



PROVENCE
CÔTE D'AZUR

PACTE COOPERATIF & TERRITORIAL

Chiffres clés
Rapport de Responsabilité
Sociétale et Environnementale

2022

Alpes-de-Haute-Provence

Alpes-Maritimes

Monaco



Nombre d'habitants
2,30 (en millions)

Notre territoire

17 237 km²
sur 3 départements

955 000 clients

dont 81 % de clients particuliers

506 153
Sociétaires

614
Administrateurs

51
Caisses Locales

59 697
nouveaux clients en 2022

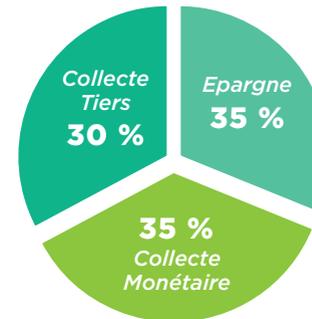


Collecte

28 923 millions d'euros

21,2 %

de part de marché

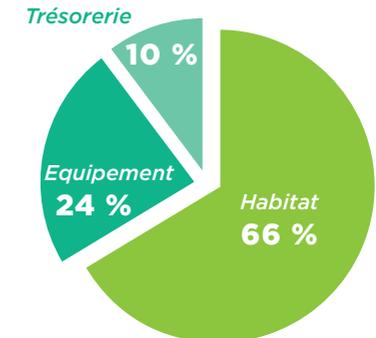


Crédits

19 703 millions d'euros

22,6 %

de part de marché



Nos 2 790 collaborateurs



2621 CDI
85 CDD
82 alternants
2 stagiaires

233 nouveaux collaborateurs en CDI majoritairement recrutés localement

Notre réseau de 199 agences & nos services en ligne



e-@gence by CA

Ouverture 6j / 7 - Horaires élargis
Ancrage territorial sur 3 sites (Draguignan, Manosque, Saint-Laurent-du-Var)



Appli Ma Banque

Application mobile



Site Internet

credit-agricole.fr/ca-pca

Données Financières

(en millions d'euros)	2022	2021
Total Bilan	27 623	25 111
Capitaux Propres	2 554	2 445
Produit Net Bancaire	519	487
Résultat Brut d'Exploitation	185	164
Résultat Net de l'Exercice	118	106

Comptes individuels Caisse Régionale au 31/12/2022

Ratio de solvabilité

28,2%

~ Edito ~



Christian Moutte
Président
Crédit Agricole
Provence Côte d'Azur



José Santucci
Directeur Général
Crédit Agricole
Provence Côte d'Azur

Entre crise sanitaire, conflits géopolitiques et transition climatique, les événements successifs à l'échelle internationale de ces dernières années ont façonné un monde nouveau. Le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur, conscient de son rôle à jouer, se mobilise autour de 2 grandes priorités :

› **Ne laisser personne de côté en renforçant son accompagnement auprès des clientèles les plus fragiles**

Notre rôle d'entreprise responsable et citoyenne nous amène à apporter une attention particulière aux situations de fragilité rencontrées par nos clients.

Les ménages les plus modestes doivent surmonter des pertes temporaires de revenus. Les chefs d'entreprise font face à des hausses sur le coût des matières premières.

Dans un contexte inflationniste où le pouvoir d'achat de la population est mis à mal, il importe de les protéger. En ce sens, nous adaptons et renforçons notre accompagnement pour ne laisser personne de côté.

› **Accompagner les transitions de nos clients au cœur de l'économie réelle du territoire**

La flambée des prix de l'énergie, les records de températures et l'inquiétante sécheresse sont autant d'incidences qui impactent notre territoire et ses habitants.

Pour aider nos clients à intégrer ces enjeux dans leur quotidien de manière durable, nous les accompagnons pour se transformer en profondeur.

Faire tourner l'économie dans le sens de la planète tout en préservant l'équilibre et la cohésion sociale, c'est être au plus près d'une économie réelle et juste au service du bien commun.

Le Crédit Agricole réaffirme cette année encore sa raison d'être **“Agir chaque jour dans votre intérêt et celui de la société”**.

