

IMPACTS+

POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE
DE NOTRE TERRITOIRE

20
24



TOULOUSE 31



IMPACTS+ a vocation à vous présenter nos engagements et nos actions, pour répondre aux attentes de nos clients, de la société et contribuer à bâtir un environnement durable et prospère.



Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société.



Sommaire

01

Le Crédit Agricole et les territoires, une histoire liée 06

Notre démarche et nos enjeux 08

Nos réponses 10

02

La banque à travers sa gouvernance coopérative 14

Bienvenue au cœur d'une banque singulière 16

La dynamique coopérative au cœur de nos territoires 18

Notre maillage territorial 20

Une banque qui s'adresse à tous et partout 22

Notre projet sociétal et son application territoriale 24

03

Nos engagements et nos actions pour générer de l'impact positif 28

Relever le défi climatique 28

Renforcer la cohésion et les relations sociales 32

Agir en employeur responsable 36

Gouvernance et conduite des affaires 39

04

Regards croisés 42

Le territoire : un espace économique, social et environnemental

Le Crédit Agricole occupe une place significative dans le paysage bancaire français, contribuant activement au développement économique, social et humain des territoires, tout en préservant leur intégrité environnementale.

Fière de son identité coopérative et mutualiste, marquée par un ancrage territorial fort qui la lie à l'ensemble des acteurs locaux, notre Caisse régionale est à l'écoute de ses clients et de leurs besoins, en résonnance avec ceux qui traversent plus largement la société. Nous réalisons régulièrement des enquêtes auprès de nos clients afin d'évaluer leur satisfaction quant à nos actions menées sur le territoire.

Dans notre région, les citoyens reconnaissent nos forces d'engagement² :



L'accession à la propriété



Participation à la valorisation du territoire



Accompagnement sur les produits d'épargne socialement responsables

Soutien à
la société

Transitions

37 % des français

considèrent que le secteur banque, finance et assurance¹ doit davantage contribuer à améliorer la société dans laquelle ils vivent.

Ils attendent de leur banque :

- qu'elle agisse avec éthique et respect envers l'ensemble des parties prenantes,
- qu'elle accompagne de manière inclusive les acteurs des territoires,
- qu'elle prenne en compte l'environnement et accompagne les transitions climatiques.

Jeunesse

Inclusion

Écoute client

1. Données issues du baromètre RSE vague 8 réalisé par l'institut de sondage CSA, sur la période du 15/05/2024 au 29/05/2024, sondage réalisé auprès de 2 591 Français.

2. Enquête IES 2024 réalisée par l'Institut de sondage IFOP auprès de 911 citoyens.

01 Le Crédit Agricole et les territoires, une histoire liée

La prise en compte, en proximité,
des grands défis sociétaux et environnementaux.

Fort de son identité coopérative et mutualiste, le groupe Crédit Agricole s'est toujours attaché, au fil de son histoire, à répondre aux évolutions de la société, jusqu'à devenir une banque universelle de proximité au début des années 90.

Dans toutes ses activités, notre Caisse régionale applique un modèle de fonctionnement qui concilie ambitions économiques, sociales et environnementales, porté par une gouvernance équilibrée et responsable.



Une approche historique au service de nos clients et de nos territoires


1885

Création de la 1^{ère} coopérative bancaire pour accompagner la modernisation de l'agriculture.



Pacte Mondial
Réseau France

2003

Signature du Pacte Mondial des Nations Unies.

2011

1^{er} rapport réglementaire de responsabilité sociétale inclus dans le rapport de gestion et audité par un organisme indépendant.

1950-1970

Accompagner la bancarisation des ménages et l'accès à la propriété.


1895

Électrification des campagnes à laquelle le Crédit Agricole a participé ; élément clé du développement durable pour améliorer la qualité de vie des habitants et limiter l'exode rural.

1991

Le Crédit Agricole devient une banque universelle de proximité présente pour tous les clients dans tous leurs moments de vie.

2015

Adoption de l'accord de Paris autour de 3 piliers : Atténuation et adaptation liées aux changements climatiques, rendre les flux financiers compatibles avec les objectifs climatiques.



COP21 • CMP11
PARIS 2015
UN CLIMATE CHANGE CONFERENCE

2021

Le groupe Crédit Agricole crée son Projet Sociétal avec 3 priorités : agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone, renforcer la cohésion et l'inclusion sociale, réussir les transitions agricoles et agro-alimentaires.


2019

Le groupe Crédit Agricole confirme son modèle de banque universelle de proximité et se dote d'une raison d'être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ».

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT
ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



**TRANSITIONS
& ÉNERGIES**



**SANTÉ &
TERRITOIRES**

2022

Lancement de 2 nouveaux métiers Crédit Agricole Transitions et Énergies et Crédit Agricole Santé et Territoires.


2025

Publication du 1^{er} rapport de durabilité¹ du groupe Crédit Agricole.

¹ Le rapport de durabilité est un document que les entreprises réalisent pour partager leurs performances environnementales, sociales et de gouvernance.

Notre démarche et nos enjeux

Les enjeux auxquels nous devons collectivement répondre sont environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

Afin d'identifier les plus significatifs à son échelle, notre Caisse régionale a mené une analyse dite de double matérialité.

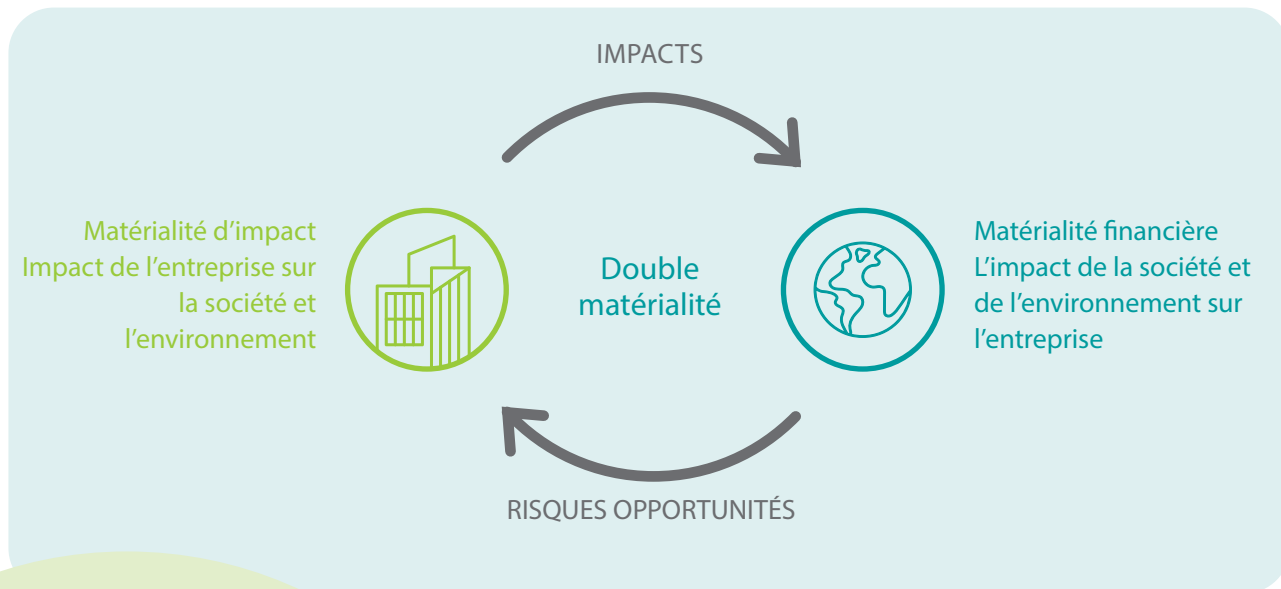
Elle implique de :

- définir les impacts de ses activités sur la société et l'environnement,
- déterminer les risques et opportunités générés par les évolutions de la société et de l'environnement qui affectent ses activités.

Cette analyse nous permet de déterminer les solutions à proposer afin de créer de la valeur pour nos clients, pour nos parties prenantes et pour la société.

