



PROVENCE
CÔTE D'AZUR

PACTE COOPERATIF
& TERRITORIAL

2018



EDITO

Dans un environnement bancaire en pleine mutation qui voit apparaître de nouvelles attentes clients, de profondes mutations du numérique et de nouveaux acteurs, le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur réaffirme ses valeurs de banque mutualiste engagée en faveur de la vitalité et du développement durable sur son territoire qui couvre les départements des Alpes de Haute Provence, des Alpes Maritimes et du Var.

Ainsi, nous sommes d'abord une Banque qui accompagne tous ses clients dans une logique d'universalité et de proximité, une Banque loyale qui vise l'excellence relationnelle avec tous ses clients. Nous sommes aussi une Banque qui soutient l'économie, l'entrepreneuriat et l'innovation, et une "Banque verte", responsable et engagée qui se mobilise pour la transition énergétique.

Enracinée sur notre territoire depuis plus d'un siècle, notre Caisse Régionale compte 1 habitant sur 3 comme client. C'est une fierté mais aussi une responsabilité dont nous sommes conscients. La confiance de nos 917 000 clients et de nos 456 955 sociétaires à fin 2018 montre l'attractivité de notre modèle, fondé sur nos réseaux de 2 471 salariés et de 635 élus qui font du Crédit Agricole Provence Côte d'Azur une banque coopérative régionale, locale et digitale, au service de tous.

Par ses actions, la Caisse Régionale fait respirer tout un écosystème et prouve son utilité économique et sociale. Mais nous voulons aller plus loin. Nos parts de marché nous obligent à avoir un rôle majeur à jouer en matière de Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE). Si nous voulons rester une Banque utile, aujourd'hui et demain, nous devons plus que jamais accompagner activement le développement du tissu entrepreneurial et les transitions économiques et sociétales indispensables à nos territoires (énergétiques, protection de l'environnement, agriculture raisonnée, ...).

L'année 2018 a été marquée par la construction du nouveau volet de notre Projet d'Entreprise 2019-2021, dans une dynamique collective impliquant nos collaborateurs, nos administrateurs et nos clients. Dans la continuité de notre stratégie, nous souhaitons amplifier la force de notre modèle relationnel fondé sur notre approche 100% humaine et 100% digitale, la satisfaction client étant le moteur de notre développement.

Andrée SAMAT

Présidente de la Caisse Régionale
Provence Côte d'Azur

José SANTUCCI

Directeur Général de la Caisse Régionale
Provence Côte d'Azur

LES FAITS MARQUANTS

JANVIER

Habillage du site de Saint-Laurent du Var



FÉVRIER

Lancement du LAB pour construire le prochain volet de notre Projet d'Entreprise



MARS

Assemblées Générales dans nos 52 Caisses Locales



AVRIL

Foire de Brignoles
Job Dating avec Wizbii



MAI

1^{er} Job Dating au siège de Saint Laurent du Var



JUIN

Inauguration du Village by CAPCA



JUILLET-AOÛT

Mise en place du Réseau d'Expertise Internationale (REI)
Et d'une campagne de communication pour nos clients internationaux



SEPTEMBRE

10 ans de la Fondation
Lancement des Cafés de la Création



OCTOBRE

Black Friday



NOVEMBRE

Café Sociétaire



DÉCEMBRE

Réunion Générale pour l'Avenir (RGA) avec l'ensemble des collaborateurs de la Caisse Régionale
Révélation du nom de notre Projet d'Entreprise 2019-2021



SOMMAIRE

FICHE D'IDENTITE DE LA CAISSE REGIONALE PROVENCE COTE D'AZUR Page 5

CHAPITRE 1. AVOIR UNE RELATION DURABLE AVEC NOS CLIENTS

- 1.1 - La densité du maillage territorial Page 9
- 1.2 - Vers une banque de proximité 100% humaine, 100% digitale Page 9
- 1.3 - Le non-commissionnement des conseillers, garantie d'un conseil objectif Page 10
- 1.4 - Une proposition de produits réellement adaptée aux besoins de chaque client Page 10
- 1.5 - Le droit de changer d'avis Page 12
- 1.6 - Une prévention active de la fraude Page 12
- 1.7 - Un traitement attentif des réclamations clients Page 12
- 1.8 - Concourir à la satisfaction client Page 13

CHAPITRE 2. AVOIR UNE ÉTHIQUE AVEC TOUTES NOS PARTIES PRENANTES

- 2.1 - Lutte contre la corruption et la fraude Page 16
- 2.2 - Renforcer notre rôle de tiers de confiance Page 16
- 2.3 - Des achats résolument responsables Page 17
- 2.4 - Une banque au service de l'économie réelle Page 18

CHAPITRE 3. ENGAGÉ POUR SON TERRITOIRE

- 3.1 - Contribuer au développement des relations d'affaires sur notre territoire Page 20
- 3.2 - Favoriser l'activité économique du territoire Page 20
- 3.3 - Être un acteur économique majeur sur notre territoire Page 22

CHAPITRE 4. AVOIR DES PRATIQUES RESPONSABLES EN RESSOURCES HUMAINES

- 4.1 - Un recrutement local et durable Page 26
- 4.2 - Une entreprise ouverte à l'apprentissage et à l'accueil des stagiaires Page 27
- 4.3 - Un investissement en formation important et permanent Page 28
- 4.4 - Des salariés associés aux orientations et résultats de l'entreprise Page 29
- 4.5 - Un pacte social qui promeut la diversité Page 29
- 4.6 - Une attention particulière portée à la protection et la santé des salariés Page 31
- 4.7 - Un dialogue social structuré Page 32
- 4.8 - Une entreprise multi-générationnelle Page 32

CHAPITRE 5. RENFORCER NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF

- 5.1 - Une organisation mutualiste inégalée Page 34
- 5.2 - Une implication des sociétaires soutenue Page 36
- 5.3 - Les Caisses Locales en appui des initiatives de proximité Page 37
- 5.4 - Un accompagnement attentif des personnes fragilisées Page 37
- 5.5 - Améliorer l'accès aux services financiers des populations handicapées Page 39

CHAPITRE 6. RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL

- 6.1 - Une gamme de produits concourant à la RSE Page 40
- 6.2 - Une sensibilisation de tous les acteurs aux bonnes pratiques Page 42
- 6.3 - Une politique énergétique validée par l'AFNOR Page 42
- 6.4 - Une volonté affichée de réduire les déplacements Page 43
- 6.5 - Une gestion des déchets Page 44



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 (52 Caisses Locales et 635 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 (208 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 fonds 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



Alpes de Haute Provence
Alpes-Maritimes
Var



917 533
clients



2471
collaborateurs

PARTS DE MARCHÉ
COLLECTE
23,28%

PARTS DE MARCHÉ
CRÉDITS
24,45%

2318,7 M€ de fonds propres

62,4 M€ de capital social

Toute une banque pour vous

Partenaire de confiance de ses clients, le Crédit Agricole s'appuie depuis 125 ans sur ses valeurs historiques de proximité, de responsabilité et de solidarité.

