

DOSSIER DE PRESSE

LE 28 MARS 2024



UNE BANQUE COOPÉRATIVE UTILE EN HAUTE-GARONNE :
RÉSULTATS FINANCIERS 2023 ET PERSPECTIVES 2024

2023

En 2023, le Crédit Agricole Toulouse 31 a contribué au développement économique de la Haute-Garonne dans un contexte géopolitique et économique complexe.

480 000 clients particuliers et professionnels nous font confiance au travers de notre réseau de 100 agences et également via nos dispositifs digitaux.

Nous avons continué à accompagner nos clients dans leurs besoins de financement et à les conseiller en matière d'épargne, dans une période de remontée des taux et à protéger leurs biens et leur famille.

Pour répondre aux enjeux de la société, nous avons accéléré la transformation de nos métiers et engagé des actions concrètes au service de notre projet sociétal et en accord avec notre raison d'être :

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

SOMMAIRE

1/ UNE BANQUE COOPERATIVE ET MUTUALISTE	P. 4
2/ DES RÉSULTATS FINANCIERS RÉSILIENTS DANS UN CONTEXTE GÉOPOLITIQUE ET ÉCONOMIQUE COMPLEXE	P. 6
3/ LE CRÉDIT AGRICOLE TOULOUSE 31 POURSUIT SON SOUTIEN AU TERRITOIRE	P. 6
3.1 Ses clients Particuliers	
3.2 Ses clients professionnels et entreprises	
3.3 Ses clients agriculteurs	
3.4 Accompagner les transitions sociétales	
4/ PERSPECTIVES 2024	P. 13
4.1 Développer l'utilité auprès du plus grand nombre	
4.2 Investir sur les métiers de la transition énergétique	
4.3 Amplifier notre relation digitale	
4.4 Actions concrètes pour illustrer son Manifeste Coopératif	
5/ A PROPOS DU CREDIT AGRICOLE TOULOUSE 31	P. 15

1. UNE BANQUE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

À LA GOUVERNANCE DÉMOCRATIQUE

Au Crédit Agricole Toulouse 31, les clients sociétaires détiennent le capital via des parts sociales. Chaque sociétaire possède donc une double identité : **celle de client et de co-proprétaire**.

Ce système de gouvernance permet à chaque client sociétaire de participer à la gestion de sa banque de **manière démocratique**.

En tant que banque coopérative, le Crédit Agricole Toulouse 31 n'est pas à la recherche de profit pour ses investisseurs. Sa raison d'être repose sur **le service et l'utilité au territoire sur le long terme**.

80%
des résultats de l'entreprise
sont réinvestis chaque année sur le territoire pour permettre de continuer à accompagner les projets des Haut-Garonnais et de développer l'économie du département.

ANCRÉE SUR SES VALEURS

Proximité, responsabilité, solidarité : ces valeurs sont au cœur de la raison d'être du Groupe Crédit Agricole et de celle du Crédit Agricole Toulouse 31 « **Agir chaque jour dans l'intérêt des clients et de la société** ».

Solidarité

Les administrateurs des Caisses locales et des coéquipiers du siège et en agences se mobilisent chaque jour au service de l'ensemble des clients. Chaque année, des Plans d'Actions Mutualistes (PAM) sont déployés dans toutes les Caisses locales.

Les collaborateurs et les administrateurs de la Caisse régionale ont engagé des actions concrètes au cours de ces 12 derniers mois et soutenu de nombreuses initiatives en Haute-Garonne :



OCTOBRE ROSE, un mois consacré à la sensibilisation et au dépistage contre le cancer du sein. Des courses solidaires ont notamment été déployées en agence et au sein des Caisses locales ainsi que l'organisation d'un afterwork ouvert à tous dans la salle de concert de notre partenaire le Bikini.

64 équipes ont été mobilisées dans un challenge sportif, collectif et solidaire « **UN PAS POUR UNE BONNE CAUSE** ».

