

2023

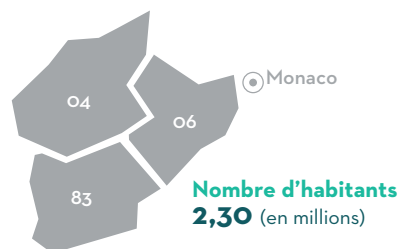


PACTE COOPÉRATIF & TERRITORIAL

Chiffres clés
Rapport de Responsabilité
Sociétale et Environnementale



notre caisse régionale .



Notre territoire
17 237 km² sur 3 départements



Nos 2 845
collaborateurs

2679 CDI • **84** CDD
79 alternants • **3** stagiaires

211
nouveaux
collaborateurs en CDI

Notre réseau de 198 agences
& nos services en ligne



e-@gence by **CAE**

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

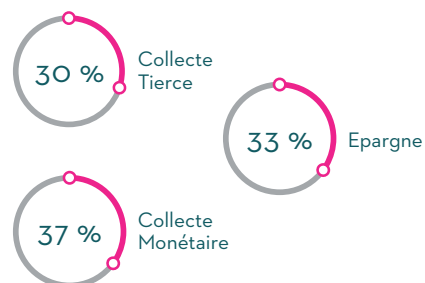
credit-agricole.fr/ca-pca

Sources internes Caisse Régionale 2022 • 2023

résultats commerciaux .

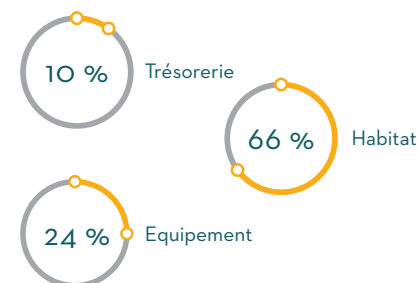
Collecte

30 160 millions d'euros
23,4 % de parts de marché



Crédit

20 632 millions d'euros
24 % de parts de marché



Assurance IARD

447 328 contrats en stock



Données Financières

(en millions d'euros)	2022	2023
Total Bilan	27 623	27 911
Capitaux Propres	2 554	2 660
Produit Net Bancaire	519	513
Résultat Brut d'Exploitation	185	170
Résultat Net de l'Exercice	118	117

Comptes individuels Caisse Régionale au 31/12/2023

Ratio de solvabilité

27,4 %

édito.



Les évènements 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 :

› **Faire de la satisfaction client notre priorité**

Parce que votre satisfaction est notre plus belle récompense, nous améliorons continuellement la qualité de nos services pour toujours être au plus près de vos attentes.

› **Ne laisser personne de côté en renforçant notre 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



Christian Moutte
Président
Crédit Agricole
Provence Côte d'Azur



José Santucci
Directeur Général
Crédit Agricole
Provence Côte d'Azur

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.

01

ÊTRE UNE
entreprise
citoyenne



02

OFFRIR UNE
expérience
client unique



03

DONNER
de l'élan
au territoire



04

ÊTRE UN
employeur
responsable



05

ACCOMPAGNER
la transition
avec confiance





01

ÊTRE UNE ENTREPRISE CITOYENNE

élue banque préférée sur son territoire.



Un modèle coopératif & démocratique

Plus de 11,5 millions de sociétaires sont à la base de l'organisation du Crédit Agricole et en font le premier groupe coopératif et mutualiste au monde.

De l'investissement à la redistribution de l'épargne, toutes les décisions sont prises localement selon une gouvernance coopérative, par nature responsable et équitable.



C'est sur le principe démocratique "un homme = une voix" que chaque client sociétaire a le même poids dans le vote à l'Assemblée générale de sa Caisse locale, quel que soit le nombre de parts sociales qu'il détient.

Le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur compte 51 Caisses locales, 601 administrateurs élus et 525 000 clients sociétaires, qui contribuent à faire respirer l'écosystème de leur région, pour une société qui leur ressemble.

Bienvenue aux 61 000 clients qui ont choisi de nous rejoindre en 2023.



L'utilité & l'universalité comme moteurs

Du ménage le plus modeste à l'entreprise à dimension internationale, nous accompagnons nos clients dans leur quotidien et leurs projets de vie avec une palette complète de produits et services bancaires diversifiés, adaptés à leurs besoins.

Convaincus que les valeurs de proximité, de solidarité, et de loyauté ne s'arrêtent pas aux portes des entreprises, notre raison d'être oriente continuellement nos actions au service du bien commun :

••• AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ •••

Le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur soutient l'économie, l'entrepreneuriat, l'innovation et s'engage sur les terrains sociétaux et environnementaux pour contribuer aux progrès et transformations de son territoire.

L'utilité et l'universalité sont mises au service d'une création de valeur durable pour nos clients et la société.

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**.



