RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE

PROVENCE
CÔTE D'AZUR

Pacte Coopératif & Territorial

2019

EDITO

Nous voulons plus que jamais réaffirmer notre utilité et en faire le moteur de notre développement. Notre vocation est d'agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société. C'est cette raison d'être qui guide nos projets et elle intègre pleinement la RSE avec des ambitions fortes dans ce domaine. C'est pour cela que notre rôle, en tant que banque coopérative, est de répondre aux besoins de nos sociétaires et de nos clients et de soutenir le développement de nos territoires.

La RSE fait partie intégrante de l'identité du Crédit Agricole Provence Côte d'Azur. Notre vision de la RSE s'exprime à travers notre Pacte Coopératif et Territorial articulé autour de 5 engagements :
- atteindre l'excellence dans nos relations avec nos clients
- accompagner durablement le territoire
- être un employeur responsable
- mettre notre modèle coopératif au service du bien commun
- réduire notre impact environnemental

Les informations contenues dans ce Pacte Coopératif et Territorial mettent l'accent sur la priorité que nous donnons à la réponse aux besoins en constante évolution de nos sociétaires et de nos clients ainsi qu'à notre nature coopérative. Notre ancrage en faveur du développement des territoires est le gage d'une contribution au développement d'une économie durable et responsable.

Notre engagement de toujours travailler dans l'intérêt de nos sociétaires et clients guide l'ensemble des activités et des projets de notre caisse régionale. Nous faisons évoluer nos pratiques pour que nos sociétaires et clients reçoivent toujours le conseil, le produit ou le service adapté à leur besoin.

Nous sommes fiers de nos réalisations et de nos résultats 2019, marqués par la croissance du nombre de nos sociétaires, et l'augmentation de la satisfaction de nos clients à l'égard de nos services, mesurée par la hausse de nos taux de recommandation.

Dans le contexte de révolution digitale, nous cherchons à construire de nouvelles solutions pour nos clients. À ce titre en 2019, ce sont 200 000 clients qui se sont connectés chaque mois à notre application **Ma Banque.**

Nous nous efforçons en effet d'offrir aux clients la simplicité et la fluidité lors des contacts qu'ils peuvent avoir avec nous. C'est pourquoi nous leur proposons des applications, des produits et des services novateurs qui leur facilitent l'existence, dans tous les moments de leur vie. C'est aussi la raison pour laquelle nous sommes attachés à rénover et moderniser nos agences du territoire, pour leur proposer un accueil et un service de qualité.

Par ailleurs nous souhaitons accompagner les innovations technologiques et sociales, les transitions dans les territoires, et nous continuerons à jouer notre rôle de créateur de liens au service des habitants du territoire, grâce à notre Village by Crédit Agricole Provence Côte d'Azur implanté à Sophia Antipolis, à nos financements dans l'économie (885,5 millions d'euros), à notre Fondation qui a permis de financer des initiatives en faveur de l'environnement, du développement durable, du vivre ensemble et du patrimoine.

Animés par l'esprit de service, l'excellence relationnelle, la solidarité et la proximité, nous sommes mobilisés pour agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société.

Andrée SAMAT
Présidente de la Caisse Régionale
Provence Côte d'Azur

José SANTUCCI
Directeur Général de la Caisse Régionale
Provence Côte d'Azur

SOMMAIRE

EDITO ..... **P 2**

FAITS MARQUANTS 2019 ..... **P 4**

FICHE D'IDENTITE DE LA CAISSE REGIONALE PROVENCE CÔTE D'AZUR ..... **P 5**

CHAPITRE 1.
ATTEINDRE L'EXCELLENCE DANS NOS RELATIONS AVEC TOUS NOS CLIENTS ..... **P 6**

1.1 - La densité du maillage territorial ..... P 7
1.2 - Vers une banque de proximité 100% humaine, 100% digitale ... P 7
1.3 - Le non-commissionnement des conseillers, garantie d'un conseil objectif ..... P 8
1.4 - Une proposition de produits réellement adaptée aux besoins de chaque client ..... P 8
1.5 - Le droit de changer d'avis ..... P 10
1.6 - Une prévention active de la fraude ..... P 10
1.7 - Un traitement attentif des réclamations clients ..... P 11
1.8 - Concourir à la satisfaction client ..... P 11

CHAPITRE 2.
ACCOMPAGNER DURABLEMENT LE TERRITOIRE : UNE ÉTHIQUE AVEC TOUTES LES PARTIES PRENANTES ..... **P 13**

2.1 - Lutte contre la corruption et la fraude ..... P 14
2.2 - Renforcer notre rôle de tiers de confiance ..... P 14
2.3 - Des achats résolument responsables ..... P 15
2.4 - Une banque au service de l'économie réelle ..... P 16
2.5 - Contribuer au développement des relations d'affaires sur notre territoire ..... P 17
2.6 - Contribuer au développement des relations d'affaires sur notre territoire ..... P 17
2.7 - Favoriser l'activité économique du territoire ..... P 18

CHAPITRE 3.
ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE ..... **P 23**

3.1 - Un recrutement local et durable ..... P 24
3.2 - Une entreprise ouverte à l'apprentissage et à l'accueil des stagiaires ..... P 25
3.3 - Un investissement en formation important et permanent ..... P 25
3.4 - Des salariés associés aux orientations et résultats de l'entreprise ... P 26
3.5 - Un pacte social qui promeut la diversité ..... P 26
3.6 - Une attention particulière portée à la protection et la santé des salariés ..... P 28
3.7 - Un dialogue social structuré ..... P 29
3.8 - Une entreprise multi-générationnelle ..... P 30

CHAPITRE 4.
NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF AU SERVICE DU BIEN COMMUN P 31

4.1 - Une organisation mutualiste inégalée ..... P 32
4.2 - Une implication des sociétaires soutenue ..... P 34
4.3 - Les Caisses Locales en appui des initiatives de proximité ..... P 35
4.4 - Un accompagnement attentif des personnes fragilisées ..... P 35
4.5 - Améliorer l'accès aux services financiers des populations handicapées ..... P 37

CHAPITRE 5.
RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL ..... **P 38**

5.1 - Une gamme de produits concourant à la RSE ..... P 39
5.2 - Une sensibilisation de tous les acteurs aux bonnes pratiques ..... P 41
5.3 - Une politique énergétique validée par l'AFNOR ..... P 42
5.4 - Une volonté affichée de réduire les déplacements ..... P 43
5.5 - Une gestion des déchets ..... P 44

CONCLUSION ..... **P 45**

JANVIER

Campagne Habitat Protection

FÉVRIER

Projet d'Entreprise

Mise en œuvre de notre projet d'entreprise autour de 3 piliers :

- *PARTENAIRE EXPERT*
- *EVOLUTIF EST PERFORMANT*
- *ENGAGÉ AUX TERRITOIRES*

MARS

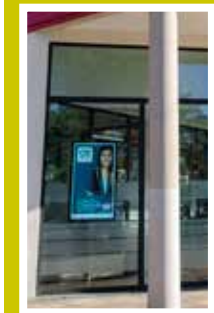
Rencontres Sociétaires dans nos 51 Caisses Locales

AVRIL

Journées de Recrutement sur nos 3 départements

MAI

Déploiement dans notre réseau d'agences des écrans de PLV dynamique



JUIN

Un an du Village by Crédit Agricole Provence Côte d'Azur

LE VILLAGE

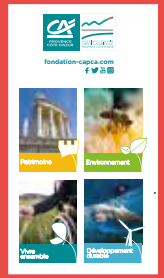
JUILLET-AOÛT

Certification AFNOR de notre démarche Conseil en Epargne et Patrimoine

Campagne clientèle internationale

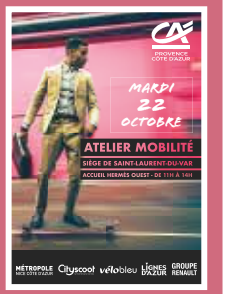
SEPTEMBRE

Remise des Prix du 2ème Appel à Projets de notre Fondation & Lancement d'un potager d'entreprise



OCTOBRE

Lancement du Nouveau Portail Client & Semaine de la Mobilité



NOVEMBRE

Campagne de Com Jeunes & Semaine du Sociétariat (Le numérique pour Tous)

DÉCEMBRE

20 cafés de la création et 543 porteurs de projets rencontrés

LES FAITS MARQUANTS 2019

FICHE D'IDENTITÉ

DE LA CAISSE RÉGIONALE

Le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur est une banque régionale, leader sur les territoires des Alpes-de-Haute-Provence, des Alpes-Maritimes et du Var, desquels elle est historiquement issue et auxquels elle est statutairement attachée. Elle exerce également au sein de la Principauté de Monaco. Son organisation coopérative (51 Caisses Locales et 625 administrateurs élus) et une représentation de ses sociétaires au sein de toutes les entités de gouvernance de la banque, lui assurent des relais d'écoute efficaces et inégalés. Chaque sociétaire peut exprimer sa vision, **« UN HOMME, UNE VOIX ».** La densité de ses réseaux d'agences (207 agences de proximité et un réseau d'agences spécialisées) lui permet d'offrir à ses clients et sociétaires, tous les services bancaires en proximité. Avec 2,3 milliards d'euros de capitaux propres, constitués de parts sociales et de réserves inaliénables, le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur satisfait à toutes les exigences réglementaires et constitue une banque solide et sûre.

EN CHIFFRES

1er financeur de l'économie locale sur son territoire*

933 230 clients

2674 collaborateurs

3 départements

Alpes de Haute-Provence
Alpes-Maritimes
Var

2264 M€ de capitaux propres

83,2 M€ de capital social

PARTS DE MARCHÉ
COLLECTE
23,06%

PARTS DE MARCHÉ
CRÉDITS
24,42%

*Source interne Crédit Agricole Provence Côte d'Azur

CHAPITRE 1

Atteindre l’excellence dans nos relations avec tous nos clients

1.1 - LA DENSITÉ DU MAILLAGE TERRITORIAL

Depuis sa création, la Caisse Régionale Provence Côte d'Azur a adopté une stratégie de développement actif de son réseau commercial : création d'**agences 100% humaines, 100% digitales**, alliant technologie et proximité relationnelle.

NOTRE PRÉSENCE SUR LE TERRITOIRE

207 agences + 18 agences spécialisées
1 site administratif sur chacun des 3 départements
1 succursale à Monaco
97 points Verts
736 Automates
51 Caisses Locales
1 Fondation d'Entreprise

1.2 - VERS UNE BANQUE DE PROXIMITÉ 100% HUMAINE, 100% DIGITALE

Pour accompagner le déploiement du modèle, toutes les agences du réseau de proximité sont aujourd'hui organisées en agences multicanales de proximité. Fondé sur trois piliers fondateurs qui visent à promouvoir une banque accessible et humaine, moderne et multicanale mais aussi professionnelle, ce modèle permet de décliner une banque **100% humaine et 100% digitale** pour offrir à tous nos clients **« le meilleur des deux mondes en agence ».**

En gardant comme ligne directrice **l'utilité clients**, nous proposons à tous, une accessibilité élargie, en multicanal, avec pour chacun l'accès à un **interlocuteur dédié.**

Nous poursuivons la transformation de notre modèle de distribution en ouvrant différents projets dans le cadre de la **construction de l'Agence de Demain.** Nos agences offrent en effet aux clients une expérience nouvelle de la relation bancaire, avec des aménagements pensés pour assurer l'**excellence relationnelle** avec des outils modernes, qualitatifs et professionnels.