8 000 €
de dons à des associations luttant contre le cancer du sein

302
collaborateurs mobilisés

COLLECTE DE LA BANQUE ALIMENTAIRE :

La mobilisation des Caisses locales a permis de collecter des dons alimentaires dans des magasins du territoire :

- 9 Caisses locales engagées
- 7 000€ de dons
- 56 élus et coéquipiers mobilisés
- 1 tonne de denrées collectées dans les magasins du territoire.



4000
participants

RENCONTRES DU TERRITOIRE :

18 rencontres se sont déroulées en Haute-Garonne sur le thème : « La mobilité de demain : comprendre et agir ». Les sociétaires, les clients et non clients de la Caisse régionale étaient conviés.

RÉUNIONS CITOYENNES :

Organisées avec l'aide des administrateurs des Caisses locales, des salariés et de partenaires du Crédit Agricole Toulouse 31, l'objectif de ces événements est de former les citoyens du territoire aux bonnes pratiques numériques et les aider à se prémunir contre les tentatives de fraude sur Internet.

Responsabilité

Le rôle principal de la Caisse régionale est de permettre à ses clients de concrétiser leurs projets en que cela soit pour devenir propriétaire, encourager les études ou bien financer l'économie du territoire.

Elle souhaite également **agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone**, avec pour ambition d'être un acteur **exemplaire** dans ses pratiques environnementales. Ce levier lui conforte sa légitimité d'acteur **influenceur** et **facilitateur** des transitions énergétiques auprès de ses clients, sur tous les marchés et auprès des parties prenantes de son territoire.

**Bilan carbone 2022
de la Caisse régionale**

8 900
tonnes équivalent



soit -14% vs 2018

La part du nombre de dossiers de prêts Eco PTZ à taux zéro est de 10,40% en 2023 vs 4,32% en 2022, soit une augmentation de 6%.

Proximité

1 400 COÉQUIPIERS
434 ADMINISTRATEURS
47 CAISSES LOCALES

Banque 100% territoriale :

DISPONIBILITÉ
PROXIMITÉ
EXPERTISE

au travers de ses agences, distributeurs ou services en ligne.

Des Services de Relation Client visent à améliorer l'efficacité de la relation commerciale à distance, accessibles de 9h à 18h pour obtenir rapidement les services demandés.

100 agences en Haute-Garonne,
associées à une présence digitale renforcée.

90% des décisions prises directement
par les agences.

100% de ses clients ont accès
à un conseiller ou un expert.

+ 65% des clients utilisent ses solutions digitales.

4,8/5 NOTE AVIS GOOGLE



**L'ambition du
Crédit Agricole Toulouse 31 :**

**être la banque préférée
des Haut-Garonnais.**

2. DES RÉSULTATS FINANCIERS RÉSILIENTS DANS UN CONTEXTE GÉOPOLITIQUE ET ÉCONOMIQUE COMPLEXE

En 2023, la Caisse régionale a accompagné les besoins de financement de ses clients en Haute-Garonne, qu'il s'agisse de sécuriser leur accès à la liquidité dans une période de remontée des taux, ou de les conseiller dans leurs projets d'acquisition immobilière, de transition et de rénovation énergétique. Ces résultats positifs interviennent dans un contexte géopolitique et économique complexe où l'inflation est restée prégnante.

27 000
nouveaux clients

245,6 M€
Produit Net Bancaire

Résultat net : **49,5M€**

Fonds propres prudentiels
1,1 MDS€

288 000 Contrats d'assurance

**FLASHEZ
POUR EN
SAVOIR PLUS**



OU RDV SUR
<https://ca.fr/t31/comfin2023>

Ratio de Solvabilité (Bâle III)
estimé à **22,77%**

566 M€
de financement des professionnels
et entreprises.

808 M€ de réalisations habitat.
1 projet habitation sur 4 financé.

Banque Immo
+600 clients accompagnés
5000 recommandations
800 transactions dans l'ancien et le neuf

3. LE CRÉDIT AGRICOLE TOULOUSE 31 POURSUIT SON SOUTIEN AU TERRITOIRE

La Caisse régionale accompagne ses clients dans leurs projets de vie au quotidien et se mobilise pour son territoire en soutenant l'économie, l'entrepreneuriat et l'innovation. Elle s'engage délibérément sur les terrains sociétaux et environnementaux, en accompagnant progrès et transformations.