Votre satisfaction est notre plus grande récompense



* Source : Groupe Crédit Agricole

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



02

OFFRIR UNE EXPÉRIENCE CLIENT UNIQUE



Lutter contre la fraude & protéger vos données

Les nouvelles techniques de manipulation des escrocs appellent à une plus grande vigilance. Dans ce cadre, la banque régionale renforce ses moyens de détection, notamment grâce à l'Intelligence Artificielle et sensibilise plus que jamais ses clients pour leur permettre d'éviter de devenir victimes d'actes de malveillance.

Retenez que votre conseiller ne vous demandera jamais votre code confidentiel.

En tant qu'établissement bancaire, la totale inviolabilité et la protection de vos données personnelles est notre priorité. Le suivi attentif de la réglementation en matière de RGPD, les transferts et échanges sécurisés et plus largement, l'attention particulière de nos co-équipiers, nous permettent d'en assurer la confidentialité et la sécurité.



Prévenir les coups durs & vous aider à les traverser

Chacun de nous peut rencontrer une situation financière inhabituelle. Au Crédit Agricole, nous nous tenons à vos côtés dans les bons, mais aussi dans les mauvais moments.



Le Point Passerelle est une structure associative qui accompagne, à la fois sur l'aspect financier, social et humain, toute personne ayant subi un aléa de la vie. En 2023, 372 clients ont bénéficié de son accompagnement et 80 ateliers budgétaires ont été réalisés dans les collèges, lycées, missions locales, associations.



Vous faciliter la vie à distance comme en agence

Au plus proche de vous, en ville et au coeur des villages plus reculés, nous sommes 2 800 femmes et hommes à votre service. Nous vous accueillons au sein de nos 200 agences réparties entre les départements des Alpes-de-Haute-Provence, des Alpes-Maritimes, du Var et la Principauté de Monaco.

Besoin de nous à distance ? Contactez-nous au 3225 : nos équipes vous répondent du lundi au vendredi de 08h30 à 19h00 et le samedi de 08h30 à 13h00. A tout moment, vous pouvez également gérer votre compte via votre espace en ligne, mais aussi via l'application "Ma Banque" téléchargeable sur votre mobile.



Gagner votre confiance & votre satisfaction

Si nous sommes votre banque préférée, ce n'est pas simplement pour les valeurs de proximité et de solidarité que nous partageons. C'est aussi parce que vous êtes satisfaits de nos services et des relations que nous entretenons. Satisfaits, au point même de nous recommander à votre famille, vos amis.

En 2023, notre indice de recommandation atteint le nombre record de +19 (versus +10 en 2022) nous plaçant ainsi au 2^{ème} rang des 39 caisses régionales de France.

136



(anciennement Points Verts)



IRC

(Indice de Recommandation Client)

+19

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 Agences en ligne

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

3225

Service gratuit + prix appel



372 personnes accompagnées en 2023

Dispositif d'aide gratuit pour accompagner les personnes fragilisées suite à un aléa de la vie



03

DONNER DE L'ÉLAN AU TERRITOIRE



Soutenir les projets d'intérêt général

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

- [1.] La Commission Economie et Transition accompagne les projets économiques favorisant une agriculture responsable et un tourisme durable.
- [2.] La Commission Mutualisme et Enjeux Sociétaux contribue à l'inclusion sociale en faveur du plus grand nombre.
- [3.] 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.



Eveiller les initiatives solidaires

Parce qu'ils existent et méritent d'être encouragés, nous appelons tous les ans aux projets solidaires ! En 2023 le thème "Empreinte carbone, ça bouge" qui portait sur la mobilité décarbonée a intéressé **64 porteurs d'idées innovantes**. Après délibération, **100 000 €** ont été répartis entre **12 lauréats**. De quoi concrétiser leurs ambitions pour réduire l'impact de nos déplacements



Faciliter l'entrepreneuriat

Parce qu'il n'est pas toujours simple de se lancer à son propre compte, nous avons à cœur de **faciliter l'installation des entrepreneurs locaux** !

En 2023, nous avons organisé plusieurs rencontres sur le thème de la création d'entreprise, permettant à nos clients de bien engager leur projet et par la même occasion, de se créer un solide réseau de partenaires experts.

De même, s'installer pour un exploitant agricole, en tenant compte des grandes transformations agricoles et agro-alimentaires de notre époque peut s'avérer être un véritable casse-tête. Au Crédit Agricole Provence Côte d'Azur, **nous aidons les nouvelles générations à se projeter** grâce à des offres spécifiques (plantations, irrigation) ou encore au portage du foncier.

Encourager l'économie locale et contribuer à la souveraineté alimentaire sont deux grandes priorités pour la banque régionale.



LE VILAGE by CA



70 Startups
accélérées depuis sa création

Les 3 Commissions

- Economie & Transition
- Mutualisme & Enjeux Sociétaux
- Technologie & Innovation



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

220
Projets



04

ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE



Défendre la mixité & la diversité

59 % c'est le taux de féminisation au Crédit Agricole Provence Côte d'Azur. Détection de potentiels, programme de mentorat, ateliers de développement personnel... Nous accompagnons délibérément la réussite des femmes de l'entreprise.

