <a href="http://e-beneficiaire.cnp.fr">e-beneficiaire.cnp.fr</a> 	3,9/5	4,0/5	CNP Assurances

**Illustrations**

L'accélération de la mise en œuvre de la stratégie digitale, entamée au cours de l'année 2017, s'est poursuivie en 2018 et 2019 avec de nouveaux services pour nos assurés et de nouvelles solutions accessibles en ligne.

**Des outils digitaux pour améliorer les services destinés aux clients, de la souscription...**

- CNPnet est la plateforme unique de traitement des questionnaires de santé dans l'objectif d'une souscription à l'assurance emprunteur. En 2018, 59 % des questionnaires de santé sont remontés automatiquement par CNPnet pour traitement auprès des équipes de gestion. La plateforme CNPnet a été déployée en France en 2019 à l'ensemble des Banques Populaires, permettant ainsi de faciliter la souscription digitale d'assurance emprunteur.
- Dès 2014, CNP Assurances avait lancé l'iQS avec signature électronique afin d'accompagner la digitalisation des processus bancaires en matière de crédits immobiliers et consommation. Ce portail permet aux candidats à l'assurance de remplir eux-mêmes leurs questionnaires de santé sur Internet, de signer électroniquement l'ensemble de leurs formalités d'adhésion et de télécharger les documents contractuels signés. En 2019, le portail a été ouvert à un autre grand partenaire de CNP Assurances, avec un parcours spécifique « tablette en agence ». Depuis fin 2016, une version *web responsive* est disponible : le format s'adapte automatiquement à l'outil utilisé par le candidat à l'assurance

(PC, tablette ou smartphone). La vie de nos clients est facilitée puisqu'ils peuvent renseigner aisément leurs formalités de santé 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 sans avoir à se déplacer dans une agence bancaire. À fin 2019, CNP Assurances propose ce portail aux clients de nos partenaires, réseaux BPCE, BPE, mutuelles, Boursorama Banque, BPI France. Pour certains de nos partenaires, 100 % des dossiers sont réalisés en ligne et signés électroniquement par les candidats à l'assurance. L'optimisation d'iQS couplée avec l'accélération de la digitalisation des processus au sein du monde bancaire confirme pour CNP Assurances une généralisation programmée de l'iQS.

- En 2018, la modernisation des échanges et la relation directe avec l'assuré ont franchi une nouvelle étape avec Diap@son qui permet à l'assuré de suivre l'intégralité de son évaluation médicale en ligne. Le déploiement de cette activité *full on-line* permet l'optimisation des délais de réponse apportée à nos assurés tout en sécurisant leurs données médicales. Plus de 15 700 évaluations médicales ont été réalisées en six mois de temps. En 2019, la modernisation des échanges et la relation directe avec l'assuré continuent à s'améliorer avec la poursuite du déploiement de Di@pason.
- En 2019, le réseau Amétis a déployé une solution de signature électronique sécurisée pour la souscription de ses contrats d'assurance vie. Cette évolution permet la suppression de l'impression des documents, un gain de temps pour le client et le conseiller et une meilleure traçabilité.

# 7 Responsabilité sociale et environnementale

## Enjeux et risques extra-financiers

- Fin 2018, CNP Patrimoine a mis à disposition de l'ensemble de ses partenaires un portail permettant d'accéder à un univers de services dont un outil de souscription en ligne, une vision 360° du client, un accompagnement à la vente ou encore le pilotage des données. CNP Patrimoine a été, en outre, précurseur sur le marché de la gestion privée en proposant en 2018 la souscription avec signature électronique.

### ... À la mise en œuvre des prestations

L'accélération de la digitalisation et des traitements automatisés pour la mise en œuvre des prestations représente une véritable valeur ajoutée pour le client qui en suit l'avancement en temps réel et en bénéficie plus rapidement et plus simplement. La traçabilité et la sécurisation des opérations constituent également une amélioration importante pour CNP Assurances, ses partenaires et ses clients.

- Avec @dèle, site de déclaration en ligne des demandes de prestation en matière d'assurance emprunteur, salué par les assurés de CNP Assurances, déployé à l'ensemble des clients en couverture de prêt de La Banque Postale, du Crédit Immobilier de France, de Boursorama Banque et d'ING Direct, l'ensemble des étapes de la vie du dossier est désormais full digital. Créé dans un premier temps pour simplifier la première demande d'indemnisation lors de la survenue d'une maladie ou d'un accident ayant entraîné une incapacité de travail, une invalidité ou un décès, ce site n'a cessé d'évoluer avec l'aide des retours de l'expérience utilisateur et le fruit d'ateliers co-animés avec une *start-up*. Ainsi la totalité du parcours assuré, la constitution du dossier, le suivi administratif ou la prolongation d'arrêt de travail sont full digital. En 2019, plus de 160 000 visiteurs ont accédé au site @dèle (découverte et/ou consultation) ; plus de 5 500 utilisateurs ont déclaré une demande de prise en charge avec l'ouverture d'un dossier.
- En 2018, CNP Assurances lançait e-bénéficiaire, un service en ligne innovant permettant aux bénéficiaires d'un contrat d'assurance vie CNP Assurances du réseau Amétis de constituer leur dossier sur le site [e-beneficiaire.cnp.fr](http://e-beneficiaire.cnp.fr), service étendu à LBP et BPCE en 2019. Pour les bénéficiaires, e-bénéficiaire représente la possibilité de constituer et de suivre leur dossier en totale autonomie depuis un accès personnel directement sur le site dédié. Une assistance en ligne permet de répondre aux demandes éventuelles. Pour les collaborateurs CNP Assurances, c'est un processus simplifié, la sécurisation de dossiers, un traitement optimum des demandes des bénéficiaires dans des délais plus courts. CNP Assurances déploie un programme d'amélioration des paiements digitaux, dont l'objectif consiste à réduire les délais de paiement des rachats partiels et totaux demandés par nos clients. Ce programme améliore la qualité de service vis-à-vis du client en accélérant la chaîne de traitement par un meilleur pilotage des délais, de plus, il assure la traçabilité de bout en bout. Entre le deuxième trimestre 2018 et le troisième trimestre 2019, les délais ont été améliorés de 33 %. De nouvelles évolutions attendues vont encore permettre d'optimiser ces délais en 2020.

- La simplification des démarches de l'assuré c'est aussi le Voicebot : en cas de sinistre en assurance emprunteur, pouvoir faire sa déclaration immédiatement rassure le client, y compris en dehors des heures d'ouverture du service relation client, où le Voicebot prend désormais le relais. Le robot engage la conversation avec un langage naturel et guide l'assuré dans sa demande de prise en charge. Testé par nos clients le Voicebot a déjà répondu à plus de 14 000 appels en 2019. Le robot s'appuie sur des technologies très innovantes qui lui permettent d'apprendre. Appel après appel, le robot s'améliore et améliore la relation client. Objectif : répondre 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et garder le contact humain pour le meilleur.

### ... En passant par la vie des contrats

Une autre approche du digital s'illustre avec la solution Dial Once de serveur vocal interactif visuel qui améliore et simplifie le parcours de nos clients qui souhaitent entrer en relation avec un service de CNP Assurances.

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

- par téléphone : le numéro du standard CNP Assurances est digitalisé soit *via* smartphone équipé d'une application partenaire de Dial Once, soit *via* smartphone sur le site [cnp.fr](http://cnp.fr) ou en cliquant sur un widget téléphone ;
- sur le site [cnp.fr](http://cnp.fr) en mode PC ou tablette, en cliquant sur le bouton « Contactez-nous ».

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

CNP UniCredit Vita organise quant à elle des campagnes de dématérialisation pour inciter les clients à se créer un espace sécurisé sur le site web pour contrôler leurs documents contractuels et l'état de leurs versements.

### Des offres et solutions en ligne

- En septembre 2016, Caixa Seguradora a été pionnière dans la commercialisation directe de produits d'assurance 100 % online (assurance automobile, multirisque habitation et prévoyance) avec le lancement de Youse sa plateforme 100 % digitale. Véritable succès commercial depuis son lancement, Youse a d'ores et déjà conquis 133 000 clients.
- En partenariat avec CNP Assurances, EasyBourse, le courtier en ligne de La Banque Postale, a lancé EasyVie, un contrat d'assurance vie 100 % en ligne\*. Les clients ont également la possibilité d'être accompagnés par un conseiller EasyBourse pour la souscription et pour toutes leurs opérations *via* un partage des écrans. Des conseillers sont à la disposition des clients par téléphone du lundi au samedi. Commercialisée depuis février 2018, cette offre propose, de manière totalement dématérialisée, un contrat modulable avec deux modes de gestion au choix : une gestion libre ou un mandat d'arbitrage. Ce contrat totalement digital s'appuie

\* Sont disponibles sur [easybourse.com](http://easybourse.com) : la souscription, les arbitrages, les versements libres, le rachat partiel et le rachat total, la mise en place et la modification des versements réguliers et des options

sur un robo-advisor développé par la fintech Advize. Celui-ci permet de déterminer le profil des clients (l'objectif de l'investissement, la situation financière et patrimoniale, la connaissance et l'expérience en matière financière et l'aversion au risque) et, sur cette base, préconise un mode de gestion et une allocation d'actifs. CNP Assurances a en préalable au lancement testé la bonne compréhension du parcours client de souscription par l'intermédiaire d'une plateforme collaborative.

- En 2019, CNP Assurances et BPE, banque privée du Groupe La Banque Postale, ont lancé le produit Émeraude. Les clients ont la possibilité de consulter leur contrat en ligne et de recevoir les informations et documents relatifs à leur

contrat dans leur espace sécurisé. Tous les documents à destination de CNP Assurances sont transmis par BPE en version dématérialisée.

CNP Assurances poursuit également son programme ambitieux d'investissements et de partenariats avec des *start-up* innovantes combinant business développement et financement. L'objectif est d'accompagner financièrement la croissance de *start-up* innovantes tout en développant avec certaines des partenariats dans des domaines d'activité proches de ceux du Groupe : e-santé, fintech, assurtech, développement d'offres et de technologies répondant aux nouveaux besoins de protection de la personne, etc. À fin 2019, Open CNP a investi dans huit *start-ups*.

7.3.1.3 S'engager pour la satisfaction des clients DPEF

**Risque identifié #3 : incapacité à maintenir et améliorer la satisfaction des clients**

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

Satisfaire au mieux les assurés est l'un des engagements forts du groupe CNP Assurances pour contribuer à une société

durable. Celui-ci a vocation à se décliner tout au long de la relation client grâce à une politique Groupe et des procédures de traitement des réclamations, ainsi que par des actions mises en place au sein du Groupe sur :

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

Indicateurs	2018	2019	Périmètre
Mesure de la satisfaction issue des enquêtes clients *	3,5/5	3,7/5	CNP Assurances
Nombre de réclamations au premier semestre	9 900	7 018	CNP Assurances
Part des contentieux gagnés par CNP Assurances	70 % en première instance, 77 % en appel et 79 % en cassation	70 % en première instance, 78 % en appel et 100 % en cassation	CNP Assurances

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

**Illustrations**

**Écoute des besoins et évaluation de la satisfaction des clients**

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

CNP Assurances a renforcé ses ambitions en termes de satisfaction client avec la création fin 2018 d'un département Expérience Client. Ce nouveau département porte dans ses

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

Ces enquêtes sont réalisées avec un logiciel de sondage en ligne qui permet d'évaluer la satisfaction à chaud et, si besoin, en continu. Cet outil a fait l'objet d'une mise à jour pour respecter le règlement européen sur la Protection des données. Deux nouvelles enquêtes en ligne ont été mises en production en 2019 permettant de capter le niveau de satisfaction client sur de nouveaux périmètres. La stratégie d'enquête, la création du

# 7 Responsabilité sociale et environnementale

## Enjeux et risques extra-financiers

questionnaire et sa diffusion, ainsi que l'exploitation des résultats sont entièrement réalisés en interne.

Au cours de l'année 2019, une méthode d'analyse sémantique a été élaborée et déployée sur deux enquêtes en ligne afin d'analyser les commentaires des clients.

En 2019, CNP Assurances a réalisé huit enquêtes de satisfaction auprès des clients et des conseillers. Elles ont porté sur la qualité des services en ligne et la qualité de la relation par mail entre CNP Assurances et ses partenaires lors de l'adhésion. Pour les enquêtes dont le taux de satisfaction est connu pour 2019, le taux varie de 3,2 à 4,1 (la note allant de 1 à 5).

Enfin, afin de partager plus largement dans l'entreprise une vision plus synthétique et homogène de cette mesure de la satisfaction client, un tableau de bord a été développé et mis à disposition des différentes entités de l'entreprise.

Caixa Seguradora réalise des enquêtes mensuelles de suivi et d'analyse de la satisfaction du client. Les évaluations concernant le centre de relation portent sur deux niveaux de service. Sur le premier niveau (serveur vocal interactif et web chat), les critères évalués sont : service client, la résolution de problèmes et la recommandation de la marque (*Net Promoter Score* ou NPS). Sur le second niveau, qui peut provenir du premier niveau ou être ouvert directement (sites Internet, réseaux sociaux) les critères évalués sont : les temps de réponse, la clarté des informations, la résolution de problèmes et la recommandation de la marque (NPS).

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

### Suivi des réclamations et des contentieux

La notion de réclamations adoptée par CNP Assurances regroupe toute expression de mécontentement, fondée ou non, portant sur la qualité perçue par le client d'un produit ou d'un service. CNP Assurances s'est engagée à répondre dans les deux mois suivant la date de réception de la réclamation.

Avec 7 018 réclamations sur le premier semestre 2019, le nombre des réclamations reste toujours modeste et concerne moins de 0,1 % des assurés. Chacune des réclamations reçues est analysée afin d'en tirer des enseignements pour améliorer la qualité de service et le délai de traitement.

Pour ce faire, le Groupe dispose d'équipes dédiées au traitement des réclamations. Des outils ont été déployés afin d'affiner leur suivi. Ces réclamations concernent principalement les phases de souscription et de prise en charge de sinistres. Conformément à la décision de place, la médiation de CNP Assurances est depuis 2015 assurée par la Médiation de l'assurance au sein de la Fédération française de l'assurance (FFA). En 2019, le médiateur a rendu 171 propositions de solution sur des dossiers présentés par des assurés de CNP Assurances et a confirmé la position de CNP Assurances dans 73 % des cas.

CNP Assurances compte 1 498 contentieux en cours à fin 2019. Le pourcentage de contentieux gagnés par CNP Assurances en 2019 est de 70 % en première instance, 78 % en appel et 100 % en cassation.

### Des outils pour améliorer la satisfaction des clients

En 2019, un chantier de refonte des courriers a été initié dans l'objectif d'améliorer la communication vis-à-vis des clients (courrier d'avenant de clause bénéficiaire, courrier de paiement de capitaux décès, courrier d'information aux assurés). L'objectif visé est de simplifier le contenu des courriers et d'homogénéiser la forme.

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

Un comité de simplification des processus a été lancé en 2019 : il vise à simplifier autant que possible les processus vis-à-vis des assurés tout en respectant strictement les obligations réglementaires nombreuses auxquelles les compagnies d'assurances sont soumises et, à ce titre, a réuni à la fois les Business Unit et les fonctions Groupe (juridique, conformité, risques) ; 5 simplifications ont d'ores et déjà été décidées dans ce cadre.

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

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

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

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

CNP UniCredit Vita a mis aux normes 17 produits sur 19 (soit 89 %). Les deux produits qui n'ont pas été revus sont deux plans individuels de retraite pour lesquels l'alignement aux lignes directrices est facultatif.

### Une politique de certification qualité

Le réseau Amétis est devenu au mois de janvier 2019 le premier réseau de conseillers dont la démarche commerciale est labellisée. Le label décerné par l'organisme de certification SGS implique le respect d'une charte de 13 engagements qui assurent aux clients proximité, disponibilité, accompagnement, démarche personnalisée, conseil et respect des règles déontologiques, compétences et écoute. Le référentiel de ce label a pour vocation d'être communiqué aux clients. Au Brésil, des audits d'évaluation du système de gestion de la qualité sont réalisés périodiquement par une entreprise de certification, dans le but d'établir la conformité des processus et des services

fournis selon le modèle défini et associé aux règles des normes techniques ABTN ISO 9001 : 2008.

CNP Assurances Compañía de Seguros a été re-certifiée en 2019 sous la norme ISO 9001 : 2015 pour le processus de gestion de son activité d'assurance vie.

### Accélérer le règlement des prestations aux assurés et bénéficiaires

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

Les transferts de fonds vers la Caisse des Dépôts 10 ans après la connaissance du décès et la maîtrise du volume des décès de plus d'un an ont permis de renforcer l'efficacité des services de gestion des décès autour des services aux assurés et aux bénéficiaires.

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

La plateforme en ligne [e.beneficiaire.cnp.fr](http://e.beneficiaire.cnp.fr) accessible depuis juin 2018 a vu son taux d'utilisation passé de 12 % au lancement à 35 % des dossiers en 2019. Ainsi, plus de 45 000 dossiers ont

été traités *via* cet outil depuis le démarrage. Ce service permet à un bénéficiaire, à un tiers de confiance ou à un conseiller financier d'effectuer en ligne toutes les démarches pour recevoir rapidement le règlement des prestations du contrat d'assurance vie.