3.1 SES CLIENTS PARTICULIERS

Partenaire de confiance de tous ses clients dans la durée, le Crédit Agricole Toulouse 31 les accompagne dans leurs projets de vie, en les aidant notamment à se prémunir contre les aléas et à se projeter sur le long terme. Il les conseille avec transparence et loyauté, en s'engageant à rechercher et protéger leurs intérêts.

Il revendique **la responsabilité humaine au cœur de son modèle** : 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 à distance, responsables de l'ensemble de la relation.

Ses 3 métiers :
**BANQUE
ASSURANCE
IMMOBILIER**



Accompagner les Haut-Garonnais dans leurs projets immobiliers

Premier financeur du territoire en matière de crédits habitat

1 projet habitat sur 4 est financé par le Crédit Agricole Toulouse 31. Par ailleurs, près de 600 clients nous ont choisi pour investir dans le neuf, confier leur bien en gestion locative ou encore trouver leur bien dans l'ancien.



Une filière immobilière dédiée

En tant que banque universelle, le rôle du Crédit Agricole Toulouse 31 est d'étudier les projets habitat des Haut-Garonnais, quelle que soit leur situation. Il a développé sa filière immobilière en 2021 afin d'intégrer les solutions immobilières dans sa démarche conseil.

Ainsi, lorsqu'un besoin est identifié, le conseiller bancaire propose à son client de le mettre en relation avec un expert de ses filiales immobilières. Ce dernier lui proposera la solution la plus adaptée dans le domaine de **la transaction, des achats, de la vente, de l'investissement neuf, la gestion locative, le syndic, la rénovation et du financement**.

Des experts de sa filiale Square Habitat sont installés au sein de certaines de ses agences bancaires. Avec ce concept d'agence Banque Immo, la volonté du Crédit Agricole Toulouse 31 de **simplifier et de fluidifier l'expérience de ses clients en matière de projets immobiliers**.

Des emprunts à taux fixes :

Un cadre protecteur pour que ses clients se prémunissent contre l'inflation et les hausses de taux. Ils ont la possibilité de moduler leurs mensualités de crédits, en fonction de leur situation.

Un financement des travaux de rénovation énergétique :

La banque propose à ses clients de financer des travaux d'amélioration de la performance énergétique de leur résidence principale en distribuant des Prêts Eco PTZ.

L'offre ECO PTZ boosté

L'Éco-prêt à taux zéro est un prêt réglementé, dont le Groupe Crédit Agricole est le premier distributeur.

Pour augmenter l'accompagnement des primo-accédants, dans une période où les taux d'intérêts, de même que les prix des biens, se maintiennent à un niveau élevé, le Crédit Agricole Toulouse 31 a décidé de booster le dispositif d'Etat en proposant une enveloppe complémentaire pouvant aller jusqu'à 20 000 €, et toujours à taux zéro.



La volonté de notre entreprise est d'accompagner tous nos clients dans leurs projets, y compris ceux aux revenus les plus faibles, et particulièrement dans un contexte économique difficile.

Soutenir les jeunes du territoire

Toulouse est la première destination universitaire avec **130 000 étudiants en Haute-Garonne** (source INSEE, chiffres 2022) et **15 000 étudiants étrangers** (source L'étudiant, 2022/2023). L'Université Fédérale Toulouse, c'est 31 établissements d'enseignement supérieur et 7 organismes de recherche.

La Caisse régionale accompagne les apprentis, les étudiants et les jeunes actifs, en leur facilitant la vie au quotidien et en leur permettant de bénéficier des meilleurs services pour préparer l'avenir. **Elle compte 95 000 clients particuliers de moins de 25 ans à fin décembre 2023.**

En tant que Banque coopérative et mutualiste, son rôle est celui d'accompagner les nouvelles générations. Pour ce faire, elle met en place **des actions concrètes au service de l'emploi** :

Organisation de
Jobdatings via [Youzful](#)

La Bourse de l'Emploi en
partenariat avec le [Stade
Toulousain](#).