Il a pour ambition d'être présent dans la durée aux côtés de l'ensemble de ses clients, pour accompagner leurs projets de vie, les prémunir contre les aléas et protéger leurs intérêts.

Au service de tous, des ménages les plus modestes aux plus fortunés, des professionnels de proximité, aux agriculteurs et grandes entreprises internationales, il s'engage à apporter ses conseils avec transparence, loyauté et pédagogie.

Son modèle de banque universelle de proximité est le socle d'un Projet Client ambitieux, offrant une relation globale et durable avec ses clients.

La synergie de tous les métiers du Groupe apporte une diversité d'expertises à chaque client, et propose un modèle de distribution d'une banque 100 % humaine et 100 % digitale.

Le Groupe vise l'excellence relationnelle au service de tous :

***Banque au quotidien - Crédit et épargne - Assurances -
Gestion d'actifs - Gestion de fortune - Crédit-bail -
Affacturage - Banque de financement et d'investissement -
Services aux émetteurs et aux investisseurs -
Services de paiements - Immobilier***

La politique de responsabilité sociétale et environnementale du Crédit Agricole est au cœur de son identité coopérative et mutualiste, et de son ambition.

Il s'engage délibérément sur les terrains sociétaux et environnementaux, en accompagnant progrès et transformations.

L'intégration systématique du risque climatique dans ses stratégies de financement comme d'investissement (en gestion d'actifs et assurance) ;

l'amplification de son rôle dans le financement des projets d'énergies renouvelables ainsi que l'accompagnement de tous ses clients dans la transition vers une économie dite « bas carbone » illustrent son engagement.

Cette politique est incarnée par la mobilisation de ses 141 000 collaborateurs.

ORGANISATION DU GROUPE

Plus de **10 millions de sociétaires** sont à la base de l'organisation coopérative du Crédit Agricole.

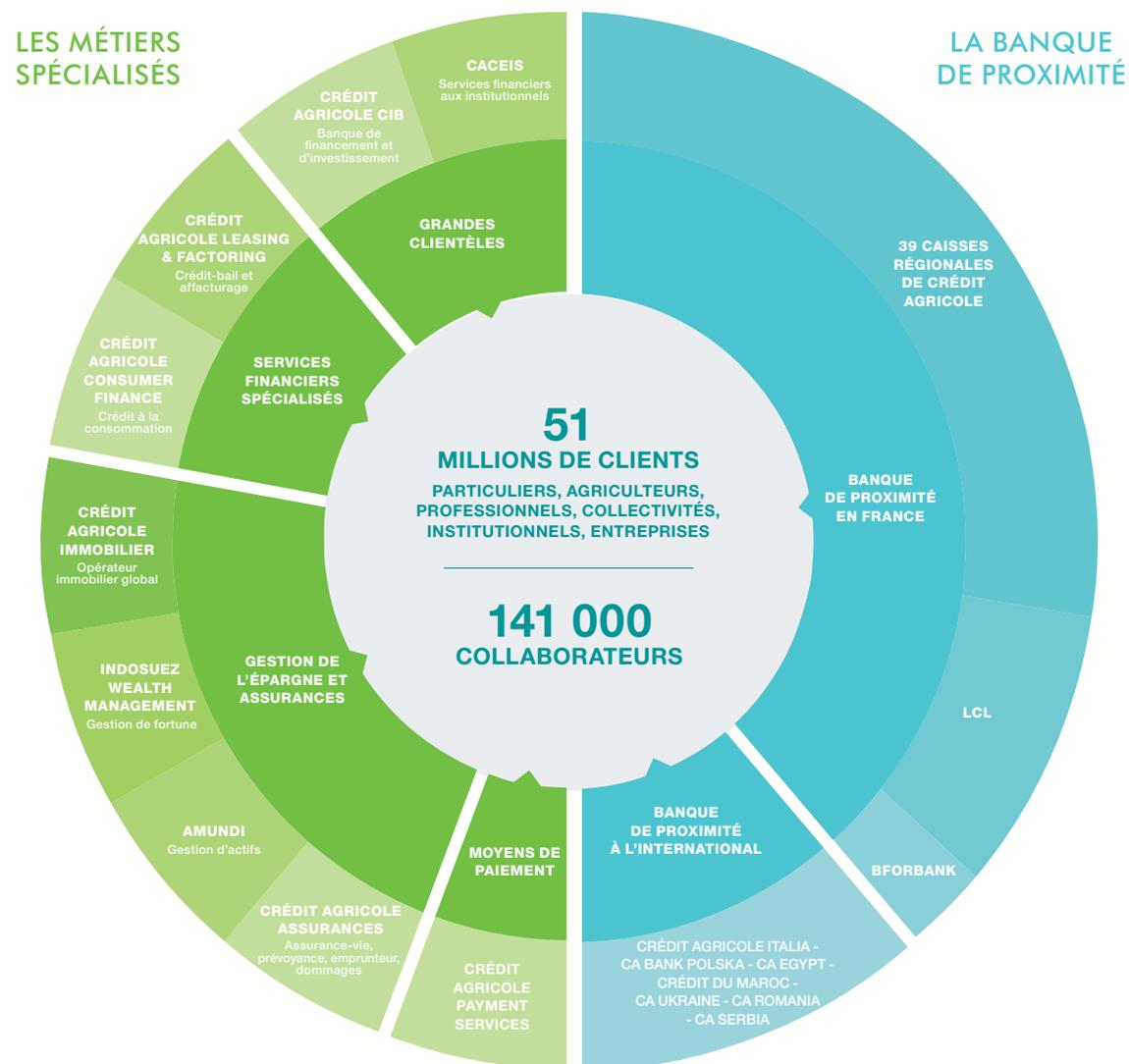
Ils détiennent sous forme de parts sociales le capital des

2 432 Caisses locales et désignent chaque année leurs représentants : **plus de 30 000 administrateurs** qui portent leurs attentes au cœur du Groupe.

Les Caisses locales détiennent l'essentiel du capital des **39 Caisses régionales**.

Les Caisses régionales sont des banques régionales coopératives qui offrent à leurs clients une gamme complète de produits et services. L'organe de réflexion des Caisses régionales est la Fédération Nationale du Crédit Agricole, lieu où sont débattues les grandes orientations du Groupe.

À travers **SAS Rue La Boétie**, les Caisses régionales sont l'actionnaire majoritaire à 56,3 % de **Crédit Agricole S.A.** qui coordonne, en liaison avec ses filiales spécialisées, les stratégies des différents métiers en France et à l'international.



