



PROVENCE
CÔTE D'AZUR



PACTE COOPERATIF & TERRITORIAL

/ Rapport de Responsabilité
Sociétale et Environnementale

2021

Edito



Christian Moutte
Président du Crédit Agricole
Provence Côte d'Azur



José Santucci
Directeur Général du Crédit Agricole
Provence Côte d'Azur

L'année 2021, encore fragilisée par la crise sanitaire, a mobilisé les équipes du Crédit Agricole Provence Côte d'Azur, principalement autour de deux grandes priorités.

D'une part, la promesse de ne laisser personne sur le côté, de venir en aide aux populations fragiles, et en particulier la jeune génération.

Parce que les ménages les plus modestes ne peuvent pas puiser dans leur épargne pour surmonter des pertes temporaires de revenus, il importe de les protéger, plus encore en période de crise. Notre rôle de bancassureur mais également d'entreprise responsable et citoyenne nous amène à porter une attention particulière aux situations de fragilité rencontrées par nos clients. C'est ce qui a conduit le Crédit Agricole à unir ses forces mutualistes en faveur de la jeune génération, victime collatérale de la crise, mais aussi et surtout espoir de demain.

D'autre part, accompagner la relance économique des secteurs d'activité que la crise a fortement ébranlé, ainsi que la relance des Vallées de l'arrière pays, que la tempête Alex n'a pas épargnées.

Notre territoire, berceau du tourisme, anime la curiosité de français, d'européens et de voyageurs du monde entier. Le passage de la tempête Alex, couplé à la situation sanitaire ainsi qu'aux tous derniers évènements, ont ébranlé le tourisme mais également de nombreux secteurs d'activités de notre territoire. En tant que 1^{er} financeur de l'économie locale sur notre territoire*, nous devons stimuler l'écosystème local en accompagnant l'audace, l'innovation et les initiatives solidaires en vue de favoriser la croissance. Parce que la solidarité est une valeur intrinsèque de notre entreprise, l'ensemble des 51 Caisses Locales a réuni un fonds de plus de 140 000 euros entièrement consacré à la relance économique des Vallées. Le Crédit Agricole réaffirme cette année encore sa raison d'être « **Agir chaque jour dans votre intérêt et celui de la société** ».

*Comparatif sur la base du montant des capitaux propres en 2018, étude "Benchmark banques Région Grand Sud-Est 2018" réalisée par KPMG en 2019.

Sommaire

Chapitre 1

Être une entreprise citoyenne

Chapitre 2

Offrir une expérience client unique

Chapitre 3

Accompagner durablement le territoire

Chapitre 4

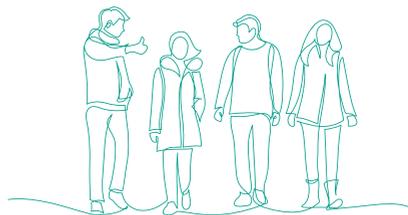
Être un employeur responsable

Chapitre 5

Réduire notre impact environnemental

1 Une entreprise citoyenne

Un modèle coopératif et démocratique

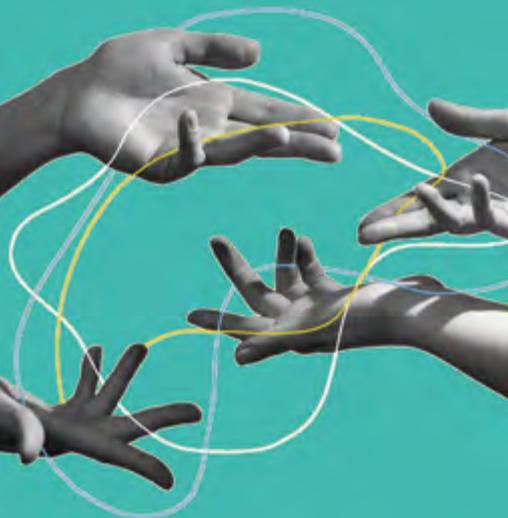


Le **Crédit Agricole Provence Côte d'Azur** c'est près d'un million de clients, **51 Caisses Locales** et **614 administrateurs élus** pour une gouvernance collaborative. Au Crédit Agricole, le client, quelque soit son capital détenu, participe aux prises de décisions en sa qualité de sociétaire selon le principe d'équité d'« **une personne une voix** ».