Les engagements pris par notre Caisse régionale visent à améliorer notre impact pour :

- anticiper les évolutions sociétales et les changements à venir, ainsi que les actions à mener,
- garantir la pérennité de nos activités, des offres et services que nous proposons à nos clients.



EN SAVOIR



Découvrez l'ensemble des impacts, risques opportunités et des enjeux du groupe Crédit Agricole en scannant le QR code



La double matérialité.
La flèche du haut représente les impacts que les activités de notre Caisse régionale ont sur la société et l'environnement.
La flèche du bas représente les impacts des dérèglements climatiques et sociaux sur nos activités.

Nos parties prenantes

Les parties prenantes constituent l'ensemble des acteurs avec lesquels le groupe Crédit Agricole est susceptible d'interagir dans le cadre de ses activités : clients, collaborateurs (instances représentatives du personnel), actionnaires & investisseurs, partenaires, autorités publiques & régulateur, société civile & grand public.

À travers un dialogue régulier, nous sommes à l'écoute de leurs attentes pour construire des relations durables et apporter des réponses créatrices de valeur.



Nos réponses

Pour faire face aux grands défis environnementaux, sociétaux et agricoles de notre époque, le Crédit Agricole s'engage à agir au plus près des besoins quotidiens de ses clients et en adéquation avec l'économie réelle des territoires, pour réussir une transition plus juste.



Climat

Accompagner les transitions de nos clients et de nos territoires face aux changements climatiques qui les affectent.



Cohésion sociale

Favoriser l'accès aux offres et services pour tous et partout, en renforçant la vitalité économique des bassins de vie.



Relation sociale

Maintenir la qualité de vie au travail, le bien-être et les droits de nos collaborateurs.



Gouvernance

Garantir une conduite des affaires dans le respect des normes éthiques et réglementaires, et au bénéfice de toutes nos parties prenantes.

● Climat

Les gaz à effet de serre (GES) présents dans l'atmosphère accroissent le dérèglement climatique.

Comment ? En piégeant une partie du rayonnement infrarouge (la chaleur émise par la Terre), ces GES provoquent une hausse de la température à la surface terrestre.

D'où viennent les GES ? Ils sont principalement produits par les activités humaines, et notamment par la combustion des énergies fossiles (charbon, gaz, pétrole) dont nos industries et nos transports ont besoin.

En conséquence, les épisodes climatiques extrêmes deviennent plus fréquents et intenses, avec des effets divers au cœur de nos territoires :

- les sécheresses prolongées fragilisent les bâtiments, réduisent les rendements des cultures, et posent des difficultés d'accès à l'eau potable ;
- les vagues de chaleur mettent à l'épreuve la santé des habitants, en particulier des personnes âgées et fragiles ;
- les inondations, exacerbées par des pluies importantes, frappent régulièrement certaines régions, causant des dégâts considérables ;
- dans les zones côtières, la montée des eaux provoque une érosion des littoraux et un risque de submersion marine, problématique pour les infrastructures et les habitats.

Dans notre région :

- 54% des maisons individuelles sont exposées au risque de retrait-gonflement des argiles, le département de la Haute-Garonne est le 3ème département le plus impacté en France.
- De forts épisodes de grêle ont été enregistrés sur l'été 2024 dont celui de juillet qui a engendré près de 170 sinistres pris en charge par notre assureur.

Comment agir ?

Face au changement climatique, l'enjeu d'atténuation implique que tous les acteurs de la société réduisent collectivement leurs émissions de gaz à effet de serre.

Cela nécessite :

- de faire évoluer nos modes de consommation et nos organisations ;
- d'accompagner les transitions de nos clients.

Pour cela, notre Caisse régionale :

- s'appuie sur des financements, investissements et activités d'assurance. Dans tous les secteurs d'activité de ses clients, la banque joue un rôle indirect mais essentiel pour la transition,
- agit sur sa propre empreinte carbone, soit les émissions de gaz à effet de serre associées au fonctionnement de la banque.



• Cohésion et relations sociales

Socle du Crédit Agricole depuis sa création, le modèle coopératif implique que les valeurs mutualistes de responsabilité, solidarité et proximité, soient mises au service de l'action pour l'utilité aux territoires.

Le cœur de notre engagement réside dans un soutien continu à nos clients, que nous accompagnons à chaque étape de leur parcours de vie.

Cela s'exprime par :

- Notre contribution à la redynamisation des territoires et la lutte contre la fracture numérique.
- L'accessibilité et l'adaptation de nos offres et services pour tous nos clients dans tous les moments de vie.
- Notre mobilisation pour l'éducation financière et budgétaire.
- La garantie de la protection des données personnelles.
- L'accès à des emplois et à des opportunités professionnelles sur tous les territoires.



EN SAVOIR



L'universalité de la banque (pour tous et partout) et l'utilité aux territoires sur lesquels nous opérons, se révèlent des principes essentiels dans un contexte de changements sociétaux profonds, générateurs d'incertitudes.

Dans cet environnement en constante évolution, le Crédit Agricole s'engage à répondre aux enjeux :

- de mixité et de diversité, facteurs de cohésion des équipes et de performance à long terme
- de dialogue social, vecteur de cohésion interne et d'engagement des collaborateurs
- de formation et d'insertion des jeunes, garantes du maintien des compétences et du lien intergénérationnel
- d'amélioration continue des conditions de travail pour garantir l'épanouissement de chacun

● Gouvernance

Chaque Caisse régionale est pilotée par un comité de direction et un conseil d'administration, composé d'administrateurs élus par les clients sociétaires. Ce « double regard » forme un modèle solide et équilibré de gouvernance coopérative.

Démocratique et coopérative, cette gouvernance :

- encadre les pouvoirs et les décisions des dirigeants,
- garantit en toute transparence que les ressources du Crédit Agricole sont utilisées en accord avec sa raison d'être.

La conduite des affaires au sein du Groupe Crédit Agricole poursuit deux objectifs majeurs :

- la conformité aux obligations réglementaires et professionnelles,
- une gestion saine des relations d'affaires avec les fournisseurs.



Une charte éthique commune à toutes les entités du Groupe affirme nos engagements, notre identité et nos valeurs. Elle souligne également nos principes d'actions à respecter au quotidien vis-à-vis de nos parties prenantes.

Par sa taille et ses activités, notre Caisse régionale porte une attention particulière à :

- gérer de manière responsable ses relations avec ses fournisseurs en :
 - respectant les délais de paiement contractuels,
 - privilégiant des produits durables et locaux,
 - favorisant des fournisseurs engagés dans des pratiques respectueuses de l'environnement et de la société.
- contribuer activement à la lutte contre toute forme de corruption, renforcer la transparence et la responsabilité du système financier en :
 - garantissant la traçabilité des opérations financières,
 - luttant contre le financement des activités illégales.

Notre gouvernance coopérative repose sur 5 principes :

1. Un statut : Une banque coopérative est une société de personnes et non une société de capitaux. Son capital appartient à ses clients sociétaires, détenteurs de parts sociales de leur Caisse locale.

2. Une finalité : Satisfaire les besoins de ses clients et contribuer au développement du territoire. Le profit est un moyen, pas une fin en soi.

3. Une gouvernance : « 1 personne = 1 voix ». Chaque sociétaire a le même poids dans le vote à l'Assemblée Générale de sa Caisse locale. Un double regard : conseil d'administration et comité de direction.