En 2019, les premiers paiements automatiques ont été mis en service pour les conjoints survivants grâce à des modules de reconnaissance automatique de documents.

Concernant la recherche des bénéficiaires, un outil développé par la *start-up* Stratum permet un contact direct et instantané avec les enquêteurs, ce qui améliore les délais de traitement et la traçabilité des recherches.

Un baromètre permanent de la satisfaction clients et conseillers du réseau BPCE a été mis en place fin 2018 et permet de suivre en temps réel, avec un reporting mensuel, les perceptions des assurés et des bénéficiaires.

Sur le processus décès, la note de satisfaction générale est passée de 2,8 sur 5 début 2019 à 3,6 sur 5 fin octobre 2019 grâce, notamment, à la réduction des délais de traitement.

Enfin, les actions à l'égard de l'information auprès de tous les adhérents des contrats de retraite supplémentaires se poursuivent et s'intensifient.

### Risque identifié #4 : manque de transparence des offres vis-à-vis des clients

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

Les produits proposés ainsi que les documents précontractuels, contractuels et commerciaux présentés aux clients doivent garantir à l'entreprise un niveau de sécurité juridique approprié et permettre à l'assuré (ou au souscripteur) de connaître avec précision le contenu et l'étendue des garanties qu'il a contractées ou des propositions commerciales qui lui sont faites. Par ailleurs, alors que la digitalisation de la gamme de produits d'assurance proposée par le Groupe se poursuit, informer au mieux le

client avec un souci de pédagogie et de transparence est d'autant plus crucial. Le manque de transparence des offres constituerait ainsi un frein à la bonne mise en œuvre de la stratégie du Groupe et endommagerait l'image de marque de CNP Assurances auprès des clients à la fois professionnels et individuels, tout en fragilisant la protection fournie aux clients, *via* la fourniture d'offres peu appropriées à leurs besoins.

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

Indicateurs	2018	2019	Périmètre
Nombre de DIC * sur le site Internet 	53	54	CNP Assurances

\* Document d'information clé

### Illustrations

Les procédures de lancement de produit ont été révisées en 2018 suite à la directive distribution de l'assurance. Ce texte place la protection de la clientèle au cœur des préoccupations de l'assureur afin que les contrats proposés au public répondent aux besoins spécifiques de leur marché cible, et ce pendant toute la durée de vie d'un produit. Ainsi, par exemple, les

procédures nouveaux produits/modifications significatives de produits existants chez CNP Assurances permettent de vérifier si le produit n'a pas de répercussions défavorables pour les clients, ou encore favorisent la bonne gestion des conflits d'intérêt. Des tests sont effectués, avant d'introduire ces produits sur le marché ou de leur apporter des adaptations importantes, ou encore si le marché cible a changé de manière significative.

# 7 Responsabilité sociale et environnementale

## Enjeux et risques extra-financiers

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

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

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

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

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

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

CNP Assurances s'attache à vérifier la conformité des documents contractuels, commerciaux et publicitaires. Des équipes dédiées, en coopération avec les experts juridiques, s'assurent de la conformité des produits et des opérations d'assurance et accompagnent la mise en application des évolutions juridiques.

### Conformité des produits

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

Afin d'informer au mieux les clients, CNP Assurances vise à donner accès aux informations à tous. Sur le site [cnp.fr](http://cnp.fr), des fiches pédagogiques sont mises régulièrement à la disposition des assurés, ainsi que des questions réponses destinées à répondre aux interrogations concrètes des clients et des bénéficiaires de contrats.

### 7.3.1.4 Assurer une bonne éthique des affaires DPEF

#### Risque identifié #5 : corruption et conflit d'intérêts dans le cadre des relations avec les tiers

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

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

matérialiser par des amendes significatives et des poursuites pénales à l'encontre de CNP Assurances et de ses dirigeants.

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

Indicateur	2018	2019	Périmètre
Taux de formation des collaborateurs à la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts 	84 %	79 %	CNP Assurances

### Illustrations

Le code de conduite du groupe CNP Assurances, C@pEthic, refondé en 2018, est l'un des outils de CNP Assurances pour lutter contre la corruption et le trafic d'influence et comporte notamment les règles encadrant les cadeaux et les avantages dans l'entreprise. Il est accessible sur le site Internet [cnp.fr](http://cnp.fr) et sur

l'intranet, de même que la lettre aux tiers « Engagement pour une éthique des affaires » signée du directeur général et du directeur conformité Groupe.

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

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

Le processus de communication interne à CNP Assurances prévoit la diffusion *via* l'Intranet de brèves mensuelles rappelant les principales règles et comportements à adopter. Des bandes dessinées digitales ont été réalisées en 2019 sur la lutte contre la corruption, la lutte contre le blanchiment des capitaux et financement du terrorisme et l'encadrement liés aux cadeaux et avantages fixés par les instances dirigeantes et cela se poursuivra sur 2020 sur l'ensemble des domaines de conformité.

Dès 2018, CNP Assurances a déployé l'outil *Whistleblowing* (lanceur d'alerte) à l'échelle du Groupe permettant à tout collaborateur, et conformément aux exigences de la loi Sapin 2, de remonter tout cas au déontologue. Depuis 2 ans, aucun fait de corruption ou trafic d'influence ou conflits d'intérêts n'a été détecté.

Pour renforcer son dispositif de lutte contre les conflits d'intérêts, CNP Assurances a lancé une campagne de déclaration des conflits d'intérêts sur l'ensemble de ses collaborateurs France et a obtenu un taux de réponse de 60 % ; ce taux progressant régulièrement.

Cette vigilance déontologique se retrouve également à la gestion des actifs financiers de CNP Assurances tout particulièrement pour les obligations d'État où l'indice de *Transparency International* est un des trois critères d'exclusion. La lutte contre la corruption se traduit également par une clause type prévoyant l'engagement commun de CNP Assurances et du tiers à agir contre la corruption, y compris auprès des propres fournisseurs et sous-traitants de ce dernier.

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

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

intervenant dans la recherche et les débats, notamment en France sur la retraite et la dépendance. CNP Assurances a adhéré en 2019 à *Finance for Tomorrow* (Paris Europlace) et Net-Zero Asset Owner Alliance. Certains collaborateurs participent à des groupes de travail de ces initiatives, dont l'un des objectifs est de dialoguer avec les gouvernements pour encourager la mise en œuvre de politiques publiques en faveur de la transition énergétique et écologique.

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

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

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

CNP Assurances Compañía de Seguros a décliné une politique de lutte contre la corruption qui régle les actions des employés et des parties prenantes.

CNP Cyprus Insurance Holding dispose d'une politique de lutte contre la corruption approuvée par son conseil d'administration. Elle dispose également d'une politique de gestion des conflits d'intérêts.

Chez CNP UniCredit Vita un nouveau code d'éthique a été approuvé, en cohérence avec le code de conduite Groupe. Un nouveau Modèle d'organisation interne a été déployé pour prévenir les infractions criminelles (incluant la corruption) des employés ou du management envers l'entreprise. Tous les employés ont été formés sur ces sujets.

### Risque identifié #6 : fraude, blanchiment de capitaux et financement du terrorisme

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

Les risques de blanchiment de capitaux, de financement du terrorisme et de fraude concernent toutes les parties prenantes de CNP Assurances : les fournisseurs, les partenaires distributeurs, les gestionnaires d'actifs et en tout premier lieu les collaborateurs.

En tant qu'acteur financier, le groupe CNP Assurances s'implique fortement dans la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme et la fraude au travers de politiques Groupe qui se déclinent pour les activités de CNP Assurances en France, et dans ses filiales en France et à l'international. Conformément à son engagement d'assureur et d'investisseur responsable et à son statut d'entreprise publique, CNP Assurances a par ailleurs défini une liste de pays exclus en matière d'investissements, comprenant les pays écartés au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, ceux sous embargo ou faisant l'objet de sanctions financières, les pays non coopératifs en matière fiscale et les pays identifiés comme paradis fiscaux sur la base des indices de Tax Justice Network.

Indicateurs	2018	2019	Périmètre
Part des nouveaux arrivants formés à la lutte contre le blanchiment	50 %	87 %	CNP Assurances
Part des salariés exposés au risque formés à la lutte contre le blanchiment * 	s.o.	88 %	CNP Assurances

\* La formation est dispensée tous les deux ans

### Illustrations

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

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

Dans le cadre des évolutions réglementaires fréquentes et nombreuses, CNP Assurances continue à se doter de moyens importants pour poursuivre le renforcement de son dispositif

LCB-FT en collaboration avec l'ensemble de ses partenaires. Ses objectifs principaux sont de consolider l'organisation des contrôles des opérations effectuées et de mettre en application les nouvelles exigences réglementaires. Ainsi, depuis 2017, le dispositif a été revu sur plusieurs de ces composantes : ressources, procédures, contrôle des opérations et déploiements informatiques par exemple.

L'information et la formation de ses salariés sont l'une de composantes clés du dispositif LCB-FT de CNP Assurances. En 2019, à ce titre, la direction de la conformité Groupe de CNP Assurances s'est particulièrement investie en lançant une campagne de communication sur les différents domaines de conformité : en octobre 2019, paraissait une BD digitale sur le thème de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, prémice au lancement d'une campagne de formation globale destinée à l'ensemble de ses salariés. Pour sa campagne de formation, CNP Assurances a complètement retravaillé ses modules de *e-learning*, conçus en collaboration avec la Fédération française de l'assurance, le CFPB (Centre de Formation de la Profession Bancaire) et plusieurs grands assureurs de la place.

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

CNP Cyprus Insurance Holding dispose d'une politique de lutte contre le blanchiment des capitaux. La politique comprend à la fois les obligations du régulateur et des objectifs pour prévenir le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

Les employés exposés et le réseau d'agence sont formés annuellement aux obligations réglementaires et aux procédures à appliquer.

### Transparence fiscale

Le groupe CNP Assurances est l'un des acteurs de référence sur le marché français de l'assurance de personnes. Présent dans 19 juridictions fiscales en Europe et en Amérique latine, CNP Assurances s'attache à adopter une position transparente et responsable au regard des questions fiscales.

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

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

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

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

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

La politique fiscale Groupe a été diffusée à toutes les filiales fin 2019 et mise en ligne sur le site [cnp.fr](http://cnp.fr) début 2020.

### VENTILATION DE LA CHARGE D'IMPÔTS SUR LES SOCIÉTÉS

2019	France	Amérique latine	Europe hors France	Total
Charge d'impôts sur les sociétés	374 M€	383 M€	27 M€	784 M€

## 7.3.1.5 Protéger les données à caractère personnels DPEF

### Risque identifié #7 : défaut de protection des données à caractère personnel

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

Cette politique contient des éléments sur les principes fondamentaux de la protection des données à caractère personnel (DCP) et sa gouvernance. Elle a été validée par

le comité exécutif de CNP Assurances et a été déclinée et adoptée par toutes les filiales du Groupe.

Au cours de l'année 2019, d'importants travaux de mise à jour de cette politique ont été entrepris. La politique Groupe dans sa version révisée est recentrée sur les règles et principes essentiels de la protection des DCP. Les sujets opérationnels sont pris en compte dans une procédure propre à chaque entité du Groupe, et adaptés à l'organisation et aux particularités de cette dernière, complétant ainsi le dispositif mis en place.

Indicateur	2018	2019	Périmètre
Taux de formation des collaborateurs à la protection des données à caractère personnel <span style="color: green;">✓</span>	18 %	67 %	CNP Assurances
Taux de formation des collaborateurs à la protection des données à caractère personnel	n.d.	89 %	Filiales internationales

### Illustrations

#### Protection des données à caractère personnel

**Le groupe CNP Assurances a mis en place depuis plusieurs années un dispositif de protection des données à caractère personnel (DCP).**

Consciente de l'importance de la protection du patrimoine informationnel de ses assurés et de ses collaborateurs, CNP Assurances a nommé un Correspondant informatique et libertés (CIL) dès 2006 en lui donnant les moyens d'exercer sa mission au sein du Groupe. Les actions menées durant ces dernières années ont permis de mettre en place une gouvernance de la DCP, de créer et de formaliser les processus associés, de répondre avec diligence à l'exercice des droits des personnes concernées, et de sensibiliser les acteurs internes à la protection des DCP.

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

L'entrée en vigueur du nouveau règlement à compter du 25 mai 2018 a fait l'objet d'un projet transversal de mise en conformité au sein du groupe CNP Assurances, piloté directement par le directeur général.

S'agissant de la gouvernance de la DCP, depuis mai 2018, un Data Protection Officer (DPO) a été nommé au sein de chaque filiale pour poursuivre et amplifier au sein du Groupe le projet du déploiement du RGPD. CNP Assurances a également nommé le Data Protection Officer Groupe en 2018 qui a en charge le

pilotage de la conformité de la protection des données à caractère personnel au sein du Groupe.

Le DPO est rattaché hiérarchiquement au directeur de la conformité Groupe et fonctionnellement au directeur de l'Expérience Client et des systèmes d'information. De plus, les effectifs ont évolué au sein du service DPO à la hausse au regard de la charge de travail générée par les nouvelles exigences du RGPD, notamment en termes de responsabilité.

Par ailleurs, le DPO participe à de nombreuses instances relatives aux risques ou aux traitements comme le comité de sécurité des systèmes d'information piloté par le Responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) ou le comité qualité de sous-traitance.

En 2019, un comité dédié à la protection des DCP a été mis en place, présidé par le directeur de la conformité Groupe et le directeur de l'expérience client et des systèmes d'information. Ses missions sont de suivre le déploiement des actions déterminées et d'en assurer la cohérence globale, d'arbitrer les points remontés et de valider les grandes orientations avec une fréquence trimestrielle. Les membres permanents de ce comité sont le RSSI et le DPO.

Concernant les processus de conformité de la DCP au sein du Groupe, tous les nouveaux documents collectant ce type de données (bulletin d'adhésion, avenant administratif ou financier, etc.) s'intègrent dans un processus de validation préalable par le DPO qui examine la proportionnalité et la nature des données collectées et qui s'assure que l'information sur les droits des assurés présentée sur les documents ou les écrans de souscription en ligne soit transparente. Il en est de même avec les conditions générales des contrats qui intègrent depuis longtemps les clauses sur la protection des DCP dans une

logique de transparence. Par ailleurs, tout nouveau traitement fait l'objet d'une analyse de risque validée par le DPO et d'un contrôle de conformité au regard de la loi/règlement pour être ensuite référencé comme l'exige le RGPD, au sein du registre des traitements.

D'autre part, le *Privacy By Design* consistant à intégrer les exigences de la protection des DCP dès la conception des nouvelles offres et services est en place notamment sur des projets digitaux innovants. De même, un processus de validation des enquêtes de satisfaction internes et externes, mailings par courrier papier ou électronique est opérationnel et impose systématiquement de proposer le droit d'opposition au prospect ou client démarché.

Au sujet de l'exercice des droits des personnes concernées (assurés, collaborateurs, etc.), CNP Assurances répond à toutes les demandes concernant des droits (accès, rectification, effacement, opposition, etc.) dans le délai légal en centralisant les demandes et en coordonnant les acteurs internes de l'entreprise qui gèrent les DCP. Ces demandes sont facilitées depuis 2018 par la possibilité de saisir le DPO *via* le portail institutionnel et par mail à l'adresse [dpo@cnp.fr](mailto:dpo@cnp.fr).

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

S'agissant de la sensibilisation à la protection des DCP, un effort conséquent a été fourni en 2019 *via* des sessions en présentiel, des actions d'animation et le déploiement d'un *e-learning* en fin d'année qui se poursuivra sur 2020.

Enfin, des travaux de veille et de réflexion ont été menés par le Service DPO en collaboration avec la CNIL, la FFA et les autres assureurs sur différents sujets et notamment l'adaptation du Pack Assurance au nouveau cadre du RGPD ou encore la définition des durées de conservation pour le secteur des assurances.

### Protection des données à caractère personnel dans les filiales

Toutes les filiales doivent appliquer la politique Groupe en matière de protection des DCP. Les filiales hors de France doivent également tenir compte de la politique Groupe en matière de protection des DCP dans leur organisation, tout en intégrant leur réglementation locale.

Les filiales françaises et européennes disposent chacune d'un DPO et si besoin est, de correspondants pour garantir la conformité avec le RGPD et la politique Groupe sur la protection des DCP. Elles ont été associées aux actions de sensibilisation et de mise en conformité du Groupe. Elles font l'objet d'un suivi attentif et régulier notamment par le biais de points téléphoniques mensuels avec l'équipe DPO de Groupe, de réunions physiques, de reportings et de déplacements réguliers. Ce cadre d'échanges avec les filiales permet aussi de communiquer régulièrement sur les positions du Groupe en matière de protection des DCP pour favoriser un déploiement harmonieux de la politique Groupe.

Enfin, en novembre 2019, un second séminaire annuel de la conformité Groupe intégrant les DPO des filiales a permis de partager les éléments sur la mise à jour de la politique Groupe de protection des DCP et sur le nouveau plan de contrôle.