~ 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 empreinte environnementale

Une entreprise
citoyenne

Élue
Banque Prémférée
sur son territoire

Un **modèle**
coopératif &
démocratique



Le **Crédit Agricole Provence Côte d'Azur** c'est près d'**1 million de clients**, **51 Caisses Locales** et **614 administrateurs élus** pour une gouvernance collaborative. Au Crédit Agricole, le client, quel que 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 prises localement. Ainsi nos **506 000 sociétaires** contribuent à faire respirer l'écosystème de leur région pour une société qui leur ressemble.

Bienvenue aux **60 000 nouveaux clients** qui ont fait le choix de nous rejoindre en 2022.

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 : être utile au territoire et sa population.

Nous sommes convaincus que les valeurs de proximité, de solidarité, de loyauté, de responsabilité et 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"**.

* Source : Groupe Crédit Agricole

Vous avez 16 ans et +, vous habitez en région Provence Côte d'Azur : nous avons souhaité connaître votre perception des banques.

Lorsqu'on vous a demandé de citer une banque, la première qui vous vient à l'esprit, vous avez spontanément répondu le **Crédit Agricole**.

Lorsqu'on vous a demandé quelle était la banque la plus active, impliquée et responsable sur son territoire, vous avez répondu le **Crédit Agricole**.

Lorsqu'on vous a demandé quelle banque vous inspirait le plus confiance, là encore, vous avez cité le **Crédit Agricole** en premier.

Et lorsqu'on vous demande quelle est la banque que vous aimez le plus, vous déclarez le **Crédit Agricole**.

! Merci !

Votre satisfaction est notre plus grande récompense



ÉLUE
BANQUE PRÉFÉRÉE
SUR SON TERRITOIRE.*

* D'après une enquête IPSOS, réalisée en novembre-décembre 2022 auprès de 900 habitants des départements 04, 06 et 83

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** propose un accompagnement financier social et humain pour toute personne ayant subi un aléa de la vie.

Le montant de découvert autorisé est adapté pour éviter les frais de dysfonctionnement.

La commission d'intervention est plafonnée à un prélèvement par jour et son exonération est appliquée pour tout paiement inférieur à 10€.

Le droit à l'erreur déclenche le remboursement automatique suite à la survenue d'une commission d'intervention pour la 1^{re} fois depuis 12 mois.

Les frais de dysfonctionnement, d'incident et de rejet peuvent être plafonnés ou supprimés sur demande du conseiller, pour les personnes en situation de fragilité financière.

Donner du sens à votre épargne

C'est vous proposer des offres vertes et des contrats solidaires qui répondent à vos aspirations sociétales. C'est vous permettre d'agir concrètement en faveur de l'économie locale en accompagnant les grandes transitions climatiques et agricoles de votre région. Avec le **Livret Engagé Sociétaire** vous choisissez de servir le bien commun en fléchant votre épargne de manière responsable.

Lutter contre la fraude et sécuriser vos données

Le Crédit Agricole renforce continuellement la sécurité de ses données grâce à plusieurs actions telles que le dispositif RGPD, un programme de renforcement de la sécurité (CARS) et le lancement d'une offre 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.



IRC
(Indice de
Recommandation Client)

+10

 **130 Relais CA**
(anciennement
Points Verts)

 **331 familles**
accompagnées en 2022
Dispositif d'aide gratuit pour accompagner les personnes fragilisées suite à un aléa de la vie

3 Agences en ligne
(Manosque, Draguignan et Saint-Laurent-du-Var)

3225 Service gratuit + prix appel

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.**

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.

Accompagner les agricultures durables

L'agriculture française, que nous avons accompagnée dans ses évolutions tout au long de notre histoire, est un secteur en pleine transformation.

Agriculture biologique, agrivoltaïsme ou encore agroécologie, des solutions participent au développement durable de nos régions et à la consommation raisonnée de leurs ressources. C'est pourquoi le **Crédit Agricole** accompagne les transitions agricoles et agroalimentaires avec des offres spécialement adaptées.