Autres filiales spécialisées : Crédit Agricole Capital, Investissement & Finance (Idia, Sodica), Uni-Médias



CHAPITRE 1

AVOIR UNE
RELATION
DURABLE AVEC
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

208 agences + 18 agences spécialisées

1 site administratif sur chacun des 3 départements

1 succursale à Monaco

97 points Verts

736 Automates

52 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 RDV ou pour tout type d'opération non réalisable aux automates.
- Les clients sont reçus en salons conseil lors de leur RDV 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

La démarche de conseil est organisée autour :

- d'une **approche globale des besoins**, en élargissant l'offre de produits et de services sur les domaines de la Banque, Assurance, Prévoyance et Immobilier;
- d'une **approche personnalisée dans le conseil**, avec des



méthodes de vente fondées sur des solutions personnalisées à la situation de chaque client pour proposer « le bon produit, au bon client, au bon moment »;

- d'une **approche sur le long terme**, car en s'assurant de la qualité du conseil on s'engage dans une relation durable avec ses clients. Par ailleurs, le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur s'engage à proposer à ses clients plusieurs solutions en veillant à respecter les

exigences du législateur en matière de conformité.

Lancée en 2018, la Démarche **TRAJECTOIRES PATRIMOINE**

est une démarche originale de conseil personnalisé permettant aux clients de constituer, gérer et protéger leur patrimoine, et ce dès le 1^{er} euro. Elle s'appuie sur une appli-tablette utilisable en agence, partagée client/conseiller avec une très forte dimension conseil optimisant l'expérience client et conseiller, en côte à côte et non plus en face à face.

Déployée depuis le 1^{er} octobre 2018 au sein de notre Caisse Régionale, elle permet de mieux accompagner chacun de nos clients dans la durée, de façon globale et personnalisée, sur la constitution, l'optimisation et la protection de son patrimoine. Nous poursuivons ainsi l'amélioration de nos pratiques et de nos outils en faisant évoluer notre démarche et nos engagements de service de conseil en épargne en adoptant la Démarche Trajectoires Patrimoine.

Des expertises et un accompagnement pour les professionnels

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

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 :



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



SMART TPE



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.

Par ailleurs, un plan de communication « Prévention de la fraude externe » a été mis en place sur l'année 2017-2018 sous la forme de vidéos. L'objectif poursuivi consiste à sensibiliser de manière simultanée et cohérente les collaborateurs, les administrateurs, les clients et les sociétaires.

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.ca-pca.fr, rubrique « nous contacter » puis « réclamation ». Le Service Client analyse la réclamation en



relation avec les services experts concernés et l'agence. En 2018 il a traité 2 374 dossiers, le délai moyen de réponse étant de 11,11 jours calendaires, avec 50% de dossiers résolus dans un délai inférieur ou égal à 7 jours, et 95% 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.

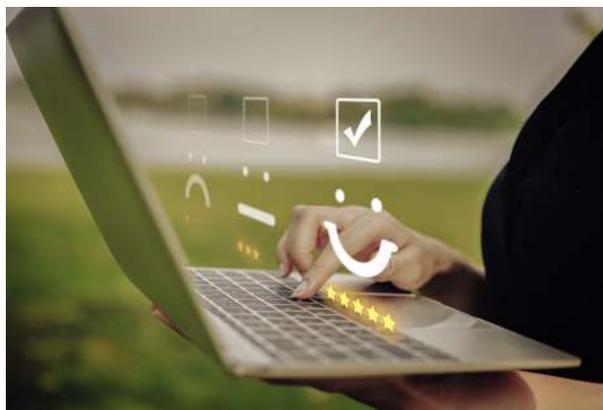
Certains de ces indicateurs rentrent dans le calcul de la REC (Rémunération Extra-Conventionnelle) de la Caisse Régionale, positionnant ainsi la satisfaction client parmi les priorités de nos conseillers.

IL EXISTE 3 TYPES DE DISPOSITIFS D'ENQUÊTE :

L'IRC STRATÉGIQUE NATIONAL

Il s'agit d'une enquête pilotée par le groupe Crédit Agricole SA 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. L'entreprise 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 2018, le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur est seul leader de son marché avec un IRC de

4. Depuis 7 ans désormais que ce dispositif existe, le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur a toujours figuré dans le top 5 des meilleurs IRC des Caisses Régionales et depuis 4 ans dans le top 3 des autres banques du territoire. Cette constance démontre l'engagement durable qui est celui de la Caisse Régionale au service de ses clients.

LES ENQUÊTES EVENEMENTIELLES

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 1^{er} 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 Entreprises et depuis 2015 le réseau Entrepreneurs, nous déployons des enquêtes spécifiques visant à mesurer la satisfaction globale de notre relation avec nos clients.

Pour l'année 2018, les résultats illustrent toujours la satisfaction de nos clients particuliers.

NOTRE RÉSEAU DE PROXIMITÉ

Nous avons lancé en 2018 une nouvelle enquête ACA «Avis Client Agence».

Depuis le 28 mars 2018, nous avons amélioré notre démarche. En utilisant le même questionnaire, les envois clients sont dorénavant mensuels. La restitution des avis est réalisée en temps réel. Elle permet

à nos managers du réseau d'être encore plus réactifs dans le traitement des réponses de nos clients détracteurs et promoteurs. Un reporting est mis à disposition des directeurs d'agence afin de construire des actions d'amélioration immédiates ou à moyen terme.

Cette démarche s'inscrit en totale cohérence avec celles de la Démarche Conseil et de l'Excellence Relationnelle, toutes visant l'amélioration de la qualité de la relation et la satisfaction de nos clients. L'enquête « Avis Client Agence » 2018 du réseau de proximité révèle une augmentation de la satisfaction des clients avec une note de 7,94 vs 7,84 en 2017.

NOS RÉSEAUX SPÉCIALISÉS

La note de l'enquête de satisfaction Banque Privée est en augmentation avec une note globale de 8,79 vs 8,44 en 2017.

L'enquête de satisfaction « Qualité de service » Pôles Entrepreneurs 2018 est en augmentation avec une note de 7,94 vs 7,48 en 2017.

L'enquête de satisfaction « Qualité de service »

Agences Entreprises 2018 reflète également la satisfaction de nos clients Entreprises avec une note de 9,13 vs 8,88 en 2017.





CHAPITRE 2

AVOIR UNE
ÉTHIQUE AVEC
TOUTES NOS
PARTIES
PRENANTES

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 réglementation 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 RÉSOLEMENT RESPONSABLES

Charte RELATIONS FOURNISSEUR RESPONSABLES Signataire

Au-delà de l'aspect environnement, la démarche de la Caisse Régionale a été plus globale et consiste à **prendre en compte l'impact potentiel de l'activité de l'entreprise sur son éco système, qu'il soit humain ou environnemental** : à chaque appel d'offres, elle propose un questionnaire qui vise à évaluer l'implication du soumissionnaire sur les 3 domaines constitutifs de la RSE que sont les aspects sociaux, environnementaux et économiques, ce qui participe à leur appréciation globale.