### Cybersécurité

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

CNP Assurances, forte d'une démarche structurée de sécurisation de son système d'information mise en place depuis plus de dix ans, s'appuie sur un référentiel de sécurité aligné sur les meilleures pratiques de la norme ISO 27001 et les guides associés. Chaque nouveau projet informatique fait l'objet d'une analyse des risques de sécurité de l'information revue et validée par un comité dédié avant mise en production du nouveau service. Comme évoqué précédemment, toutes les données de santé sont chiffrées en stockage sur tous les systèmes d'information. Il en est de même pour tous les transferts de données vers nos partenaires. Depuis 2015, CNP Assurances conduit une évolution importante de sa démarche de cybersécurité afin de faire face à la forte augmentation de la cybercriminalité tout en accompagnant la transformation digitale de l'entreprise.

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

Durant l'année 2019, le RSSI Groupe est intervenu devant le conseil d'administration afin de présenter la gestion des risques de cybersécurité. Il est également intervenu dans différentes Business Units pour étendre la sensibilisation à la cybersécurité. L'intégration des points de vérification relatifs au RGPD dans les projets a été un sujet majeur, ainsi que l'agilisation de la sécurité tels que la généralisation des *bug bounties* (programme qui permet à des personnes de recevoir une compensation après avoir reporté des *bugs* ou des vulnérabilités informatiques). Les rencontres annuelles autour de la cybersécurité regroupant l'ensemble des filiales permettent de diffuser les bonnes pratiques au sein du Groupe et de vérifier la diffusion de la politique sécurité Groupe.

Le comité de sécurité des systèmes d'information du groupe CNP Assurances, auquel participent plusieurs membres du comité exécutif, ainsi que le DPO Groupe et le directeur des risques Groupe, se réunit désormais mensuellement afin d'être informé des risques et de suivre les travaux en cours de manière plus rapprochée.

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

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

CNP UniCredit Vita et CNP Partners ont mis à jour leur politique de sécurité des données dans le prolongement des actions de mise en conformité dans le cadre de RGPD.

### 7.3.16 Offrir des produits accessibles au plus grand nombre

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

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

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

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

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

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

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

### Dans les filiales, des produits de micro-assurance innovants

Au Brésil, le Groupe Caixa Seguradora est la première entreprise à avoir implanté un produit de micro-assurance obsèques sur le marché en commercialisant en 2011 le produit Amparo. Le Groupe propose aussi deux produits pour les personnes à faible revenu : un produit de retraite permettant des versements mensuels à 35 R\$, soit environ 8 €, et une assurance habitation à taux réduit. De même, à Chypre, CNP Cyprus Insurance Holding propose des assurances auto et habitation spécifiques à prime modeste.

### Des garanties à avantage sociétal

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

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

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

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

### 7.3.1.7 Veiller au respect des droits de l'homme

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

En tant qu'assureur et investisseur responsable, CNP Assurances a par ailleurs adhéré aux Principes pour l'investissement responsable (*Principles for Responsible Investment*) des Nations Unies en 2011. Caixa Seguradora a adhéré aux Principes pour une assurance responsable (*Principles for Sustainable Insurance*) des Nations Unies en 2015.

Cet engagement se traduit en interne :

- dans l'intégration de critères environnementaux, sociétaux et de gouvernance dans la gestion des actifs financiers : le respect des droits de l'homme est ainsi un critère de sélection des investissements (cf. l'enjeu : « Intégrer les enjeux ESG et Climat dans les processus d'investissement ») ;
- par des procédures qui promeuvent le respect des droits civils : codes et règlements intérieurs, accords sur le droit syndical ou encore politique de protection des données à caractère personnel (cf. l'enjeu « Protéger les données à caractère personnel des assurés et des collaborateurs »). Les salariés du Groupe sont tous couverts par une convention collective, hors Irlande et Luxembourg, et certaines catégories de collaborateurs en Argentine en raison des dispositions locales ;
- par une communication auprès des collaborateurs : l'Intranet de CNP Assurances dédié aux ressources humaines les informe de leurs droits : convention collective, dialogue social, diversité professionnelle, gestion du stress, etc. Un espace syndical dans l'Intranet permet une communication continue des syndicats envers les collaborateurs ;
- vis-à-vis des parties prenantes, une vigilance particulière est portée sur le travail forcé et le travail des enfants dans la politique achat, (cf. l'enjeu « Être un acheteur responsable »). Ainsi, dans les relations avec les fournisseurs, la clause sociale type des contrats de CNP Assurances prévoit que le prestataire s'engage à agir contre les violations des droits de l'homme, à respecter la Déclaration universelle des droits de l'homme et la convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant, ainsi que les conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT) ;
- par ailleurs, le respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT se traduit dans l'intégration de critères sociétaux dans la gestion des actifs financiers et du patrimoine immobilier.

## 7.3.2 Être un employeur attractif

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

La promesse d'employeur responsable se met également en œuvre au travers de la politique de qualité de vie au travail.

À ce titre, le groupe CNP Assurances s'engage à lutter contre toute forme de discrimination et promeut l'égalité des chances de chacun en matière d'évolution professionnelle. CNP Assurances mène ainsi depuis de nombreuses années une politique engagée en matière d'insertion des jeunes dans le monde du travail, d'accompagnement des personnes en situation de handicap et d'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

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

#### Risque identifié #8 : Manque d'attraction et de fidélisation des talents, non-adéquation des compétences des collaborateurs avec les besoins de transformation et les évolutions des métiers

Dans un moment de transformation de tous ses métiers, CNP Assurances place le développement professionnel de chacun de ses collaborateurs au centre de sa création de valeur. À travers un pilotage équilibré des effectifs, le Groupe veille en continu à la bonne adéquation entre les ressources, expertises et compétences dont il dispose, et ses projets de développement. À l'heure où le métier d'assureur est en pleine évolution, la capacité à attirer de nouveaux talents et à les fidéliser en faisant grandir leurs compétences est un levier essentiel à la croissance du Groupe.

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

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

Indicateurs	2018	2019	Périmètre
Part des ouvertures de postes en CDI pourvues <i>via</i> la mobilité/ le recrutement interne	74 %	66 %	CNP Assurances
Nombre d'heures de formation dispensé	85 049 h	102 224 h	Groupe
Part des collaborateurs ayant bénéficié de formation <span style="color: green;">✔</span>	94 %	87 %	Groupe
Part de la masse salariale consacrée à la formation	3,5 %	3,6 %	Groupe
Taux de turnover <span style="color: green;">✔</span>	8 %	9 %	Groupe
Taux de réalisation des entretiens d'évaluations	96 %	94 %	Groupe
Taux d'entretiens carrière	24 %	26 %	CNP Assurances
Taux de mobilité interne	9 %	8 %	CNP Assurances

## Illustrations

### Un pilotage attentif des effectifs

L'effectif total du Groupe est de 5 353 collaborateurs à fin 2019, en augmentation de 2 % par rapport à 2018.

Effectif des entités	Pays	2018	2019	Évolution
CNP Assurances	France	2 870	2 873	+ 0 %
Groupe Caixa Seguradora	Brésil	1 446	1 496	+ 3 %
CNP UniCredit Vita	Italie	171	182	+ 6 %
CNP Cyprus Insurance Holding	Chypre, Grèce	307	320	+ 4 %
CNP Partners	Espagne, Italie	202	193	- 4 %
MFPrévoyance	France	75	69	- 8 %
CNP Luxembourg	Luxembourg	Hors périmètre	10	n.a.
CNP Santander Insurance	Irlande, Italie	91	109	+ 20 %
CNP Assurances Compañía de Seguros	Argentine	81	101	+ 25 %
<b>TOTAL GROUPE CONSOLIDÉ</b>		<b>5 243</b>	<b>5 353</b>	<b>+ 2 %</b>

La démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) de CNP Assurances, promue par un accord d'entreprise, irrigue nombre de politiques RH, tant au niveau de la gestion de l'emploi que du développement des compétences et des parcours professionnels. À fin 2019, l'effectif en CDI de CNP Assurances se stabilise à 2 691 collaborateurs. Cette évolution de l'effectif en CDI résulte de mouvements différenciés, inscrits dans un pilotage rapproché des effectifs :

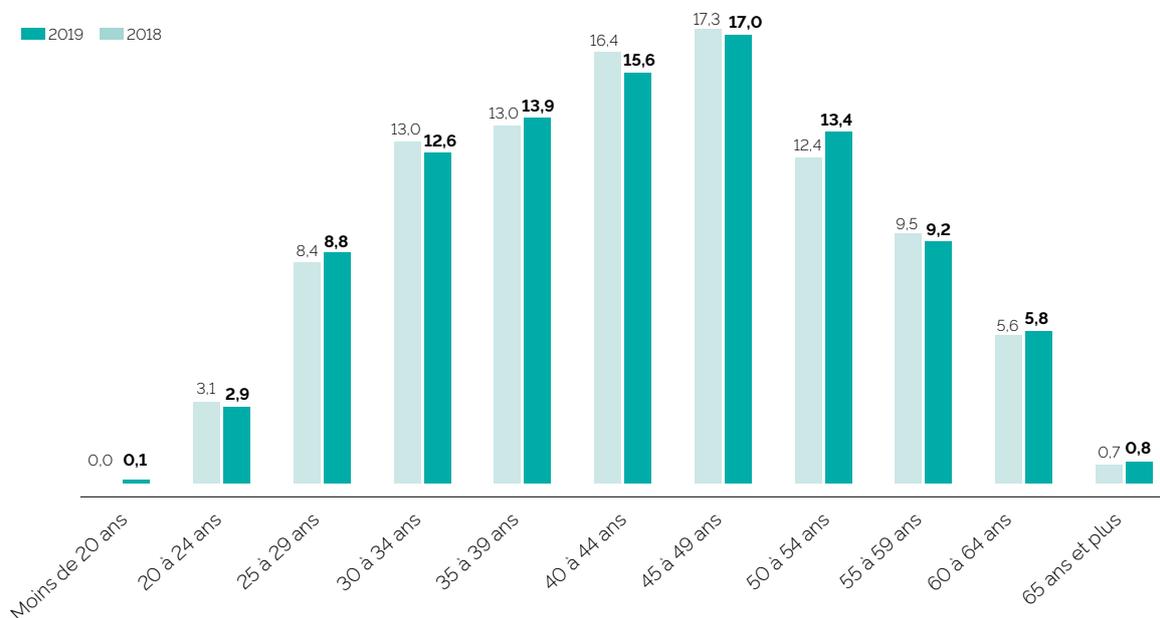
- un volant toujours conséquent de départs en retraite, eu égard à la structure démographique et aux évolutions de la réglementation autour des retraites ;
- une vigilance en matière de remplacement des départs naturels en lien avec les transformations de l'entreprise, dans un environnement économique contraignant et en forte évolution ;

- une politique toujours active de mobilité interne, ce canal restant le vecteur essentiel de pourvoi de poste ;
- des recrutements externes ciblés sur les expertises dont elle a besoin (commerciales, réglementaires ou digitales), en privilégiant quand cela est possible, le rajeunissement de la pyramide des âges, et qui accroissent sa capacité à porter le développement du Groupe sur les orientations stratégiques définies.

Au même titre que 2018, le recours à l'intérim connaît une forte diminution sur l'année 2019 (- 23,6 %), soit une baisse de près d'un tiers en volume ces deux dernières années. Les effectifs de CNP Santander Insurance et de CNP Assurances Compañía de Seguros progressent en 2019, reflétant la croissance de l'activité de ces deux filiales.

	2018	2019	Évolution	Niveau de couverture
Part des CDI dans l'effectif	96 %	96 %	Stable	100 %
Part des femmes dans l'effectif	59 %	59 %	Stable	100 %
Âge moyen des CDI	44 ans	44 ans	Stable	100 %

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



Avec une pyramide des âges de l'effectif en CDI concentrée autour d'un âge moyen de 47 ans en France et de 44 ans dans le Groupe, CNP Assurances veille à l'emploi de jeunes et au maintien dans l'emploi des seniors. La part des jeunes dans l'effectif évolue lentement, tandis que le taux de collaborateurs de plus de 55 ans atteint 23 % en France et 16 % dans le Groupe. 99 salariés ont bénéficié, sur les trois années écoulées, d'une mesure de fin de carrière prévue dans l'accord GPEC.

65 fonctionnaires de la Caisse des Dépôts sont mis à disposition chez CNP Assurances. Les cadres représentent 63,6 % de l'effectif. L'ancienneté moyenne dans le Groupe est de 13 ans, identique à celle de 2018.

#### Rémunération

La rémunération collective versée à CNP Assurances en 2019 s'élève à 8 065 163 € au titre de l'intéressement, 22 683 456 € au titre de la participation aux bénéfices et 342 831 € de

prime compensatoire pour les fonctionnaires mis à disposition. L'ensemble des salariés de CNP Assurances et de MFPrévoyance bénéficie d'une complémentaire santé et prévoyance, d'un contrat dépendance spécifique, d'un compte épargne temps (CET), d'un plan d'épargne retraite collectif (PERCO) ainsi que d'un dispositif de retraite supplémentaire à cotisations définies (article 83) pris en charge en partie par l'employeur.

Fin 2019, le montant des avoirs en épargne salariale et PERCO des collaborateurs de CNP Assurances de droit privé s'élève à 185 956 547 €. 1 316 salariés sont actionnaires au nominatif de CNP Assurances et 1 379 salariés *via* le plan d'épargne Groupe, représentant 0,21 % du capital.

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

Rémunération individuelle moyenne brute par pays (CDI)	2018	2019	Évolution
France*	64 770 €	64 779 €	stable
Brésil	89 897 R\$ (soit 20 858 €)	105 722 R\$ (soit 23 973 €)	+ 18 % en devise locale
Italie	57 725 €	59 665 €	+ 3 %
Chypre, Grèce	38 842 €	39 511 €	+ 2 %
Espagne	52 426 €	54 408 €	+ 4 %
Irlande	70 351 €	71 826 €	+ 2 %
Argentine	690 544 ARS (soit 20 932 €)	1 350 000 ARS (soit 25 056 €)	+ 95 % en devise locale

\* CNP Assurances, CNP Caution et MFPrévoyance

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

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

La mobilité interne est le premier mode de pourvoi de poste en recrutement. En 2019, à CNP Assurances, 66 % des postes en CDI à pourvoir l'ont été par des mobilités internes. Par ailleurs, 671 collaborateurs ont bénéficié d'accompagnement carrière soit plus du quart de l'effectif.

Les recrutements externes sont ciblés sur des expertises rares ou nouvelles, en ligne avec l'évolution du modèle d'affaires de l'entreprise. Ces embauches extérieures contribuent au renouvellement de la pyramide des âges en privilégiant, autant que faire se peut, les profils jeunes. En 2019, 80 jeunes de moins de 35 ans ont été embauchés soit près de 60 % des embauches CDI. Cette politique s'articule avec la politique d'alternance réaffirmée.

Dans le Groupe, en 2019, 94 % des collaborateurs ont bénéficié d'entretiens d'évaluation. Cet entretien, moment d'échange privilégié entre un manager et un collaborateur, permet de valoriser les résultats obtenus, de mettre en exergue les points forts et les points de progrès sur la base d'un référentiel de compétences en ligne avec les transformations des métiers et de caler attentes et objectifs pour l'année à venir.

	2018	2019	Évolution	Niveau de couverture
Nombre de recrutements	653	773	+ 19 %	100 %
Part des CDI dans les recrutements	70 %	74 %	+ 4 pt	100 %

**Des investissements soutenus dans le développement des compétences clés de demain**

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

Cet enjeu se concrétise à travers les budgets consacrés à la formation (4,7 % de la masse salariale en 2019 comme en 2018) ainsi qu'au regard du taux de collaborateurs formés : en 2019, 96 % des collaborateurs de CNP Assurances ont participé au moins à une action de formation.

En 2019, le plan de développement des compétences participe à la transformation des métiers et à la construction de parcours professionnel motivants en intégrant les orientations de la loi Avenir : salariés acteurs et promoteurs du développement de leurs compétences.

Les actions ont particulièrement porté sur :

- les formations réglementaires comme la directive sur la distribution d'assurance pour les fonctions commerciales, la lutte contre le blanchiment avec la mise en œuvre de nouveaux cycles pour les trois niveaux d'exposition, les conflits d'intérêts ou encore le respect de la protection des données à caractère personnel ;
- le développement d'une nouvelle offre bureautique avec une plate-forme en ligne pour accompagner la digitalisation du poste de travail et le déploiement auprès de l'ensemble des collaborateurs de micro-ordinateurs portables ;
- le développement des *soft skills* (compétences comportementales) ;
- la relation client, au cœur de la transformation des métiers.

CNP Assurances intègre dorénavant dans toutes ses formations, dans une recherche d'efficacité renouvelée, le principe du multimodal et de la mixité des modalités pédagogiques (*e-learning*, présentiel, ateliers de co-développement).

L'accompagnement individuel des collaborateurs dans le cadre de mobilité, de changements de métier ou d'ajustement organisationnel a constitué un autre domaine d'intervention de la formation professionnelle, à travers des parcours individualisés et, si nécessaire, du coaching managérial. Le dispositif de formation des tuteurs en charge d'accompagner des collaborateurs en mobilité ou en alternance, est généralisé. 23 collaborateurs ont ainsi pu s'engager dans une formation diplômante, leur permettant de poursuivre un projet professionnel intégré au développement de l'entreprise.

Dans le reste du Groupe, les bénéficiaires de formation sont globalement plus nombreux en 2018. Les besoins de formation sont recueillis en général lors des entretiens annuels d'activité sur le plan individuel et pendant la démarche d'élaboration du plan de développement des compétences sur le plan collectif.