Soutien des associations
locales comme [De la Haute-
Garonne aux Grandes Écoles](#).

Pour les accompagner dans leurs projets et leur permettre d'accomplir leurs rêves, elle leur propose **des services dédiés** :

LE PACK JEUNES

15€ par mois

Pour les 16-30 ans, une Carte Globe-Trotter Premium et une Assurance Habitation.

LA CARTE GLOBE TROTTER PREMIUM 18-30 ANS

Une carte, 0 frais à l'étranger, une assistance voyage, une extension de garantie de 18 mois et tous les services d'une grande banque pour 9€ par mois sans condition de revenus.

ASSURANCE HABITATION 6€ par mois

Les jeunes locataires bénéficient de garanties essentielles et d'une garantie optionnelle « vol » pour 3€ par mois.

Accompagner ses clients rencontrant des difficultés passagères

Certains aléas de la vie peuvent avoir un impact sur la vie personnelle des clients et fragiliser leur budget. Elle a ainsi mis en place **plusieurs dispositifs d'accompagnement spécifique** :

Alertes SMS en cas de découvert

Un conseiller bancaire peut mettre en place des alertes SMS et mails en cas de découvert et cela dès la première fois que le solde du compte du client devient débiteur dans le mois.

Gestion du budget

Un conseiller peut également donner des conseils personnalisés pour établir un budget simple et efficace. Par ailleurs, le client est facturé 1 seule fois si 2 incidents ont lieu dans la même journée.

Point Passerelle

Créé il y a 25 ans, ce dispositif permet aux personnes en difficulté financière de rebondir après un accident de la vie. Les conseillers Point Passerelle et les élus des Caisses locales construisent avec les ménages des solutions pour sortir « par le haut » des difficultés qu'ils traversent.

Budget protégé

Depuis 2019, la Caisse régionale accompagne les clients en situation de fragilité financière. Le service Relation Moments de Vie et les conseillers en agence ont pour mission de proposer des solutions adaptées aux clients pour surmonter leurs difficultés.

La suppression des frais d'incidents liés à des frais de dysfonctionnement, pour les détenteurs de l'Offre Clients Fragiles est proposée à **1€ par mois**.

+ 4.000 clients bénéficient de l'offre clientèle fragile parmi 10 784 clients identifiés.

L'offre EKO

Avec cette offre « entrée de gamme », les clients accèdent à un compte bancaire, une carte, une application et aux services de conseillers en agence pour **2€ par mois**.

89

ateliers budgétaires
animés en
Haute-Garonne

1 000

jeunes formés
lors de ces
ateliers

60 foyers adressés avec près de 80% de taux de sortie du dispositif avec succès.



3.2 SES CLIENTS PROFESSIONNELS ET ENTREPRISES

Acteur majeur du développement économique du territoire, le Crédit Agricole Toulouse 31 accompagne les professionnels, les entreprises et les micro-entrepreneurs de la Haute-Garonne.

Le territoire du Crédit Agricole Toulouse 31 est mono départemental. Très étiré, il compte une population d'1,4 million d'habitants, mélangeant des zones rurales en périphérie et très urbaines au centre, avec l'agglomération toulousaine.

Riche de sa culture et de ses savoir-faire, la Haute-Garonne est aussi un territoire performant : **capitale mondialement connue des industries aéronautiques et spatiales** (siège mondial d'Airbus), **2^{ème} département pour entreprendre**, c'est aussi un territoire tourné vers la transition énergétique. C'est en effet la **3^{ème} région française en production d'énergies renouvelables**.

Financement des professionnels et entreprises :
566 M€

1,6M€ de prêts de revitalisation octroyés
qui représente **113** créations d'emplois sur le territoire.

Financement de **20M€** de crédits
destinés à l'accompagnement de nos clients
entreprises sur la Transitions Energétique.

La Banque de l'Innovation accompagne les entreprises
innovantes du territoire dans le financement de leurs projets
: **10M€** investis dans le domaine de l'innovation.