Au-delà du nouvel aménagement, les agences rénovées offrent une nouvelle manière d'accueillir et servir nos clients :

- **Un nouveau concept d'accueil** est proposé avec 1 borne qui permet l'identification du client et l'annonce de son arrivée, pour 1 rendez-vous ou pour tout type d'opération non réalisable aux automates.
- **Les clients sont reçus en salon conseil** lors de leur rendez-vous et les collaborateurs travaillent dans un espace ouvert et collaboratif lorsqu'ils ne sont pas en entretien.

A l'intérieur, une agence au design épuré et moderne. Des cloisons vitrées pour une transparence entre les différents espaces à l'image de la relation avec nos clients.

Avec un espace central visible de tous : lieu de travail des collaborateurs qui ne sont pas en rendez-vous, et où tous les métiers se mélangent.

Cette **agence « nouvelle génération » a été pensée comme un lieu de vie » et de convivialité** où technologie et transparence amènent une nouvelle forme de proximité, une agence qui favorise le bien-être des collaborateurs et des clients.

1.3 - LE NON-COMMISSIONNEMENT DES CONSEILLERS, GARANTIE D'UN CONSEIL OBJECTIF

En 2001, le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur a résolument orienté son Projet d'Entreprise vers **l'utilité client.**
Depuis cette date, elle ambitionne d'être **la banque au service de tous,** présente sur tous les territoires et accompagnant ses clients dans tous les moments de leur vie, les bons comme les moins bons.
Un de ses engagements forts est le **non-commissionnement de ses conseillers.** Ceux-ci n'ont aucune incitation financière à proposer un produit plutôt qu'un autre. Ils peuvent ainsi délivrer en toute objectivité le conseil adapté à leurs clients. Lors des entretiens, les conseillers exposent à leurs clients les avantages et les limites de chacun des produits proposés. Ils leur remettent des fiches Mémo qui résument l'essentiel à savoir sur chaque produit. **Les clients peuvent ainsi choisir en toute connaissance de cause.**

1.4 - UNE PROPOSITION DE PRODUITS RÉELLEMENT ADAPTÉE AUX BESOINS DE CHAQUE CLIENT

Nous avons pris **4 engagement vis-à-vis de nos clients :**
• Ils bénéficient d'un **conseil personnalisé** par des collaborateurs, à leur écoute, des compétences nécessaires à la constitution, à la gestion et à la protection de leur patrimoine.
• Nos conseillers leur exposent les **avantages et les limites de chaque solution** de façon simple, transparente et compréhensible tout

en leur laissant le temps de la réflexion.

• Ils disposent d'un document retraçant la **synthèse des solutions** proposées leur permettant de faire leurs choix librement.

• Pour prendre en compte les évolutions de leur situation ou de leurs attentes, nous nous engageons à leur proposer **chaque année de faire le point** sur leur situation patrimoniale.

Lancée dans notre réseau depuis Octobre 2018, la Démarche TRAJECTOIRES PATRIMOINE couvre les volets placement, immobilier et prévoyance, et se donne pour ambition de permettre un conseil patrimonial global facilité et assisté par l'utilisation d'une application désormais disponible sur nos tablettes en agence.

La démarche Trajectoires Patrimoine a fait ses preuves très rapidement. Les vertus de cette nouvelle démarche résident dans l'approche globale des besoins du client et l'excellence relationnelle associée.

La démarche repose sur un échange interactif entre le conseiller avec son client tout au long de l'entretien, dans une posture en côte à côte : **l'écran est partagé, le client manipule la tablette**, fait ses propres choix tout au long de l'entretien, la solution est **co-construite avec le client.** C'est ce qui fait la véritable expérience client.

En juillet 2019, PCA est devenue la 1ère Caisse régionale certifiée AFNOR sur la démarche Trajectoires Patrimoine.

Véritable outil d'amélioration continue, la certification AFNOR **« TRAJECTOIRES PATRIMOINE »** a pour objectif de maintenir et de renforcer encore ce haut niveau de qualité de service pour la plus grande satisfaction de nos clients.

Des expertises et un accompagnement pour les professionnels

Au Crédit Agricole Provence Côte d'Azur nous avons les expertises et les outils pour répondre concrètement aux besoins de ceux qui entreprennent aujourd'hui :

LES CAFÉS DE LA CRÉATION

je suis ENTREPRENEUR.fr by CA

LE BESOIN D'ACCOMPAGNEMENT

Si les porteurs de projets sont de plus en plus nombreux à avoir l'envie, l'énergie et l'ambition pour monter leur entreprise, ils n'ont pas forcément l'expérience et le capital financier pour le faire. Ils ont donc plus que jamais besoin de conseil, d'accompagnement mais aussi de mise en relation pour que leur entreprise soit un succès :

En septembre 2018, le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur a lancé **les Cafés de la Création** by PCA* pour faciliter l'accès à la création

* Provence Côte d'Azur

d'entreprise sur nos territoires. L'objectif, pour les futurs créateurs d'entreprises, porteurs d'un projet est de les aider à le préparer, de les sécuriser, d'avoir des entretiens personnalisés en proximité et avec des experts et partenaires. Ils peuvent rencontrer à cette occasion : la CCI**, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat, la Chambre d'Agriculture, Pôle Emploi, des Experts-comptables, des Avocats, le Réseau Initiative, un assureur, un conseiller bancaire Crédit Agricole, … **20 Cafés de la Création ont été organisés en 2019, 578 porteurs de projets y ont été accueillis à cette occasion.**

LE BESOIN DE RÉACTIVITÉ

De plus en plus de réactivité et d'agilité sont requises à tous les niveaux aujourd'hui et les entrepreneurs ne font pas exception :

- Trésorerie : les besoins de cash peuvent être immédiats et doivent donc être débloqués très rapidement.

- Paiement : les clients veulent pouvoir payer comme ils veulent où ils veulent.

- Quotidien : l'entrepreneur a besoin de pouvoir consulter et agir sur ses finances à tout moment, où qu'il soit.

** Chambres de commerces et de l'industrie

1.5 - LE DROIT DE CHANGER D'AVIS

Après souscription d'un produit ou d'un service, les clients sont libres de revenir sur leur décision, sans aucune incidence financière, dans **un délai de 30 jours**. Ce délai, supérieur au délai légal de rétractation de 14 jours, est étendu à la majorité des produits (banque au quotidien, épargne et assurances). En raison de délais réglementaires spécifiques, certains produits comme les crédits, les produits d'assurance vie, les assurances garanties décès et les garanties obsèques ne peuvent en bénéficier.

1.6 - UNE PRÉVENTION ACTIVE DE LA FRAUDE

Plusieurs dispositifs sont en place à la Caisse Régionale Provence Côte d'Azur pour **se prémunir contre le risque de fraude.**

Ils sont décrits dans ce qui constitue le corpus des règles d'éthique (Règlement Intérieur, règles de déontologie, etc.) et dans les procédures de contrôle de la Caisse Régionale.

Tous les nouveaux embauchés suivent une formation sur la prévention de la fraude (e-learning, plus une session en présentiel).

• Les nouveaux Managers et les Conseillers en Gestion de Patrimoine bénéficient d'un rappel des règles déontologiques et d'éthique lors des sessions de formation.

• Tous les collaborateurs Siège et Réseau titulaires d'un CDI ou d'un CDD de plus de 6 mois sont formés à la **lutte anti-blanchiment, à la fraude externe et à la conformité.**

1.7 - UN TRAITEMENT ATTENTIF DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

Au Crédit Agricole Provence Côte d'Azur, le traitement des réclamations des particuliers s'effectue avec **un a priori de confiance envers les clients**. Interlocuteurs privilégiés, les collaborateurs des agences ont pour mission la prise en charge et le traitement rapide des réclamations. Si la réponse apportée par l'agence n'apparaît pas satisfaisante, le client peut adresser sa réclamation au Service Client qui prend alors le relais. Les réclamations peuvent être formulées par différents moyens : courrier (Crédit Agricole Provence Côte d'Azur – Service Relations Clientèle – 422 avenue du Maréchal Juin - BP123 - 04101 Manosque Cedex), site **www.credit-agricole.fr/ca-pca**, rubrique «nous contacter» puis « réclamation ».

Le Service Client analyse la réclamation en relation avec les services experts concernés et l'agence. **En 2019 il a traité 2 288 dossiers**, le délai moyen de réponse étant de 10,13 jours calendaires, avec 58% de dossiers résolus dans un délai inférieur ou égal à 7 jours, et 94% dans les 30 jours. Si les échanges avec l'agence et le service client n'ont pas abouti à la résolution du litige, le client peut adresser sa demande au Médiateur bancaire.

1.8 - CONCOURIR A LA SATISFACTION CLIENT

La Caisse Régionale Provence Côte-d'Azur déploie depuis 2011 une série d'enquêtes client autour de l'**Indice de Recommandation Client (IRC).**

Ces enquêtes ont vocation à intégrer l'avis de nos clients dans l'amélioration de nos process et à mobiliser l'ensemble de l'entreprise au service de la qualité perçue par nos clients.

Certains de ces indicateurs rentrent dans le calcul de la REC (Rémunération Extra-Conventionnelle) de la Caisse Régionale, positionnant ainsi **la satisfaction client parmi les priorités de nos conseillers.**

IL EXISTE 3 TYPES DE DISPOSITIFS D'ENQUÊTE :

L'IRC STRATÉGIQUE NATIONAL

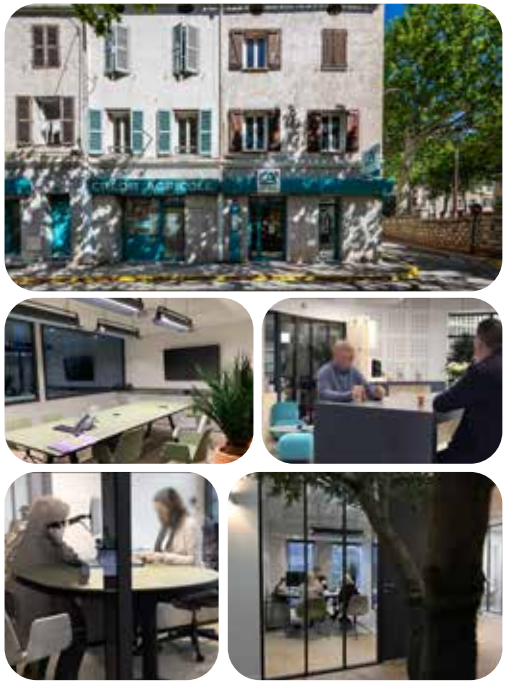
Il s'agit d'une enquête pilotée par le groupe Crédit Agricole S.A. qui interroge les habitants de notre territoire selon un panel représentatif pour comparer la perception du Crédit Agricole par rapport à ses concurrents locaux. L'IRC mesure la propension des clients à recommander l'entreprise. Celle-ci pose une question unique à ses clients : «recommanderiez- vous cette entreprise à vos amis ou à vos collègues ? ». Les clients attribuent en réponse une note de 0 à 10 qui permet de les classer en trois catégories : les prescripteurs qui sont enthousiasmés par l'entreprise, ils en parlent, et

restent fidèles plus longtemps (9-10), les neutres (7-8) et les détracteurs qui critiquent et déprécient l'entreprise (6 et moins). L'IRC correspond à la différence entre les pourcentages de « prescripteurs » et de « détracteurs ».

En 2019, le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur est toujours en territoire positif sur le marché des Particuliers avec un IRC de +3.

Depuis 5 ans désormais que ce dispositif existe, le Crédit Agricole PCA* a toujours figuré dans le top 3 des établissements bancaires représentatifs du territoire. Cette constance démontre l'engagement durable qui est celui de la Caisse Régionale PCA* au service de ses clients.