En 2019, CNP UniCredit Vita continue à dispenser des formations obligatoires notamment sur la Santé et sécurité au travail, RGPD, l'anticorruption et l'éthique. Elle continue par ailleurs les formations managériales telles que la gestion de la relation, la gestion du stress, le leadership ou la négociation et la gestion du conflit. Des sessions sur la culture d'entreprise telles que le risque de réputation ou le rôle des comités de gouvernance dans les sociétés cotées sont également proposées.

# 7 Responsabilité sociale et environnementale

## Enjeux et risques extra-financiers

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

Comme chaque année, les collaborateurs de CNP Partners disposent de programmes de formation individualisés. Des formations sur l'accueil téléphonique auprès des collaborateurs de son centre d'appels, le code de conduite ou encore sur le

bien-être et la gestion du stress ont une nouvelle fois été organisées.

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

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

### 7.3.2 S'engager à proposer des conditions de travail favorables DPEF

#### Risque identifié #9 : Non-respect des obligations réglementaires et des engagements relatifs à l'égalité des chances et la discrimination

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

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

CNP Assurances mène ainsi depuis de nombreuses années une politique engagée en matière d'insertion des jeunes dans le monde du travail, d'accompagnement des personnes en

situation de handicap et d'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes. Elle exerce également une vigilance constante pour prévenir tout risque de discrimination, quel qu'en soit le motif.

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

Indicateurs	2018	2019	Périmètre
Taux d'emploi des travailleurs handicapés	7 %	7 %	CNP Assurances
Part des femmes parmi les cadres	51 %	51 %	Groupe
Part des femmes parmi les cadres de direction <span style="color: green;">✔</span>	36 %	32 %	Groupe
Part des femmes au comité exécutif	38 %	25 %	CNP Assurances
Part des femmes au conseil d'administration	44 %	44 %	CNP Assurances
Moyenne des rapports des revenus hommes/femmes par catégorie	109 % *	107 % *	Groupe
Nombre de jeunes en contrats d'alternance ou d'apprentissage <span style="color: green;">✔</span>	113	109	CNP Assurances
Nombre de stagiaires	224	227	Groupe
Nombre de recrutements en CDI âgés de moins de 25 ans	10	10	CNP Assurances
Nombre de CDD seniors	25	19	CNP Assurances
Nombre d'entrées de seniors en fin de carrières	12	8	CNP Assurances
Part des seniors (+ 55 ans) dans l'effectif	16 %	16 %	Groupe

\* Hors CNP Santander Insurance et CNP Luxembourg

## Illustrations

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

CNP Assurances exerce une vigilance constante pour réduire les écarts de rémunération et de promotion hommes/femmes qu'elle serait amenée à constater. Le score de 99/100 obtenu à l'index femmes/hommes deux années de suite en témoigne.

Fin 2019, la part des femmes au conseil d'administration s'élève à 44 % et la part des femmes au comité exécutif atteint 25 %.

Après la signature de la charte de la parentalité en entreprise en 2012, puis son adhésion à l'Observatoire de la parentalité en entreprises en 2013, CNP Assurances a signé fin 2017 la charte pour l'équilibre des temps de vie. Inscrite dans l'accord relatif à la qualité de vie au travail 2017-2019, cette charte promeut 15 bonnes pratiques, relatives à l'organisation du travail et aux relations entre managers et salariés allant du bon usage des emails à l'optimisation des temps de réunions.

### Emploi et insertion des travailleurs en situation de handicap

Depuis plus de 20 ans, CNP Assurances mène une politique volontariste d'insertion des personnes en situation de handicap. Un 8<sup>e</sup> accord signé en 2019 prolonge l'engagement de l'entreprise en termes d'intégration et de maintien dans l'emploi. Avec 150 personnes en CDI en situation de handicap et le recours à des entreprises adaptées et des entreprises de service d'aide par le travail (ESAT) le nombre d'unités bénéficiaires s'élève à 176,7. Le taux d'emploi de personnes handicapées atteint 7 % fin 2019.

En 2019, en soutien de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées, CNP Assurances a ouvert à ses collaborateurs, pour une durée de 6 mois, l'accès à une plateforme « Hand-e passeport » dédiée au handicap. Cette plateforme favorise l'acquisition de connaissances sur ce domaine, et aide à comprendre la diversité des situations de handicap ou identifier comment contribuer à créer un environnement de travail inclusif et favorable à une plus grande qualité de vie au travail.

En parallèle, CNP Assurances a porté cette année une attention particulière aux managers. Ceux-ci peuvent être confrontés à gérer dans leur équipe des personnes fragilisées par la maladie ou le handicap. Le guide « management et handicap », qui leur a été diffusé, vise à les aider à prendre en compte ces problématiques pour mieux appréhender ces situations et accompagner le maintien dans l'emploi de leurs collaborateurs en situation de handicap.

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

des actions de sensibilisation des équipes pour l'accueil de ces collaborateurs et a par ailleurs noué des partenariats avec des institutions qui soutiennent l'intégration de ces professionnels. Le recrutement des personnes handicapées a fortement augmenté au Brésil cette année, ceci répondant à une volonté de promouvoir la diversité. À CNP UniCredit Vita, le taux d'emploi de personnes handicapées atteint encore cette année 5 %.

### La lutte contre la discrimination liée à l'âge

CNP Assurances soutient l'emploi des jeunes. L'accord GPEC précise les engagements de l'entreprise en matière d'emploi des jeunes en CDI et en alternance. Fin 2019, CNP Assurances accueillait plus d'une centaine de jeunes en contrats en alternance, dans le prolongement de ses efforts dans ce domaine ces dernières années. Par ailleurs, en 2019, CNP Assurances a accueilli 76 stagiaires. En 2019, CNP Assurances a recruté 80 jeunes de moins de 35 ans en CDI, offrant ainsi à plusieurs de ces alternants la possibilité d'y poursuivre leur parcours professionnel.

L'accord GPEC de 2019 prolonge l'action de l'entreprise en matière de maintien dans l'emploi des collaborateurs âgés de 55 ans et plus. Ainsi, CNP Assurances veille à ce que l'accès de cette population aux actions de développement des compétences soit comparable à celui de l'entreprise. Parallèlement, 45 collaborateurs ont intégré à fin 2019 la mesure de fin de carrière.

### Promouvoir la diversité par la communication

La communication interne relative à la diversité fait l'objet d'un plan revu annuellement. Des actions d'information, en continu sur l'Intranet, de sensibilisation et des formations sont menées régulièrement pour lutter contre les stéréotypes, les préjugés, les propos et attitudes discriminatoires ainsi que pour convaincre des avantages d'une politique en faveur de la diversité.

### Un engagement décliné dans les différentes entités

La lutte contre la discrimination est partagée dans le Groupe. Elle est reprise dans le code éthique et de bonne conduite du groupe Caixa Seguradora. Ce dernier fait partie du parcours obligatoire de formation.

Chez CNP UniCredit Vita, a été introduit, dans les accords d'entreprise, le Pacte de génération qui permet au personnel senior d'accéder à un horaire de travail *part-time* progressif au cours des trois dernières années précédant son départ en retraite, sous certaines conditions. En 2019, CNP UniCredit Vita a renouvelé son adhésion à deux réseaux interentreprises :

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

### Risque identifié #10 : Non-respect des obligations réglementaires et des engagements relatifs au bien-être et à la santé des collaborateurs

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

L'accord QVT France promeut – sur la base de conditions de travail autorisant de longue date des aménagements horaires (temps partiel, horaires flexibles) favorables à une conciliation

optimale des temps de vie – des nouvelles formes d'organisation du travail individuelle et collective comme le télétravail, des relations de travail basées sur le dialogue ou encore des démarches de respect du droit à la déconnexion dans une perspective constante de prévention de la santé des collaborateurs.

Proposer des conditions de travail favorables est une source de performance collective et une des conditions du développement professionnel dans l'ensemble du Groupe.

Indicateurs	2018	2019	Périmètre
Nombre de sollicitations de la médiation sociale interne durant l'année	22	20	CNP Assurances
Part des collaborateurs à temps partiel	11 %	10 %	Groupe
Part des collaborateurs ayant réalisé des heures supplémentaires	21 %	16 %	Groupe
Part des collaborateurs qui bénéficient d'horaires personnalisés	61 %	60 %	CNP Assurances
Nombre d'heures de travail par an pour un temps plein	de 1 575 heures à 2 228 heures	De 1 575 heures à 2 400 heures	Groupe
Part des salariés couverts par une convention collective d'assurance	98 %	97 %	Groupe
Taux d'absentéisme (hors maternité) ✓	4,2 %	4,4 %	Groupe
Nombre de cas survenus de maladie professionnelle ✓	2	1	Groupe
Taux de fréquence des accidents du travail	2,3 %	1,2 %	Groupe
Taux de gravité des accidents du travail	0,04 %	0,05 %	Groupe

### Illustrations

#### Équilibre des temps de vie

Au niveau du groupe CNP Assurances, le nombre d'heures de travail annuel varie de 1 575 heures à 2 400 heures selon la législation locale. Par exemple, à CNP Assurances et MFPrévoyance, un temps plein correspond à 1 575 heures par an.

Les collaborateurs travaillant à temps partiel dans les entités du Groupe l'ont choisi, et représentent 10 % de l'effectif Groupe et 18 % de l'effectif CNP Assurances. Au sein de CNP Assurances, la totalité des avantages sociaux accordés aux salariés à temps plein bénéficie aussi aux salariés à temps partiel.

Pour CNP Assurances, plusieurs dispositifs concourent à faciliter la conciliation « vie professionnelle/vie personnelle » et une organisation du temps de travail ajustée aux impératifs professionnels. On peut citer les horaires personnalisés dont bénéficient 60 % des collaborateurs de CNP Assurances mais aussi le temps partiel choisi. À fin 2019, environ 1 500 collaborateurs télétravaillent de manière régulière ou occasionnelle : cette modalité de travail apporte une nouvelle souplesse, ajustée aux transformations et modes de vie actuels, dans les formes d'organisation du travail individuel et collectif.

Un nouvel accord sur le télétravail a été signé en 2019 à CNP UniCredit Vita, il a permis notamment d'augmenter le nombre de jours mensuel.

#### Représentation et protection des salariés

La quasi-totalité des salariés du Groupe (97 %) est couverte par une convention collective d'assurance. Seules exceptions conformément aux règles locales du secteur : 109 collaborateurs en Irlande, 22 en Argentine et 10 au Luxembourg.

Dans le groupe CNP Assurances, le dialogue social est une constante. Il y a au moins un représentant du personnel dans toutes les filiales sauf CNP Santander Insurance acquise en 2014 qui compte 109 salariés. Le groupe Caixa Seguradora a deux salariés qui ont été nommés au conseil d'administration du syndicat des employés de l'assurance du *Distrito Federal*, en tant que représentants des salariés. Au total, 120 réunions paritaires se sont déroulées dans les différentes entités du Groupe.

Le comité d'entreprise européen s'est réuni une fois en 2019 en réunion ordinaire, pour présenter le rapport annuel sur les activités, les projets et les résultats du Groupe.

#### L'animation des instances représentatives du personnel à CNP Assurances

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

Les élections professionnelles, qui se sont déroulées à l'automne 2019 à CNP Assurances, ont confirmé cinq organisations syndicales représentatives : CFDT, UNSA, CFE-CGC, FO et CGT et ont permis la mise en place du CSE (comité social et économique).

### Des accords de progrès social

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

En 2019, sept nouveaux accords ont été signés à CNP Assurances sur : la mise en place d'une prime exceptionnelle dite de pouvoir d'achat (aussi appelée « prime Macron »), la GPEC, le versement d'un supplément d'intéressement au titre de 2018, un nouvel accord d'intéressement, le protocole d'accord pré-électoral CSE, la mise en place et le fonctionnement du CSE, la prorogation de l'accord QVT et l'insertion professionnelle et le maintien en emploi des personnes en situation de handicap ainsi qu'un avenant à l'accord collectif existant sur la retraite supplémentaire à cotisations définies.

En 2019, le groupe Caixa Seguradora a signé deux accords collectifs : le premier sur l'organisation du travail, le second sur la rémunération variable.

MFPrévoyance dispose d'un socle de 14 accords collectifs qui évoluent par avenant ou font l'objet d'un nouvel accord en fonction de l'actualité ou de leur caducité. Ces accords couvrent les principaux sujets sociaux comme la durée du travail, l'exercice du droit syndical, l'équilibre vie privée/vie professionnelle, le contrat de génération, la participation aux bénéfices ou l'intéressement. Ainsi, en 2019 un accord sur le télétravail, ainsi qu'un nouvel accord sur les salaires a été signé.

CNP UniCredit Vita a renouvelé deux accords en 2019 sur le télétravail et la formation financée. En matière de formation, elle adhère depuis plusieurs années au fonds paritaire interprofessionnel national pour la formation continue des salariés des entreprises opérant dans le secteur du crédit et de l'assurance. Ce fonds œuvre en faveur des entreprises adhérentes et de leurs employés à travers le financement de plans de formation, en accord avec les parties sociales, sur la base de critères de mutualité et de redistribution aux entreprises, en fonction du montant des cotisations versées par ces dernières.

Dans l'ensemble du Groupe, les œuvres sociales en faveur des collaborateurs représentent 1,6 % de la masse salariale 2019.

### Protection de la santé

Le groupe CNP Assurances est soucieux de la protection et de la santé de ses collaborateurs. De nombreuses actions de prévention ont été ainsi mises en place dans les entités du Groupe. CNP Assurances dispose d'un service de santé au travail autonome déployé sur ses principaux sites et couvre l'intégralité de ses collaborateurs. Tout salarié qui le nécessite bénéficie d'un suivi médical rapproché.

Le plan de développement des compétences de l'entreprise intègre des actions de formation à la sécurité routière pour les commerciaux itinérants.

Des actions équivalentes sont mises en place dans le groupe Caixa Seguradora avec par exemple la mise en place de séances quotidiennes de gymnastique proposées à tous les collaborateurs, des massages anti-stress ou des séances de yoga. Par ailleurs, une évaluation du programme de prévention des risques dans l'environnement de travail et du contrôle médical de santé au travail se tient chaque année. Il existe également une commission interne de prévention des accidents, le but étant d'identifier les risques et les actions de prévention à mettre en œuvre. Une semaine interne de la santé et de la prévention des accidents du travail est également organisée chaque année.

Depuis trois ans, CNP Assurances a, dans le cadre de l'accord QVT, déployé plusieurs actions pour mieux prévenir l'absentéisme. La plateforme Lyfe donne accès à des conseils en matière de santé, permet de prendre rendez-vous sous 48 heures avec des médecins généralistes ou spécialistes. Depuis 2018, elle offre aux salariés qui le souhaitent la possibilité d'une téléconsultation médicale 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. À l'automne 2018, la cabine de téléconsultation médicale H4D a été installée en expérimentation sur le site d'Arcueil. En complément, le retour à l'emploi des collaborateurs après une absence maladie longue durée a donné lieu à un travail sur les pratiques des différents acteurs (experts RH, médecins du travail, assistantes sociales, managers et collaborateurs) dans une optique de prise en charge et d'accompagnement mieux coordonné et ajusté aux besoins de chaque collaborateur. Un site externe guidant les salariés au retour à leur poste, dès lors que leur santé le leur permet, devrait être déployé dans le 1<sup>er</sup> trimestre 2020. Enfin, depuis début 2019, les managers reçoivent trimestriellement un tableau de bord de l'absentéisme dans leurs entités : sur la base d'une analyse partagée avec la DRH, des actions individuelles ou collectives peuvent être mises en œuvre.

En 2019, l'équipe Santé au travail a lancé une démarche de prévention des risques liés à la sédentarité. Le programme « Osez bouger » incite chacun selon ses possibilités à pratiquer tout au long de la journée une activité physique.

CNP Cyprus Insurance Holding a une équipe dédiée qui communique régulièrement sur les risques de santé et sécurité au travail et soutient depuis quelques années l'organisation de « la semaine de la santé et sécurité » du ministère du Travail.

Une mutuelle couvre la prévention des risques au travail pour les collaborateurs de CNP Partners. Cette année encore, une formation sur la prévention du stress a été dispensée à l'ensemble des collaborateurs.

CNP UniCredit Vita a mis en place de nombreuses initiatives de formation liées à la gestion du stress et à la sécurité au travail.

### Une prévention continue des risques psychosociaux

CNP Assurances accorde depuis plus d'une dizaine d'années une attention soutenue à la prévention des risques psychosociaux (RPS). De nombreux dispositifs ou actions concourent à créer un environnement favorable à la limitation des situations

# 7 Responsabilité sociale et environnementale

## Enjeux et risques extra-financiers

à risques en agissant aux 3 niveaux de prévention (primaire, secondaire et tertiaire) habituellement définis. L'accord QVT de 2017 encadre l'ensemble de ces démarches.

Depuis deux ans, l'accent a été particulièrement porté sur la prévention primaire, à travers une approche qui, tout en maintenant une attention spécifique aux individus, est plus centrée sur les conditions et l'organisation du travail.

Le déploiement du télétravail sous différentes formes : télétravail permanent, occasionnel, sur deux jours, mobile... facilite, de l'avis même des collaborateurs inscrits dans ces dispositifs, la concentration et réduit le stress lié aux transports en commun, notamment en région parisienne.