Dans cette démarche RSE, les Achats occupent une place importante dans l'accompagnement des partenaires économiques et participent à la mise en place d'un plan de progrès autour de la politique de responsabilité sociétale.

La politique d'achat de la Caisse Régionale définit donc que chaque appel d'offres doit faire l'objet d'une analyse responsable des soumissionnaires, sous l'angle RSE avec des critères d'appréciation liés à la prise en compte de l'environnement, de la dimension sociale ou de l'ancrage territorial. Si

le critère de RSE requis à l'égard des fournisseurs fait partie d'un élément de choix, il n'est pas cependant de nature exclusive ou discriminante.

On notera que la politique d'achat de la Caisse Régionale intègre la consultation systématique du secteur protégé pour un recours accru aux entreprises adaptées. Au-delà de l'entretien des espaces verts des sites administratifs ou de certaines de ses agences, elle confie un périmètre de plus en plus important aux entreprises adaptées en leur confiant par exemple une part de la maintenance multi technique de ses bâtiments, la gestion de la prestation archivage, ou encore une participation aux travaux de réaménagements des sites (électricité, climatisation, déménagement, courrier).

Créée en 2010 par le Médiateur des entreprises et le **Conseil National des Achats (CDAF)**, la **Charte Relations Fournisseur Responsables** vise à inciter les entreprises à adopter des pratiques responsables vis-à-vis de leurs fournisseurs, en sensibilisant l'ensemble des acteurs économiques aux enjeux inhérents aux achats responsables et à la qualité des relations clients-fournisseurs.

La Charte Relations Fournisseur Responsables est construite autour de **10 engagements pour des achats responsables** :

1. Assurer une équité financière vis-à-vis des fournisseurs
2. Favoriser la collaboration entre grands donneurs d'ordres et fournisseurs stratégiques
3. Réduire les risques de dépendances réciproques entre donneurs d'ordre et fournisseurs
4. Impliquer les grands donneurs dans leur filière

5. Apprécier le coût total de l'achat
6. Intégrer la problématique environnementale
7. Veiller à la responsabilité territoriale
8. Les achats : une fonction et un processus
9. Une fonction achats chargée de piloter globalement la relation fournisseurs
10. Fixer une politique cohérente de rémunération des acheteurs

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 2018, les parts de marché d'encours Collecte s'établissent à 23,28%. Le ratio de solvabilité du Crédit Agricole Provence Côte d'Azur est bien au-delà des minima réglementaires. En 2018, il se chiffre à 21,36%. Il se mesure en rapportant les Fonds Propres aux Crédits. Très concrètement, ce ratio détermine le niveau de Fonds Propres dont une banque doit disposer pour pouvoir octroyer 100 euros de crédits. Comme l'essentiel de son résultat est conservé, les fonds propres sont en constante progression depuis 10 ans (2 319 Millions d'Euros en 2018). Le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur renforce ainsi, année après année, sa capacité à servir le développement local.





CHAPITRE 3

ENGAGÉ POUR SON TERRITOIRE

3.1 - 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 des métiers et de l'Artisanat, Pôle Emploi, des experts-comptables, des avocats, le Réseau Initiative, un assureur et également un conseiller bancaire Crédit agricole, ...

7 Cafés de la Création ont été organisés en 2018 et 146 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 2019 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 événements et s'inscrire sur le site www.jesuisentrepreneur.fr/cafes-creation/

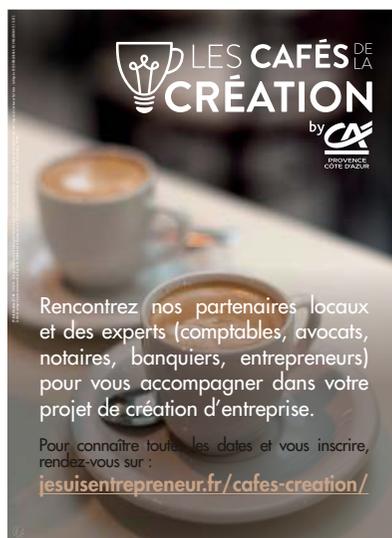
3.2 - FAVORISER L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE DU TERRITOIRE



Le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur s'est doté en 2013 d'un Fonds d'intervention en Capital Risque, CREAUR, 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 2018 a été marquée par une augmentation significative de l'activité :

- Présentation d'un nouveau plan de développement avec une augmentation de capital social de 2,5 M d'euros
- 229 000 euros investis



- Un deal-flow de 53 dossiers
- 6 comités réunis
- 1 cession et 2 procédures collectives
- Un portefeuille de 16 participations dont 12 actives (4 en procédures collectives)

Coopérer pour innover



LE VILLAGE
Coopérer pour innover
by **CA**
PROVENCE CÔTE D'AZUR



1600 m²
d'open innovation
au cœur de
Sophia Antipolis

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 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, innover 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 startups, 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 2018, le Village by CA a connu une activité très soutenue avec :

- 100 candidatures
- 6 comités de sélection
- 24 startup accompagnées
- 100% d'occupation des bureaux (50% openspace)
- 96 emplois sur le territoire
- 129 évènements
- 3700 visiteurs

3.3 - 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 2018, le montant effectivement distribué s'élève à 210 748 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 cadre de vie
- L'environnement
- Le patrimoine

En 10 ans, la Fondation a apporté son soutien à **132 projets pour 1,8 Millions d'Euros**. Dans 21 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 500 000 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)

- LEAP St Maximin (83), mise en place d'une fromagerie pédagogique, et expérimentation pilote en permaculture;
- Pôle PASS (Pôle Aromes Senteurs Saveurs à Grasse), plusieurs actions collectives filière durable (label Eco Extrait, analyse du cycle de vie des matières premières végétales);
- CCIT 04 (Chambre de Commerce et d'Industrie) pour favoriser la mise en place d'économies d'eau chez les professionnels du tourisme (projet pilote avec les PME 04).

• Amélioration du cadre de vie et les aménagements des territoires urbains et ruraux

- Avec PILAUTIS 06, la création d'une ludothèque (autour de l'autisme des enfants);
- Le CCAS de Toulon pour la création d'un jardin thérapeutique;

- La Communauté de communes Haute Provence Pays de Banon (04), pour la construction d'un planétarium en lien avec l'Observatoire de Haute Provence à St Michel l'Observatoire.



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

- Avec la Fédération Départementale du Var pour la Pêche et la Protection du Milieu Aquatique, vers les journées annuelles de nettoyage des rivières;
- Avec le CRIEPPAM (04), pour les projets de recherche de solutions contre le dépérissement de la lavande et du lavandin;
- Avec la Fondation Université Pierre et Marie Curie et le Laboratoire Océanographique de Villefranche (06), pour la collecte du plancton à grande vitesse.