De l'investissement à la redistribution de l'épargne, toutes les décisions sont exclusivement locales. Ainsi nos **510 000 sociétaires**, contribuent à faire respirer l'écosystème de leur région, pour une société qui leur ressemble.

Bienvenue aux **53 000 nouveaux clients** qui ont fait le choix de nous rejoindre en 2021.

Un homme = Une voix



Une raison d'être engagée

Depuis un siècle, **l'Utilité et l'Universalité** sont les deux moteurs qui ont fait du Crédit Agricole la 10^{ème} banque mondiale : une banque universelle, complète, diversifiée et solide.

Au sein des départements des Alpes Maritimes, des Alpes de Haute Provence et du Var, vous êtes **1 habitant sur 3** à nous **faire confiance** et à partager un principe qui nous caractérise dans la société actuelle : être utile au territoire et sa population.

Nous sommes convaincus que les valeurs de proximité, de solidarité, de loyauté, de responsabilité, d'intérêt collectif ne s'arrêtent pas aux portes des entreprises.

En tant que premier financeur de la transition énergétique en France et moteur de la finance verte, nous en sommes toujours aussi convaincus et nous continuerons d'« agir chaque jour dans votre intérêt et celui de la société ».

Aider les Vallées à se relever

Plus de **140 000€** récoltés
par l'ensemble des 51 Caisses Locales.

LA VÉSUBIE
LA TINÉE
LA ROYA

Cette somme a contribué à financer des associations
menant des actions sociétales et environnementales en
faveur de la relance des Vallées.

La jeune génération a besoin de nous

*Formations et aide
à l'emploi*

*Aide au permis
de conduire*

*Ateliers de
prévention
budgétaire*

*Dons aux épiceries
étudiantes*

*Box solidaires aux
étudiants*

*Insertion de jeunes
fragilisés*

*Appel à projets
jeunes*



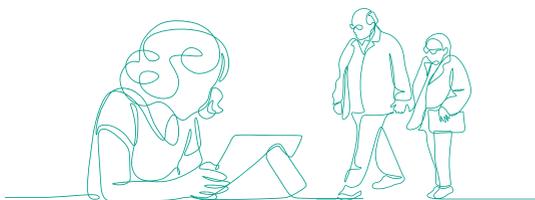
400 000€ ont été consacrés
aux jeunes du territoire par le Crédit
Agricole Provence Côte d'Azur et sa
Fondation d'Entreprise.

2

Offrir une **expérience client** unique

Parce que chacun de nous peut rencontrer une situation financière inhabituelle, la **banque régionale se tient aux côtés de ses clients et leur propose des solutions dans les bons comme dans les mauvais moments.**

Prévenir les coups durs



Le point Passerelle : spécifiquement conçu pour une clientèle fragile ayant subi un aléa de la vie, le dispositif « Point Passerelle » propose un système d'accompagnement complet financier, social et humain.

Le plafonnement des frais de dysfonctionnement sur demande du conseiller, destiné aux clients subissant une baisse de revenu.

Le droit à l'erreur : la survenue d'une commission d'intervention pour la première fois depuis 12 mois est automatiquement remboursée.

L'adaptation du montant du découvert autorisé, mise en place pour éviter les frais de dysfonctionnement.

Les nouveaux critères de détection : de nouveaux critères nous permettent de détecter et prévenir toute fragilité financière.

Satisfaire vos attentes

Vous proposer des offres socialement responsables en donnant du sens à votre épargne, autour d'offres vertes et de contrats solidaires.

Vous permettre de réaliser vos opérations à distance en autonomie, synonyme de gain de temps et de souplesse.

Lutter contre la fraude et sécuriser vos données



Le Crédit Agricole renforce continuellement la sécurité de ses données autour de plusieurs actions telles que le dispositif national RGPD, un programme de renforcement de la sécurité (CARS), et un projet de coffre-fort électronique.

Par ailleurs nous mettons l'accent sur la sensibilisation des collaborateurs et des clients sur la sécurité, avec la mise en place d'un programme de formation veillant spécifiquement à l'utilisation éthique des données.