Sur 2019, un IRC Stratégique sur le marché des Patrimoniaux, ainsi qu'un IRC sur le marché des Professionnels ont été réalisés. Il ressort que nous nous positionnons **1ère Caisse Régionale avec un IRC à +31 sur le marché des Patrimoniaux et 1er établissement bancaire sur le territoire avec un IRC de +2 sur le marché des Professionnels.**



LES ENQUÊTES ÉVÉNEMENTIELLES

Ces enquêtes permettent de suivre la qualité de certains évènements spécifiques dans nos relations avec nos clients.

L'enquête est adressée automatiquement aux clients ayant :

- soit souscrit à des parts sociales
- soit réalisé un entretien conseil jusqu'au 30 septembre et depuis le 1er octobre suite à la réalisation d'un entretien Trajectoires Patrimoine.

LES ENQUÊTES DE SATISFACTION PAR RESEAU

Pour le réseau de proximité, la Banque Privée, le réseau Entreprise et depuis 2015 le réseau Entrepreneurs, nous déployons des enquêtes internes visant à mesurer la satisfaction globale de notre relation avec nos clients. L'évolution constatée entre les années N et N-1 est objectivée et rentre dans le calcul des REC de chacun de ces réseaux et d'une bonification de l'intéressement des collaborateurs. Depuis 5 ans, les résultats illustrent des hausses notables de la satisfaction clientèle sur tous ces réseaux

NOTRE RÉSEAU DE PROXIMITÉ

L'enquête concernant tous nos clients du Réseau de Proximité est, depuis 2018, envoyée en 10 vagues tout au long de l'année, et inclue un dixième de notre base clientèle ayant un email renseigné, ainsi que les entrées en relation du mois précédent l'envoi : il s'agit de l'Avis Client Agence (ACA).

NOS RÉSEAUX SPÉCIALISÉS

La note de l'enquête de satisfaction Banque Privée enregistre une augmentation de + 1,08 point en 5 ans. **L'enquête de satisfaction « Qualité de service» Pôles Entrepreneurs 2019 est en augmentation** avec une note de 7,99 vs 7,94 en 2018. L'enquête de satisfaction « Qualité de service » Agences Entreprises 2019 reflète également la satisfaction de nos clients Entreprises avec une note de 9,11 (+ 0,70 point sur 5 ans).

* Provence Côte d'Azur

CHAPITRE 2

Accompagner durablement le territoire

2.1 - LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET LA FRAUDE

En tant qu'établissement bancaire, nous réalisons des opérations financières pour le compte de nos clients, ce qui nous expose davantage aux **risques de fraude et de corruption.**

Nous nous devons donc d'être particulièrement vigilants afin de **garantir la sécurité** des fonds confiés par nos clients et d'entretenir ainsi **une relation de confiance**. Pour ce faire, de multiples actions ont été mises en place pour lutter contre ces risques :

EN INTERNE :

- La Caisse Régionale s'est dotée d'un outil de détection et de traitement de la fraude et de la corruption.
- Le dispositif de la loi Sapin II a été déployé.
- Nos collaborateurs sont régulièrement sensibilisés puis formés pour prévenir et empêcher la survenance de ces risques.

EN EXTERNE :

- Une sensibilisation de nos clients est mise en place. La Caisse Régionale partage également les engagements pris par le Groupe Crédit Agricole figurant dans sa Charte éthique.

2.2 - RENFORCER NOTRE RÔLE DE TIERS DE CONFIANCE

La transmission d'informations à caractère personnel, c'est-à-dire toutes les données se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, est une action quotidienne, nécessaire à la pérennité de notre activité. Les nouveautés technologiques ont conduit à une évolution des canaux de communication utilisés, rendant ainsi plus vulnérables les informations diffusées.
En tant qu'établissement bancaire réputé, nous nous devons d'**assurer la sécurité des données transmises par toutes nos parties prenantes**. Outre notre engagement de satisfaire la nouvelle règlementation en la matière, nous y voyons également l'opportunité de renforcer la confiance de nos parties prenantes à notre égard et assurer ainsi la pérennité de notre activité.

A ce titre, la Caisse Régionale mène et/ou participe à de multiples projets dans le but de **renforcer la sécurité des données dites « sensibles »** :

- Déploiement du dispositif national **RGPD**
- Programme pluriannuel **CARS (CA Renforcement Sécurité)** avec la filière « protection des données sensibles »
- Projet communautaire de **coffre-fort numérique**
- Renforcement de son rôle de **« tiers de confiance numérique »** inscrit dans le projet d'entreprise 2019-2021

2.3 - DES ACHATS RÉSOLUMENT RESPONSABLES

Charte
RELATIONS FOURNISSEUR RESPONSABLES
Signataire

Depuis 2017, le Groupe Crédit Agricole dispose d'une Politique Achats Responsables afin de répondre aux **grands enjeux de demain** sur ses territoires et contribuer à la performance globale de l'Entreprise.

Le Crédit Agricole Provence Côte D'Azur a participé activement à l'élaboration de cette Politique, composée de **5 axes** :

• Assurer un **comportement responsable** dans la relation fournisseurs (relations équilibrées, engagements réciproques, paiement à vue des factures, délais raisonnables, etc.).

• **Contribuer à la compétitivité économique** de l'écosystème (stimuler l'innovation de nos fournisseurs, apprécier le coût global des services).

• **Intégrer les aspects environnementaux et sociétaux** dans nos achats (encourager la diversité des entreprises des territoires).

Pour le Crédit Agricole Provence Côte D'Azur, cette Politique vient approfondir une démarche initiée depuis plusieurs années dans le cadre d'une relation d'affaires équilibrée en ayant des pratiques et comportements respectueux envers nos fournisseurs et partenaires. Un e-learning Achats Responsables a été construit à l'attention de tous les acheteurs de la Caisse Régionale pour les former et diffuser l'information. 13 principes nous engagent donc dans nos relations, dont pour les majeurs :

• **Veiller au respect des délais de paiement** aux fournisseurs (paiement à vue)

• Mise à disposition fin 2019 du portail dématérialisé.

• Pérenniser le **recours au Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA)** ou même inclusif.

• Apporter de la visibilité prévisionnelle ou effective aux prestataires.

• Respecter l'équité de traitement des offres et des intervenants.

• Augmenter la **part de nos achats locaux** et contribuer au développement du territoire.

• Intégrer le **cycle de vie** total d'un produit pour son appréciation et sa valorisation.

Dans cet engagement sociétal global, deux contributions effectives tiennent une place majeure dans les enjeux quotidiens du Crédit Agricole Provence Côte d'Azur, la contribution au développement local par nos achats, et le recours au Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA) :

• Améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs.

• Le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur est une entreprise régionale qui doit, en plus d'être proche de ses clients (développer la connaissance réciproque, mécanisme de médiation).

• Intégrer cette Politique Achats Responsables dans les dispositifs de gouvernance existants.

Notre Politique Achats s'inscrit dans une démarche engagée et responsable et se veut un vecteur mutuel de progrès, d'innovation et de performance. Elle définit les règles de conduite, individuelles et collectives, qui prévalent à la fonction de son territoire, être proche de ses fournisseurs en priorisant ses achats et en soutenant l'activité et le dynamisme économique local.

• Dans cette même orientation le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur s'est engagé depuis de nombreuses années dans ses appels d'offres à influer fortement sur l'**intégration du handicap dans l'entreprise**, en sollicitant systématiquement des entreprises adaptées et en confiant une part importante d'activité sur un spectre très large de prestations (Maintenance Multi Technique, Gestion de l'Archivage, Multi Service, tri du courrier, vaguemestre).

Cette Politique est le cadre référentiel de l'organisation Achats au sein de la Caisse Régionale en intégrant toutes les composantes économiques, éthiques, et réglementaires qui s'attachent à cette fonction.

2.4 - UNE BANQUE AU SERVICE DE L'ÉCONOMIE RÉELLE

En tant que Banque Régionale, le rôle du Crédit Agricole Provence Côte d'Azur est d'être **au service de l'économie réelle.** C'est pourquoi l'épargne qu'il collecte sur son territoire permet de financer le développement local. A fin 2019, les parts de marché d'encours Collecte s'établissent à 23,06%. Le ratio de solvabilité du Crédit Agricole Provence Côte d'Azur est **bien au-delà des minima règlementaires.** En 2019, il se chiffre à 24,02%. Il se mesure en rapportant les Capitaux Propres aux Crédits. Très concrètement, ce ratio détermine le niveau de Capitaux Propres dont une banque doit disposer pour pouvoir octroyer 100 euros de crédit. Comme l'essentiel du résultat est conservé, les capitaux propres sont en constante progression depuis 10 ans (2 264 millions d'euros en 2019). **Le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur renforce ainsi, année après année, sa capacité à servir le développement local.**

2.5 - CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES RELATIONS D'AFFAIRES SUR NOTRE TERRITOIRE

Attachés à notre territoire, nous nous engageons à faciliter les relations d'affaires sur notre territoire et ainsi accompagner le développement de l'économie locale via le soutien de la création d'entreprises.

En septembre 2018, le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur a lancé **les Cafés de la Création By PCA** pour faciliter l'accès à la création d'entreprise sur nos territoires.

L'objectif est de proposer aux porteurs de projet des entretiens personnalisés avec des experts et des partenaires.

Ils peuvent rencontrer à cette occasion nos partenaires : la **CCI, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat, Pôle Emploi, des Experts-comptables, des Avocats, le Réseau Initiative, un Assureur** et également un conseiller bancaire Crédit agricole, …

20 Cafés de la Création ont été organisés en 2019 et 578 porteurs de projets étaient présents. Fort de ce succès, le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur souhaite continuer à organiser ces Cafés de la Création en 2020 afin d'être présent de manière régulière sur l'ensemble des territoires des Alpes-Maritimes, du Var et des Alpes de Haute-Provence.

Les porteurs de projet peuvent découvrir les dates des évènements et s'inscrire sur le site **www.jesuisentrepreneur.fr/cafes-creation/**

2.6 - FAVORISER L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE DU TERRITOIRE

Le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur s'est doté en 2013 d'un **Fonds d'intervention en Capital Risque, CREAZUR**, filiale à 100% de la Caisse Régionale, dont la mission est d'accompagner par des prises de participation minoritaires, le développement de jeunes entreprises innovantes de son territoire.

L'année **2019 a été marquée par :**

- 18 participations en portefeuille
- 2 nouveaux investissements et 3 réinvestissements pour un total investi sur le territoire de 451 000 Euros
- 2,1Millions d'Euros investis depuis sa création
- 6 comités réunis
- 1 cession et 2 procédures collectives
- Un portefeuille de 16 participations dont 12 actives (4 en procédures collectives)

Coopérer pour innover

Porté par le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur, en partenariat avec la CCI Nice Côte d'Azur, et inauguré le 22 juin 2018, le Village by CA Provence Côte d'Azur a pour ambition de **contribuer au dynamisme de l'économie de son territoire par le soutien local à l'innovation.**

Le Village by CA est dédié à l'open innovation. C'est un lieu de rencontre des startups, PME, ETI, grands groupes, institutionnels … afin qu'ensemble ils coopèrent, innovent et se développent. Cette pépinière de 1600 m² qui peut accueillir jusqu'à 40 startups est un véritable **espace de coopération dédié au développement économique et à l'accompagnement de projets innovants** : les startups hébergées bénéficient de la proximité de grands partenaires et d'acteurs locaux de l'innovation avec qui elles peuvent très rapidement rentrer en contact.