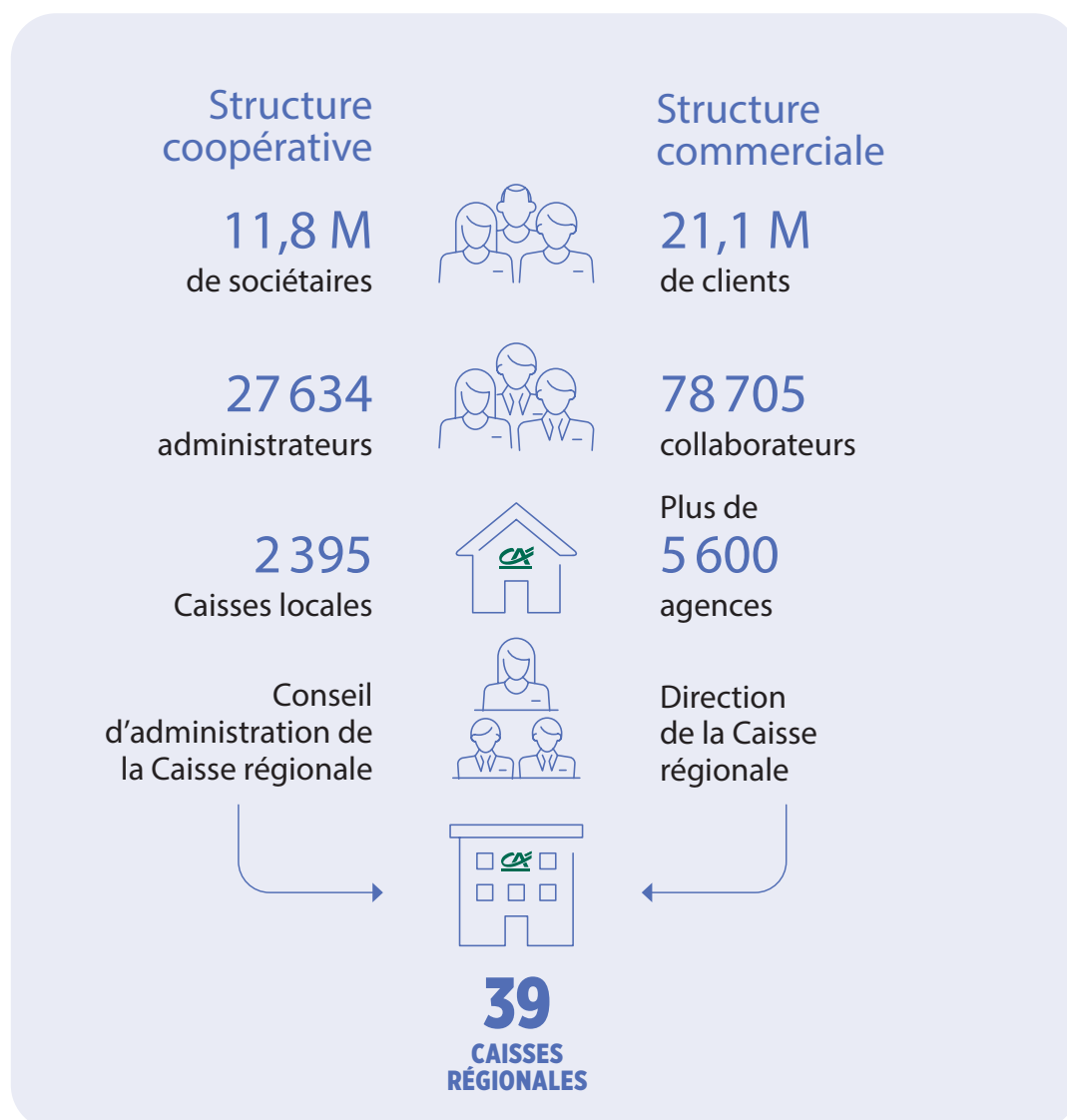
4. Une vision long terme : La propriété et la performance de la coopérative sont envisagées sur le long terme.

Les réserves de notre coopérative bancaire ne se partagent pas et se transmettent de génération en génération.

5. Une coopération : La coopérative est un lieu de partage du savoir, de mise en commun et d'échange d'expertises des administrateurs, qui s'appuie sur la consultation et la co-construction avec des sociétaires.

02 La banque à travers sa gouvernance coopérative

Le Crédit Agricole s'est construit de façon décentralisée, en s'appuyant sur l'initiative locale et l'autonomie des Caisses régionales qui sont au cœur de l'organisation. Banques coopératives, sociétés de personnes, elles ont toujours fondé leur développement et leur succès sur les femmes et les hommes, salariés, élus, dirigeants.



Chiffres au 31/12/2024

Toute une chaîne coopérative en action

Un sociétaire est un utilisateur et copropriétaire de sa banque. Il possède des parts sociales de sa Caisse locale. Selon le principe coopératif « un homme, une voix », il peut exprimer son vote lors de l'assemblée générale annuelle de sa Caisse locale, quel que soit le nombre de parts sociales qu'il détient. Il élit ainsi les administrateurs chargés de le représenter. Être client sociétaire au Crédit Agricole, c'est prendre part à la vie de la banque et contribuer au développement de sa région.

Une part sociale est l'unité de capital souscrite par le sociétaire. Elle est rémunérée, son taux est fixé tous les ans et approuvé en assemblée générale de Caisse locale.

La Caisse locale est une coopérative dont le capital social appartient à ses sociétaires regroupés dans une ou plusieurs agences chargées de l'activité bancaire. Elle participe à la gestion de la Caisse régionale dont elle est elle-même sociétaire. Sur le terrain, les administrateurs élus par les sociétaires représentent la Caisse locale qui soutient le développement local sur son territoire.

Les administrateurs sont des ambassadeurs du Crédit Agricole et les porte-parole des sociétaires auprès de la gouvernance de la Caisse régionale, ils animent la relation qui unit les sociétaires et le Crédit Agricole. Ils font également le lien entre les acteurs locaux comme des associations, des collectivités territoriales ou des entreprises, et la banque, sur des sujets comme la transition énergétique, les enjeux climatiques, l'économie circulaire, l'inclusion numérique, etc.

Le Président de Caisse locale/régionale est élu par le Conseil d'administration. Il est le représentant légitime des sociétaires dont il défend les valeurs et les intérêts.

L'ensemble des 78 705 collaborateurs agissent chaque jour dans l'intérêt des clients et de la société, que ce soit en agences ou dans les sièges.

Les agences marquent la présence du Crédit Agricole sur le terrain. Elles sont le lieu privilégié d'accueil et de conseil des sociétaires et des clients.



Bienvenue au cœur d'une banque singulière !

Le Conseil d'Administration*



Nicolas MAURÉ
Président



Patrice GARRIGUES
Vice-président



Bernard GELIS
Secrétaire



Agnès DU LAC
Administratrice



Hedwig GAMBAZZA
Administratrice



Joselyne ABADIE
Administratrice



Brigitte CAMPOS
Administratrice



Guillaume CLEMENT
Administrateur



Jean-Jacques COUSTY
Administrateur



Eliane DE MIN
Administratrice



Dominique VINCENT
Administrateur



Josette FONTAS
Administratrice



Dominique LENFANT
Administrateur



Benjamin TROUILLET
Administrateur



Julien VANDERSTRAETEN
Administrateur

Le Comité de Direction*



Nicolas LANGEVIN
Directeur Général



Agnès COULOMBE
Directrice Générale Adjointe



Céline THIAVILLE
Directrice Expérience
Clients & Territoire



**Christophe
LE BEAUDOUR**
Directeur Finances et Risques



Philippe CRINIÈRE
Directeur des Services
à la Clientèle



Stéphane BOULLAY
Directeur de l'Humain
de la Transformation et
de l'Informatique



Lionel HENRY
Directeur
du Réseau de Proximité



Serge AZZARO
Directeur Grandes Clientèles
et Immobilier

La dynamique coopérative au cœur de nos territoires

La vie d'une banque coopérative et mutualiste repose en grande partie sur l'action de ses Caisses locales, maillons essentiels du lien unique que le Crédit Agricole entretient avec son territoire.

Elles façonnent, jour après jour, la relation de proximité, en valorisant le développement local et en soutenant économiquement des initiatives.



EN SAVOIR



Toujours dans le but d'être utile aux citoyens, le Crédit Agricole Toulouse 31 et ses Caisses locales organisent des conférences sur l'ensemble du territoire.

Ces rencontres ont pour objectif d'informer, de sensibiliser et de répondre aux besoins des Haut-Garonnais.

15
RDV Citoyens
en 2024

Cette vie coopérative et mutualiste s'inscrit dans un agenda annuel rythmé par :

- les assemblées générales et autres événements incontournables d'un point de vue réglementaire et statutaire ;
- des moments de rencontres organisés avec les différents acteurs du territoire (associations, collectivités territoriales, artisans, commerçants, entreprises...).