3 Agences en ligne

(Manosque, Draguignan, et Saint-Laurent-du-Var)

3225

Service gratuit + prix appel



135 Relais CA
(anciennement Points Verts)

1 nouveau client sur 3 affirme nous rejoindre par la recommandation

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



IRC
(Indice de Recommandation Client)

+10

Pour s'adapter aux usages et nouveaux modes de vie de ses clients, la banque **nomadise ses services tout en assurant une relation de proximité.**



332 familles accompagnées en 2021

Dispositif d'aide gratuit pour nos clients et non-clients fragilisés suite à un aléa de la vie



3 Accompagner durablement le territoire

Attaché à son territoire, le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur encourage des projets vertueux qui participent au développement durable.

Soutenir les projets d'intérêt général



Le Crédit Agricole s'organise désormais autour de 3 nouvelles Commissions en faveur du bien commun :

- **La Commission Economie et Transition** accompagne les projets économiques favorisant une agriculture responsable et un tourisme durable.
- **La Commission Mutualisme et Enjeux Sociétaux** contribue à l'inclusion sociale en faveur du plus grand nombre.
- **La Commission Technologie et Innovation** favorise la transition digitale et l'inclusion numérique.

La **Fondation d'Entreprise Crédit Agricole Provence Côte d'Azur** intervient pour soutenir des projets proposés par des organismes à but non lucratif ou par des collectivités territoriales en faveur du développement durable, du vivre ensemble, de l'environnement et de la préservation du patrimoine.



Être un acteur engagé

Accompagner les agricultures durables en facilitant l'accès à la transition, en aidant à préparer les reconversions, et également en étant moteur de **l'innovation scientifique comme pour MYCOVIGNE qui intègre des biotechnologies innovantes.**

Soutenir une politique d'achats responsables en intégrant les aspects environnementaux et sociétaux à nos achats et nos relations avec nos fournisseurs.

Stimuler le tissu entrepreneurial

Banque de « l'économie réelle » par excellence, le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur accompagne l'innovation et le développement du tissu entrepreneurial sur son territoire en vue de créer de la valeur localement.

LE VILAGE | by

PROVENCE CÔTE D'AZUR

53 Startups
accélérées
depuis sa création
à Sophia-Antipolis
depuis 2018

Les 3 Commissions

Economie et Transition
Mutualisme et enjeux sociétaux
Technologie et Innovation

48 Projets
financés

Budget **240 000 €**



Depuis sa création, la Fondation
d'Entreprise Crédit Agricole
Provence Côte d'Azur a soutenu

191 projets

 **créazur**
CAPITAL INNOVATION

Investissements dans **20** sociétés
2 300 000 € injectés dans
l'AgriBioTech, la MedTech et
des logiciels en BTP/construction

Données chiffrées : source interne Crédit
Agriculture Provence Côte d'Azur

4 Être un employeur responsable

Fort d'une politique de recrutement dynamique, le Crédit Agricole Provence Côte d'azur a recruté **188 nouveaux CDI et 77 nouveaux alternants en 2021**. En tant qu'employeur responsable, la banque verte place le bien-être et l'épanouissement de ses **2 744 collaborateurs** au centre de son attention.



L'équilibre. vie pro/vie perso

Parce qu'il est essentiel au bien-être général, l'entreprise s'attache à favoriser l'équilibre vie professionnelle et vie familiale de ses collaborateurs.

Le travail à distance est mis en place sous plusieurs formes.

Le travail à temps partiel est possible à l'initiative du salarié.

La prise en charge de berceaux accompagne la parentalité.

La conciergerie d'entreprise offre un ensemble de prestations de services.

Le développement des talents

Garantir la montée en compétences de tous en favorisant l'alternance, en faisant bénéficier chaque nouvel embauché d'un cursus d'intégration sur l'univers bancaire et assurantiel, en proposant des formations diplômantes.

Favoriser toutes les trajectoires professionnelles en offrant une meilleure visibilité sur les parcours possibles et les opportunités à saisir en interne, en encourageant la mobilité et l'émergence de talents.

Le management participatif

Basé sur l'écoute et le dialogue, le management participatif du Crédit Agricole Provence Côte d'Azur favorise l'intelligence collective.

La mixité et la diversité

Par une démarche volontariste de mixité, le plan d'action pour la parité Femme/Homme se poursuit avec notamment la détection de potentiels, le programme de mentorat, les ateliers de développement personnel.

La signature de la Charte de la Diversité réaffirme notre culture d'entreprise basée sur la diversité des talents sans aucune discrimination, plaçant ainsi la différence en synonyme de richesse.

L'accord d'entreprise sur le Handicap et la Solidarité témoigne du fort engagement de la banque pour l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap et leur maintien dans l'entreprise.