La démarche d'animation managériale « Dialog », qui favorise, depuis 2017, les échanges sur les conditions de travail et le partage en équipe, s'est enrichie d'expérimentations, avec des entités volontaires, pour tester des rythmes plus soutenus (hebdomadaires) de sollicitation des collaborateurs et accordant une autonomie élargie au management dans leur pilotage.

Dispositif déjà ancien de prévention tertiaire, CNP Assurances a recours en interne à la médiation sociale afin de prévenir et

de traiter les situations présumées de harcèlement au travail, les situations de souffrance et les conflits de la vie quotidienne.

En 2019, elle a fait l'objet de vingt sollicitations portant principalement sur des difficultés relationnelles mais aussi sur quelques cas de présomption de harcèlement. Enfin, l'ensemble des collaborateurs bénéficie également d'un dispositif d'écoute 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 toute l'année *via* le numéro vert de Filassistance.

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

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

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

### 7.3.3 Avoir un impact sociétal positif

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

CNP Assurances a adhéré en 2011 aux Principes pour l'investissement responsable (*Principles for Responsible Investment*) des Nations Unies. Au cours des cinq dernières années, CNP Assurances a pris des engagements forts en faveur de la transition énergétique et écologique (TEE) et pour lutter contre le réchauffement climatique. Signataire

du *Montreal Carbon Pledge*, elle a rendu publique l'empreinte carbone de son portefeuille actions cotées détenues en direct en décembre 2015 et s'est engagée à la réduire. En devenant membre en 2019 de la Net-Zero Asset Owner Alliance, CNP Assurances s'est engagée à atteindre la neutralité carbone de son portefeuille d'investissements d'ici 2050.

Signataire du Pacte mondial, CNP Assurances promeut systématiquement son engagement en faveur du respect des droits de l'homme auprès de ses sous-traitants et fournisseurs.

#### 7.3.3.1 Intégrer les enjeux ESG et climat dans les processus d'investissement DPEF

##### Risque identifié #11 : Absence ou défaillance de prise en compte des enjeux ESG et climat dans les processus d'investissement

Les entités du groupe CNP Assurances sont principalement des compagnies d'assurances de personnes. À ce titre, elles gèrent les actifs pour le compte des assurés et pour le compte des actionnaires, soit directement soit indirectement en ayant recours à des sociétés de gestion d'actif.

Convaincue que la prise en compte des critères ESG dans l'évaluation d'un placement contribue à la création de valeur et optimise le couple rendement/risque dans le temps, CNP Assurances, en tant qu'investisseur de long terme, a déployé depuis plus de dix ans une stratégie d'investisseur responsable au sein des différentes classes d'actifs. Cette stratégie est pilotée en France en s'appuyant notamment sur l'expertise extra-financière des sociétés de gestion LBPAM et

Ostrum AM, et reflète les engagements du Groupe auprès du Pacte mondial, des PRI, de la déclaration de Kyoto de l'Association de Genève et de la Net-Zero Asset Owner Alliance.

Elle a été complétée par une stratégie bas carbone en faveur de la TEE, et prise en compte progressivement dans les différents compartiments d'actifs. L'objectif est double : protéger les actifs adossant les engagements envers les assurés et créer de la valeur pour toutes les parties prenantes de CNP Assurances.

La stratégie d'investisseur responsable se concrétise également par la mise en place d'une politique ESG d'exclusion de certains actifs ou pays pour l'ensemble du Groupe.

Indicateurs	2018	2019	Périmètre
Part des actifs financiers gérés avec des filtres ESG	81 %	82 %	CNP Assurances
Montant des actifs financiers du Groupe passés au filtre ESG	279 Md€	296 Md€	Groupe
Nombre de nouveaux fonds <i>private equity</i> notés sur les critères ESG	14	15	CNP Assurances
Part des fonds infrastructures ayant répondu au <i>reporting</i> ESG	65 %	81 %	CNP Assurances

Preuve de son engagement en tant qu'investisseur responsable, CNP Assurances s'est fixé des objectifs chiffrés ambitieux sur le volet climat de sa politique ESG. Un point

d'étape à fin 2019 indique que l'ensemble des actions menées ont permis de délivrer une performance satisfaisante :

Objectif	Taux d'atteinte de l'objectif fin 2019
Réduction de 47 % de l'empreinte carbone du portefeuille actions cotées détenues en direct sur la période 2014-2021, soit 0,25 teqCO <sub>2</sub> par millier d'euros investi en 2021	110 % (0,23 teqCO <sub>2</sub> par millier d'euros investi)
Réduction de 40 % de l'empreinte carbone du portefeuille immobilier détenu en direct sur la période 2006-2021, soit 18 kgeqCO <sub>2</sub> par m <sup>2</sup> en 2021	93 % (19 kgeqCO <sub>2</sub> par m <sup>2</sup> )
5 Md€ de nouveaux investissements verts en faveur de la transition énergétique et écologique sur la période 2018-2021	139 % (7 Md€ de nouveaux investissements verts)
Exclusion des nouveaux investissements dans les entreprises dont plus de 10 % du chiffre d'affaires est lié au charbon thermique ou qui sont impliquées dans le développement de nouvelles mines ou centrales à charbon	100 %

### Illustrations

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

Hormis dans le cas de l'exclusion ESG, l'approche mise en œuvre au sein de CNP Assurances ne peut être déclinée de manière uniforme sur les classes d'actifs détenues en portefeuille (actions, obligations d'entreprises, obligations souveraines, fonds, actifs non cotés tels que l'immobilier ou l'infrastructure)\*. À fin 2019, 82 % des actifs de CNP Assurances sont gérés avec des filtres ESG sur le périmètre des portefeuilles euro et UC (89 % sur le périmètre des portefeuilles euro).

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

- **Exclusion de valeurs** : dès 2008, CNP Assurances a exclu de son portefeuille les producteurs de bombes à sous-munition et de mines antipersonnel. Depuis 2015, elle exclut tout nouvel investissement dans des sociétés extractrices de charbon et productrices d'énergie à base de charbon dont plus de 15 % du chiffre d'affaires est lié au charbon thermique, chiffre abaissé à 10 % fin 2018. Sur les actifs existants, la détention d'actifs financiers dans ce secteur est limitée au seuil de 25 % du chiffre d'affaires, chiffre abaissé à 20 % fin 2019. Elle a de plus choisi dès 2018 de ne plus investir dans les 120 entreprises les plus impliquées dans le développement de nouvelles mines ou centrales à charbon, et a élargi fin 2019 ce périmètre d'exclusion à toutes les entreprises impliquées dans le développement de nouvelles mines ou centrales à charbon.

Par ailleurs, dans le cadre de ses analyses ESG, CNP Assurances bénéficie d'alertes sur les risques ESG des entreprises. Lorsque l'alerte correspond à un non-respect des principes fondamentaux du Pacte mondial, CNP Assurances demande à la société de gestion de questionner l'émetteur. Lorsque ce dialogue n'a pas permis d'identifier une remédiation proche, la décision d'exclusion est soumise au comité d'investissement.

- **Exclusion de pays** : CNP Assurances a défini une liste de pays sur l'ensemble de ses investissements (listes établies par l'État français, l'Union européenne et le GAFI, pays identifiés comme paradis fiscaux sur la base des indices de *Tax Justice Network* et ceux posant de graves problèmes de corruption et de non-respect de la démocratie et des libertés sur la base des analyses de *Freedom House* et *Transparency International*).

### Actions cotées

L'approche est basée sur une gestion *best-in-class* : les entreprises les mieux notées d'un point de vue extra-financier au sein de leur secteur d'activité sont privilégiées. Une veille trimestrielle mise en place depuis 2006 permet d'échanger

avec les analystes extra-financiers du groupe Natixis IM, et depuis 2009 avec ceux de LBPAM sur les titres en risque et les enjeux en cours.

Pour intégrer davantage les critères ESG, depuis 2018, la gestion des actions détenues en direct s'aligne progressivement sur des portefeuilles modèles pondérant fortement la contribution à la TEE, portefeuilles modèles déployés en collaboration avec La Banque Postale Asset Management (LBPAM) et Mirova (Natixis Investment Managers).

Depuis 2005, CNP Assurances met en œuvre une politique active de vote dans les assemblées générales des entreprises cotées dont elle est actionnaire en direct. La politique de vote est validée par le directeur général de CNP Assurances. Cette politique vise à faire valoir les droits de CNP Assurances en tant qu'actionnaire minoritaire et à accompagner les entreprises dans leur perspective de développement sur le long terme. Cette politique, nourrie des réflexions de place, est appliquée de manière pragmatique, en tenant compte des caractéristiques spécifiques de chaque entreprise cotée ainsi que des réglementations nationales. En 2019, CNP Assurances s'est opposée à 17 % des résolutions proposées en assemblée générale.

L'année 2019 a été marquée par une augmentation significative des dialogues en direct avec les entreprises autour des sujets de gouvernance, mais aussi de climat et biodiversité. CNP Assurances s'est engagée à demander en 2020 à l'ensemble des entreprises auxquelles elle est exposée en direct, de publier, d'ici 2021, un plan de désengagement du charbon thermique aligné sur une sortie d'ici 2030 dans les pays de l'Union européenne et de l'OCDE, et d'ici 2040, dans le reste du monde, reposant sur la fermeture et non la vente des actifs.

La politique d'engagement actionnarial de CNP Assurances et le compte-rendu annuel de sa mise en œuvre sont disponibles sur le site [cnp.fr](http://cnp.fr)

### Obligations d'entreprises

La notation ESG des portefeuilles d'obligations d'entreprises est réalisée tous les trimestres par les analystes ISR des sociétés en charge de la gestion de ces portefeuilles (groupe NIM et LBPAM). L'analyse ESG des titres bénéficie de la veille trimestrielle sur les actions cotées mise en place depuis 2006.

### Immobilier

Avec un patrimoine immobilier de 12,6 Md€ en valeur nette comptable, CNP Assurances est un acteur important du secteur. Elle en confie la gestion d'actifs à des entreprises spécialisées, sur la base de cahiers des charges stricts, incluant les enjeux de respect de l'environnement et de sécurité : charte de gestion durable en contractualisant la prise en compte de l'impact sur l'environnement, la transition énergétique, la santé et la sécurité des usagers dans tous les mandats de délégation *via* une « charte travaux verts ».

\* Le rapport sur l'investissement responsable de CNP Assurances décrivant la prise en compte des facteurs extra-financiers dans la gestion d'actifs est disponible sur le site [cnp.fr](http://cnp.fr)

Depuis 2016, CNP Assurances développe un suivi du pilotage de la conformité hygiène, sécurité et environnement (HSE) avec une de ses sociétés de gestion immobilière. Après une phase de diagnostic en cinq temps, le suivi du traitement des observations indique un taux de réalisation de 68 % fin 2019.

### Infrastructures et actions non cotées

Depuis 2010, les informations ESG sont utilisées dans la gestion des placements en *private equity* et en infrastructures. Les *due diligences* menées avant tout investissement dans un nouveau fonds de *private equity* permettent d'établir une notation ESG. 15 nouveaux fonds ont été notés en 2019.

Un reporting sur les éléments environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) est également introduit lors de nouveaux investissements en infrastructures. En 2019, 81 % des fonds infrastructure ont répondu à ce reporting ou communiqué un reporting volontaire.

### Investissements à impact, soutien aux start-up et PME

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

CNP Assurances a investi dans plusieurs fonds à plus-values sociales pour un montant total engagé de près de 220 M€ à fin 2019 : financement de petites entreprises connaissant des barrières sociales dans l'accès aux fonds propres, soutien de PME connaissant des difficultés temporaires, financement de

l'économie sociale et solidaire, hébergement de publics en difficulté.

Avec le programme Open CNP lancé en 2016, CNP Assurances souhaite consacrer 100 M€ à l'investissement dans les fonds propres de *start-ups* innovantes, dans des domaines d'activité proches des siens.

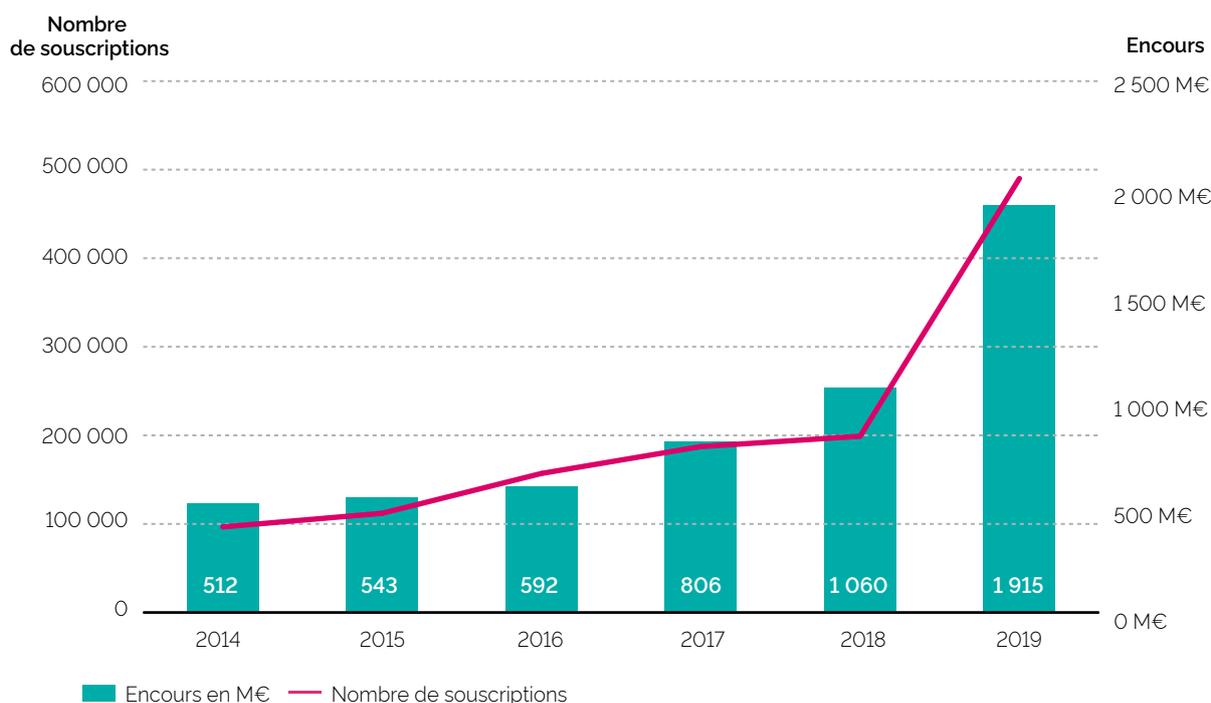
Pour ce qui relève des investissements combinant les aspects environnementaux et sociétaux, à fin 2019, 4,8 Md€ d'OPCVM ISR ont été souscrits par CNP Assurances.

### La promotion de l'investissement responsable auprès des assurés

En assurance de personnes, l'action directe de l'assuré en faveur d'une économie responsable et de la lutte contre le changement climatique passe par le choix des supports en unités de compte (UC) responsables dans son contrat d'épargne : ils sont proposés depuis de nombreuses années dans chacun des contrats phares de CNP Assurances.

À la fin de l'année 2019, on dénombre près de 490 000 souscriptions dans des UC responsables *via* les contrats d'assurance vie de CNP Assurances. Ils représentent un encours de 1,9 Md€, en augmentation de 81 % par rapport à fin 2018. Cette très forte augmentation s'explique à la fois par la demande des assurés de supports d'épargne responsables, ainsi que par les efforts des sociétés de gestion, notamment LBPAM, Ostrum et Mirova, pour labéliser et intégrer une stratégie de gestion ISR dans les fonds existants.

### Unités de compte responsables dans les contrats de CNP Assurances



# 7 Responsabilité sociale et environnementale

## Enjeux et risques extra-financiers

Depuis juin 2018, les contrats d'assurance vie commercialisés par LBP proposent une offre *Conviction ISR* dont tous les supports ont reçu le label ISR. L'ISR est également représenté *via* des supports comme CNP Développement Durable pour Amétis ou Mirova Europe Environnement et Mirova Emploi France pour BPCE.

CNP Assurances a renforcé depuis 2018 son offre de supports ISR dédiée à la clientèle patrimoniale : nommée CNP Éthique, cette offre permet à ses partenaires, banques privées, conseillers en gestion de patrimoine et family offices, de disposer d'UC sur des thématiques ISR au choix du client : environnement, capital humain, sectoriel.

La plupart des UC responsables vendues dans les contrats d'assurance vie de CNP Assurances bénéficie d'un label :

Type de labellisation des UC*	Encours au 31/12/2019	Nombre de souscriptions d'UC labellisées
Label ISR (Investissement socialement responsable)	1 670 M€	478 804
Label Greenfin (Green Finance)	588 M€	172 162
Label Finansol (Finance solidaire)	203 M€	72 113

\* Une unité de compte peut bénéficier de plusieurs labels, aussi les montants du tableau ne peuvent pas être additionnés

En Italie, 18 % des encours en unités de comptes sont gérés en intégrant des critères ESG et représentent un encours de 1,6 Md€.

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

- en France, tous les ans, CNP Assurances, forte de ses engagements, promeut dans plus de 11 millions de courriers

à destination des assurés (adressé par courriers postaux ou disponibles en ligne) son adhésion au Pacte mondial ainsi que sa stratégie d'investisseur responsable ;

- la plaquette « L'essentiel RSE » intègre des informations sur la stratégie d'investisseur responsable de CNP Assurances. Elle est mise à disposition des assurés sur le site [cnp.fr](http://cnp.fr).