En 2024, les sociétaires de notre Caisse régionale se sont mobilisés pour élire les administrateurs qui les représentent au sein du Crédit Agricole Toulouse 31 et contribuer aux décisions de la banque.

14 140
votants en
2024





UNE BANQUE
MUTUALISTE
QUI AGIT POUR
SON TERRITOIRE !

43

Caisses locales

Près de
200 000 €

versés sur le territoire

364

projets accompagnés
en 2024

Les conseils d'administration des Caisses locales se sont réunis à 5 reprises en 2024.

Les 3 et 4 octobre, un séminaire a rassemblé les Présidents et Secrétaires de Caisses locales, un moment très apprécié par ces 2 communautés qui a permis de créer du lien et de la synergie.



Notre maillage territorial

Notre banque accompagne ses clients avec ses 1 365 collaborateurs et ses services digitaux innovants, avec l'ambition d'être plus proche d'eux, même à distance.

400 159 clients particuliers

25 830 clients entreprises,

38 335 clients artisans
et professionnels,

8 428 clients agriculteurs,

860 clients collectivités
locales et entités publiques,

9283 clients associations

1365 collaborateurs

202 698 sociétaires

+9 Indice de
Recommandation Client

420 administrateurs

43 caisses locales



[www.credit-agricole.fr/
ca-toulouse31](http://www.credit-agricole.fr/ca-toulouse31)



Ma Banque



92 agences

67 Relais CA

355 distributeurs automatiques

1 Point Passerelle

1 Village by CA

67% de nos clients connectés au moins 1 fois par mois à leur espace en ligne sur notre site ou l'application Ma Banque

Une banque qui s'adresse à tous et partout

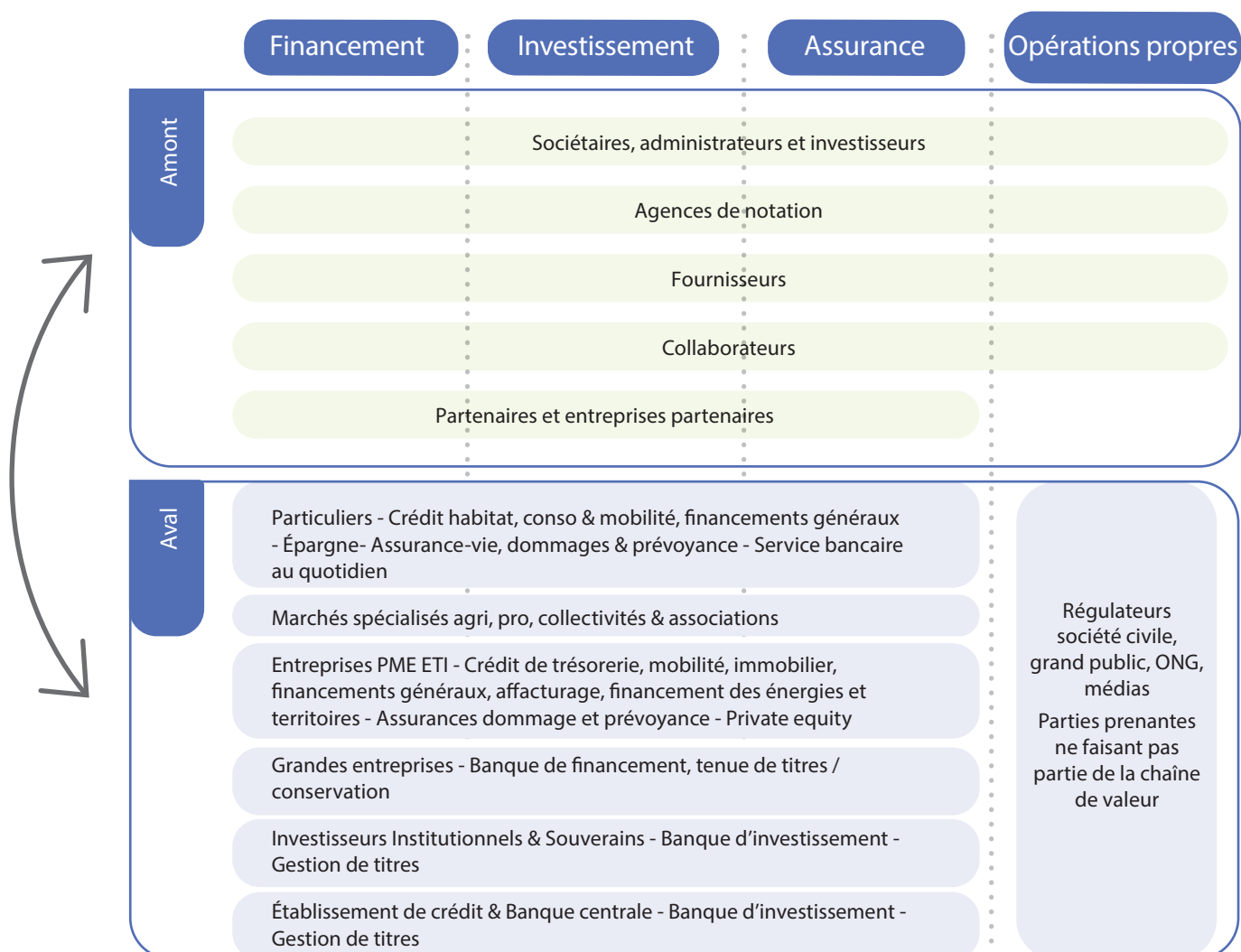
Guidé par sa raison d'être, le groupe Crédit Agricole déploie son modèle de banque universelle de proximité pour répondre aux besoins de tous ses clients, sur tous les territoires, via tous les canaux de contact et de distribution.

Notre Caisse régionale accompagne ses clients dans leurs différents moments de vie et les conseille dans le financement de leurs projets, avec une gamme diversifiée de produits et de services :

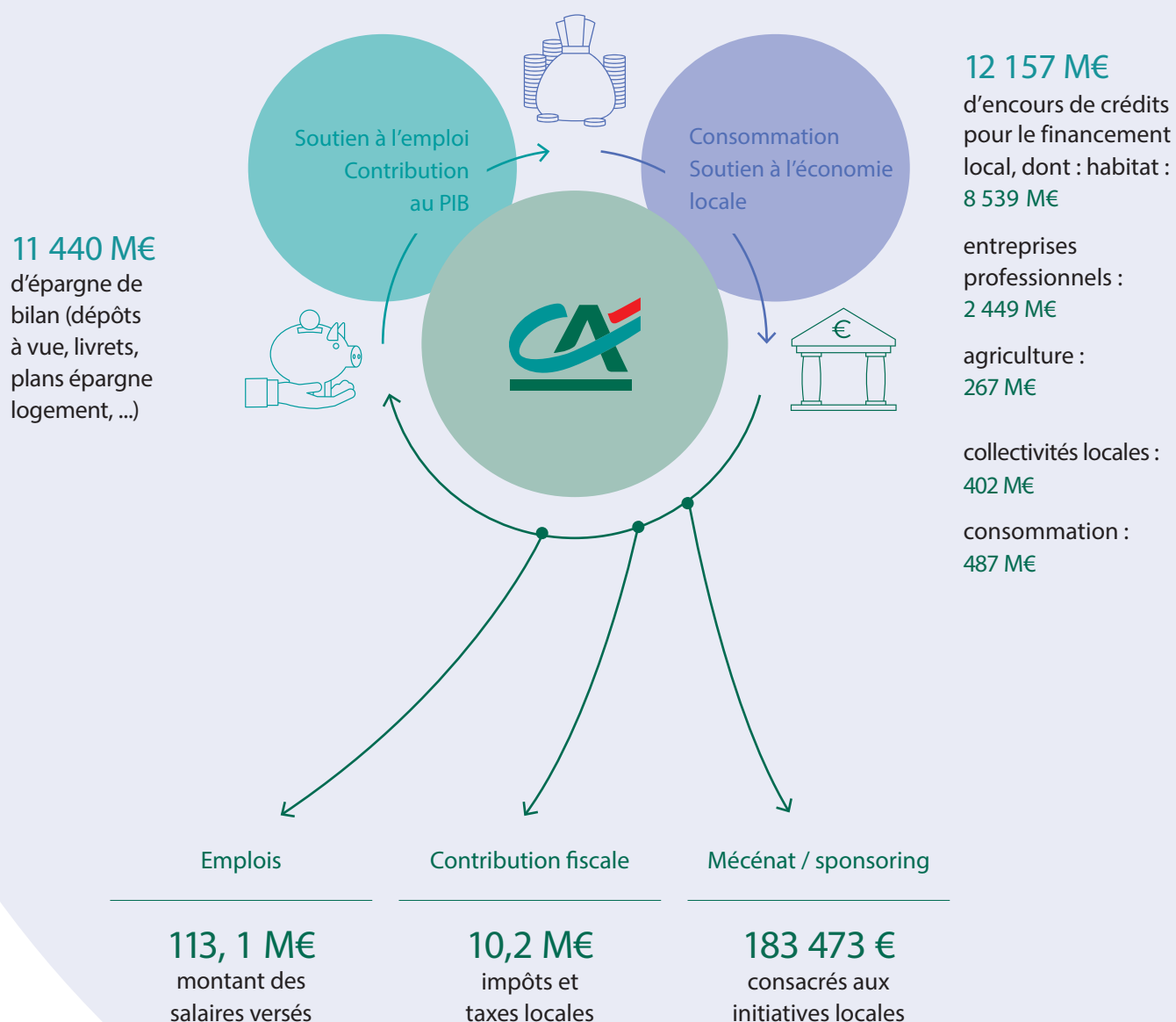
- Services de banque de proximité (comptes bancaires et gestion des paiements)