**Profils
recrutés**

39% de **BAC+2**
55% de **BAC+3/5**



42%

Taux d'*encadrement
féminin*

58%

Taux de *féminisation*
(CDI + CDD)

134 collaborateurs
CDI en situation
de handicap

Formation

En 2021, plus de

**108 000 heures de
formation** ont été
dispensées aux collaborateurs

Près de **2 millions**

d'euros ont été consacrés
à la formation professionnelle

1 106 543 € ont été
versés au titre de la Contribution
Unique Formation Professionnelle
Apprentissage (CUFPA)



82 salariés inscrits dans un
parcours diplômant

Données chiffrées : source interne Crédit
Agriculture Provence Côte d'Azur

5 Réduire notre **impact** **environnemental**

Face aux défis soulevés par la lutte contre le réchauffement climatique et la transition énergétique, le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur s'engage sur le terrain environnemental.

La banque verte met en oeuvre une politique de réduction d'impact sur l'ensemble de ses sites et agences, rendant ses collaborateurs acteurs du développement durable.

Une **consommation** **énergétique** pilotée

Le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur a mis en place un Système de Management de l'Energie (SMé) avec comme enjeu de réduire ses consommations électriques globales de 5% par an. Cette mise en place a été récompensée en décembre 2015 avec l'attribution par l'AFNOR de la Certification ISO 50001.

Le système intelligent de gestion énergétique des bâtiments permet de piloter à distance la consommation électrique des 203 agences bancaires réparties dans toute la région, l'analyse des dérives, la veille opérationnelle, la surveillance et la gestion des équipements à distance.

Objectif **Zéro** **Plastique**

La suppression de la bouteille en plastique au sein des sites et agences a été actée en Comité de Pilotage RSE. Tous les collaborateurs se sont vus recevoir une gourde en verre, les rendant acteurs d'une économie de 8000 bouteilles en plastique par an. Les actions à venir portent sur :

- la recherche de produits éco responsables dans les fournitures de bureau
- l'alternative au plastique sur des produits tels que les sacs de transport de fonds

Le potager **d'entreprise** grandit !

Installé depuis maintenant 3 ans, le potager partagé a pour but :

- de transformer les espaces verts en un lieu productif
- d'offrir aux collaborateurs un lieu de convivialité et de partage
- d'encourager les bonnes pratiques environnementales



Réduire nos déplacements



Pour encourager les collaborateurs à réduire leurs déplacements :

- une webcam est installée sur les postes de travail
- des salles de visio conférence ont été aménagées
- des indemnités kilométriques co-voiturage et vélo sont reversées

Proposer des offres responsables

Le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur donne **de l'élan aux convictions de ses clients** et concrétise leurs projets de financement et d'investissement responsable et solidaire. Avec des offres spécifiques, la banque accompagne l'engagement de ses clients pour des projets respectueux de l'environnement.

-21%

c'est la diminution de notre consommation énergétique globale **entre 2015 et 2021**

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

Consommation électrique

11 018 314 KWh
127 KWh/m2





credit-agricole.fr/ca-pca



@creditagricolepca



@creditagricolepca



Crédit Agricole Provence Côte d'Azur



@credit_agri_PCA



CréditAgricoleProvenceCôteAzur

3225*

Service gratuit
+ prix appel

DU LUNDI AU VENDREDI DE 08H30 À 19H00
LE SAMEDI DE 08H30 À 13H00

* Pour votre sécurité et selon leur objet, les entretiens téléphoniques sont enregistrés et conservés conformément à la réglementation en cours.

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Provence Côte d'Azur (CA PCA), société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit, dont le siège social est situé Avenue Paul Arène - 83300 Draguignan Cedex, immatriculée au RCS de Draguignan sous le n° 415 176 072. Société de courtage en assurance immatriculée au registre des intermédiaires en assurance sous le numéro 07 005 753 - www.orias.fr. Titulaire de la carte professionnelle Transaction, Gestion Immobilière et Syndic n° CPI 83022021000000012 délivrée par la CCI du Var, bénéficiant de Garantie financière et Assurance Responsabilité Civile Professionnelle délivrée par CAMCA, 53 rue de la Boétie 75008 Paris. Images/illustrations : @istockphoto - Création graphique STU6 - **Version Web du 12/05/2022 - COMGUI090**