Nous défendons fermement la diversité sous toutes ses formes, faisant ainsi de la différence une richesse; **6,7 %** de nos co-équipiers sont des travailleurs handicapés. Pour leur offrir des conditions de travail idéales, **nous avons aménagé 25 postes individuels** (7 de plus qu'en 2022).



Préserver l'équilibre vie Pro | vie Perso

Le télétravail et le travail déplacé sont inscrits dans un accord d'entreprise.

Dans un souci de flexibilité, les collaborateurs peuvent, s'ils le souhaitent et à leur initiative, travailler à temps partiel. A fin 2023, ils sont 290 à avoir fait ce choix.

Et pour accompagner les parents dans leur mission à temps complet, nous disposons de **47 berceaux** pour accueillir les tous petits et **proposons gratuitement un service d'accompagnement scolaire pour les jeunes du CP à Bac+2.**



Favoriser le bien-être au travail

Notre conciergerie d'entreprise simplifie la vie de nos co-équipiers. Services de coursier, pressing, massages, ou encore entretien de la voiture, tout est pensé pour leur faire gagner du temps avec un retrait et une livraison directement sur leur lieu de travail.

Des pauses thématiques sont régulièrement proposées à l'ensemble des collaborateurs : sport, santé mentale, développement personnel... Totalement gratuites et ouvertes à tous, ces parenthèses sont un moyen de déconnexion et de découverte.



Accompagner le développement des talents

Pour garantir l'intégration de nos nouvelles recrues dans les meilleures conditions, nous les formons aux métiers de la banque par le biais d'un solide cursus de formation de 4,5 mois, totalement pris en charge par le Crédit Agricole.

Convaincus qu'elle est créatrice de valeur, nous choisissons de consacrer une part importante de la masse salariale à la formation.

Dans une dynamique d'évolution, nos co-équipiers peuvent se projeter sur des métiers de qualification supérieure, ou encore bénéficier d'une reconnaissance de l'évolution de leur expertise. En 2023, **23 %** ont bénéficié d'un de ces dispositifs de promotion.

59 %
Taux de féminisation

43 %
Taux d'encadrement féminin

Formation

131 603 heures de formation ont été dispensées aux collaborateurs

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

1 900 000 € ont été versés au titre de la Contribution Unique Formation Professionnelle Apprentissage (CUFPA)



168

Collaborateurs en situation de handicap

89 %
de nos collaborateurs sont fiers de travailler au





05

ACCOMPAGNER LA TRANSITION AVEC CONFIANCE



Être exemplaire sur notre empreinte

La banque régionale a érigé son nouveau site éco-conçu "Les Grandes Terres" à Manosque, symbole d'exemplarité. Grâce à une conception et une réalisation compétitives en matière d'utilisation et de recyclage des ressources, il est couronné du label **BDM* Or**. 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.

Si nos cartes bancaires sont toujours en plastique, nous demeurons très attentifs à leur recyclage : **74 635 cartes** ont été recyclées en 2023. Du fait de l'allongement de la durée de vie des cartes bancaires, acté en 2023 par Crédit Agricole Payment Services, la production permettra une réduction de **450 tonnes eqCO₂**.



Favoriser la mobilité douce

Diminuer nos émissions de gaz à effet de serre c'est aussi porter une attention particulière à la mobilité domicile-travail de nos collaborateurs et les accompagner vers des modes de transports plus durables avec :

- 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.



Construire une économie décarbonnée

La décarbonation est un indicateur pris en compte dans l'instruction de nos appels d'offres et dans les critères de choix de nos fournisseurs.

Décarboner l'économie, c'est aussi permettre à nos clients d'investir ou d'épargner grâce à des offres qui concourent, en parallèle de leurs intérêts, au développement durable.

- » **Le prêt Transition Mobilité** prévu pour rouler dans un véhicule plus écologique < 50g/CO₂ (électrique, hydrogène, biogaz ou hybride)
- » **Le prêt Transition Logement** destiné à entreprendre des travaux d'écovénovation dans sa résidence principale, secondaire ou locative
- » **L'Offre Reboisement** qui plante un arbre au coeur des Alpes-de-Haute-Provence à chaque souscription de certains contrats d'assurance vie, ou prévoyance.
- » **Le Livret Engagé Sociétaire** permet quant à lui de financer des projets régionaux de transition énergétique, transition agricole / agro-alimentaire et d'inclusion sociale grâce, simplement, au placement de son épargne

Et c'est aussi aider les entreprises petites et grandes, tous secteurs confondus, à inscrire la transition au sein de leur modèle économique.

*Bâtiment Durable Méditerranéen



74 635

cartes de paiement
ont été recyclées
pour un poids total de

450T eqCO₂

Notre nouveau site éco-
conçu de Manosque est
couronné du label



75 %


Remboursement des
transports en commun


-30 %


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

 @credit_agri_PCA

 @creditagricolepca

 @creditagricolepca

 CréditAgricultureProvenceCôteAzur

 Crédit Agricole Provence Côte d'Azur



PROVENCE
CÔTE D'AZUR

03/2024 | COMGUI094 | 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 : gettyimages.



PEFC/10-31-2254