- Solutions d'épargne, de placement et d'investissement
- Solutions de protection : assurance-vie, assurance dommages
- Services financiers spécialisés : clientèle patrimoniale, activités et filiales spécialisées (crédit-bail, affacturage)
- Services complémentaires (moyens de paiement, immobilier, mobilité, santé...)

La chaîne de valeur



La répartition de la valeur générée au sein du territoire



Notre projet sociétal et son application territoriale

En 2019, nous avons renforcé notre engagement avec la formalisation d'un projet sociétal au service d'une transition juste pour :

- accompagner tous nos clients vers une économie durable,
- se positionner en facilitateur et accélérateur de toutes les transitions sociétales.

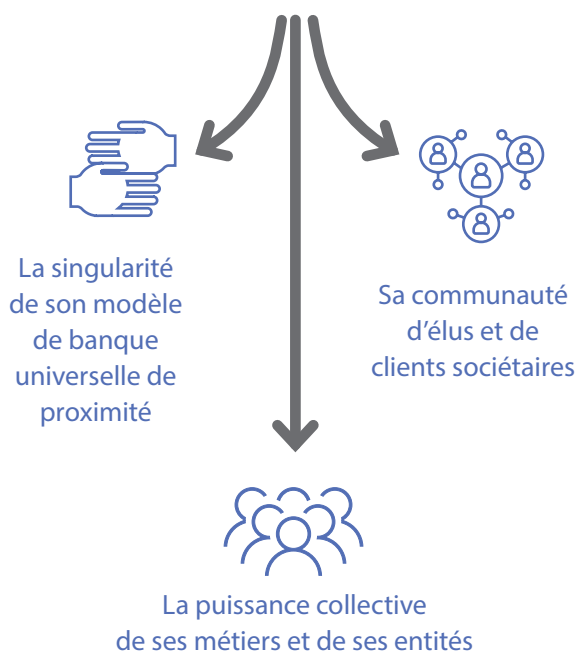
Pour déployer cette stratégie, notre Caisse régionale, banque de plein exercice, au sein du groupe Crédit Agricole s'appuie sur :

L'ancrage local du Crédit Agricole est un atout majeur pour soutenir l'accélération de la transformation des territoires, à travers des solutions économiques et sociales innovantes et solidaires. Nous vous en présentons une sélection dans ce document.



Depuis 2019, un modèle incarné par notre Raison d'être et le Projet du groupe.

Ce projet favorise la convergence entre les enjeux territoriaux de court, moyen et long terme identifiés par Crédit Agricole pour répondre aux besoins des clients et à ceux de la société.



LE PROJET SOCIÉTAL DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

Face aux grands défis environnementaux, sociétaux et agricoles, le Crédit Agricole s'engage à accompagner dans les transitions tous ses clients, au cœur de leur vie quotidienne, au cœur de l'économie réelle des territoires.

Pour accompagner massivement les transitions dans les territoires, le Crédit Agricole a défini un plan-programme en 10 engagements.

Avec 3 PRIORITÉS :



**AGIR POUR LE CLIMAT
ET LA TRANSITION
VERS
UNE ÉCONOMIE
BAS CARBONE**

#1 Atteindre la neutralité carbone d'ici 2050

#2 Conseiller et accompagner 100 % de nos clients dans leur transition énergétique

#3 Intégrer des critères de performance extra-financière dans 100 % de l'analyse de nos financements aux entreprises et aux agriculteurs



**RENFORCER
LA COHÉSION
ET
L'INCLUSION SOCIALE**

#4 Proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client, pour favoriser l'inclusion sociale et numérique et s'adapter aux évolutions économiques et sociétales

#5 Contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés et réduire les inégalités sociales en matière économique, sociale, et de lutte contre la désertification

#6 Favoriser l'insertion des jeunes par l'emploi et la formation

#7 Amplifier la mixité et la diversité dans toutes les entités du Crédit Agricole ainsi qu'au sein de sa gouvernance



**RÉUSSIR
LES TRANSITIONS
AGRICOLE ET
AGRO-ALIMENTAIRE**

#8 Dans un contexte de changement climatique impactant la biodiversité, accompagner l'évolution des techniques vers un système agro-alimentaire compétitif et durable

#9 Permettre à l'agriculture française de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique

#10 Contribuer à renforcer la souveraineté alimentaire



L'APPLICATION TERRITORIALE DU PROJET SOCIÉTAL AU SEIN DE NOTRE CAISSE RÉGIONALE

Au sein de la Caisse régionale Crédit Agricole Toulouse 31, le Projet sociétal se traduit par la mise en œuvre d'actions concrètes pour atteindre nos 3 objectifs, notamment :

#1 AGIR POUR LE CLIMAT

- Proposer les offres et les accompagnements pour aider les agriculteurs, professionnels, entreprises et collectivités publiques du territoire dans leurs projets de transition et de décarbonation.
- Inciter les particuliers à la rénovation énergétique de leur logement, via la plateforme J'écorénove mon logement, favoriser le financement de l'écomobilité et l'épargne responsable.

#2 RENFORCER LA COHESION ET L'INCLUSION

- Accompagner les seniors dans le « rester chez soi » ou le « changer de chez soi ».
- Proposer des offres accessibles au plus grand nombre (banque au quotidien, caution logement, coffre-fort numérique).
- Aider les jeunes à accéder au logement, à la formation et à l'emploi, via un fonds de garantie.
- Accueillir des jeunes en stage ou en alternance.
- Veiller à l'inclusion économique, à travers le Point passerelle.

#3 REUSSIR LES TRANSITIONS AGRI / AGRO

- Promouvoir auprès de nos clients et investir à travers nos fonds propres dans des projets de réduction ou de stockage de GES.
- Accompagner les agriculteurs dans leur stratégie de décarbonation.
- Faciliter l'installation des nouvelles générations.



Ici, nous sommes présents à vos côtés, clients et citoyens.
Nous agissons pour le service du bien commun et œuvrons
pour nos **TERRITOIRES.**

Ici, nous plaçons **L'HUMAIN** au centre.
Coéquipiers, élus nous sommes tous ambassadeurs et créateurs de liens.

Ici, nous agissons pour **L'INCLUSION** de toutes et tous
et croyons en l'égalité des chances.

Ici, nous sommes concernés par notre **PLANÈTE.**
Nous contribuons tous à rendre possible une transition juste vers
un modèle plus respectueux de l'environnement.

Ici, nous mettons toutes nos forces pour travailler en synergie.
Nous avançons pour atteindre **L'EXCELLENCE,** ensemble.