• **Sauvegarde du patrimoine**

- La restauration de la Basilique de Saint Maximin, 83;
- La restauration des anciennes Forges dans le port de Villefranche sur mer, 06;
- La création de la Maison de la Truffe d'Aups et du Verdon, 83.

L'année 2018 a été riche en évènements :

- Un nouveau Délégué Général et une nouvelle Animatrice de la Fondation ont été nommés, les prédécesseurs ayant fait valoir leurs droits à la retraite.
- L'anniversaire des 10 ans de la Fondation ponctué d'évènements de communication ont permis de mettre en lumière cette décennie de présence sur nos territoires au profit de projets multiples.
- La préparation du processus de prorogation statutaire de notre Fondation d'Entreprise pour 3 années supplémentaires (2019-2021)
- Un nouvel appel à projets dont l'ouverture a été officiellement annoncé par Madame Samat, Présidente de la Caisse Régionale, le 13 décembre 2018. Les organismes à but non lucratifs, porteurs de projets, peuvent déposer leur projet sur le site de la Fondation jusqu'au 30 avril 2019 Un

budget de 150 000 euros est mis à disposition pour soutenir les projets qui seront retenus. Ce nouvel appel à projets fait suite à celui de 2016 qui a été un succès avec 62 projets reçus et déposés en ligne. Seize projets ont été retenus par le Conseil d'Administration de notre Fondation d'Entreprise du 27 janvier 2017, et ont été soumis au vote des internautes et des caisses locales. Les internautes étaient appelés à voter pour leur projet préféré par catégorie sur le site de la Fondation : 5 200 votes ont été exprimés. Enfin, le 21 juin 2017, s'est déroulée dans les Jardins du RAYOL, la cérémonie de remise des trophées aux porteurs des projets. Le nouveau processus d'appel à projet a pour objectif de mettre en valeur les actions des associations dans nos trois départements.





CHAPITRE 4

AVOIR DES PRATIQUES RESPONSABLES EN RESSOURCES HUMAINES

4.1 - UN RECRUTEMENT LOCAL ET DURABLE



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 d'intégrer des salariés issus de ses territoires (90 % des collaborateurs recrutés proviennent des Alpes-Maritimes, des Alpes de Haute-Provence et du Var).

En 2018, la Caisse Régionale a poursuivi son partenariat avec WIZBII, 1^{ère} 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.

En 2018, nous avons également initié nos propres Job Dating, en proximité dans les agences, pour être au plus près du territoire et des candidats.

D'autre part, le site de recrutement de la Caisse Régionale donne 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.

Le Groupe Crédit Agricole se situe parmi les dix premiers recruteurs en France. Des passerelles sont organisées entre la Caisse Régionale et le Groupe pour promouvoir la mobilité en France mais également à l'étranger au travers de sa signature employeur « **tout commence ici** ». Pour en savoir plus : www.groupecreditagricole.jobs

Réel vecteur de différenciation, l'ancrage de cette politique RH se concrétise notamment par un travail sur le profil des 146 collaborateurs embauchés en 2018, une attention particulière à l'évolution et l'amélioration des différents indicateurs de l'index de mixité (83 / 100 en 2018) ou encore à l'intégration et à l'accompagnement des salariés en situation de handicap (taux d'emploi de 6,3 % sur 2018) avec un référent interne dédié.

LE CRÉDIT AGRICOLE PROVENCE CÔTE D'AZUR RECRUTE.

REJOIGNEZ-NOUS !
En 2018 nous recrutons 140 collaborateurs en CDI sur notre territoire.

JOB DATING

Prochain Job Dating : 22 septembre
AGENCE DE COGOLIN
Espace Marceau - 88 rue Marceau
83100 COGOLIN

Pour vous inscrire : espaceaunoyennerecruitment@ca-provence.com
ou sur le site www.ca-provence.com

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

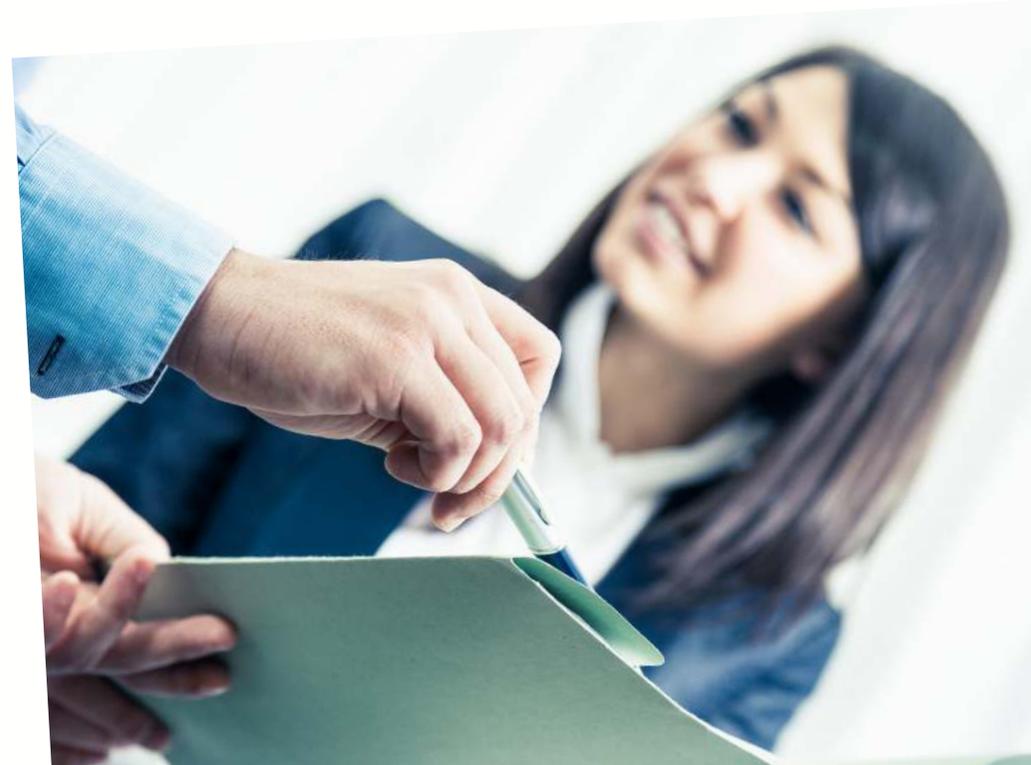
Notre politique RH s'appuie très largement sur les ressorts de l'alternance. Ce dispositif moderne mêlant formation et pré-recrutement permet à la fois d'apprendre en continu le métier à de nouveaux talents tout en vérifiant avec eux, en situation réelle, leur appétence et leur potentiel de développement 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 IFCAM, nous répartissons chaque année une centaine d'alternants (également répartis entre contrats d'apprentissage et contrats de professionnalisation) sur l'ensemble des agences et sièges 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.