### LES ENJEUX CLIMAT : CNP ASSURANCES SE FIXE L'OBJECTIF AMBITIEUX D'ATTEINDRE LA NEUTRALITÉ CARBONE DE SON PORTEFEUILLE D'INVESTISSEMENTS À HORIZON 2050

La démarche d'investisseur responsable de CNP Assurances soutient la transition écologique et énergétique depuis plusieurs années. Elle a rejoint en novembre 2019 la Net-Zero Asset Owner Alliance. Cette initiative, soutenue par les Nations Unies et rassemblant plusieurs assureurs et fonds de pension, a pour objectif la transition des portefeuilles d'investissement vers zéro émission nette de gaz à effet de serre d'ici 2050 afin de limiter à 1,5°C le réchauffement climatique conformément à l'Accord de Paris.

#### Investissements en faveur de la TEE

CNP Assurances a décidé d'intensifier son action en se fixant de nouvelles ambitions en décembre 2017 : elle s'engage à consacrer, d'ici 2021, 5 Md€ à de nouveaux investissements en faveur de la TEE, incluant notamment les infrastructures vertes, les *green bonds*, mais aussi les immeubles à haute performance énergétique et les forêts. À fin août 2019, l'objectif a été dépassé avec un an et demi d'avance. CNP Assurances a annoncé en novembre 2019 sa volonté de multiplier par deux ses encours d'investissements verts, pour atteindre 20 Md€ d'ici fin 2023. À fin 2019, ces encours s'élèvent à 14,4 Md€.

Par ailleurs CNP Assurances s'est engagée dans le fonds de place Ambition climat qui portera à partir de 2020 des méthodes innovantes pour intégrer la lutte contre le réchauffement climatique dans la gestion financière.

CNP UniCredit Vita détient 29 M€ d'investissements contribuant à la protection de l'environnement et à la lutte contre le changement climatique.

#### Calcul de l'empreinte carbone du portefeuille financier

L'engagement de réduction de l'empreinte carbone du portefeuille actions permet à CNP Assurances de renforcer son rôle d'actionnaire responsable et de conforter son dialogue avec les émetteurs. L'effet de levier de l'investisseur devient réel avec la multiplication des engagements de place auxquels CNP Assurances a pris part depuis 2015 : signature du Montréal Carbon Pledge ; renforcement de son engagement de réduction des émissions de gaz à effet de serre du portefeuille action année après année accompagné de son adhésion au *Climate Action 100+*, puis plus récemment à la Net-Zero Asset Owner Alliance.

#### Portefeuille actions cotées

L'empreinte carbone du portefeuille actions est estimée au 31 décembre 2019 à 0,23 teqCO<sub>2</sub> par millier d'euros investis (scope 1 et 2 avec un taux de couverture de 96 % du portefeuille). CNP Assurances s'est fixée comme objectif de réduire le niveau atteint au 31 décembre 2014 de 47 % à horizon 2021 : cet objectif est atteint à fin 2019. L'empreinte carbone, utile pour piloter la décarbonation du portefeuille, reste incomplète car elle ne valorise pas nécessairement les actions positives des entreprises en faveur de la transition énergétique. CNP Assurances soutient donc les développements méthodologiques sur les mesures de l'impact carbone et TEE des entreprises.

### Portefeuille actions et obligations d'entreprises

Poursuivant son engagement auprès du *Montréal Carbon Pledge*, CNP Assurances calcule depuis 2016 l'empreinte carbone de l'ensemble du portefeuille actions et obligations d'entreprises. Cette empreinte est estimée au 31 décembre 2019 à 0,08 t<sub>eq</sub>CO<sub>2</sub> par millier d'euros investis (scope 1 et 2 avec un taux de couverture de 75 % du portefeuille).

### Performance énergétique du patrimoine immobilier

Dans les travaux d'entretien ou de rénovation des immeubles qu'elle détient, CNP Assurances a le souci constant d'améliorer la qualité énergétique. Elle recherche l'application des meilleures normes environnementales : 40 % de la surface du patrimoine immobilier en gestion directe est certifié ou labélisé en énergie, en environnement ou en exploitation à fin 2019, en augmentation par rapport à 2018. Depuis 2009, l'évaluation environnementale des nouvelles acquisitions est systématique.

Anticipant les exigences des lois Grenelle 1 et 2, dans l'attente de la parution des décrets d'application correspondants, la performance énergétique de 130 actifs immobiliers détenus en pleine propriété fin 2019 a déjà été analysée.

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

### Les forêts : une opportunité écologique

Avec 56 537 hectares de forêts à fin 2019, CNP Assurances est le premier propriétaire privé de France. La Société Forestière, filiale à 50 % de CNP Assurances, assure la gestion durable des forêts respectant la biodiversité et anticipant le changement climatique. Dès 2003, en parallèle à la certification ISO 9001, l'ensemble des forêts du patrimoine de CNP Assurances a été certifié PEFC, ou est en cours de certification pour les nouvelles acquisitions, attestant ainsi que le bois est issu de forêts gérées durablement.

En 2019, la croissance des arbres de CNP Assurances a permis de stocker 497 844 tonnes de CO<sub>2</sub> \*. Après déduction des bois vendus et de ceux abattus, le bilan net de l'exercice 2019 s'élève à 234 193 tonnes de CO<sub>2</sub> qui viennent s'ajouter au stock en place. Depuis 2007, Caixa Seguradora compense ses émissions de CO<sub>2</sub> en finançant la plantation d'arbres en forêt Atlantique par l'ONG *Iniciativa Verde*.

### La gestion du risque physique et de transition

- CNP Assurances a mis en place début 2019 un comité risques climatiques rassemblant la direction des risques Groupe, la direction des investissements, la direction technique Groupe et le département RSE. Ce comité, opérationnel depuis début 2019, suit chaque trimestre la veille réglementaire et la feuille de route à mettre en œuvre pour gérer le risque climatique dans toutes les composantes de l'activité de l'entreprise. Les résultats des travaux du comité risques climatiques ont été présentés en 2019 au comité exécutif et au comité d'audit et des risques.

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

Pour le risque physique :

- sur le portefeuille immobilier, l'évolution des aléas climatiques a été analysée pour un horizon proche (2021-2050), comparés à un climat dit de référence (1971-2000), suivant deux scénarios d'évolution des émissions de gaz à effet de serre établis par le GIEC (Groupe d'expert intergouvernemental sur l'évolution du climat). Afin d'établir le niveau d'exposition actuel et futur de chacun des actifs immobiliers, une liste d'indicateurs climatiques à évaluer sur la période de référence et la période future a été définie pour chaque aléa précédemment identifié. Ces indicateurs climatiques ont été utilisés pour interroger les modèles climatiques aux latitudes et longitudes des actifs de CNP Assurances ;
- pour les forêts, plusieurs critères sont pris en considération dont par exemple l'analyse de la répartition géographique des actifs forestiers ;
- Sur les portefeuilles actions, obligations d'entreprises et obligations souveraines, plusieurs cartographies de l'exposition et la vulnérabilité géographique des émetteurs, liée au changement climatique ont été réalisés. L'exposition est projetée selon différents scénarios d'évolution des émissions de gaz à effet de serre établis par le GIEC et repose sur la méthodologie ND-Gain développée par l'Université Notre-Dame.

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

- suivi du poids des secteurs considérés comme étant les plus exposés au risque de transition : Énergie, Transport, Matériaux et Construction, Agriculture-Alimentation ;
- mesure de l'empreinte carbone du portefeuille actions et obligations d'entreprises cotées ;
- mesure des émissions évitées par les travaux de rénovation des bâtiments depuis 2012 ;
- mise en place renforcée chaque année d'une « politique Charbon » ;
- réalisation en 2018 puis en 2019 d'une étude d'alignement 2°C sur les portefeuilles actions et obligations d'entreprises cotées. L'étude 2019 s'appuie sur la méthode PACTA et sur différents scénarios de l'AIE appliqués aux secteurs suivants : énergies fossiles, automobile et production d'électricité, selon différences sources d'énergie (charbon, gaz, renouvelables, pétrole) ;
- poursuite de tests d'analyses prospectives, comme la mesure de la température des portefeuilles financiers (deux méthodes testées en 2018 et 2019) et l'impact financier des risques climatiques sur la valeur des entreprises détenues en portefeuille (travaux lancés fin 2019).

\* La méthode de calcul du stockage de CO<sub>2</sub> a été modifiée en 2019

### 7.3.3.2 Être un acheteur responsable

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

#### Des clauses sociétales et environnementales dans les contrats

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

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

#### Une évaluation RSE des fournisseurs

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

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

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

Les fournisseurs du Top 200 K€ (fournisseurs dépassant 200 K€ TTC de chiffre d'affaires avec CNP Assurances, soit environ 260 en 2019) font l'objet d'une demande d'évaluation EcoVadis. En 2019, le périmètre couvert a permis d'évaluer 105 fournisseurs, correspondant à environ 51 % du montant total des achats du périmètre traité par la direction des achats. La moyenne des évaluations est de 59/100 pour ces 105 fournisseurs, ce qui correspond à un résultat bien supérieur à la moyenne des entreprises notées par EcoVadis.

### 7.3.3.3 Développer des actions sociétales sur le terrain

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

Les opérations de mécénat sont réalisées en partenariat avec des associations, des ONG et des collectivités territoriales en France pour la mise en œuvre de projets qui sont portés par

l'entreprise, la Fondation d'entreprise et pour partie par les salariés. Au Brésil, en Italie et en Espagne, les employés sont également investis dans la réalisation des actions de mécénat.

#### Un accompagnement du quotidien

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

#### Au travers de ses investissements

L'accompagnement des PME se fait à travers la participation à des fonds de prêt aux PME et aux fonds NOVESS dédiés à l'Économie Sociale et Solidaire. Le projet NOVESS, ainsi que le fonds Hémisphère financés en partie par CNP Assurances permettent également de mesurer l'impact social des investissements.

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

#### Au travers des actions de soutien menées localement

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

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

Par ailleurs, la Fondation CNP Assurances est partenaire d'United Way l'Alliance et de son programme défi jeunesse qui accompagne les jeunes de la 6<sup>e</sup> à la 3<sup>e</sup> et favorise le rapprochement de l'entreprise et de l'école dans les quartiers prioritaires.

Le groupe Caixa Seguradora s'investit fortement dans le programme *Jovem de Expressão* qui développe des actions de communication communautaire et de promotion de la santé des jeunes dans le cadre de ce programme social.

Par ailleurs il soutient depuis plusieurs années des actions auprès de malades du SIDA et de prévention auprès des jeunes. Il a poursuivi en 2019 son programme de formation des jeunes aux objectifs du développement durable. Un important mécénat culturel et artistique vient compléter les nombreuses actions de Caixa Seguradora.

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

En 2019, CNP Partners a poursuivi le programme CNP Start qui soutient des entrepreneurs à travers aide, conseil, hébergement et financement. Plus largement, CNP Partners parraine une

association de solidarité envers les personnes ayant une déficience intellectuelle, leurs familles et leurs proches.

Des collaborateurs de CNP Santander Insurance réalisent tous les trimestres des actions de solidarité. À Chypre et au Luxembourg, ils participent à des courses solidaires. CNP UniCredit Vita a mis en place un programme de mécénat de compétence.

### Des actions pour l'emploi local

CNP Assurances participe à l'emploi dans les régions où elle est implantée depuis près d'un siècle : 92 % des collaborateurs de CNP Assurances travaillent dans les locaux de l'entreprise situés à Paris, Arcueil et Angers. Les expatriés représentent 0,6 % des collaborateurs de ses filiales internationales.

De même, les filiales internationales participent à l'emploi régional y compris au niveau des cadres dirigeants : 51 % des membres des comités exécutifs ou de direction présents fin 2019 ont été embauchés localement.

### Des actions en faveur de la formation et de la recherche

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

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

En 2019, CNP Assurances a développé fortement ses relations avec les écoles en lien avec son métier (actuariat, assurance, finance...) en multipliant sa présence dans les forums écoles et en intervenant directement auprès des étudiants lors d'événements particuliers.

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

CNP Assurances est engagée depuis de nombreuses années en faveur de la santé publique *via* sa fondation d'entreprise. Prorogée en 2019 pour trois ans, elle est dotée d'un nouveau programme d'actions pluriannuel de 2,4 M€ consacré exclusivement aux projets qu'elle soutient selon deux axes d'intervention :

### Une fondation qui contribue à réduire les inégalités sociales de santé

En favorisant la prévention et la promotion de la santé, en agissant sur ses déterminants sociaux, la fondation entend contribuer à favoriser le mieux vivre et la santé des populations jeunes en risque de vulnérabilité sociale.

Dans ce cadre, la fondation a adopté une démarche dynamique de co-construction de projets d'envergure nationale avec des organismes partenaires tels Unis-Cité, Bibliothèque Sans Frontières, la FAGE, United Way l'Alliance, la Fondation pour la vocation.

La Fondation CNP Assurances, Bibliothèque Sans Frontières et la commune de Sarcelles ont mis en place en 2019 l'Ideas Box Santé. Grâce à ce dispositif de prévention novateur, la communauté propose à ses publics jeunes, en priorité issus des quartiers classés prioritaires de la politique de la ville des activités centrées sur les relations affectives et sexuelles et le bien-être et mal-être.

### Une fondation engagée pour participer à sauver des vies

Dès 2009, la Fondation CNP Assurances lance et soutient des projets issus des collectivités locales françaises qui souhaitent installer des défibrillateurs dans les lieux publics et sensibiliser le plus grand nombre aux gestes de premiers secours. Ainsi, ce soutien depuis toutes ces années a permis jusqu'à présent le financement de l'implantation de plus de 4 500 défibrillateurs et actions de sensibilisation de la population à l'intérêt décisif des premiers secours dans plus de 3 000 communes et collectivités locales.

Dans ce contexte, la Fondation soutient depuis 2019 un nouveau partenariat qui s'appuie sur l'apport des nouvelles technologies favorisant l'intervention des citoyens. Il s'agit de l'association SauV life et du programme « citoyens sauveteurs relais du SAMU dans les zones blanches ». Il s'agit de la création d'une communauté de citoyens bénévoles, nouveau maillon des secours d'urgence, amenés à intervenir, dans une zone blanche (située à plus de 30 minutes des secours), avant l'arrivée de ceux-ci.

### Une fondation proche des collaborateurs CNP Assurances

La Fondation CNP Assurances lance également depuis plusieurs années des appels à projets à destination des collaborateurs de CNP Assurances. En effet, la Fondation soutient des projets dans lesquels ils sont personnellement impliqués. En 2019, dix projets ont été soutenus dans les domaines de la prévention et de la promotion de la santé ou du bien-être, par des moyens éducatifs ou la création de lien social.

Par ailleurs, en 2019, plusieurs collaborateurs bénévoles ont participé aux Tremplins Unis Cité Île-de-France afin d'aider les jeunes en Service Civique à valoriser leur expérience et les entraîner à mettre en valeur leur période d'engagement.

En décembre 2019, la Fondation a réinitialisé les ateliers de sensibilisation aux gestes qui sauvent destinés aux collaborateurs. Ces ateliers réalisés par des pompiers instructeurs, rappellent les gestes simples et utiles en tous lieux tant dans la vie professionnelle que personnelle.

## 7.3.4 Maîtriser notre empreinte environnementale

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

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

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

Cet engagement se fonde sur :

- le suivi de l'impact environnemental de l'activité du Groupe ;
- le déploiement d'actions pour les réduire.

### 7.3.4.1 Mesurer notre empreinte environnementale

#### Bilan des émissions de gaz à effet de serre de CNP Assurances

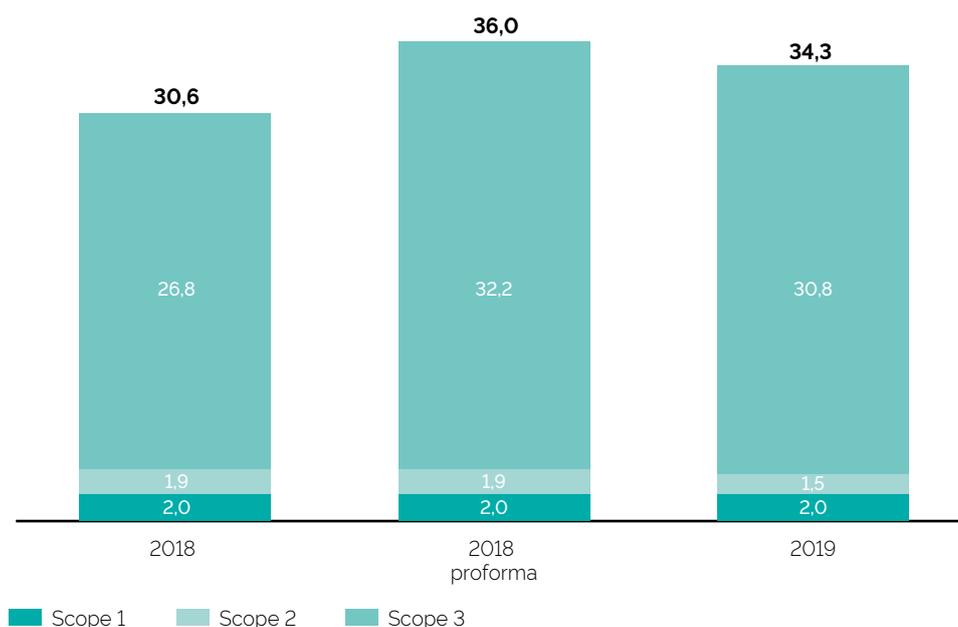
CNP Assurances est tenue d'établir un bilan de ses émissions de gaz à effet de serre en application des dispositions de l'article L. 229-25 du code de l'environnement. CNP Assurances le met à jour annuellement.