Ces jeunes pousses partagent des espaces communs, des salles de réunion, un salon de réception VIP, un auditorium, une salle de créativité, un espace détente… **Un lieu de vie, d'animation et de partage**.

Les partenaires du Village s'engagent concrètement auprès des jeunes entrepreneurs. Ces entreprises représentatives de la variété des secteurs d'activité de notre territoire fournissent une aide directe à l'installation des **jeunes pousses** dans Le Village, participent à la sélection des start-ups, accompagnent les projets de développement grâce à leur expérience et à leurs expertises et, en retour sont placées dans une dynamique d'innovation permanente.

En 2019, le Le Village by Provence Côte d'Azur a connu une activité très soutenue avec :

- **40 candidatures**
- **2 comités de sélection**
- **27 startup accompagnées**
- **100% d'occupation des bureaux (50% openspace)**
- **110 emplois sur le territoire**
- **191 évènements**
- **5700 visiteurs**

2.7 - ÊTRE UN ACTEUR ÉCONOMIQUE MAJEUR SUR NOTRE TERRITOIRE

LA COMMISSION TERRITOIRE ET INVESTISSEMENTS

Cette Commission été constituée par le Conseil d'Administration de PCA en novembre 2011. Elle comprend sept membres titulaires et trois suppléants : un Président, ainsi que deux Administrateurs titulaires

par département et un suppléant par département (Administrateur ou Président de caisse locale). Elle tient au moins quatre réunions par an.

Dans le cadre des dispositions budgétaires fixées par le Conseil d'Administration en faveur des Commissions, elle dispose d'un budget annuel déterminé par le Conseil d'Administration. **Pour 2019, le montant effectivement distribué s'élève à 220 681 euros.**

Dans le cadre de son budget, la Commission Territoires et Investissements finance des actions à l'initiative de la Caisse Régionale ou des projets portés par des acteurs institutionnels du territoire de la Caisse Régionale via des demandes de partenariats, des demandes de subventions, ou des sollicitations ou contributions diverses.

A ce titre, elle est en relation étroite avec les Institutionnels, Chambres consulaires, Plateformes d'Initiatives Locales…

Elle assure donc au travers de ces relations :

• Un dispositif de remontées des **informations du terrain** (projets locaux, innovations, business émergents …) et accompagnements éventuels.

• Une contribution à la démarche de **Responsabilité Sociétale et Environnementale de la Caisse Régionale**.

Les principes d'intervention de cette commission sont les suivants :

Principe de Proximité :

Elle contribue à l'action et au rayonnement du Crédit Agricole Provence Côte d'Azur sur ses territoires en relais avec les Organisations Professionnelles départementales. Par le soutien à des organisations ou à des manifestations dont l'impact est du niveau départemental ou interdépartemental.

Principe de Continuité :

Elle veille à conjuguer son action en cohérence avec la politique de communication de la Caisse Régionale en privilégiant la dynamique coopérative et la valorisation de l'action collective.

LA FONDATION D'ENTREPRISE CRÉDIT AGRICOLE PROVENCE CÔTE D'AZUR

Notre Fondation, créée le 7 juillet 2008, intervient sur nos territoires depuis plus de 10 ans. L'objectif de la Fondation d'Entreprise Crédit Agricole Provence Côte d'Azur est d'apporter son soutien à toute action d'intérêt général sur nos territoires (Alpes de Haute-Provence, Alpes-Maritimes en Var) en contribuant :

• A l'esprit d'entreprendre, en favorisant notamment l'insertion et l'aide à la créativité économique;

• A l'intégration des jeunes adultes par l'emploi, l'éducation, la culture et le sport;
• A la sauvegarde et la préservation du patrimoine naturel, artistique, culturel local.

La Fondation soutient des projets proposés par des organismes à but non lucratif et/ou par des collectivités territoriales, dans le cadre de la réalisation d'actions, dans l'un ou l'autre des axes suivants :

- **Le développement durable**
- **Le vivre ensemble**
- **L'environnement**
- **Le patrimoine**

Depuis bientôt 12 ans, la Fondation a apporté son soutien à **160 projets pour 2,3 Millions d'Euros.** Dans 27 projets, elle a été accompagnée, suivant les thématiques, par la Fondation Crédit Agricole Pays de France et par la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement pour un montant global de plus de 600 000 euros.

Quelques projets emblématiques ont été soutenus par la Fondation depuis sa création :

• **Développement Durable** (visant les économies d'énergie, les projets en démarche RSE, et la sensibilisation-information)

- **PLASTIC ODYSSEY**, Dépolluer pour avancer, construction d'un navire pilote dont la propulsion sera réalisée à partir de déchets plastiques transformés par pyrolise en carburant.

- **Communauté de communes Alpes d'Azur** - création d'une exposition pédagogique "immersion dans les patrimoines de la réserve Naturelle régionale des Gorges de Daluis".

- **SOS Grand Bleu** : Formation de jeunes ambassadeurs sur la biodiversité du sanctuaire Pélagos à bord du bateau école.

fondation-capca.com

• **Vivre ensemble**

- **HH 83** (Habitat & Humanisme) - Eco Hameau solidaire St François à Draguignan : équipement mobilier, intégration des jeunes adultes par l'emploi, l'éducation, la culture et le sport, sauvegarde et préservation du patrimoine naturel, artistique, culturel local, logements sociaux.

- **GIAAPACA** (Groupement des Intellectuels Aveugles et Amblyopes) : Développement du braille scientifique en faveur des élèves handicapés visuels de la région PACA.

OPESS (Objectif Plus Economie Sociale et Solidaire) : Parcours sécurisés d'insertion professionnelle dans les métiers du sport et des loisirs.

• **Protection de l'environnement** (forêt, la biodiversité des rivières, de la mer et des espaces terrestres, …)

- **Bee'osphera :** Création d'un rucher de repeuplement espace expérimental et pédagogique de 20 000m² ouvert au public et intervention de personnes en réinsertion sociale, établissement(s) scolaire(s) et/ou de formation professionnelle.

- **Fond SPLP** - Sauvegarde des abeilles lors de la récolte des lavandes (mise en palce d'un chasse abeille sur les tracteurs lors de la récolte).

- **Surfrider Foundation Europe** - Ostreopsis Ovata, participation à l'étude et à la prévention de cette algue toxique

• **Sauvegarde du patrimoine**

- **Fondation Marguerite et Aime Maeght** : Participation à la restauration d'œuvres de l'artiste Joan Miro situées dans le Labyrinthe conçu par l'artiste.

- **Musée des Beaux-Arts de Draguignan** - Restauration et aménagements muséographiques du musée Municipal, dont une armure XVIème siècle (Duc de Montmorency), chef d'œuvre de la Renaissance.

- **Association Renouveau Campanaire Provençal** : Restauration et agrandissement du Carillon de Forcalquier.

L'année 2019 a été riche en évènements :

Un nouvel appel à projets a été lancé du 14 décembre 2018 au 30 avril 2019. **Plus de 200 projets ont été reçus, 16 ont été retenus** par le Conseil d'Administration de la Fondation et ont été soumis au vote des internautes et des Caisses Locales.

La remise des prix a eu lieu le 4 octobre 2019 au siège de Draguignan en présence des 16 lauréats parmi lesquels 4 d'entre eux ont reçu **le Prix du Public**

Prix du public de la catégorie ENVIRONNEMENT :

BEE'OSPHERA

Création d'un rucher de repeuplement.

Prix du public de la catégorie PATRIMOINE :

VIVE LA VIE AU VERNET

Restauration d'un apié historique et mise en place de ruches en faveur de l'abeille noire, native de la région.

Prix du public de la catégorie VIVRE ENSEMBLE :

GROUPEMENT DES INTELLECTUELS AVEUGLES ET AMBLYOPES PACA

Développement de manuels scientifiques en braille en faveur des élèves handicapés visuels de la région PACA.

Prix du public de la catégorie DÉVELOPPEMENT DURABLE :

MAISON DES SEMENCES PAYSANNES

Création d'une filière semencière maralpine pour permettre de les intégrer au cœur d'un système agricole et alimentaire durable afin de valoriser le terroir culinaire.

CHAPITRE 3

Être un employeur responsable

3.1 - UN RECRUTEMENT LOCAL ET DURABLE

Nos valeurs fondamentales et notre attachement à notre territoire, nous amènent, en toute logique, à mettre en œuvre une politique de recrutement et de promotion qui dépasse le simple respect de la réglementation sociale.

Ces engagements RH participent à la consolidation d'**une marque employeur reconnue**, qui garantit l'équité et promeut la **mixité et la diversité**. Pour ce faire, nous avons également au cours de l'année 2019 poursuivi l'organisation de nos propres Job Dating, en proximité dans les agences, pour être au plus près du territoire et des candidats. Nous avons d'autre part mis en place depuis l'automne **des sessions de recrutement « tout en un »**, qui permettent de valider le candidat le soir même, renforçant ainsi son expérience.

Notre démarche s'appuie sur 2 documents que sont l'accord sur l'égalité professionnelle et la note d'intention validée annuellement par notre Comité de Direction, qui fixe les orientations de notre politique RH.

La politique de recrutement de la Caisse Régionale est dynamique avec **plus de 1300 collaborateurs recrutés en 10 ans**. Elle est guidée par la volonté de favoriser l'intégration de salariés issus de ses territoires (90 % des collaborateurs recrutés en 2019 proviennent des Alpes-Maritimes, des Alpes de Haute-Provence et du Var).

En 2019, la Caisse Régionale a poursuivi son partenariat avec la start-up WIZBII, 1ère plateforme pour l'emploi des jeunes, en organisant un **Job Dating sur chacun de nos 3 territoires**. Cette initiative permet aux jeunes et à nos entreprises clientes de se rencontrer. Nous souhaitons ainsi **être utile sur nos territoires en devenant la Banque partenaire qui aide les jeunes à mettre le pied à l'étrier dans le monde du travail.**

Notre site de recrutement donne également la possibilité aux candidats d'accéder aux différents métiers, de poster et de suivre leur candidature en ligne et de consulter des témoignages vidéos de collaborateurs. Réel vecteur de différenciation, l'ancrage de cette politique RH se traduit au travers des différents profils recrutés **(167 collaborateurs embauchés en 2019)**, dont 29% de Bac + 2, 35% de Bac +3 et 32% de Bac +4 et Bac +5. Face à l'évolution de nos métiers, cette diversité vise avant tout à recruter des talents et des personnalités.

3.2- UNE ENTREPRISE OUVERTE À L'APPRENTISSAGE ET À L'ACCUEIL DES STAGIAIRES

Notre politique RH s'appuie également très largement sur les ressorts de l'alternance. Ce dispositif moderne mêlant formation et pré-recrutement permet à la fois d'apprendre en continu le métier à de nouveaux talents tout en vérifiant avec eux, en situation réelle, leur appétence et leur potentiel de développement dans les métiers de la Banque.

C'est ainsi que, s'appuyant sur les structures du Groupe Crédit Agricole et notamment notre propre **Institut de Formation du Crédit Agricole (IFCAM)**, nous répartissons chaque année une centaine d'alternants (également répartis entre contrats d'apprentissage et contrats de professionnalisation) sur l'ensemble des agences de notre territoire. Nos partenariats principaux en la matière sont établis avec les IUT de Nice et Toulon et le CCIT des Alpes de Haute Provence.