Dans le cadre de notre politique de recrutement dynamique, nous développons également des partenariats avec des Ecoles de notre territoire ou avec les universités de Nice et de Toulon, ainsi que dernièrement avec un organisme de formation spécialisé basé à Sophia-Antipolis qui forme des data scientists à l'exploitation des données et à l'intelligence artificielle (DSTI).

Notre participation aux différents salons et forums nous permet de rencontrer des étudiants qui effectueront leurs stages au sein de notre Caisse Régionale. Par l'intermédiaire de ces stages, qui doivent nous permettre de valoriser nos métiers et de démontrer les perspectives d'évolutions offertes au sein de notre Caisse Régionale et du Groupe,

nous avons l'objectif d'attirer de nouveaux talents et de les fidéliser en structurant le parcours de ces stagiaires chaque année, pour ensuite leur permettre de mieux intégrer notre Caisse Régionale.

Le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur soutient également financièrement la formation et l'insertion professionnelle sur son territoire en versant 728 627 euros au titre de la Taxe d'Apprentissage 2018, 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, centrés sur l'innovation, les filières d'excellence, les filières agricoles, mais également des établissements sportifs.



4.3 - 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 formation 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 de formation 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 la capacité de se projeter sur des métiers de qualification supérieure ou de bénéficier d'une reconnaissance

de l'évolution de son expertise dans la réalisation de son métier. En 2018, c'est environ 22% de nos effectifs qui bénéficient de ces dispositifs de promotion. Ainsi, depuis plusieurs années, le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur consacre plus de 6% de sa masse salariale à la formation professionnelle, soit plus de 6 fois le minimum légal. En 2018, 101 000 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 2,05 millions d'euros qui ont été consacrés à la formation professionnelle.

L'ÉCOLE DE LA RELATION

En 2018, nous avons recruté et formé pendant 7 mois les futurs collaborateurs de nos agences, à travers un cursus de qualité, l'École 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, sera dorénavant notre nouveau mode de recrutement. L'École de la Relation constitue aujourd'hui notre principal mode d'intégration des nouveaux embauchés, avec 5 promotions au cours de l'année 2018, soit une soixantaine de collaborateurs et la mise en œuvre au cours de l'année 2018 de 2 nouveaux cursus d'intégration destinés à former des futurs Conseillers en Gestion de Patrimoine et des futurs Conseillers Clientèle des Professionnels.



4.4 - 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 2018, cela représente un budget de 16,7 millions d'euros soit 16 % du résultat net. De nombreux fonds ESR 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).

4.5 - UN PACTE SOCIAL QUI PROMEUT LA DIVERSITÉ

Ainsi, 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 promouvoir ainsi la mixité. En 2018, le taux de féminisation (CDI + CDD) au sein de l'entreprise représente 54%. L'évolution significative des recrutements et de la politique de formation a permis depuis 2001, de faire progresser le taux de féminisation de l'encadrement de 18% à 40,5% en 2018.



De même, les profils de recrutement sont diversifiés avec 22% de Bac+2, 28% de Bac+3 et 50% 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.

Le nombre de collaborateurs travaillant à temps partiel a également progressé de 35% en 10 ans, permettant, pour ceux qui le souhaitent, d'allier plus facilement vie professionnelle et vie familiale. 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 297



collaborateurs qui ont choisi de travailler à temps partiel.

Nous avons également signé en 2017 une convention avec l'Agence Pour l'Education Par le Sport (APELS), qui est une association Loi 1901, qui accompagne depuis 18 ans les initiatives locales ayant pour objectif de favoriser

l'insertion sociale et professionnelle des jeunes. Elle a lancé un nouveau 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 en partenariat avec LCL Méditerranée et le CPF (Centre de Formation de la Profession Bancaire), cette nouvelle promotion nous a permis d'intégrer en février 2018 sept jeunes sportifs que nous formons aux métiers de la Banque et qui sont 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 parrains prestigieux, que sont les membres du Comité de Direction.

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.

Une attention particulière est également portée à l'emploi des personnes handicapées. En 2018, 99 travailleurs handicapés œuvrent au sein de la Caisse Régionale. Depuis 2006, le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur

J'AI TROUVÉ UN GROUPE OÙ MES COMPÉTENCES FONT LA DIFFÉRENCE. PAS MON HANDICAP.

TOUT COMMENCE *ici*
www.groupecreditagricole.jobs

GROUPE CRÉDIT AGRICOLE



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). Cette politique volontariste pour la diversité a permis la création d'un Diplôme Universitaire d'Assistant de Clientèle. Des actions phares ont également 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 2018, le taux d'emploi de travailleurs handicapés est passé de 3,7 % à 6,3 %.

Au-delà de l'accompagnement des travailleurs handicapés, la Caisse Régionale mobilise tous ses collaborateurs au travers d'actions de sensibilisation et de communication sur le handicap. A titre illustratif, en novembre 2018, pour la Semaine Européenne de l'Emploi pour les Personnes Handicapées (SEEPH), une communication interne quotidienne a été diffusée à l'ensemble des collaborateurs sous forme d'une vidéo par jour sur le portail Intranet. Une rencontre a eu lieu sur chaque site, autour d'un buffet, avec des collaborateurs d'ESAT, partenaires de la Caisse Régionale Provence Côte d'Azur.



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.

4.6 - 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.

4.7 - 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.