Conformément aux dispositions de cet article, le détail par poste est disponible sur le site de [www.bilans-ges.ademe.fr](http://www.bilans-ges.ademe.fr). Par ailleurs, CNP Assurances déclare ses rejets de gaz à effet de serre auprès du CDP depuis 2005.

Les facteurs d'émissions de référence servant au calcul de ce bilan correspondent à la version 17.0 de la base carbone de l'ADEME. La version 17.0 a vu la mise à jour de différents facteurs d'émissions en matière d'énergie.

En 2019, CNP Assurances a rejeté 34,3 kteqCO<sub>2</sub> , en hausse de 12 % par rapport au bilan publié en 2018 de 30,6 kteqCO<sub>2</sub>. Cette hausse s'explique par l'intégration en 2019 d'un périmètre plus complet d'émissions de gaz à effet de serre liés aux achats par CNP Assurances de prestations de service informatique (scope 3). En appliquant ce périmètre plus complet aux données de 2018, nous obtenons des rejets pro forma de 36,0 kteqCO<sub>2</sub> en 2018. L'évolution à périmètre constant entre 2018 et 2019 des rejets de CO<sub>2</sub> de CNP Assurances se traduit par une baisse de 5 %.

Bilan de gaz à effet de serre de CNP Assurances (kteqCO<sub>2</sub>)



Les principales évolutions à périmètre constant entre 2018 et 2019 des rejets de CO<sub>2</sub> de CNP Assurances sont les suivantes :

- **scope 1 (émissions directes)** : légère hausse (+ 2 %) des émissions de GES liée à l'augmentation de la consommation de carburant des véhicules thermiques mis à disposition de certains collaborateurs ;
- **scope 2 (émissions indirectes liées aux consommations énergétiques)** : baisse notable (- 20 %) des émissions de GES liée à la forte diminution de la consommation de chauffage urbain et, dans une moindre mesure, à la légère baisse de la consommation d'électricité. Ces évolutions sont dues à la fois aux variations climatiques ayant entraîné en 2019 une température moyenne plus douce et à la poursuite des

travaux d'efficacité énergétique sur le site d'Angers (cf. 7.3.4.2 Réduire notre empreinte environnementale) ;

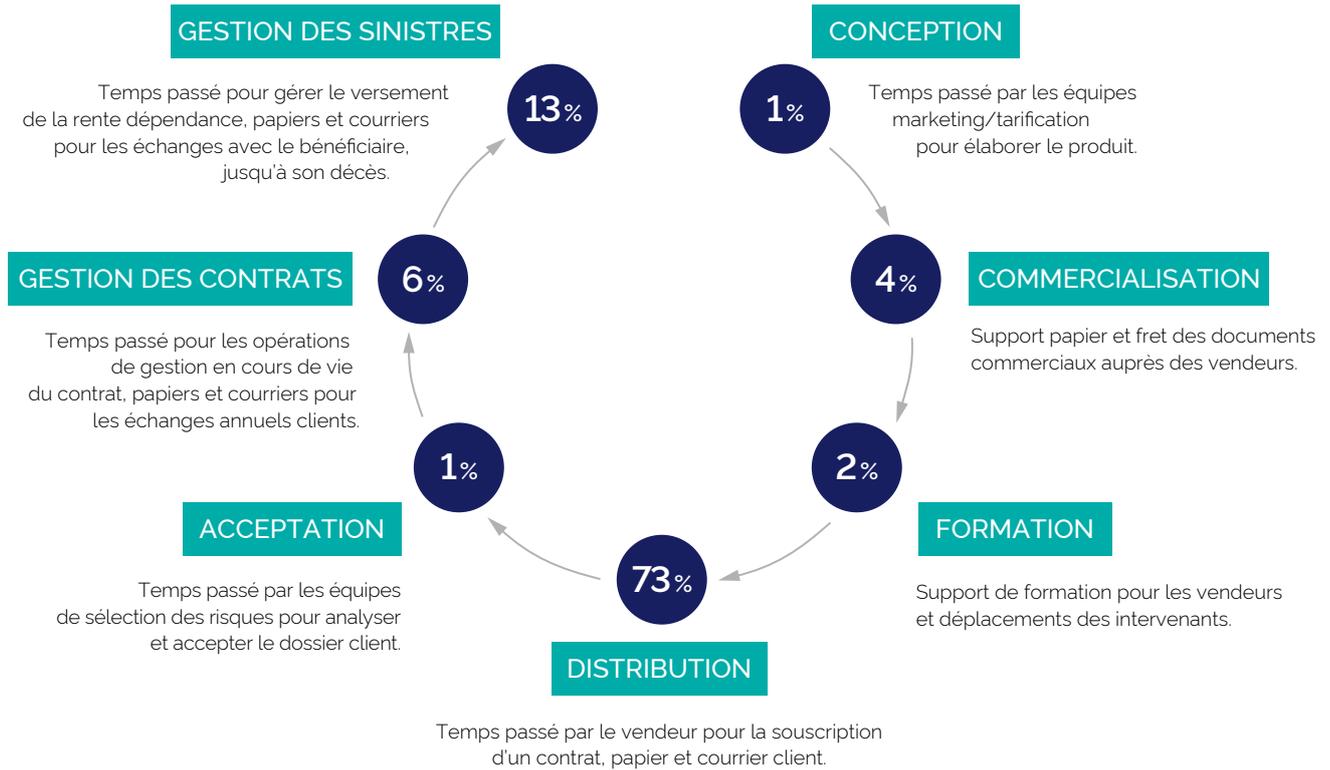
- **scope 3 (autres émissions indirectes, hors actifs financiers)** : légère baisse (- 4 %) liée aux moindres émissions de GES de l'ensemble des postes (baisse des déplacements domicile-travail grâce au télétravail, baisse des déplacements professionnels en avion des collaborateurs de CNP Assurances, baisse de la consommation de papier, baisse des amortissements de matériel informatique et des autres amortissements) à l'exception des achats de prestations de service et de prestations intellectuelles qui sont en hausse.

Principaux postes d'émission de GES de CNP Assurances	Émissions 2019	Part dans les émissions totales
Achat de prestation de services et de prestations intellectuelles (scope 3)	22,1 kteqCO <sub>2</sub>	64 %
Amortissement de matériel informatique (scope 3)	3,2 kteqCO <sub>2</sub>	9 %
Consommation de carburant, gaz naturel, fioul, climatisation (scope 1)	2,0 kteqCO <sub>2</sub>	6 %
Déplacements domicile-travail (scope 3)	1,8 kteqCO <sub>2</sub>	5 %
Consommation de réseau de chaleur et d'électricité (scope 2)	1,5 kteqCO <sub>2</sub>	4 %
Déplacement professionnels (scope 3)	1,1 kteqCO <sub>2</sub>	3 %

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

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

L'estimation des émissions de gaz à effet de serre liées au cycle de vie d'un produit d'assurance prévoyance a été revue en 2015, en cohérence avec la démarche bilan carbone. À titre d'exemple, un contrat Trésor Prévoyance Garantie Autonomie, émet sur toute la durée de sa vie 22 kgCO<sub>2</sub>, répartis de la façon suivante :



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

### 7.3.4.2 Réduire notre empreinte environnementale

#### Déplacements et visioconférences

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

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

Le nombre d'heures de visioconférence a augmenté de 11 % au niveau du Groupe entre 2018 et 2019.

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

## DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS AU NIVEAU DU GROUPE

	2018	2019	Évolution	Niveau de couverture
Millions de km parcourus en avion	15,6	20,9	+ 34 %	100 %
Millions de km parcourus en train	3,1	3,5	+ 13 %	100 %
Millions de km parcourus en voiture	13,8	10,1	- 27 %	100 %

La hausse des déplacements en avion est due à l'extension du périmètre des données communiquées par le groupe Caixa Seguradora qui intègre désormais ses principales filiales, dont la localisation dans plusieurs villes en Amérique du Sud nécessite des vols intérieurs. À périmètre constant, le nombre de kilomètres parcouru au niveau du groupe CNP Assurances en 2019 est stable par rapport à 2018. À l'inverse, les déplacements en voiture baissent de 27 %.

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

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

d'une incitation à une mobilité décarbonée, quatre bornes de recharge pour les véhicules électriques sont installées dans le parking du siège social de CNP Assurances à Paris et sont de plus en plus utilisées.

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

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

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

## 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.

	2018	2019	Évolution	Niveau de couverture
Consommation d'électricité	22,4 GWh	22,2 GWh	- 1 %	100 %
Consommation de chauffage urbain	4,7 GWh	3,9 GWh	- 17 %	54 %
Consommation de gaz	1,4 GWh	1,1 GWh	- 20 %	97 %
Consommation de fioul	11 640 litres	13 015 litres	+ 12 %	100 %

### Électricité

En 2019, la consommation électrique est en légère baisse (- 1 %). Une action spécifique a été dispensée en 2017 visant à réduire la consommation électrique durant les heures d'inoccupation des immeubles. Cette action fait suite aux conclusions de l'audit énergétique réalisé en 2015. Ainsi une campagne de remplacement d'éclairage a été mise en œuvre et remplacé par des luminaires LED équipés de détecteurs de présence. Cette politique s'est poursuivie en 2019.

Concernant le *data center* en France, le relèvement des consignes de la température dans les salles hébergeant les serveurs informatiques a permis de réduire légèrement l'indicateur de performance énergétique à son niveau 2017 (1,56 vs. 1,57 en 2017). Cet indicateur, mis au point par le *Green Grid*, permet de mesurer l'efficacité énergétique d'un *datacenter*, calculée en divisant la consommation globale du *datacenter* par la consommation des équipements informatiques (serveur, stockage, réseau). En 2019, l'installation de nouveaux compteurs électrique permet un meilleur pilotage des installations et ainsi d'optimiser le fonctionnement des groupes frigorifiques.

# 7 Responsabilité sociale et environnementale

## Enjeux et risques extra-financiers

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

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

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

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

Le nouveau bâtiment occupé par CNP Santander Insurance dispose d'un système de contrôle de l'éclairage et est exclusivement équipé de lampes LED.

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

### Chauffage urbain, gaz et fioul

CNP Assurances a mis en place une politique d'économie d'énergie en optimisant l'exploitation et la conduite des installations : le pilotage des équipements de chauffage (site France excepté Arcueil), de climatisation et de ventilation requiert une gestion experte des programmes horaires de mise en et hors services des installations. Par ailleurs, à l'occasion de la création de salles de réunion supplémentaires, l'ajout de sonde de CO<sub>2</sub> permet au système de climatisation d'ajuster les paramètres en fonction du nombre de collaborateurs présents.

La consommation de chauffage urbain et de gaz a baissé en 2019 (de - 17 % et - 20 % respectivement) du fait des efforts d'efficacité énergétique et d'une température moyenne plus douce.

La consommation de fioul, dont l'augmentation en 2019 est liée à des tests non récurrents, concerne uniquement les groupes électrogènes des principaux sites en France, elle est non significative et à usage exceptionnel.

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

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

- dans le cadre d'un projet global de réduction des dépenses énergétiques sur l'immeuble d'Angers St Serge et sur la base

des résultats d'un diagnostic de performance énergétique, un plan pluriannuel de travaux sur la période 2014-2019 a débuté par des travaux de rénovation de la production frigorifique. Ceux-ci ont permis la mise en conformité au regard des textes réglementaires avec la suppression du fluide R22 et le remplacement des tours aéroréfrigérantes ouvertes consommatrices d'eau par des tours fermées qui, de par leur principe de fonctionnement, ne consomment pas d'eau ;

- le programme de rénovation des centrales de traitement d'air démarré en 2016 s'est achevé fin 2019. Il intègre le principe de récupération de calories pour les zones de bureaux. En 2018, trois étages ont été entièrement rénovés. Les équipements de régulation sont remplacés dans le cadre de la rénovation du système de gestion technique du bâtiment. La rénovation prévoit également l'ajout de comptage et des compléments d'instrumentation afin de suivre au plus juste les consommations d'énergie.

Le tout concourt à l'amélioration de la performance énergétique du site Saint-Serge à Angers ;

- dans le même temps, les équipements de régulation de température et de contrôle de fonctionnement sont remplacés. Toutes ces informations sont rassemblées au sein d'un système de gestion permettant de conserver dans le temps la performance énergétique du bâtiment ;
- dans le cadre du programme pluriannuel de travaux, la rénovation des équipements de régulation terminale s'est poursuivie par le remplacement de la régulation terminale des ventilo-convecteurs et par le remplacement des flexibles d'alimentation en eau de chauffage sur six niveaux dans le cadre d'un plan antifuite d'eau.

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

Dans ce contexte, l'ensemble des travaux menés permettent aujourd'hui de lancer une démarche de certification de la performance environnementale en exploitation sur l'immeuble d'Angers en HQE exploitation, BREEAM In-Use et OsmoZ ainsi qu'une démarche de certification pour le *datacenter* de Beaucouzé en HQE exploitation et BREEAM In-Use. Cette démarche de certification s'achèvera fin 2020.

### Énergie renouvelable

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

L'installation de panneaux photovoltaïques sur le toit du siège de Caixa Seguradora à Brasilia a permis la mise en place de production d'énergie renouvelable à hauteur de 121 kWh en 2019.

L'immeuble occupé par CNP Santander Insurance à Dublin dispose également de panneaux photovoltaïques. De plus, il dispose d'une centrale de cogénération permettant de produire de l'énergie renouvelable.

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

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

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

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

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

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

**CONSOMMATION D'EAU AU NIVEAU DU GROUPE**

	2018	2019	Évolution	Niveau de couverture
Consommation d'eau	75 312 m <sup>3</sup>	70 923 m <sup>3</sup>	- 6 %	97 %

La consommation d'eau du Groupe a baissé de 6 % en 2019 du fait des efforts d'élimination des fuites d'eau et de maîtrise des différentes consommations.

Des systèmes de détection de fuite d'eau ont été déployés sur deux des trois bâtiments composant les locaux de CNP Assurances à Paris, le troisième bâtiment sera équipé en 2020. Le siège de Odonto, filiale de Caixa Seguradora se situe dans un immeuble qui dispose d'un système de réutilisation des eaux usées. L'immeuble occupé par CNP Santander Insurance dispose d'un système de récupération des eaux de pluie dont la collecte participe au chauffage du bâtiment.

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

- 9 % d'eau consommée en zone de stress élevé (Espagne, Italie, Chypre) ;
- 45 % d'eau consommée en zone de stress moyen à élevé (France) ;
- 2 % d'eau consommée en zone de stress faible à moyen (Argentine) ;
- 44 % d'eau consommée en zone de stress faible (Brésil, Irlande).

**GESTION DES DÉCHETS, LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE ET ENGAGEMENT EN FAVEUR DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE DANS LE GROUPE**

	2018	2019	Évolution	Niveau de couverture
Déchets de papiers et cartons recyclés	176 tonnes	123 tonnes	- 30 %	97 %

Le volume de déchets de papiers et cartons produits par le Groupe a baissé de 30 % en 2019 du fait de la forte réduction de la consommation de papier.

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

Le matériel informatique est aussi une source importante de déchet. La plupart des entités du Groupe donnent régulièrement leur matériel informatique à des associations. Une action de collecte des déchets électriques et électroniques a été mise en place au sein de Caixa Seguradora depuis 2018.

Depuis 2017, CNP Assurances a installé des cyclopeurs dans ses zones fumeurs, cendriers destinés à réduire la pollution

\* Voir la définition des zones et la méthodologie employée par le World Resources Institute sur le site <https://www.wri.org/our-work/project/aqueduct>

# 7 Responsabilité sociale et environnementale

## Enjeux et risques extra-financiers

en recyclant les mégots de cigarette sous forme de plaque de cellulose pour mobilier de jardin.

En 2019, les restaurants d'entreprise de CNP Assurances se sont engagés dans la démarche Mon Restau Responsable. Cette démarche créée en 2016 par la fondation Nicolas Hulot pour la Nature et l'Homme et le réseau Restau' Co (réseau interprofessionnel de la restauration collective en gestion directe) vise à promouvoir une alimentation saine et durable. Cette initiative qui s'intègre dans la démarche RSE de CNP Assurances va se traduire par 5 types d'actions : lutter contre le gaspillage alimentaire, travailler avec des acteurs locaux, respecter la saisonnalité des produits, réduire les pertes à la cuisson, renforcer la part de protéines végétales.

### CONSOMMATION DE PAPIER AU NIVEAU DU GROUPE

	2018	2019	Évolution	Niveau de couverture
Consommation de papier (en équivalent pages A4)	130 millions	65 millions	- 50 %	100 %
Part des papiers certifiés gestion durable	88 %	91 %	+ 3 pt	100 %

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

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

91 % des papiers utilisés dans le Groupe sont certifiés gestion durable (FSC, PEFC, Ecolabel européen).