Le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur soutient également financièrement la formation et l'insertion professionnelle sur son territoire **en versant 795 118 € au titre de la Taxe d'Apprentissage 2019**, faisant ainsi de notre Banque une des entreprises les plus contributrices sur notre territoire. Ce soutien important permet de financer les actions de 3 Centres de formation et de près d'une vingtaine d'établissements des départements des Alpes-Maritimes, du Var et des Alpes de Haute Provence, qui sont centrés sur l'innovation, **les filières d'excellence, les filières agricoles, mais également des établissements sportifs.**

3.3 - UN INVESTISSEMENT EN FORMATION IMPORTANT ET PERMANENT

Pour donner les moyens à nos collaborateurs d'être acteurs de leurs projets professionnels, nous élaborons chaque année un plan de **développement des compétences** qui accompagne la mise en œuvre opérationnelle des actions de notre **Projet d'Entreprise** en donnant du sens aux évolutions attendues. Il est également le moyen donné aux collaborateurs de maintenir et développer leurs compétences professionnelles et concrétise en cela les engagements de promotion interne de la Caisse régionale, comme mode prioritaire afin de pourvoir ses emplois. Ce plan s'inscrit pleinement dans notre politique RH de Banque Coopérative aux valeurs mutualistes.

L'investissement formation important de la Caisse régionale traduit la **volonté d'apporter plus de professionnalisme et d'expertise à nos collaborateurs, au service de la qualité de**

conseil prodiguée à nos clients, conformément à nos engagements. Véritable acteur de son évolution professionnelle, chaque collaborateur du Crédit Agricole Provence Côte d'Azur a capacité à se projeter sur des métiers de qualification supérieure ou bénéficier d'une reconnaissance de l'évolution de son expertise dans la réalisation de son métier.

En 2019, c'est environ 38% de nos effectifs (715 collaborateurs promus, et 184 collaborateurs avec une évolution en expertise) qui bénéficient de ces dispositifs de promotions.
Ainsi, depuis plusieurs années, le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur consacre 6% de sa masse salariale à la formation professionnelle, soit plus de 6 fois le minimum légal. En 2019, près de **90 000 heures de formation** ont été dispensées, permettant aux collaborateurs d'assurer la qualité de conseil attendue et de mettre à niveau leurs connaissances. Ce sont ainsi plus de 2,4 Millions d'euros qui ont été consacrés à la formation professionnelle.

L'ECOLE DE LA RELATION

En 2019 nous avons **recruté et formé pendant 7 mois les futurs collaborateurs de nos agences**, à travers un cursus de qualité, l'Ecole de la Relation, qui leur permet d'être ambassadeurs de notre modèle de distribution (100% humain et 100% Digital), d'être compétents, opérationnels et efficaces sur tous les canaux et en capacité d'être les interlocuteurs privilégiés d'une liste de clients. Ce cursus, qui démontre notre investissement en matière de formation et renforce notre attractivité sur notre Territoire, est dorénavant notre nouveau mode de recrutement pour les collaborateurs qui travaillent en agence.

L'école de la relation constitue ainsi aujourd'hui **notre principal mode d'intégration des nouveaux embauchés**, avec 5 promotions au cours de l'année 2019, soit une soixantaine de collaborateurs.
Conforme aux récentes évolutions de la Loi Avenir, cette approche permet de rendre chacun véritablement décisionnaire de l'orientation donnée à son parcours professionnel.

3.4 - DES SALARIÉS ASSOCIÉS AUX ORIENTATIONS ET RÉSULTATS DE L'ENTREPRISE

Les salariés sont associés aux résultats financiers de l'Entreprise au travers de la Participation et de l'Intéressement. Pour l'année 2019, cela représente un budget de **16,7 millions d'euros soit 16 % du résultat net.** De nombreux fonds ESR (Epargne Salariale et Retraite) sont mis à disposition des salariés dans le cadre de l'épargne salariale.

Le fonds Amundi Label Equilibre Solidaire ESR a reçu le label Finansol qui distingue les produits d'épargne répondant à des critères de solidarité et de transparence.

Ce FCPE (Fonds Commun de Placement d'Entreprise) multi-entreprises combine les deux approches ISR (Investissement Socialement Responsable) et Solidaire. Il est investi de façon équilibrée entre supports actions et taux de pays de la zone euro, sélectionnés dans un univers de valeurs socialement responsables, c'est-à-dire répondant à des critères environnementaux, sociétaux et de gouvernance d'entreprise. Il détient entre 5 et 10% de titres solidaires (sociétés favorisant l'emploi et l'insertion sociale).

3.5 - UN PACTE SOCIAL QUI PROMEUT LA DIVERSITÉ

Depuis plus de 15 ans, le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur souhaite donner une place essentielle à la parité Homme/Femme au sein de son processus de recrutement et de promotion et porte une attention particulière à l'évolution et à l'amélioration des différents indicateurs de l'index de **mixité** (88/100 en 2019).

Pour renforcer cette dynamique, nous avons mis en place début 2019 **un groupe de travail Mixité**, composé de Femmes et d'Hommes, pour ancrer durablement une démarche volontariste, sans discrimination positive, qui doit irriguer la politique RH de notre Caisse Régionale, qu'il s'agisse de la détection des potentiels, de l'accompagnement, de la montée en compétences ou encore de la rémunération. Un questionnaire interne a été adressé à l'ensemble des collaborateurs de notre Caisse Régionale pour mesurer l'appropriation des enjeux de la Mixité, qualifier les freins et identifier les axes de travail et les prioriser.

Ces réflexions nous ont permis de construire **un plan d'actions qui sera décliné en 2020** au travers d'un programme de mentorat, de l'organisation d'ateliers de développement personnel ou encore de la mise en place de formations dédiées. Nous pouvons nous appuyer sur l'engagement fort de notre Direction Générale et du Conseil d'Administration, qui portent cette démarche et qui ont lancé ce dispositif avec une communication relayée à l'ensemble des collaborateurs au travers de vidéos.

Une autre démarche qui nous tient à cœur, c'est la signature d'un nouveau partenariat en 2019 avec l'**Agence Pour l'Education Par le Sport (APELS)**, qui est une association Loi 1901 qui accompagne depuis près de 20 ans les initiatives locales qui ont pour objectif de favoriser l'insertion sociale et professionnelle des jeunes. Elle a créé un programme, baptisé « Déclics Sportifs », qui a vocation à sélectionner, former, accompagner, insérer les jeunes par le sport et ainsi construire une société innovante, enrichie de sa diversité.

Lancée avec LCL Méditerranée et le CPFB (Centre de Formation de la Profession Bancaire) le 16 décembre 2019, cette **deuxième promotion**, après celle de 2017, nous permettra d'intégrer dans nos agences, 6 jeunes sportifs que nous formerons aux métiers de la Banque et qui seront affectés dans des agences de proximité pendant une durée de 12 mois, avec l'objectif de pouvoir ensuite les titulariser. Ils seront accompagnés par des tuteurs et des parrains. Nous sommes très heureux d'apporter notre soutien à l'Apels et de nous engager avec elle dans un programme d'envergure qui favorise l'insertion professionnelle des jeunes.

Nous participons également à l'équilibre vie professionnelle et vie familiale, en permettant à tous ceux qui le souhaitent de **travailler à temps partiel.** Le nombre de collaborateurs travaillant à temps partiel a ainsi progressé de 35% en 10 ans. Il faut préciser qu'au Crédit Agricole

Provence Côte d'Azur, le temps partiel est uniquement mis en œuvre à l'initiative du salarié. Au total, ce sont **294 collaborateurs** qui ont choisi de travailler à temps partiel en 2019.

Une attention particulière est également portée à **l'emploi des personnes handicapées**. En 2019, 109 travailleurs handicapés œuvrent au sein de la Caisse Régionale. Depuis 2006, le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur s'est engagé en faveur de l'intégration et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap et s'est doté d'une structure dédiée **HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole).** Nous avons également mis en place depuis plusieurs années un Correspondant Handicap au sein de notre Caisse Régionale pour favoriser l'intégration et l'accompagnement des salariés en situation de handicap. Des actions phares ont été menées comme l'aménagement de locaux, l'achat de véhicules adaptés, la réalisation de différents travaux par les **Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT)**, la participation à la semaine européenne du handicap et d'autres actions spécifiques. C'est ainsi qu'entre 2012 et 2019, **le taux d'emploi de travailleurs handicapés est passé de 3,7 % à 7,3 %**. En 2019, nous avons signé un contrat de prestation avec **DSI Méditerranée,** une Entreprise Adaptée, afin de pouvoir favoriser l'intégration dans nos agences de collaborateurs de cette Entreprise, en situation de handicap, sur le métier de Conseiller d'Accueil Itinérant. L'accompagnement renforcé et individualisé des salariés de DSI Méditerranée, leur permet d'acquérir des compétences bancaires, de renforcer leur expérience professionnelle et de pouvoir envisager, à l'issue d'une période d'un an, un recrutement en CDI au sein de notre Caisse Régionale.

La Caisse Régionale Provence Côte d'Azur est fortement engagée en faveur de l'intégration et du maintien dans l'emploi des personnes handicapées en se dotant également :
- d'un diplôme universitaire d'assistant clientèle (depuis 2008, 107 personnes ont suivi cette formation).
- d'une structure dédiée HECA (Handicap et Emploi au Crédit agricole) en liaison avec la Fédération Nationale du Crédit Agricole avec notamment des réunions périodiques des correspondants HECA des Caisses Régionales et entités associées,
- de réunions périodiques de coordination HECA au sein de la Caisse Régionale Provence Côte d'Azur avec les médecins du travail référents, assistantes sociales et membres de la RH.

3.6 - UNE ATTENTION PARTICULIÈRE PORTÉE À LA PROTECTION ET LA SANTÉ DES SALARIÉS

Une structure innovante **«Prévention et Santé au Travail»** permet de coordonner les actions de la Caisse Régionale avec les différents partenaires : assistantes sociales, médecins du travail, conseillers en prévention de la MSA, professionnels du soutien psychologique, membres

de la DRH. Chaque trimestre, des réunions avec l'ensemble de ces interlocuteurs sont organisées pour échanger et partager sur les conditions de travail.

La santé des Salariés fait l'objet de suivis réguliers avec le service de **médecine au travail**, avec un suivi périodique au sein de la DRH pour en assurer l'efficacité.

La mise en place d'une **Cellule d'Ecoute Psychologique** permet d'accompagner les salariés qui le souhaitent.
Depuis 2014, cette prestation a été confiée à une Association locale d'Aide aux Victimes, l'**Association Montjoye**, dont la compétence et la réactivité sont à la hauteur des enjeux.

Une attention particulière est toujours portée à la prévention et à la **gestion des incivilités** émanant du public et de la clientèle et à l'accompagnement des salariés qui en sont victimes.
Au niveau national, ce sujet a été abordé de manière déterminée et pragmatique. Un accord national a été signé fin 2015 et a été décliné dans les Caisses Régionales.
Dans le cadre de la gestion des incivilités, un dispositif complet a été mis en place.
Depuis 2013, près de 650 collaborateurs occupant essentiellement des postes de front office ont été formés ainsi que 290 managers.
Une formation en ligne E-learning **« Incivilités et comportements agressifs »** est disponible pour tout CDD ou ATE intégrant les réseaux et tout salarié le souhaitant.

Procédure spécifique en cas d'agression grave

En 2017, face aux dernières agressions graves, nous avons décidé de renforcer la procédure existante de gestion des incivilités dans le but d'améliorer les dispositifs d'assistance aux collaborateurs victimes d'incivilités graves et de protéger tous les collaborateurs.
Une démarche d'optimisation de l'accompagnement de la reprise d'activité suite à un arrêt maladie de longue durée a été initiée. Elle s'inscrit dans le cadre de l'accord sur les conditions de travail (24/07/2015) et rejoint le plan Santé Sécurité au Travail de la MSA 2016-2020 dont le maintien dans l'emploi est un axe majeur. Dans la continuité des années précédentes, nous avons poursuivi notre dynamique d'accompagnement, en réalisant plus de 106 aménagements de poste en collaboration avec la Médecine du Travail.