Eveiller les initiatives solidaires

Parce qu'elles existent et méritent d'être mises en lumière, le **Crédit Agricole Provence Côte d'Azur et sa Fondation** récompensent les initiatives solidaires.

Via un appel à projet ouvert à tous, sur la thématique "agir pour le climat et la transition énergétique", plus de 100 porteurs de projets ont défendu leurs idées avec un but commun : lutter contre le dérèglement climatique. Parmi eux, 16 lauréats se sont distingués par leur innovation, se partageant la somme de 100 000 € en vue d'accélérer leurs projets.



LE VILAGE by 

62 Startups accélérées depuis sa création à Sophia-Antipolis en 2018



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

204 Projets

Les 3 Commissions

Economie & Transition
Mutualisme & Enjeux Sociétaux
Technologie & Innovation


CAPITAL INNOVATION

Investissement dans **22** startup depuis sa création représentant **2 700 000 €** injectés sur notre territoire, notamment dans les secteurs :

- L'AgriBioTech - Pour mieux se nourrir dans le respect de l'environnement
- La MedTech - Pour mieux se soigner
- La PropTech - Pour mieux penser et organiser la ville

Données chiffrées : source interne Crédit Agricole 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 **233 nouveaux talents en 2022**.

En tant qu'employeur responsable, la banque verte place le bien-être et l'épanouissement de ses **2 790 collaborateurs** au centre de son attention.

Le bien-être au travail

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 et le travail à temps partiel sont tous deux possibles.

Entre relaxation et yoga, **des moments de détente** viennent ponctuer la pause déjeuner.

Des berceaux réservés en crèches et des aides aux devoirs **accompagnent la parentalité**.

Une conciergerie d'entreprise s'occupe de la tranquillité d'esprit des collaborateurs.

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.

La mixité et la diversité

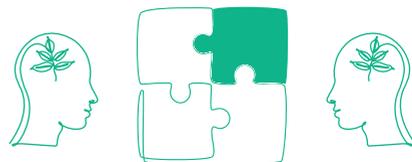
Par une démarche volontariste de mixité, le plan d'action pour la parité Femme/Homme se poursuit avec notamment la détection de potentiels, le programme de mentorat, les ateliers de développement personnel.

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.

Le management participatif

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



Formation ~ 2022 ~

119 000 heures

de formation ont été dispensées aux collaborateurs

1 800 000 € ont été versés au titre de la Contribution Unique Formation Professionnelle Apprentissage (CUFPA)

2 millions d'euros ont été consacrés à la formation professionnelle

Taux de féminisation

52%

Taux d'encadrement féminin

43%

147

Collaborateurs en CDI en situation de handicap

199

Salariés inscrits dans un parcours diplômant en 2022

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



5 Réduire notre empreinte environnementale

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 sa consommation électrique globale 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 199 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 offrir 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 écoresponsables dans les fournitures de bureau
- l'alternative au plastique sur des produits tels que les sacs de transport de fonds.

Favoriser la mobilité douce

En 2022, notre volonté de diminuer nos émissions de gaz à effet de serre et de contribuer au Net-0, s'est matérialisée par une attention particulière sur la mobilité domicile-travail de nos collaborateurs. Une consultation par sondage et par réunion a été organisée afin de dégager leurs attentes et leurs besoins pour engager leur transition. Trois axes ont ainsi été validés par la direction pour les accompagner vers des modes de transports plus durables :

- des tarifs préférentiels sur les véhicules électriques chez notre filiale Groupe Agilauto.
- le remboursement des transports en commun à hauteur de 75%.
- la mise en place du Forfait Mobilité Durable.



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.

92 067
cartes de paiement
ont été recyclées
pour un poids total
de **478,75 kg**

-25%

c'est la diminution de
notre consommation
énergétique globale
entre 2015 et 2022

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



credit-agricole.fr/ca-pca

@creditagricolepca



@credit_agri_PCA



@creditagricolepca



CréditAgricoleProvenceCôteAzur



Crédit Agricole Provence Côte d'Azur



05/2023 | COMGUI092 | 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®.