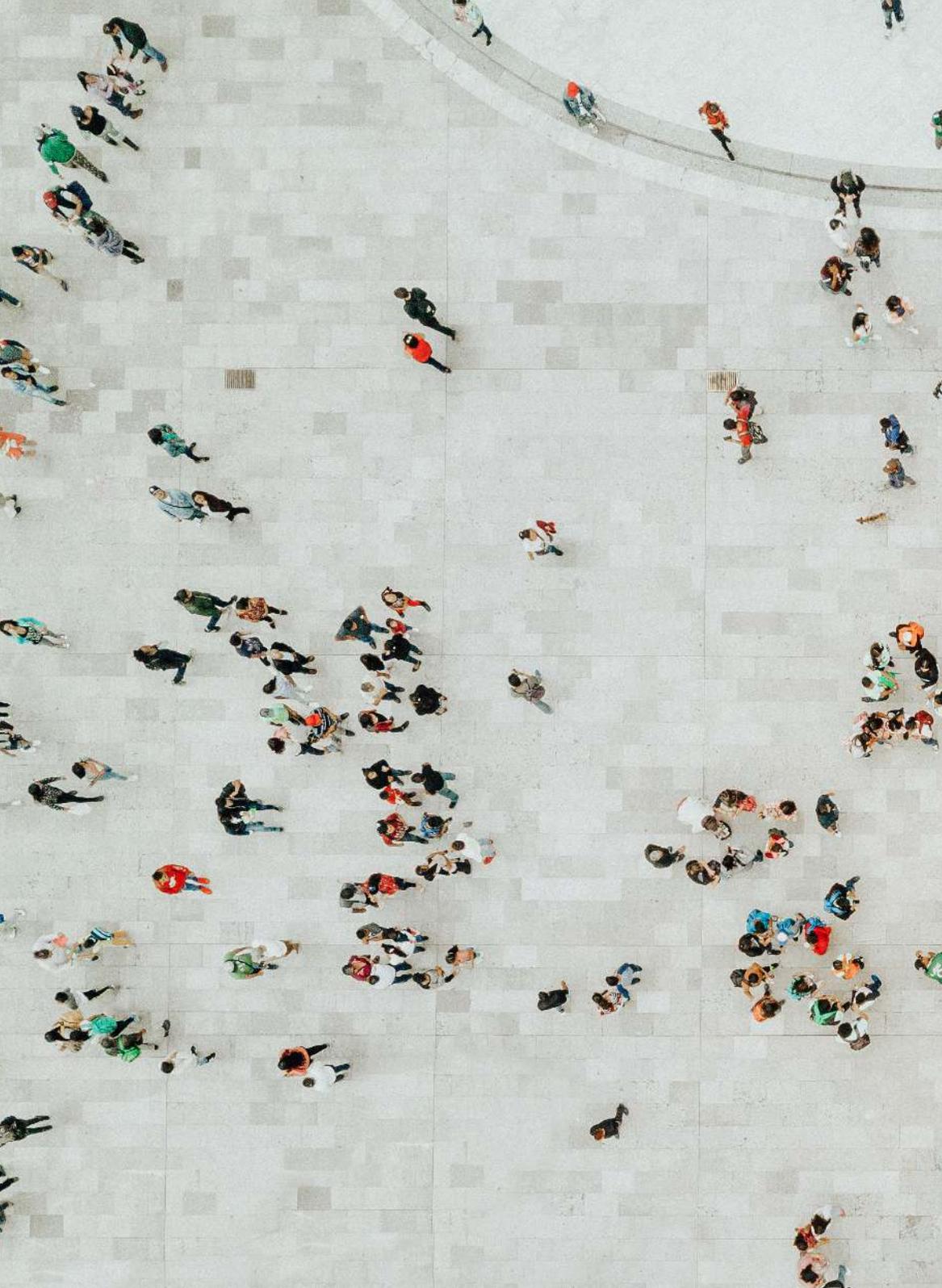
Ainsi un avenant à l'accord d'Entreprise portant création d'un plan d'Épargne Entreprise a été signé au niveau de notre Caisse Régionale au cours de l'année 2018. De nombreux échanges sont organisés également sur des sujets tels que l'égalité professionnelle, l'épargne salariale, le fonctionnement des 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.

4.8 - 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 6^{ème} 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 5

RENFORCER NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF

5.1 - 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. A 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 2018, 456 955 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 52 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 2018, 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.

L'implication des Administrateurs dans la vie de leur Caisse Locale est réelle avec plus de 72 % de participation moyenne aux réunions des Conseils d'Administration. Elle a été renforcée en 2013 par l'élaboration d'une Charte de l'Administrateur qui reprend l'ensemble des engagements, des missions, droits et devoirs des Administrateurs.

Détail de la composition de notre organisation mutualiste :

Le Conseil d'Administration (21 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 réglementaires.

FORMATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

En 2018, les 21 membres du Conseil ont suivi 3 formations en présentiel : « Extranet Administrateurs », « Acronymes financiers et Constructions des Scores » et « Actualisation Sécurité Financière et Sanctions Internationales »; et 1 formation en e-learning en 3 volets : « Sanctions internationales » « Lutte Anti-Blanchiment », « Culture risques ».

FORMATION DES ADMINISTRATEURS DE CAISSES LOCALES

En 2018, nous avons enregistré 378 participations d'Administrateurs aux actions de formation :

Le concept des formations à distance (en visio-conférence) à partir des agences s'est amplifié ; elles ont été dispensées vers 346 administrateurs.

- 33 Administrateurs ont participé à la formation

« Nouveaux Administrateurs ».

- 10 Administrateurs ont participé à la formation « Nouveaux Présidents et Vice-Présidents ».

- 88 Administrateurs ont participé à la formation

« Gestion financière », 115 à la formation « Métiers de la Banque » et 133 à la formation « Sécurité Financière »

- 45 Présidents de Caisse Locale ont participé à une formation « acculturation au digital ».



5.2 - UNE IMPLICATION DES SOCIÉTAIRES SOUTENUE

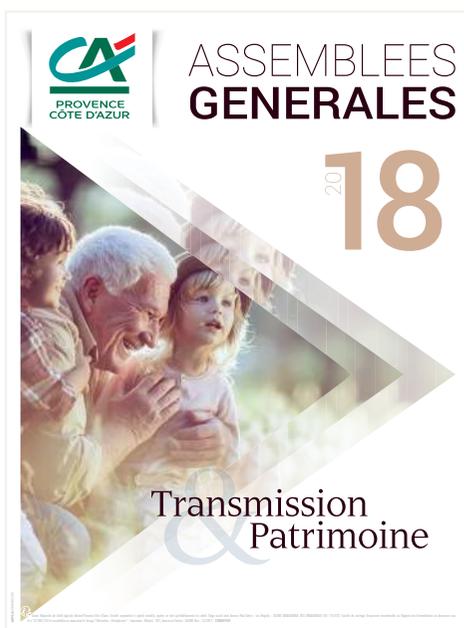
LES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES DE CAISSES LOCALES, LE TEMPS DE L'ÉCOUTE ET DU DIALOGUE

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 2018,
433 208 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. 5 848 sociétaires ont participé aux Assemblées Générales suivies des réunions d'information dont le thème d'échange était : « Transmission et Patrimoine ».



2018 a amplifié l'innovation au service des sociétaires avec l'organisation par les Caisses Locales de rencontres sur différentes thématiques :

La Caisse Locale de Nice a invité ses sociétaires à une réunion d'information sur la fiscalité et a organisé une réunion à destination de la clientèle suédoise. La Caisse Locale de Sisteron a organisé une réunion sur le thème l'Épargne. La Caisse Locale Carrefour Bléone Durance a organisé une réunion IZICAP. Les Caisses Locales de La Crau et de Toulon ont elles aussi organisé une réunion sur le thème de l'Épargne.

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. Ils ont été plus de 6 112 à bénéficier de cet engagement en 2017.

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.

5.3 - 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 2018, 17 932 euros ont été distribués à associations.

5.4 - UN ACCOMPAGNEMENT ATTENTIF DES PERSONNES FRAGILISÉES

La Caisse Régionale accompagne ses clients en difficulté au travers de **quatre 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 accompagnement de nos clients fragiles** (détenteurs de l'offre Budget Protégé) est proposé afin de faire un état des lieux de la situation une fois par an (à date anniversaire de la souscription du Budget Protégé). Le Compte à composer avec Module Budget Protégé est l'offre dédiée du Crédit Agricole destinée à la clientèle en situation de fragilité financière, conformément à la réglementation en vigueur.