3.7 - UN DIALOGUE SOCIAL STRUCTURÉ

La politique sociale du Crédit Agricole Provence Côte d'Azur s'appuie sur **un socle conventionnel dense**, constitué d'une convention collective nationale, de nombreux accords de branche et d'accords d'Entreprise.

De nombreux échanges sont organisés également sur des sujets tels que l'égalité professionnelle, l'épargne salariale, le fonctionnement des instances représentatives du personnel ou encore la formation professionnelle. 82 réunions se sont tenues entre les représentants

du personnel et la Direction sur l'année, volumétrie importante qui s'explique notamment par la multitude des projets menés par la Caisse Régionale, par l'importance des investissements et des travaux réalisés au niveau des agences et des sites, et par la **dynamique de négociation.**

3.8 - UNE ENTREPRISE MULTI-GÉNÉRATIONNELLE

Comme chaque année, retraités, médaillés et diplômés (du Bachelor, de l'ITB et du Badge Manager) se retrouvent dans le Var et dans les Alpes-Maritimes. **La 7ème édition de ces retrouvailles annuelles, qui a réuni 160 collaborateurs sur deux journées, est l'occasion de renforcer les liens d'appartenance au Groupe et dynamiser les relations intergénérationnelles** au sein de la Caisse Régionale Provence Côte d'Azur. Féliciter les diplômés, remettre des médailles d'honneur et enfin remercier les retraités partis dans l'année autour de rencontres conviviales sont les maîtres mots, et l'objectif est de faire partager les expériences et les parcours de chacun, pour mieux nous projeter dans l'avenir.

CHAPITRE 4

Notre modèle coopératif au service du bien commun

4.1 - UNE ORGANISATION MUTUALISTE INÉGALÉE

UNE GOUVERNANCE DÉMOCRATIQUE ET DES VALEURS QUI PLACENT L'HOMME AU CŒUR DE L'ACTION

Les principes coopératifs et mutualistes du Crédit Agricole lui confèrent une gouvernance toute particulière puisque ses sociétaires sont **associés au destin de leur banque.** À tous les échelons de son organisation, des représentants des sociétaires participent aux orientations qui sont prises. Cette organisation spécifique permet la conjugaison de la **structure mutualiste**, de la structure bancaire et une complémentarité des regards : celui de l'élu qui a reçu un mandat de représentant des sociétaires, porteur des attentes du territoire, et celui du professionnel de la banque qui a reçu la formation et les agréments nécessaires pour exercer son métier. Cette complémentarité est reproduite à chaque niveau de l'organisation. Les administrateurs de Caisse locale élisent leur Président qui élit, avec ses pairs, les administrateurs de la Caisse Régionale.

UNE STRUCTURE PROFONDÉMENT COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

Au Crédit Agricole Provence Côte d'Azur, le sociétaire s'engage aux côtés de sa banque. Au 31 décembre 2019, **487 173 sociétaires constituent le socle de son organisation coopérative et mutualiste.** En détenant une partie du capital social, le sociétaire s'implique dans la vie de l'entreprise selon le principe mutualiste et démocratique **« 1 Homme = 1 Voix »** quel que soit le montant du capital souscrit. C'est la traduction de la primauté de l'Homme sur le capital. Les valeurs mutualistes partagées sont garantes de l'équilibre de l'ensemble : proximité, responsabilité, solidarité.

LES CAISSES LOCALES

Les **51 Caisses Locales** du Crédit Agricole Provence Côte d'Azur regroupent l'ensemble des sociétaires du territoire. Elles sont animées par un Conseil d'Administration.

Elus pour 3 ans, **les administrateurs** sont un trait d'union entre les sociétaires, les clients et la Caisse Locale. Relais d'information, ils sont à

l'écoute de leur environnement. Ils assurent la remontée d'informations auprès de la Caisse Régionale, sur la vie locale ou encore sur les projets économiques.

En 2019, 46 nouveaux administrateurs ont rejoint les conseils d'administration. Un sociétaire est plus qu'un client : c'est un coopérateur.

A la fois utilisateur des services bancaires et détenteur de parts sociales de sa Caisse Locale, il partage les valeurs mutualistes de sa Banque : **proximité, responsabilité, solidarité**. L'Administrateur de Caisse Locale est un sociétaire qui a proposé et expliqué sa candidature auprès du Président de sa Caisse Locale.

Détail de la composition de notre organisation mutualiste :

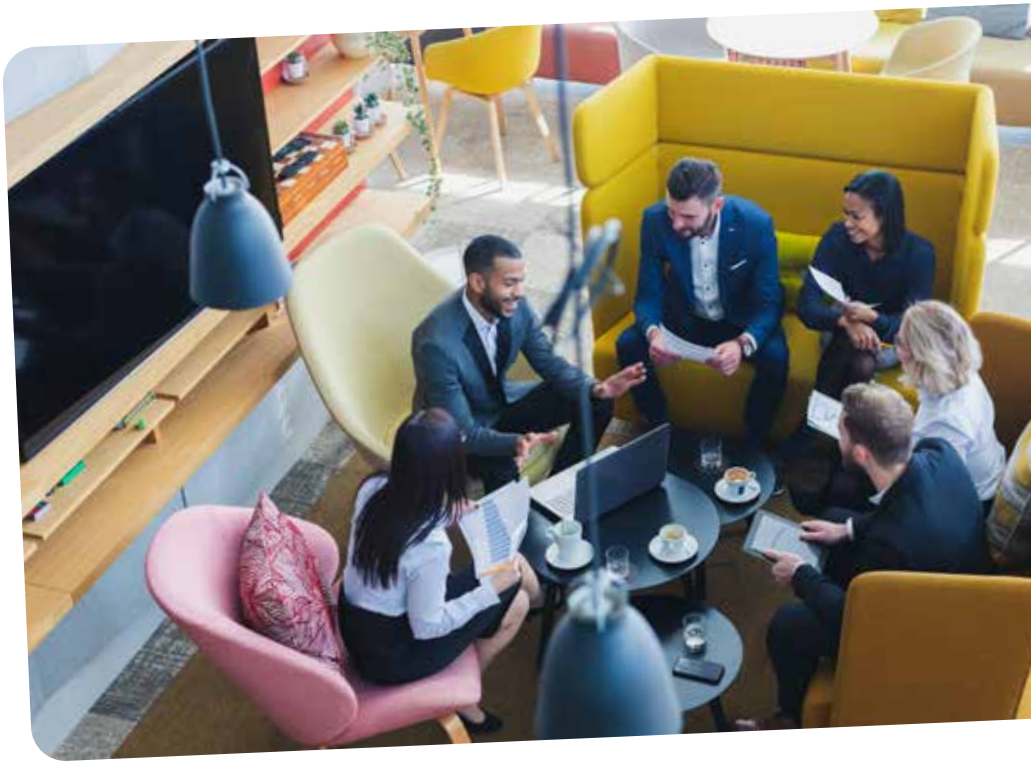
Le Conseil d'Administration (18 membres)
La Commission Gouvernance et Sociétariat (7 membres)
La Commission Territoire et Investissements (7 membres)
Le Comité Risques PCA (7 membres)
Le Comité des Nominations (7 membres)

LA FORMATION DES ADMINISTRATEURS EST UN ÉLÉMENT ESSENTIEL

La formation des membres du Conseil d'Administration s'inscrit dans une démarche permanente et nécessaire eu égard aux dispositions règlementaires.

FORMATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

En 2019, les 18 membres du Conseil ont suivi **3 formations en présentiel** : « Les évolutions règlementaires récentes », « Situation économique et financière » et « Le risque corporate pour une entreprise » et **1 formation en e-learning** en 5 volets : « Fondements coopératifs et mutualistes », « Connaissance du Crédit Agricole », « Les médias sociaux », « Les bases de la cyber sécurité » et « Digitall ».



4.2 - UNE IMPLICATION DES SOCIÉTAIRES SOUTENUE

LES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES DE CAISSES LOCALES, LE TEMPS DE L'ÉCOUTE ET DU DIALOGUE

Les Assemblées Générales sont **un temps fort de la vie de l'entreprise**. Ce rendez-vous est aussi et surtout un espace d'échanges et d'écoute que toute l'entreprise ouvre chaque année à l'ensemble de ses sociétaires. En y participant, ils ont la possibilité d'être informés directement sur l'actualité de leur banque, de son implication sur son territoire, de dialoguer avec ses dirigeants et de prendre part aux décisions selon le principe équitable **« un Homme, une Voix ».**

En 2019, 456 955 sociétaires ont été invités à participer aux Assemblées Générales de Caisses Locales qui se sont tenues du 2 au 24 mars dans les départements des Alpes-Maritimes, des Alpes de Haute-Provence et du Var. **5 984 sociétaires ont participé** aux Assemblées Générales suivies des réunions d'information dont le thème d'échange était : « Sécurité des Moyens de Paiement ». 2019 a amplifié l'innovation au service des sociétaires avec l'organisation par les Caisses Locales de rencontres sur différentes thématiques.

NOS ENGAGEMENTS envers nos sociétaires :

1/ AVOIR DES SOLUTIONS ET DES SERVICES RÉSERVÉS AUX SOCIÉTAIRES par notre offre : carte sociétaire, compte sur livret sociétaire avec le mécanisme des Tookets, le DAT sociétaire, le Nouveau Coup de Pouce Mutualiste, avec des avantages tarifaires liés à la reconnaissance de la fidélité.

2/ DÉLIVRER UNE INFORMATION DÉDIÉE AUX SOCIÉTAIRES par des actions témoignant de notre engagement au cœur des territoires : le site de la Fondation, la page Facebook, twitter.

3/ SOLLICITER L'AVIS DES SOCIÉTAIRES, pour contribuer à l'adéquation la plus adaptée entre les solutions et services proposés et leurs besoins.

4/ FAIRE PARTICIPER LES SOCIÉTAIRES AUX GRANDES DÉCISIONS DE L'ENTREPRISE, en élisant les administrateurs de la Banque – qui sont les représentants élus parmi les sociétaires, et en apportant leur vote sur les projets locaux dans les territoires.

5/ INFORMER LES SOCIÉTAIRES SUR LA GESTION, LES RÉSULTATS ET LES ORIENTATIONS du Crédit Agricole Provence Côte d'Azur : au cours des Assemblées Générales annuelles, par le site internet et au travers du rapport annuel du Pacte Coopératif et Territorial, les informations utiles sont disponibles.

6/ PERMETTRE AUX SOCIÉTAIRES DE RENCONTRER LES DIRIGEANTS de la Caisse Régionale : les Assemblées Générales sont ce lieu de rencontre, favorisant ainsi des temps essentiels d'échanges.

4.3 - LES CAISSES LOCALES EN APPUI DES INITIATIVES DE PROXIMITÉ

La Caisse Régionale soutient, chaque année, **plus de 1 000 projets d'intérêt local pour un montant global de près d'un million d'euros**. Les projets retenus sont la traduction concrète des valeurs mutualistes du Crédit Agricole dans tous les domaines : l'insertion économique, l'aide aux jeunes en difficulté, le logement, le patrimoine, l'environnement, etc.

Le principe des **tookets**, monnaie associative et solidaire, permet de soutenir des projets pour le territoire :
1/ Les Tookets sont attribués gratuitement par le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur.
2/ Les clients sociétaires les distribuent aux associations sélectionnées par les Caisses Locales.
3/ Les Tookets reçus par les associations sont transformés en euros par le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur. En 2019, 16 427 euros ont été distribués à des associations.