### La préservation de la biodiversité

Pour la gestion de ses 56 537 hectares de forêts à fin 2019, CNP Assurances bénéficie d'une gestion durable par la Société Forestière. La préservation de la biodiversité fait partie de ses objectifs de gestion. Ainsi, la Société Forestière mène année après année des actions en faveur de la biodiversité. À ce titre, elle s'applique à conserver régulièrement en forêt des arbres sénescents ou morts, debout ou couchés, qui hébergent une biodiversité très spécifique – plus d'un quart des espèces forestières animales et fongiques – reconnue d'intérêt majeur par les scientifiques et les associations de protection de la nature.

Ces actions portent leurs fruits et sont complétées par l'identification et le maintien d'arbres ou autres éléments remarquables. Ainsi le lancement en 2018 de la campagne de recensement de ces éléments permettra de constituer une base de données géographique dans le but de les préserver de toute

### Pollution

Compte tenu de son activité, le groupe CNP Assurances émet peu d'autres gaz à effet de serre que le CO<sub>2</sub> et n'a pas d'impact polluant dans l'eau ni dans le sol. Sur son patrimoine forestier, la gestion des forêts de CNP Assurances assure la protection des sols contre l'érosion, la filtration et la purification de l'eau.

### Fournitures et papiers

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

exploitation sylvicole. Parmi les nouveaux éléments recensés en 2019, on notera la préservation d'une ripisylve (peuplement constitué d'essences adaptées aux bords de cours d'eau hébergeant une biodiversité remarquable), ainsi qu'une zone humide de 1 200 m<sup>2</sup> riche en biodiversité en forêt de Malente qui sera conservée en milieu ouvert. En 2019, CNP Assurances a fait appel à un ornithologue pour inventorier les parcelles de la forêt de Lancosme qui allaient faire l'objet de travaux forestiers afin d'identifier et de protéger les aires de nidifications.

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

Par ailleurs, CNP Assurances et Caixa Seguradora ont mis en place en 2019 des actions de sensibilisation pour promouvoir l'agriculture biologique auprès de leurs salariés.

CNP UniCredit Vita a mis en place en 2018 un système de compactage des bouteilles en plastique avec récupération des bouchons dans l'un de ses espaces de convivialité. Pour aller plus loin, en septembre 2019, le projet *Plastic Free* a été lancé dans le but d'éliminer tous les produits en plastique à usage unique (gobelets, bâtonnets, bouteilles d'eau). Pour accompagner ces mesures qui entreront en vigueur début 2020, des bouteilles réutilisables en acier inoxydable seront offertes à l'ensemble des collaborateurs. Cette action a été complétée d'installation de fontaines à eau.

De son côté, CNP Assurances Compañía de Seguros a mis fin en 2019 à l'achat de gobelets en plastique, encourageant ses collaborateurs à utiliser leur propre tasse.

## 7.4 Notations extra-financières

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

Agence de notation	Notation de CNP Assurances	Échelle de notation	Commentaire
AODP	BBB (2018)	D à AAA	6° sur 80 assureurs dans le monde
CDP	B- (2019)	D- à A	
ISS ESG (ex Oekom)	Prime B- (2019)	D- à A+	Insurance Industry Leaders, parmi les 3 premiers assureurs sur 173 assureurs dans le monde
MSCI	AAA (2019)	CCC à AAA	
PRI	A (2019)	E- à A+	Module stratégie et gouvernance
SAM ESG	43/100 (2019)	0 à 100	43° sur 127 assureurs dans le monde
Sustainalytics	74/100 (2018)	0 à 100	21° sur 146 assureurs dans le monde
Vigeo-Eiris	61/100 (2018)	0 à 100	4° sur 53 assureurs en Europe

## 7.5 Présence dans des indices ISR

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

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

### 7.6 Prix et autres reconnaissances externes en termes de démarche RSE

CNP Assurances a reçu en septembre 2019 le label *HappyIndex®/Trainees* décerné par *ChooseMyCompany* qui récompense les organisations où les étudiants sont les plus heureux et motivés, mesuré *via* un sondage auprès des stagiaires et alternants.

CNP Santander Insurance a reçu le label *Great Place to Work*, pour la deuxième année consécutive, dans la catégorie meilleure petite entreprise (moins de 100 salariés). Le label est décerné uniquement aux entreprises ayant atteint un certain score, issu d'un sondage auprès des collaborateurs et de documents fournis par l'entreprise.

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

CNP UniCredit Vita a reçu le prix Excellence de l'année 2019 dans la catégorie Assurance vie des *Fonti Awards®* : elle a été distinguée pour son leadership innovant dans le secteur de la bancassurance, pour l'engagement dans l'intégration de sa stratégie RSE dans le plan de développement de l'entreprise et pour la grande attention envers les attentes et les besoins des différentes parties prenantes. Ont été soulignées les nombreuses initiatives en faveur de l'équilibre vie professionnelle/vie privée (télétravail, *smartworking*, activités sportives).

### 7.7 Note méthodologique DPEF

#### 7.7.1 Méthodologie d'élaboration du modèle d'affaires

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

Établi en cohérence avec le plan stratégique de l'entreprise, il fait l'objet d'un processus de validation dédié par plusieurs membres du comité exécutif et la direction générale.

#### 7.7.2 Méthodologie d'analyse des enjeux et des risques

Le rapport qui précède expose la stratégie de responsabilité sociale et environnementale (RSE) du groupe CNP Assurances à travers ses principaux enjeux. Il est nourri d'exemples d'actions menées dans l'ensemble du Groupe et a été rédigé conformément aux dispositions relatives à l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 et du décret du 9 août 2017 (transposition de la directive 2014/95/UE), qui définissent le contenu et le champ de la déclaration de performance extra-financière (DPEF).

L'analyse des enjeux RSE réalisée en 2018 permet de satisfaire les éléments attendus dans la DPEF, et plus particulièrement

au sein de chacune des cinq catégories d'information : conséquences sociales, conséquences environnementales, respect des droits de l'homme, lutte contre la corruption et évasion fiscale.

Les risques et opportunités ne figurant pas dans la DPEF n'ont pas été considérés comme prioritaires à l'issue de l'analyse. Ceci concerne notamment les sujets de lutte contre la précarité alimentaire, de respect du bien-être animal et d'alimentation responsable, équitable et durable, listés à l'article L. 225-102-1 du code de commerce mais considérés comme peu matériels pour l'activité du groupe CNP Assurances.

## 7.7.3 Méthodologie de collecte des données extra-financières

### Référentiel et définition

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

### Périmètre

Les indicateurs couvrent toutes les entités du groupe CNP Assurances consolidées en comptabilité par intégration globale, sauf mention contraire, hors succursales, hors CNP Europe Life et Filassistance qui n'ont pas été inclus dans le périmètre, soit : CNP Assurances, CNP Caution, MFPrévoyance, CNP Luxembourg, CNP Partners, CNP Assurances Compañía de Seguros, le groupe Caixa Seguradora, CNP UniCredit Vita, CNP Cyprus Insurance Holding et CNP Santander Insurance, et leurs sous-filiales consolidées. Les indicateurs des filiales consolidées sont présentés sans application de quote-part.

Le terme « CNP Assurances » utilisé dans ce chapitre couvre les entités juridiques CNP Assurances et CNP Caution.

Le terme « Groupe » utilisé dans ce chapitre couvre les entités mentionnées ci-dessus, soit 97 % des collaborateurs du Groupe consolidé au 31 décembre 2019.

### Période couverte

Les indicateurs de flux couvrent la période du 1<sup>er</sup> janvier 2019 au 31 décembre 2019 et les indicateurs de stock s'entendent au 31 décembre 2019. Pour la consommation énergétique (électricité, chauffage, chauffage urbain, gaz et fioul) des sites de Paris de CNP Assurances et les déplacements professionnels, les flux sont mesurés sur 12 mois glissants du 1<sup>er</sup> novembre 2018 au 31 octobre 2019.

### Historique et variation du périmètre

Par rapport à 2018, le périmètre reste globalement inchangé, de légères variations de périmètre peuvent apparaître sur des indicateurs qui n'auraient pas été renseignés par une entité ou par une sous-entité en 2018, et qui l'auraient été en 2019.

### Méthode de collecte, de contrôle et de consolidation

Les indicateurs extra-financiers sont collectés auprès des directions opérationnelles, par site lorsque cela est nécessaire. La collecte est réalisée en partie à l'aide de l'outil informatique de consolidation comptable.

Un correspondant désigné par entité est en charge d'un premier niveau de consolidation au sein de son entité. Des valideurs

contrôlent les données de leurs entités. Le département RSE de CNP Assurances est en charge de la consolidation globale, et effectue un contrôle de cohérence sur l'ensemble des informations recueillies auprès de tous les correspondants.

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

### Vérification par un organisme tiers indépendant

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

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

Les indicateurs, associés aux principaux risques et opportunités environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) pertinents pour CNP Assurances, identifiés à l'issue d'une analyse de matérialité ont fait l'objet de tests de détail (identifiés par un ✓). Les autres éléments attendus tels que la présentation du modèle d'affaires, la méthodologie d'analyse des risques et opportunités ESG pertinents pour CNP Assurances, ainsi que les politiques dédiées à la maîtrise de ces derniers, ont également fait l'objet de vérifications.

### Limites de la collecte et fiabilité

Il peut exister des définitions d'indicateurs sociaux légèrement différents d'un pays à l'autre. Le référentiel commun a été déployé depuis 2014 dans les filiales étrangères et certaines définitions telles que celle de l'absentéisme, les formations et les rémunérations, ont été homogénéisées. Les indicateurs consolidés retenus restent néanmoins cohérents et significatifs.

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

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

## 7 Responsabilité sociale et environnementale

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

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

Aux Actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société CNP Assurances, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière

relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

---

## Responsabilité de la Société

Il appartient au conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la Société, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponible sur demande au siège de la Société.

---

## Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend

des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

---

## Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

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

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par la société des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

## Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, et, le cas échéant, de ses effets quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2<sup>e</sup> alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par la société ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication claire et motivée des raisons justifiant l'absence de politique concernant un ou plusieurs de ces risques ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration au paragraphe 7.7 Note méthodologique ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs\* que nous avons considérés les plus importants :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions,
  - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès de CNP Assurances (France) et couvrent entre 48 % et 100 % des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

\* Montant des encours retraite ; Nombre de clients distributeurs Lyfe ; Pourcentage des actifs financiers passés au filtre ESG ; Note moyenne de satisfaction des utilisateurs du site e-bénéficiaire ; Taux de réclamations au premier semestre ; Nombre de DIC sur le site Internet ; Taux de collaborateurs formés à la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts ; Part des salariés exposés au risque LCB/FT formés ; Taux de formation des collaborateurs dans le cadre de la mise en place de la RGPD ; Part des collaborateurs ayant bénéficié de formation ; Turnover ; Part des femmes parmi les cadres de direction ; Taux d'absentéisme ; Nombre de maladies professionnelles. Bilan carbone 2019

## 7 Responsabilité sociale et environnementale

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

---

### Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre octobre 2019 et février 2020 sur une durée totale d'intervention de cinq semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant

notamment la direction générale, la direction de la conformité Groupe, la direction financière groupe, la direction de la comptabilité groupe, la direction des ressources humaines, la direction de l'expérience client et des systèmes d'information, la direction RSE, la direction des achats.

---

### Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux

dispositions réglementaires applicables et que les informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au référentiel.

Fait à Paris La Défense, le 4 mars 2020

L'organisme tiers indépendant

Mazars SAS

Olivier LECLERC

Associé

Edwige REY

Associée RSE & Développement Durable

## 7.9 Glossaire

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

**AIE** : Agence internationale de l'énergie

**BEPS** : *Base Erosion and Profit Shifting*

**BREEM** : *Building Research Establishment Environmental Assessment Method*

**CDI** : contrat à durée indéterminée

**CDP** : association à but non lucratif collectant un reporting annuel sur les émissions de gaz à effet de serre et les stratégies environnementales auprès de milliers d'entreprises à travers le monde

**CET** : compte épargne temps

**CIL** : correspondant informatique et libertés

**DCP** : données à caractère personnel

**DIC** : document d'information clé

**DPEF** : déclaration de performance extra-financière

**DPO** : *Data Protection Officer*

**ESAT** : entreprise de service d'aide par le travail

**ESG** : environnement, social et gouvernance

**ESS** : économie sociale et solidaire

**FATCA** : *Foreign Account Tax Compliance Act*

**FFA** : Fédération française de l'assurance

**FSC** : *Forest Stewardship Council*

**GAFI** : Groupe d'action financière

**GES** : gaz à effet de serre

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

**GPEC** : gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

**HATVP (Haute autorité pour la transparence de la vie publique)** : autorité administrative indépendante française chargée de promouvoir la probité et l'exemplarité des responsables publics, créée en janvier 2014 dans le cadre de la loi relative à la transparence de la vie publique

**HQE** : haute qualité environnementale

**HSE** : hygiène, sécurité et environnement

**ISR** : investissement socialement responsable

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

**LGBT** : lesbiennes, gays, bisexuels et transgenres

**OCDE** : Organisation de coopération et de développement économiques

**ODD** : objectifs de développement durable

**OIT** : Organisation internationale du travail

**OPCVM** : organisme de placement collectif en valeurs mobilières

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

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

**PEFC** : *Programme for the Endorsement of Forest Certification*

**PERCO** : plan épargne retraite collectif

**PRI** : *Principles for Responsible Investment*

**PSI** : *Principles for Sustainable Insurance*

**QVT** : qualité de vie au travail

**RGPD** : règlement général sur la protection des données

**RPS** : risques psycho-sociaux

**RSE** : responsabilité sociétale et environnementale

**RSSI** : responsable de la sécurité des systèmes d'information

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

**Taux de gravité des accidents du travail** : nombre de journées de travail perdues par accident du travail × 1 000 divisé par le nombre d'heures travaillées

**TEE** : transition énergétique et écologique

**Unité bénéficiaire** : équivalent temps plein d'un travailleur handicapé

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

Thème	Section	
Présentation du modèle d'affaires de la Société	1.2	Un modèle d'affaires original
Description des principaux risques extra-financiers liés à l'activité de la Société	7.3	Enjeux et risques extra-financiers
Description des politiques appliquées par la Société pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques extra-financiers	7.3	Enjeux et risques extra-financiers
Résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance	7.3	Enjeux et risques extra-financiers
Respect des droits de l'homme	7.3.1.7	Veiller au respect des droits de l'homme
Accords collectifs conclus dans l'entreprise	7.3.2.2	S'engager à proposer des conditions de travail favorables
Mesures prises en faveur des personnes handicapées	7.3.2.2	S'engager à proposer des conditions de travail favorables
Actions visant à lutter contre les discriminations et à promouvoir les diversités	7.3.2.2	S'engager à proposer des conditions de travail favorables
Lutte contre la corruption et l'évasion fiscale	7.3.1.4	Assurer une bonne éthique des affaires
Changement climatique	7.3.3.1	Intégrer les enjeux ESG et climat dans les processus d'investissement
Pollution	7.3.4.2	Réduire notre empreinte environnementale
Économie circulaire	7.3.4.2	Réduire notre empreinte environnementale
Lutte contre le gaspillage alimentaire	7.3.4.2	Réduire notre empreinte environnementale
Protection de la biodiversité	7.3.3.1	Intégrer les enjeux ESG et climat dans les processus d'investissement
	7.3.4.2	Réduire notre empreinte environnementale
Sous-traitance et fournisseurs	7.3.3.2	Être un acheteur responsable
Engagements sociétaux en faveur du développement durable	7.3.1.1	Accompagner les évolutions sociales et sociétales
Lutte contre la précarité alimentaire, respect du bien-être animal, alimentation responsable, équitable et durable	Considérés comme peu matériels pour l'activité du groupe CNP Assurances	

# MIEUX CONNAÎTRE

## CNP ASSURANCES

### Retrouvez-nous sur [www.cnp.fr](http://www.cnp.fr)

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

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

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

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

### Suivez-nous sur Twitter, Facebook, LinkedIn et YouTube



@CNP\_Assurances



@cnpassurances.official



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



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

### Découvrez l'information dédiée aux investisseurs et aux actionnaires

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

**0 800 544 544** Service & appel gratuits

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

## Agenda 2020

### 17 AVRIL

Assemblée générale annuelle des actionnaires

### 15 MAI

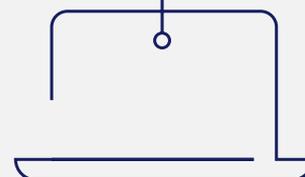
Chiffre d'affaires et indicateurs de résultat au 31 mars 2020

### 3 AOÛT

Chiffre d'affaires et résultat au 30 juin 2020

### 19 NOVEMBRE

Chiffre d'affaires et indicateurs de résultat au 30 septembre 2020



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

Crédits photos : p. 1 - Getty • Images/Westend61, p. 4 - Getty • Images/10'000 Hours, p. 18 - Getty • Images/The Good Brigade, p. 38 - Getty • Images/Tom Merton, p. 104 - Getty • Images/Klaus Vedfelt, p. 118 - Getty • Images/SeanShot, p. 296 - Getty • Images/Hinterhaus Productions, p. 312, Getty • Images/svetikd, p. 368 - Getty • Images/Sam Edwards

**Assurons  
un monde  
plus ouvert**