Ici, en Haute-Garonne, nous sommes fiers d'être
le Crédit Agricole Toulouse31, banque coopérative et mutualiste.



NOS ENGAGEMENTS
EN VIDÉO :



RETROSPECTIVE
2024 :



03 Nos engagements et nos actions pour générer de l'impact positif

À travers ses engagements et ses actions, notre Caisse régionale apporte des réponses aux grands enjeux environnementaux, sociétaux et sociaux de son territoire.

Relever le défi climatique

La transition environnementale ne pourra s'accomplir que si elle est socialement acceptable. Ce qui implique de construire une économie décarbonée qui n'hypothèque ni l'emploi, ni les générations futures. Cette stratégie repose sur 2 composantes :

- **Accélérer le développement des énergies renouvelables et des infrastructures bas carbone**

Pour atteindre la neutralité carbone en 2050, la France doit produire 60 % d'électricité de plus qu'aujourd'hui, d'origine bas carbone.

- **Accompagner l'ensemble du territoire et ceux qui y vivent, dans leur transition énergétique**

Le Crédit Agricole s'engage activement à accompagner la transition de ses clients sur l'ensemble des marchés (particuliers, entreprises, collectivités publiques, professionnels, agriculteurs...) en mettant à disposition des solutions (produits et services) adaptées à leurs besoins.

Les attentes principales de nos clients touchent la facture énergétique, la mise aux normes des bâtiments et parking, la structuration d'une démarche RSE.



Notre Caisse régionale

Nous accompagnons agriculteurs, artisans et entreprises dans leurs projets de transition énergétique grâce à la création de l'Agence Conseil Transition Énergétique (ACTE). Elle est composée de 4 personnes, chacune référente sur le marché des Agriculteurs, Professionnels/Entreprises et Collectivités publiques.

300
projets réalisés
par ACTE sur les
marchés
spécialisés



Pour accélérer la transition, notre Caisse régionale propose une gamme d'offres et de solutions.

- Des financements immobiliers durables pour les particuliers : Éco-prêt à taux zéro, Prêt Économie d'Énergie, prêts durables, crédits à impact et un site internet. Cette gamme de crédits offre la possibilité de réaliser des travaux dans son logement pour réduire sa consommation d'énergie, et investir dans des véhicules à motorisation hybride ou électrique.

- « J'écorénove mon logement » qui permet de s'informer sur les dispositifs existants en matière de rénovation énergétique.



- Des offres pour accompagner le développement de l'économie de l'usage comme la mobilité durable avec Agilauto.
- Un panel d'investissements socialement responsables proposés à nos clients. Ces derniers bénéficient d'une approche conseil personnalisée et différenciante, soutenue par la démarche Trajectoires Patrimoine.

La Caisse régionale Crédit Agricole Toulouse 31 a distribué sur l'ensemble de son territoire près de 500 Éco-prêts à taux zéro en 2024 pour un montant total d'environ 9 000 000€.

En 2024 :

565 M€

d'investissements socialement responsables.

3

rendez-vous citoyens sur la rénovation énergétique en 2024 organisés par les Caisses locales de l'Union, Muret et Blagnac.

En 2024,
2 272 millions d'euros
dans des crédits
immobiliers durables



• S'engager ensemble pour relever le défi des transitions

Le groupe Crédit Agricole a créé Crédit Agricole Transitions & Énergies en 2022, une entité dédiée à la transition énergétique et environnementale qui regroupe trois métiers complémentaires : financement de projets d'énergies renouvelables ou de transition énergétique, production et commercialisation d'énergie renouvelable, conseils et solutions en transitions pour les clients entreprises.

Le groupe Crédit Agricole a annoncé son désengagement progressif du financement des énergies carbonées. Aussi, pour les entreprises du secteur pétrole et gaz, nous ne participons plus aux émissions d'obligations non fléchées durables.

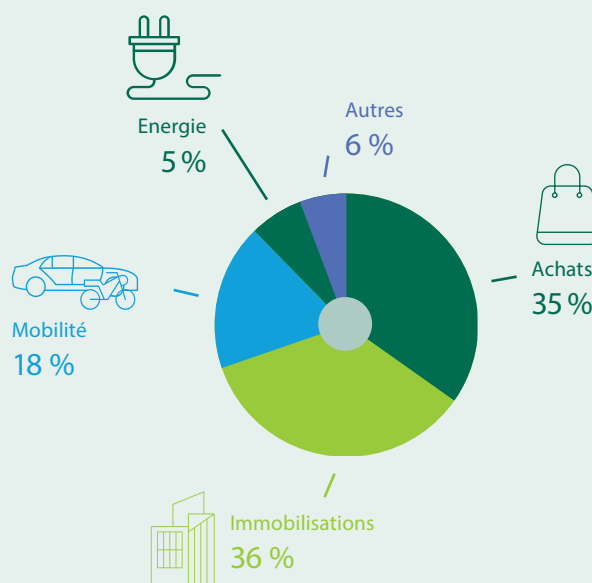
EN SAVOIR



Consultez le Petit guide, pour parler sereinement des engagements du Groupe sur le climat, en toutes circonstances



Bilan carbone de notre Caisse régionale en 2022 :



Suite à un plan de sobriété, nous avons baissé notre consommation énergétique de 19,6% entre 2022 et 2023.

100 %
des
collaborateurs
formés à la RSE

POUR ALLER PLUS LOIN

Conscient de l'impact de son fonctionnement propre sur l'environnement, la Caisse régionale Toulouse 31 s'est fixée une trajectoire de réduction de ses émissions de GES liées à son fonctionnement et a mis en place un plan d'actions de décarbonation concentré sur 4 grandes catégories :

- L'exploitation des bâtiments à travers des actions de sobriété, d'efficacité énergétique et de rénovation.
- La mobilité avec les déplacements liés aux voyages d'affaires, l'électrification de la flotte de véhicules, des actions de sensibilisations pour

les coéquipiers (exemples : challenge vélo, enquête mobilité douce, animation avec partenaires).

- le numérique à travers l'optimisation du parc informatique et la sensibilisation aux écogestes.
- les achats avec une politique d'achats responsables incluant une formation des responsables budgétaires à la démarche ESG.

Renforcer la cohésion et les relations sociales

Banque universelle, fondée sur son modèle coopératif aux valeurs mutualistes, notre Caisse régionale mène des actions sociétales au cœur de son territoire, afin de répondre aux enjeux sociaux, autant qu'aux préoccupations financières de ses clients.

Cela se concrétise autour de 5 axes :



Accompagner les populations en situation de vulnérabilité financière



Accompagner les acteurs à impact en faveur de l'inclusion et de la cohésion sociale



Renouveler notre engagement en faveur des jeunes



Faciliter l'accès aux soins et favoriser le bien vieillir



Assurer la protection de nos clients et de leurs données

• Accompagner les populations en situation de vulnérabilité financière

Le Groupe porte une attention particulière à l'ensemble de ses clients dont les plus vulnérables en réaffirmant son rôle d'acteur de l'inclusion auprès de tous notamment avec le dispositif d'accompagnement Point Passerelle, qui accompagne des clients fragilisés à la suite d'un événement de vie en identifiant des solutions pour qu'ils retrouvent une situation stable et pérenne.



1 Point Passerelle

45 familles accompagnées

1 156 jeunes et 45 seniors sensibilisés à travers 107 ateliers budgétaires

EN SAVOIR



Rendez-vous sur le site internet : www.ca-toulouse31.fr



• Accompagner les acteurs en faveur de l'inclusion et de la cohésion sociale

Nous accompagnons sur le territoire des initiatives à fort impact dans divers domaines, notamment :

- Le logement social par le Bail Réel Solidaire avec le groupe Les Chalets
- Diverses animations autour d'Octobre Rose

• Renouveler notre engagement en faveur des jeunes

Notre Caisse régionale propose de nombreuses offres à destination des Jeunes pour réaliser leurs projets :

- Les besoins du quotidien : Livret Jeunes, prêt permis à 1€.
- Le logement : assurance habitation à 6€/mois dédiée aux jeunes locataires de 18-30 ans.
- Les études : association au dispositif de prêt étudiant garanti par l'État avec Bpifrance.