4.4 - UN ACCOMPAGNEMENT ATTENTIF DES PERSONNES FRAGILISÉES

Le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur aspire à se différencier des autres établissements bancaires en assurant une relation durable, de confiance et de proximité avec ses clients. Cet engagement implique nécessairement de soutenir ses clients dans toutes les étapes de la vie, y compris dans les moments difficiles.

Ainsi, notre Caisse Régionale accompagne ses clients en difficulté au travers de 3 dispositifs :
• Un dispositif dit "général" complété par les dispositifs réglementaires existants (un dispositif "client fragile" et un dispositif "Borloo")
• Un dispositif mutualiste spécifique (le nouveau coup de pouce Mutualiste)
• Un dispositif d'accompagnement en appui d'une association "Point Passerelle du Crédit Agricole PCA".

Le dispositif Borloo : microcrédit personnalisé accompagné
Le microcrédit personnel accompagné finance les projets personnels des particuliers n'entrant pas dans les critères de solvabilité des banques. Il se destine donc aux emprunteurs exclus du financement bancaire et disposant d'un accompagnement social.
Le montant octroyé ne peut pas excéder 5000 euros, les mensualités sont constantes sur une durée maximum de 60 mois. Aucun frais de dossier n'est facturé.
Ce prêt est cautionné à hauteur de 50% pour la CDC (Caisse des Dépôts et Consignations)

Le microcrédit a pour objectif de financer des projets d'insertion, de retour à l'emploi ou projets améliorant la situation personnelle de l'emprunteur (achat ou réparation de véhicule, frais liés à l'entrée dans un logement, équipement, formation, frais de santé…)

Le nouveau Coup de Pouce est un crédit exclusivement réservé aux Clients Particuliers Sociétaires depuis plus d'un an et garanti à première demande par la Caisse Locale décisionnaire, à hauteur de 50 % du capital restant dû.
Ce n'est ni un droit pour les Sociétaires victimes d'un accident de la vie, ni une obligation pour la Caisse Locale, mais un outil d'accompagnement possible, à côté du dispositif général.
Il finance des dépenses personnelles non affectées d'un montant compris entre 500 et 3000 euros.
Durée d'amortissement : de 3 à 36 mois avec un différé d'amortissement (total ou partiel) possible de 1 à 17 mois.

Point Passerelle

Le dispositif Point Passerelle propose aux clients du Crédit Agricole PCA subissant un accident de la vie (divorce, séparation, décès d'un proche, perte d'emploi…) un **système d'accompagnement complet à la fois bancaire, financier, social et humain**, relayé par un réseau de bénévoles, d'administrateurs et de collaborateurs du Crédit Agricole en fonction ou à la retraite. L'approche des Points Passerelle est centrée sur **l'accueil, l'écoute, la médiation et la recherche de solutions** bancaires et non bancaires pour les bénéficiaires, clients du Crédit Agricole. Il peut s'agir de simples actions sur les comptes, une facturation réduite, la rétrocession de frais, l'octroi d'un crédit solidaire, la médiation auprès de créanciers dans le domaine des impôts, de l'énergie, de la santé, de restructuration de dettes, ou de solutions financières spécifiquement conçues pour les publics fragiles.

Le Point Passerelle propose aussi un accompagnement social qui s'appuie sur de nombreux partenariats noués avec les acteurs locaux et nationaux de l'Emploi, du Logement, de la Santé, de la Mobilité, de l'Energie, ainsi que dans la gestion budgétaire. Il existe **un référent Passerelle dans chaque Agence de notre Caisse Régionale.**

Un premier lieu d'accueil a été ouvert en octobre 2018 à Toulon et l'ensemble du territoire PCA sera couvert en 2020.

En tant qu'acteur responsable et engagé, PCA met en œuvre des mesures concrètes pour **soutenir le quotidien des habitants de notre territoire.**

Suite à la mise en place de nouvelles mesures début 2019, conformément aux engagements pris par les établissements financiers auprès du Président de la République, nous avons mis en place des mesures pour nos clients en situation de fragilité financière
Le **Compte à Composer Budget protégé** est en effet l'offre dédiée du Crédit Agricole destinée à la clientèle en situation de fragilité financière, conformément à la réglementation en vigueur. Elle existe depuis 2011.

Le tarif de l'offre est passé de 2 € à 1 € par mois depuis le 01/01/2019. Ce tarif très compétitif témoigne de la volonté du Crédit Agricole Provence Côte d'Azur de faire bénéficier à ces clients d'un tarif

très inférieur au tarif réglementaire de 3 € (Décret n° 2014-738 du 30 juin 2014 relatif à l'offre spécifique de nature à limiter les frais en cas d'incident : L'offre spécifique est proposée pour un tarif ne pouvant dépasser trois euros par mois. Ce montant est revalorisé annuellement en fonction de l'indice INSEE des prix à la consommation hors tabac).

L'offre s'accompagne d'**avantages supplémentaires** par rapport au contenu de l'offre régie par le décret d'application : Des services d'information par SMS gratuit, plafonnement des frais de dysfonctionnement plus généreux que la réglementation en vigueur.

Un **rendez-vous annuel est proposé à nos clients fragiles** afin de faire un état des lieux de la situation une fois par an (à date anniversaire de la souscription du CAC Budget Protégé).

Pour les clients non équipés du CAC Budget Protégé et répondant aux critères de la fragilité financière : Mise en place automatique d'**un plafond à 25 € par mois sur plusieurs frais de dysfonctionnement** (depuis le 01/02/2019).

4.5 - AMÉLIORER L'ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS DES POPULATIONS HANDICAPÉES

L'Agenda d'Accessibilité Programmée (l'Ad'AP), relatif aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR), s'adresse aux Maîtres d'Ouvrage et aux exploitants d'établissements recevant du public (ERP), qui décident de réaliser ou poursuivre des travaux de mise en accessibilité après le 1er janvier 2015.

Le projet d'Ad'AP a été déposé en préfecture le 27 septembre 2015 avec un planning sur 6 ans. A ce jour, sur les 226 points de vente (agences du réseau de proximité et réseaux spécialisés), 113 agences sont en conformité. Et notre Caisse Régionale poursuit ses efforts afin d'améliorer sur l'ensemble de ses points d'accueil l'aménagement en termes d'accessibilité.

CHAPITRE 5

Réduire notre impact environnemental

5.1 - UNE GAMME DE PRODUITS CONCOURANT À LA RSE

Notre Caisse Régionale, soucieuse de satisfaire la volonté de nos clients de soutenir des projets riches de sens qui concourent au développement durable des territoires, propose une gamme de produits qui répondent à ces attentes.

OFFRE VERTE, UNE GAMME DE PRÊTS VERTS

Mi-juin 2019, le Crédit Agricole a mis en place au niveau national un dispositif de transition énergétique : les **« crédits conso verts ».**

Véhicules neufs et d'occasion :

- Véhicules thermiques, hydrogènes avec émission CO^2<117 g/km.
- Véhicules hybrides ou électriques, E85 Flexfuel d'origine (bioéthanol d'origine).
- Vélos ou 2 roues électriques.
- Véhicules électriques individuels. (overboard, trottinettes…) Sont exclus les véhicules diesel d'occasion.

Travaux dans résidence principale, secondaire et locative :

-L'isolation des parois opaques.

-L'isolation des parois vitrées.

-Les systèmes de chauffage et de production d'eau chaude

-Les chaudières hautes performances et systèmes thermodynamiques.

-Les systèmes de chauffage et de production d'eau chaude fonctionnant grâce à des énergies renouvelables.

Au total sur l'année 2019 : il y a donc eu 1 388 prêts verts pour 17 438 210 euros à PCA

Calculéo :

Un **simulateur gratuit** en ligne destiné aux particuliers afin obtenir des informations pour leurs projets d'économie d'énergie. Ce logiciel est un simulateur, qui permet de recenser, de manière non exhaustive, les aides, **subventions et crédits d'impôt** auxquels un particulier semble éligible, en raison de sa situation, notamment fiscale et en raison des travaux qu'il envisage d'effectuer pour améliorer la performance énergétique de son logement. Calculéo tient compte des aides nationales, locales et régionales. Il est accessible sur la vitrine internet de notre Caisse régionale.

Le Contrat Solidaire

Assurance vie en unités de compte* , assuré par notre filiale Predica qui a la particularité de proposer uniquement des supports d'investissement solidaire.

Un **contrat 100% solidaire dans toutes ses composantes** : le contrat se compose d'un actif solidaire et de 7 supports unités de compte*

solidaires investies sur les thématiques du logement, de l'emploi, de la santé, de l'environnement et de la solidarité internationale.
Ces investissements permettent de financer des entreprises solidaires

porteuses de projets novateurs implantées sur tous les territoires. Leur mission est d'améliorer le quotidien des personnes en difficulté à toutes les étapes de la vie.

(*) Les montants investis sur les supports en unités de compte présentent un risque de perte en capital.

Nouveauté avec le lancement de l'offre Reboisement en juin 2019 : Le Crédit Agricole Assurances, 1er assureur des forêts, s'associe à pour agir en en faveur du reboisement en France, en associant la souscription de certains contrats d'assurance vie (dont le contrat solidaire) ou de prévoyance à la plantation d'un arbre dans certaines régions françaises.
Une forêt de notre territoire est concernée par le dispositif dans les Gorges du Verdon : restauration d'un écosystème dégradé suite à une tempête.

La commercialisation de l'OPC Amundi Valeurs Durables

L'objectif du fonds est de participer à l'évolution des marchés actions européens en sélectionnant des valeurs dont l'activité est liée au développement durable et principalement à l'Environnement, tout en tenant compte de critères ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance d'entreprise) dans le processus de sélection de l'analyse des titres du fonds.
A ce titre, le fonds ne sélectionne que des entreprises qui répondent dès maintenant aux enjeux environnementaux futurs en réalisant une partie significative de leur chiffre d'affaires dans le **développement des technologies vertes**. Il s'agit notamment de toute activité (technologie, service,...) visant à améliorer :

- L'efficacité énergétique (distribution électrique, éclairage...) La gestion de l'eau (traitement, distribution...)
- La gestion des déchets (traitement, recyclage...)

Et développer les énergies renouvelables (solaire, éolien, géothermie...)
Par ailleurs, le fonds exclut de l'ensemble de son univers d'investissement, les énergies fossiles ou nucléaires.
Ce fonds est disponible dans les enveloppes Compte Titres Ordinaire, Plan d'Epargne en Actions ou dans les contrats d'assurance Vie éligibles.
Un Document d'Information Clé (DIC) est à la disposition de l'investisseur pour plus de détails relatifs à la politique et à l'objectif d'investissement.

Les prêts environnement

La Caisse Régionale propose une large offre de prêts destinée à financer les **investissements environnementaux** sur tous les marchés (particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises et collectivités

publiques). Pour les particuliers, elle distribue les **éco-prêts à taux zéro** résultant des dispositions de la loi Grenelle de l'environnement. Sur les autres marchés, elle finance les investissements des énergies renouvelables (photovoltaïque, éolien, méthanisation, biomasse, solaire thermique,...).

Le Livret de Développement Durable

Cette solution d'épargne pour les Particuliers permet le financement du logement social, des travaux d'économie d'énergie et des investissements des Petites et Moyennes Entreprises (PME). En 2019, les encours du Livret Développement Durable s'élèvent à 1 020 747 000 €.