L'offre s'accompagne d'avantages supplémentaires par rapport au contenu de l'offre inscrit dans le décret d'application, notamment au niveau des services d'information par SMS gratuits qui sont plus étendus, et du plafonnement des frais de dysfonctionnement plus généreux que la réglementation. Cette offre existe depuis 2011. A noter qu'une diminution du prix de l'offre a été décidée fin 2018 et a pris effet au 1^{er} janvier 2019. Le forfait est désormais de 1 euro par mois au lieu de 2 euros par mois en 2017. Le nombre de Modules Budget Protégé (stock) à fin 2018 s'élevait à 3 040.



• **Un dispositif d'accompagnement en appui d'une association « Point Passerelle du Crédit Agricole PCA ».** Le dispositif Point Passerelle est mis en place à Toulon et propose aux clients 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'énergie, ainsi que dans la gestion budgétaire. Un premier lieu d'accueil a été ouvert en octobre 2018 à Toulon et d'autres ouvertures sur notre territoire sont à l'étude sur 2019.



5.5 - 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 1^{er} 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 6

RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL

6.1 - UNE GAMME DE PRODUITS CONCOURANT À LA RSE

OFFRE VERTE

La Caisse Régionale propose une gamme de prêts verts qui permet de financer :

- L'acquisition d'un véhicule neuf ou d'occasion émettant au maximum 105g. de CO2 par km parcouru, ou tout autre véhicule hybride ou électrique (vélos électrique y compris trottinettes électriques).
- Les travaux d'amélioration de la performance énergétique complétée par le prêt Economie d'Énergie destiné aux travaux dans les logements de plus de 2 ans.

En 2018, PCA a financé 581 projets pour 7,4 M d'euros soit +64% par rapport à 2017.

LE CONTRAT SOLIDAIRE

Il s'agit d'un contrat d'assurance vie en unités de compte (UC*) 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 Euros solidaire et de 7 supports UC* solidaires investis 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.

Cette offre différenciante et unique sur le marché bénéficie du label Finansol : Label créé en 1997 pour garantir que l'épargne contribue au financement d'activités génératrices d'une forte utilité sociale. Cette nouvelle offre a été mise en marché fin 2018. Le suivi du Contrat solidaire est réalisé par Predica. A fin décembre 2018 la Caisse Régionale Provence Côte d'Azur se situe au 2^{ème} rang en collecte et 3^{ème} rang sur l'encours d'épargne détenue, pour un montant de 763 184 euros d'encours répartis sur 27 contrats.

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



119 personnes ont pu être relogées



63 hectares de terres agricoles préservées ont été maintenus

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 qui développent des solutions environnementales tout en tenant compte de critères extra financiers (Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance).

La souscription dans les Comptes Titres Ordinaire et Plan Epargne en Actions s'élève en 2018 à 1 420 991 euros. L'augmentation du volume

des souscriptions par rapport à 2017 (928 558 euros) illustre l'intérêt des clients à diversifier leur épargne sur ces classes d'actifs innovantes.

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

Le Livret 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 2018, les encours du Livret Développement Durable s'élèvent à 974 M Euros.

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...).



6.2 - UNE SENSIBILISATION DE TOUS LES ACTEURS AUX BONNES PRATIQUES

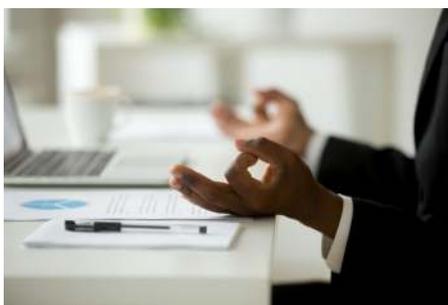
Dans le cadre de sa politique énergétique et de la diffusion de bonnes pratiques auprès des salariés, la Caisse Régionale poursuit la sensibilisation de ses salariés à adopter une attitude éco citoyenne en matière d'énergie. A cet effet, un site d'information et un affichage spécifique sur les bonnes pratiques ont été mis à disposition de tous les collaborateurs des sites et des agences.

Pour la 2^{ème} année consécutive, la Caisse Régionale a souhaité organiser diverses animations pour sensibiliser et associer ses collaborateurs, basés en agences et sur sites, à ses engagements. Le thème mis à l'honneur cette année est la « santé au travail ».

Afin de répondre aux trois aspects du Développement Durable (social, environnemental et sociétal), la Caisse Régionale a initié différentes activités :



La Santé au travail
Tous ensemble, agissons !



- **Mise à disposition de SwissBall** et d'un guide d'utilisation dans les agences principales
- **Création du potager d'entreprise** à Draguignan animé par l'entreprise Sème et Récolte
- **Echanges avec des producteurs locaux** aux sièges et en agence
- **Initiation à la méditation** depuis son poste de travail sur le site petitbambou.com
- **Ateliers « pause active »** animés par les équipes de l'association Azur Sport Santé, voir vidéo ci-dessous :

6.3 - UNE POLITIQUE ÉNERGÉTIQUE VALIDÉE PAR L'AFNOR

Indice de Performance Énergétique (IPE)

En 2015, la Caisse Régionale a mis en place un système de Management de l'Énergie, 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 réglementaires 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.



dorénavant assurée par une plateforme unique administrée par l'Adème. Rapport BEGES (SCOPE 1 & 2), il est constaté (calcul par logiciel Izypeo) .

T equ CO2	
2018	1533*

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.

Dans le cadre de cette démarche, nous avons mis en place des indices de performances énergétique (Ipe) dont le principal est le Kwh au m². En 2018, notre consommation a baissé de 5,69% par rapport à la consommation 2017.

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

6.4 - UNE VOLONTÉ AFFICHÉE DE RÉDUIRE LES DÉPLACEMENTS

Malgré une augmentation des effectifs ayant réalisé des déplacements professionnels (qui est passée de 1480 salariés en 2016 à 1896 salariés en 2018) , on observe une relative stabilité dans le nombre de kilomètres parcourus par les agents, soit 3 319 293 km. C'est le fruit d'une vigilance et de la mise en place d'une politique de limitation des déplacements : co-voiturage pour les réunions physiques ou formation, utilisation de système d'audio ou de visio-conférences, et équipement de 600 postes de travail en webcam.



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.

6.5 – UNE GESTION DES DÉCHETS

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

Ainsi, la collecte 2018 (source SOFOVAR) des Déchets d'Équipements Electriques et Electroniques (DEEE) s'élève à 16,690 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 2018, 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) ; 147,45 tonnes recyclées pour l'année 2018. Ce qui a contribué à sauver l'équivalent de 2359 arbres de l'abattage en 2018.



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

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 conforme aux articles L512-6 et L-512-7 du code des assurances. 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 - Mise à jour 06/2019 - **COMGUI084**

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