En 2024 :

- 1 787 prêts à destination des jeunes dont 293 200€ financés pour les prêts permis à 1€/ jour
- 2 235 assurances habitation pour les jeunes en 2024
- 14 179 comptes ouverts à des moins de 35 ans
- + 2 M€ collectés sur des livrets jeunes



• Faciliter l'accès aux soins et accompagner le vieillissement

Le groupe Crédit Agricole s'engage pour accompagner le vieillissement de la population et faciliter l'accès aux soins dans les territoires.

En tant que partenaire de confiance de ses clients, il s'est structuré autour d'un nouveau métier en lien avec les écosystèmes de santé, pour répondre aux enjeux de désertification médicale.

En tant que façonneur des territoires et acteur de l'inclusion, il propose également des solutions d'hébergement ou de maintien à domicile des personnes âgées (protection téléassistance, prêt « adaptation logement », prêt « avance aides adaptation logement »).

Répondre de manière affinitaire et différenciante aux besoins des professionnels de santé, médicaux comme paramédicaux, libéraux comme salariés, fait aussi partie intégrante des priorités du Groupe.

En 2024

+ de 72 M€ de crédits pour accompagner les professionnels et établissements de santé.



Le saviez-vous ?

Crédit Agricole Santé & Territoires, nouvelle entité créée en 2022, structure des solutions pour faciliter l'accès aux soins et s'adapter au vieillissement de la population.





EN SAVOIR



Charte des données personnelles
Crédit Agricole



Charte
DES DONNÉES
PERSONNELLES

GRUPE CRÉDIT AGRICOLE

• Assurer la protection de nos clients et de leurs données

Le Crédit Agricole accorde une importance majeure à la cyber sécurité pour protéger les données de ses clients et assurer la sécurité de ses services en ligne. Grâce à une approche pro-active et des investissements constants en cyber sécurité, le Groupe vise à garantir un environnement bancaire fiable et sécurisé.

En ce sens, notre Caisse régionale a mis en place :

- Un dispositif de veille permettant d'identifier les obligations législatives, réglementaires et professionnelles à venir et d'anticiper leurs déclinaisons opérationnelles.
- Un dispositif Gouvernance encadré par un corpus de procédures et de contrôles définis par la Direction de la Conformité Groupe.
- Un dispositif d'animation et de formation des collaborateurs afin de diffuser la culture de la protection de la clientèle et des données.
- Un dispositif de contrôle s'assurant de la bonne mise en œuvre du corpus normatif.



Agir en employeur responsable

Afin de renforcer et pérenniser sa promesse d'employeur responsable, notre Caisse régionale s'engage autour de 5 axes principaux.



Développer le capital humain



Encourager du dialogue social



Promouvoir les diversités



Préserver l'environnement de travail



Performances et rémunérations

• Développer le capital humain

Dans une société de plus en plus digitalisée, la relation humaine reste fondamentale pour nos clients et nous y attachons une attention particulière. C'est pourquoi notre Caisse régionale donne la priorité au développement des compétences de ses collaborateurs, au même titre que le recrutement pour préparer l'avenir.

L'investissement dans la formation professionnelle (plus de 7% de la masse salariale) est un marqueur fort du modèle social des Caisses régionales, dans le cadre d'un « pacte de montée en compétence » auxquels sont associés l'entreprise,

le manager et le collaborateur, en vue d'un service client optimal.

La branche professionnelle des Caisses régionales fait partie des rares branches qui négocient un accord sur la formation professionnelle, marquant ainsi l'intérêt des parties prenantes sur la montée en compétences des équipes. Les Caisses régionales constituent ainsi un foyer de développement de compétences et du capital humain réparti sur l'ensemble des territoires.

91%

de nos collaborateurs sont fiers de travailler pour le Crédit Agricole Toulouse 31

Enquête IER 2023 avec 1 142 répondants

En 2024 :

86 nouveaux collaborateurs en CDI

16 jobs dating organisés
34 alternants

83 stagiaires (dont 13 dans le cadre des zones REP)

En 2024 :

6 accords sociaux signés

• Encourager le dialogue social

Notre Caisse régionale encourage un dialogue social constructif et respectueux de la liberté d'association et du droit syndical, qui s'appuie sur l'écoute active des collaborateurs.

Nous avons établi un accord en 2024 sur la gestion des emplois et des parcours professionnels qui contient : des dispositions relatives à la GPEC, la formation et l'accompagnement des fins de carrière.

• Promouvoir la mixité et toutes les diversités

Notre Caisse régionale s'est pleinement engagée tout au long de l'année en faveur d'actions concrètes telles que :

- Mise en place d'ateliers relatifs au développement personnel dans le cadre du projet mixité.
- Adaptations aux postes de travail dans le cadre du handicap.
- Partenariat « Nos Quartiers ont du Talent ».

En 2024 :

12 adaptations de postes de travail

94 % index d'égalité professionnelle femmes-hommes

8 femmes mentorées

POUR ALLER PLUS LOIN

La politique des Diversités s'articule autour de 5 engagements :

- **Égalité des chances** : donner à l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices, les mêmes opportunités d'accéder à des postes, des promotions et des avantages sur la base de leurs compétences et de leurs performances
- **Ouverture et curiosité** : s'intéresser aux autres, s'ouvrir à la différence, faire connaître et comprendre la politique des diversités et mettre en avant ses

bénéfices pour accélérer et renforcer une culture d'entreprise inclusive

- **Représentativité** : être à l'image des clients et de la société en constante évolution, en prenant en compte un certain nombre de critères (âge, handicap, parité femme-homme), dans tous les métiers et à tous les niveaux de l'organisation
- **Solidarité** : placer l'entraide et la collaboration au cœur des politiques, par le biais d'actions en interne ou d'initiatives tournées vers l'externe
- **Responsabilité** : faire de la promotion des diversités l'affaire de chacun



● Préserver l'environnement de travail

La qualité de vie au travail est au cœur de la politique hygiène, santé et sécurité de notre Caisse régionale.

En mettant la priorité sur la protection et la santé des collaborateurs, elle contribue à prévenir les risques en milieu professionnel et participe à l'amélioration des conditions de travail.



Depuis 2021 :

notre Caisse régionale
a mis en place le travail
à distance

En 2024 :

notre Caisse régionale
a proposé à ses salariés
des séances de sophrologie

● Performance et rémunération

L'organisation au sein d'une branche professionnelle propre au Crédit Agricole (reconnue depuis 2017), permet de faire coexister les intérêts de ses clients, de ses entreprises et de ses salariés dans un cadre stratégique homogène, mais aussi adapté à la configuration et au contexte propre à chaque territoire.

Les Caisses régionales demeurent un acteur majeur de la vie économique et sociale locale, en particulier en matière d'emploi : dynamique de recrutement, engagement fort pour l'alternance, qualification croissante des métiers et féminisation stable.

Les actions en faveur de la diversité au sens large (y compris mixité et inclusion), et des personnes en situation de handicap sont également à souligner :

- Féminisation de l'effectif stable autour des 60% (contre 56% environ dans les banques AFB) :
 - Taux d'emploi des travailleurs en situation de handicap pour l'ensemble des Caisses régionales, supérieur au seuil légal et qui fait référence (6,41%)
 - Engagement toujours dynamique pour l'accueil de stagiaires de 3ème, y compris venus de zones d'éducation prioritaires (592 collégiens accueillis en 2023)

Construit année après année, ce dialogue social apporte des solutions adaptées et souvent innovantes au service de la performance globale

et des besoins de l'ensemble des Caisses régionales et leurs filiales. Il est animé par les dirigeants des entreprises concernées et se poursuit en proximité. Les accords nationaux se déclinent en effet au niveau local, en conformité avec les valeurs de proximité, de responsabilité sociale et de solidarité prônées par le Groupe uni et décentralisé.



Gouvernance et conduite des affaires

La bonne conduite des affaires au sein de notre Caisse régionale repose sur des principes de transparence, d'éthique et de responsabilité.

Elle répond à deux engagements fondamentaux :

- la conformité aux obligations réglementaires et professionnelles (lutte contre la corruption et les délinquances financières, prévention des conflits d'intérêts),
- une gestion saine des relations d'affaires avec les fournisseurs.