Le Livret Sociétaire

A fin 2014, ce livret représentait un encours de 287,4 millions d'euros réinvestis dans le financement local. A fin 2015, le livret sociétaire représentait un encours de 318 millions d'euros, témoignant de l'intérêt des sociétaires à ce que l'épargne locale finance l'économie locale. A fin 2018, ce livret représentait un encours de 225,2 millions d'euros. Cette diminution s'explique par la baisse du rendement du livret sociétaire depuis 2016, la stabilité des livrets réglementés (système des vases communicants), et le transfert de l'épargne de précaution vers des supports Moyen Long Terme (Plan Epargne Logement, Assurance vie...).

5.2 - UNE SENSIBILISATION DE TOUS LES ACTEURS AUX BONNES PRATIQUES

Face aux défis soulevés par la lutte contre le réchauffement climatique et la transition énergétique, le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur a pris la mesure de l'urgence écologique (réduction des émissions de gaz à effets de serre, de la consommation énergétique, nouvelle construction aux normes BBS ...)

Objectif Zéro Plastique à PCA

Toujours dans une démarche d'améliorer de notre empreinte environnementale, la Caisse Régionale a lancé en 2019 le projet Zéro Plastique à PCA. Il s'est concrétisé par la remise d'**un « mug » fabriqué à Vallauris** par une entreprise locale à l'ensemble des collaborateurs de notre Caisse Régionale.

Cette action permet d'**économiser 200 000 gobelets plastiques / an**.

Les actions à venir portent sur :

- La suppression des bouteilles plastiques sur les sites administratifs
- La recherche de produits Eco responsables dans les fournitures de bureau
- L'alternative au plastique sur des produits tels que les sacs de transport de fonds

Mise en place d'un potager d'Entreprise

sur le site de St Laurent du Var (septembre 2019)

La mise en place de ce potager partagé a pour

but :

• de transformer les espaces verts stériles en un lieu productif,

• d'offrir aux collaborateurs un moment de convivialité et de partage pour créer d'autres liens,

• d'inviter les collaborateurs à s'aérer et à prendre soin de leur santé (activités physiques, alimentation saine, lâcher-prise, …) ,

• d'impliquer et de responsabiliser chacun dans **les bonnes pratiques environnementales.**

Cette action a été décidée en COPI RSE et mise en place en collaboration avec Mme Carine Chevrier de l'association « Sème Et Récolte » qui nous accompagne sur ce projet.

5.3 - UNE POLITIQUE ÉNERGÉTIQUE VALIDÉE PAR L'AFNOR

Indice de Performance Energétique (IPE)

En 2015, la Caisse Régionale a mis en place un système de Management de l'Energie, et a obtenu la **certification ISO 50001** en décembre 2015. Elle a conservé sa certification en passant avec succès, l'audit de suivi 1 en novembre 2016 puis l'audit de suivi 2 en novembre 2017. La Caisse Régionale Provence Côte d'Azur est la seule banque française certifiée sur tous ses sites.

En 2018, nous avons obtenu le renouvellement de notre certification ISO 50001. La finalité de cette démarche est l'optimisation de l'utilisation de l'énergie dans le cadre des activités et la réduction des consommations, tout en étant conforme aux exigences règlementaires et aux autres exigences qui sont applicables.

Les actions d'amélioration prioritaires, dans ce cadre, seront orientées principalement sur l'optimisation des consommations liées à la climatisation-chauffage, la ventilation et l'éclairage. L'efficacité de notre Système, mais aussi la sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs de PCA, nous a permis **de diminuer de plus de 12% notre consommation énergétique globale entre 2015 et 2019**.

PROVENCE CÔTE D'AZUR

POLITIQUE ENERGETIQUE DE LA CAISSE REGIONALE PROVENCE CÔTE D'AZUR

Saint-Laurent du Var, le 30 Juillet 2018

La mise en place de notre Système de Management de l'Energie (SMé) a été récompensée par l'obtention de la Certification ISO 50001 en Novembre 2015.

Au-delà de l'obtention originelle en 2015, notre SMé est certifié chaque année validant de fait notre démarche d'amélioration continue nous permettant de maîtriser nos consommations énergétiques, tout en s'inscrivant de manière plus globale dans la démarche RSE de notre Caisse Régionale.

Pour atteindre ces objectifs de réduction et de maîtrise, CA PCA, soutenu par sa Direction, entreprend plusieurs projets portant sur l'optimisation de ses consommations liées à la climatisation-chauffage, la ventilation et l'éclairage, tout en étant conforme aux exigences réglementaires et autres exigences qui nous sont applicables.

Ses engagements se matérialisent par :

- L'instrumentation des agences par des box énergétiques
- Le Relamping LED Agences et Sites
- La sensibilisation régulière des collaborateurs
- L'intégration de la notion de performance énergétique dans le choix de nos achats d'équipements et services

En conséquence, nous nous engageons à allouer les ressources nécessaires à la réalisation de ces projets et l'atteinte des objectifs fixés, et à maintenir l'information pour faire adhérer la totalité des collaborateurs de notre Caisse Régionale.

Le Directeur Général
José SANTUCCI

afaq ISO 50001 Énergie AFNOR CERTIFICATION

VDS Juillet 2018

LE BEGES (Bilan de Gaz à Effets de Serre)

Rappel : La réalisation du bilan d'émissions de gaz à effet de serre (BEGES) est obligatoire pour les personnes morales de droit privé employant plus de 500 personnes pour la France métropolitaine ou plus de 250 personnes pour les régions et les départements d'outremer.

Nouveauté : La fréquence des bilans GES est portée de 3 à 4 ans pour les entreprises, calée sur celle des audits énergétiques. La collecte des bilans d'émissions de gaz à effets de serre et des audits énergétiques sera dorénavant assurée par une plateforme unique administrée par l'Adème.

Rapport BEGES (SCOPE 1 & 2), il est constaté (calcul par logiciel Izypeo) . Afin de mieux appréhender notre impact sur le changement climatique, les Caisses Régionales vont tenter d'appréhender le risque climatique physique. Les risques physiques liés au réchauffement climatique peuvent se matérialiser très rapidement en impacts financiers sur les crédits et sur nos résultats d'assurance. Le risque climatique est en effet lié à la fois à l'évolution du climat, mais aussi à la vulnérabilité de l'activité considérée et à l'exposition des acteurs aux différents aléas. Le contexte local est alors très important pour la définition du risque.

5.4 - UNE VOLONTÉ AFFICHÉE DE RÉDUIRE LES DÉPLACEMENTS

Depuis 2015 notre CR a élaboré des Plan de Déplacements Entreprise, avec une volonté de réduire les déplacements marquée par des actions telles que :

- L'installation de **WEBCAM sur les poste de travail**
- La mise en place de nombreuses **salles de Visio Conférence** sur les Sites Administratifs et en Agence.
- L'installation de **douches pour les personnes venant en vélo** sur les Sites Administratifs.

Au 1er semestre 2019, un **Plan de Mobilité** a été élaboré en partenariat avec la startup Cityscoot. Il s'agit de proposer et de favoriser l'usage de modes de transport alternatifs pour les déplacements liés à l'activité professionnelle.

Un questionnaire en ligne a été proposé à l'ensemble des collaborateurs de notre CR. Plusieurs Actions ont été initiées suite à cette étude :

- La mise à disposition gratuitement de l'application de co-voiturage RIDYGO à l'ensemble de PCA.
- L'indemnité Kilométrique Vélo (mise en place juillet 2019)
- L'indemnité Kilométrique Co-voiturage (mise en place juillet 2019)
- Actions de sensibilisation auprès de l'ensemble des collaborateurs (journées de rencontre avec Ligne d'Azur, City Scoot, Renault Véhicules Electriques)

Depuis mai 2014, la Caisse Régionale a mis en place un véhicule unique pour les livraisons des fournitures de bureau et de l'économat dans les agences sur les départements des Alpes-de-Haute-Provence, du Var et des Alpes-Maritimes, avec une seule livraison par mois. Elle a également adopté une politique de remplacement des véhicules diesel par des véhicules hybrides. Ainsi, en 2015, 6 véhicules hybrides ont été mis en circulation. De plus, la Caisse Régionale utilise

systématiquement un véhicule électrique pour les déplacements quotidiens de proximité, autour de son siège social à Draguignan.

Depuis 2015, la Caisse Régionale Provence Côte d'Azur déclare auprès de la préfecture des Alpes-Maritimes et du Var un plan de déplacement entreprise (car soumis à un PPA sur la zone toulonnaise et niçoise).

Depuis 2018, toute entreprise est tenue de réaliser un plan de mobilité (PDM), situé dans le périmètre d'un Plan de Déplacements Urbains (PDU) Pour ce faire, la Caisse Régionale aspire à proposer des moyens de transports alternatifs aux collaborateurs situés sur les trois sites administratifs puis, à étendre ces propositions au réseau d'agences. En 2019, une réflexion est menée sur un plan de mobilité.

5.5 – UNE GESTION DES DÉCHETS

La Caisse Régionale poursuit la récupération de ses déchets pour les recycler et les valoriser.

Ainsi, la collecte 2019 (source SOFOVAR) des Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (DEEE) s'élève à 12 888 tonnes. Nos déchets informatiques sont recyclés par une entreprise locale.
Elle récupère le matériel qui sera réhabilité et remis en service dans des pays en voie de développement (Inde, Pays du Maghreb…). Ce qui n'est pas réparable, sera traité (avec traçabilité) via une filière DEEE avec des BSD.

En 2019, la Caisse Régionale a effectué la collecte du papier usagé/confidentiel des agences et des sièges avec mise en place d'une garantie de suivi et de recyclage du papier récupéré (Source Shred-It) 136,12 tonnes recyclées pour l'année 2018. Ce qui a contribué à **sauver l'équivalent de 2359 arbres de l'abattage en 2019.**

CONCLUSION

Le monde bancaire est en pleine mutation et nous voyons apparaître de nouvelles attentes clients. Les ruptures technologiques, les évolutions socio-démographiques, **des nouveaux usages insufflent une dynamique nouvelle** et bousculent notre relation aux autres, notre rapport aux machines, mais aussi notre façon de travailler.

Si des menaces climatiques, économiques ou sociétales sont perceptibles, elles démontrent combien **l'Humain est au cœur de tout.** Dans ce contexte, notre raison d'être se traduit au quotidien par notre positionnement d'**acteur engagé en faveur du développement durable de notre territoire, au service de nos clients.**

Ainsi, au Crédit Agricole Provence Côte d'Azur nous accompagnons ces mutations dans le respect d'**une société tournée vers les autres** et concevons une pratique de la banque éthique et responsable. Nous cherchons à recréer la confiance dans notre société, tout **en accompagnant nos clients** à faire face aux mutations.

Nos valeurs sont au cœur de notre comportement car il est nécessaire d'agir et de former aux nouveaux usages pour un avenir qui serve et préserve les générations futures. Accompagner les clients dans les bons comme les mauvais moments, travailler de façon collaborative, repousser les champs du possible, **agir avec intégrité**, telles sont les valeurs que nous incarnons !

PROVENCE
CÔTE D'AZUR

credit-agricole.fr/ca-pca

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Provence Côte d'Azur. Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit. Siège social situé Avenue Paul Arène - Les Négadis- 83300 DRAGUIGNAN. RCS DRAGUIGNAN 415 176 072. Garantie financière et Assurance de responsabilité civile professionnelle. Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07 005 753 et consultable sur www.orias.fr - Images/illustrations : ©istockphoto / ©STU6 / ©Alizée Palomba Captures d'écrans vidéo Konio Prod - 19/06/2020 - **COMGUI088**

Données chiffrées du document : source interne Crédit Agricole Provence Côte d'Azur