Notre politique achats veille à garantir des relations équilibrées avec nos fournisseurs, à favoriser les entreprises locales et l'inclusion sociale, et à promouvoir des comportements responsables ainsi que la transition vers une économie bas carbone.

POUR ALLER PLUS LOIN

Notre raison d'être, « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société », exprime notre engagement qui se traduit par des actions concrètes au quotidien :

- Accompagner chacun dans le quotidien comme dans les projets à long terme.
- Faire de la loyauté, de la transparence et de la pédagogie les maîtres-mots de nos conseils.
- Placer la responsabilité humaine au cœur de notre modèle.
- Garantir l'accès de nos clients et de nos équipes aux meilleures pratiques technologiques sécurisées.
- Être le partenaire de confiance pour tous.



• Promouvoir une culture éthique et lutter contre la corruption

Pour répondre aux enjeux de conformité au sein de notre Caisse régionale et de parer aux risques éthiques dans les affaires, une sensibilisation a été effectuée à l'ensemble de nos salariés.



Les succès de 2024

- Une mise en place de règles définies et partagées ainsi qu'un outil de déclaration et de traçabilité.
- 97% des salariés ont participé à une formation « quizz éthique ».
- Une sensibilisation à la culture éthique aux nouveaux embauchés.

En 2024 :
100 %
de collaborateurs formés
à la lutte contre la corruption



• Adopter un comportement responsable dans la relation avec les fournisseurs

En agissant ainsi, nous garantissons des pratiques éthiques, durables et équilibrées.

Notre politique d'achats responsables :

- vise à favoriser l'achat d'un bien ou d'un service en prenant en considération à la fois le juste besoin et les aspects économiques, sociétaux, environnementaux de la réponse apportée à ce besoin.
- veille également à l'équilibre des relations entre l'entreprise et ses fournisseurs, dans le respect de leurs droits réciproques.

Cette politique s'inscrit dans une démarche engagée et responsable, et se veut un vecteur mutuel de progrès et d'innovation. Elle s'adresse à nos fournisseurs et à l'ensemble des collaborateurs, acteurs dans le processus achats, et se décline autour de 6 axes.

- 1- Adopter un comportement responsable dans la relation avec les fournisseurs.
- 2- Contribuer à la compétitivité économique de l'écosystème.
- 3- Intégrer les critères environnementaux et sociétaux dans les achats.
- 4- Veiller en permanence à la qualité des relations avec les fournisseurs.
- 5- Agir pour la transition vers une économie bas carbone.
- 6- Intégrer cette politique d'achats responsables dans les dispositifs de gouvernance existants.



En 2023, nous avons organisé pour la première fois un webinar fournisseurs responsables

04 Regards croisés Président et Directeur Général

Un engagement renouvelé pour notre territoire

2024 a été une année de défis, mais surtout d'opportunités.

Plus qu'une banque pour tous, nous avons su démontrer notre utilité et notre universalité, en tant que véritable partenaire d'une vie sur le territoire. Nous sommes au centre d'un écosystème qui apporte des solutions, de l'assistance, et des services au citoyen dans la gestion et le développement de son patrimoine au sens large (finance, immobilier, business, santé).

Je suis fier des engagements que nous, sociétaires, clients,

administrateurs et coéquipiers, avons pris collectivement pour faire vivre les valeurs de solidarité, de proximité et de responsabilité qui sont notre ADN.

Ce rapport RSE en est la preuve : il met en lumière les actions concrètes menées par nos équipes pour accompagner nos clients et soutenir le développement durable de notre territoire.

Notre gouvernance de proximité est notre force. Grâce à elle, nous avons su répondre aux besoins de nos 486 000 clients, dont 200 000 sociétaires, et accueillir 25 000 nouveaux venus. La confiance qu'ils nous accordent est notre plus belle réussite, tout comme leur satisfaction, attestée par une note moyenne de 4,7/5 sur Google en 2024.

Demain, accélérons la transformation du Crédit Agricole Toulouse 31, renforçons notre culture de l'excellence et notre performance pour que nos actions répondent toujours mieux aux enjeux de la société.

Ensemble, poursuivons notre développement en capitalisant sur les investissements réalisés ainsi que sur l'engagement de nos coéquipiers et de nos administrateurs.

Ensemble, continuons à créer du lien pour tous les citoyens.

Ensemble, créons l'impulsion attendue et nécessaire à notre Caisse régionale, celle qui traduira au quotidien notre ouverture, notre confiance et notre esprit d'entreprendre !



Nicolas MAURÉ
Président

IMPULSION 2027 : une ambition pour demain

Être utile, c'est agir concrètement ! Malgré un contexte économique instable pour l'exercice des métiers bancaires au sens large, nous avons poursuivi notre mission : être une banque coopérative engagée, au service de la Haute-Garonne.

En 2024, nous avons renforcé notre engagement en faveur du développement durable en agissant pour le climat et la transition vers une économie bas carbone, pour renforcer la cohésion et l'inclusion sociale, et pour réussir les transitions agricoles et agroalimentaires.

Ce sont les points centraux de notre projet sociétal. Nous avons souhaité publier ce nouveau rapport RSE «volontaire», afin de valoriser les actions que les femmes et les hommes du Crédit Agricole Toulouse 31 ont mises en œuvre au cours de cette année 2024. Les nombreuses initiatives marquent un tournant dans notre utilité au territoire. Ainsi, nous affirmons notre rôle de façonneur de territoire.

Mais nous ne nous arrêtons pas là ! L'avenir s'écrit dès aujourd'hui avec «IMPULSION 2027», notre nouveau plan stratégique. Ce n'est pas simplement une feuille de route, c'est une véritable concrétisation en valeur de ce que nous avons construit ensemble, mais aussi un nouvel élan pour transformer notre vision en actions concrètes et impactantes.

IMPULSION 2027 repose sur trois ambitions clés : plus fort, plus

rentable, plus utile.

Avec ce projet, nous entrons dans une nouvelle dynamique structurée autour de quatre piliers : l'humain, le digital, l'évolution de notre modèle relationnel et le développement d'une performance durable. Nos collaborateurs, nos élus et nos clients seront au cœur de cette transformation, avec un seul objectif : façonner un territoire dynamique, durable et solidaire.

Nous sommes convaincus que la performance ne se mesure pas seulement en chiffres, mais en actions. Et c'est ensemble que nous bâtirons un avenir plus solidaire et responsable.



Nicolas LANGEVIN
Directeur Général

AGIR CHAQUE JOUR DANS L'INTÉRÊT DE NOS CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ

La finalité du Crédit Agricole Toulouse 31, c'est d'être le partenaire de confiance de tous ses clients :

- Sa solidité et la diversité de ses expertises lui permettent d'accompagner dans la durée chacun de ses clients dans leur quotidien et leurs projets de vie, en les aidant notamment à se prémunir contre les aléas et à prévoir sur le long terme.
- Il s'engage à rechercher et protéger les intérêts de ses clients dans tous ses actes. Il les conseille avec transparence, loyauté et pédagogie.
- Il revendique la responsabilité humaine au cœur de son modèle : il s'engage à faire bénéficier tous ses clients des meilleures pratiques technologiques, tout en leur garantissant l'accès à des équipes d'hommes et de femmes, compétents, disponibles en proximité, et responsables de l'ensemble de la relation.

Fort de son identité coopérative et mutualiste, s'appuyant sur une gouvernance d'élus représentant ses clients, le Crédit Agricole Toulouse 31 :

- Soutient l'économie, l'entrepreneuriat et l'innovation en France et à l'international : il se mobilise naturellement pour ses territoires.
- Il s'engage délibérément sur les terrains sociétaux et environnementaux, en accompagnant progrès et transformations.
- Il est au service de tous : des ménages les plus fragiles aux plus fortunés, des professionnels de proximité aux grandes entreprises internationales.

C'est ainsi que s'expriment l'utilité et la proximité du Crédit Agricole Toulouse 31 vis-à-vis de ses clients, et que s'engagent ses 1 365 collaborateurs pour conjuguer excellence relationnelle et opérationnelle.