Banque de
l'innovation
by CA31



La Caisse régionale soutient deux secteurs d'excellence :

- **L'aéronautique**, secteur qu'elle connaît bien ainsi que ses acteurs. Pendant la période Covid, le groupe Crédit Agricole a investi 100 M€ dans ce secteur et la Caisse régionale a participé à hauteur de 6 M€.
- **La santé**, elle accompagne des professionnels de santé et des acteurs territoriaux depuis de nombreuses années et mène une réflexion pour structurer son action et accélérer dans ce domaine.

3.3 SES CLIENTS AGRICULTEURS

La stratégie du Crédit Agricole Toulouse 31 s'inscrit dans son ADN agricole. Dans un contexte de transformations importantes, la Caisse régionale, partenaire de confiance du monde agricole depuis 120 ans, poursuit son accompagnement auprès de tous les agriculteurs, dans les bons moments, comme dans les difficultés qu'ils rencontrent.

Elle les accompagne dans leur transformation et modernisation afin de répondre aux attentes de la société.

Le Crédit Agricole Toulouse 31 soutient l'agriculture dans les démarches de transitions et de Responsabilité Sociétale et Environnementale et il aide les nouvelles générations d'agriculteurs dans leur installation. D'ici 2030, la moitié des agriculteurs seront en âge de partir à la retraite.

Or aujourd'hui, pour 3 agriculteurs qui partent, seulement un jeune s'installe.

- Près de **70%** des agriculteurs accompagnés sur le territoire.
- **82** projets photovoltaïques financés.
- **4 575** clients agriculteurs nous font confiance.
- **11 millions d'euros** à taux boostés, dédiés au financement des projets photovoltaïques pour les agriculteurs.
- **17** conseillers spécialisés : savoir-faire, compétences, expertise.

Des offres dédiées

La Caisse régionale propose un panel d'offres de financement favorisant l'accompagnement des transitions de ses clients agriculteurs nouvelle génération avec :

- **Coup de pouce PTZ 0% installation Agri-Viti** pour l'installation des jeunes agriculteurs, à destination de tous les primo installés, sans critères d'âge ni statut (aidé ou non aidé) et pour tous les projets : 35 % du financement dans la limite de 50 000 € à un taux de 0% sans frais de dossier, jusqu'à 180 mois.
- **Une offre de financement « Prêt durable »** avec des conditions préférentielles sur les énergies renouvelables.
- **Une garantie gratuite** via le Fond Européen d'Investissement.
- **Une offre en crédit-bail dédiée.**
- **Un prêt de financement de la campagne** (financement des intrants).
- **Une assurance climatique** qui offre une protection contre les risques liés aux événements climatiques extrêmes tels que les tempêtes, les inondations, les sécheresses ou la grêle. Elle aide les agriculteurs à faire face aux pertes financières causées par ces événements aux cultures et prairies.
- **Une boîte à outils de gestion de crise** en tant qu'expert des crises agricoles.
- **Plafonnement des frais** de dysfonctionnement pour les agriculteurs en difficulté (dispositif « Réagir » mis en place par la Chambre d'Agriculture).



Les Transitions agricoles et agroalimentaires

Le Crédit Agricole Toulouse 31 contribue à **la souveraineté énergétique et alimentaire**, en accompagnant l'évolution des techniques vers un système compétitif, durable et respectueux de la biodiversité. Il encourage la transition énergétique et accompagne les agriculteurs dans l'installation de panneaux photovoltaïques, dans la rénovation des éclairages LED et dans une mobilité plus responsable.

Une nouvelle organisation du marché de l'agriculture

En tant qu'Organisation Professionnelle Agricole en France (OPA), la Caisse régionale a la responsabilité d'agir pour le bien de la filière agricole.

Afin de répondre aux défis et enjeux de l'agriculture, elle crée une organisation dédiée en nommant un Responsable du marché de l'agriculture et en renforçant les compétences de ses collaborateurs avec la création de portefeuilles dédiés.

3.4 ACCOMPAGNER LES TRANSITIONS SOCIÉTALES

La Caisse régionale est engagée depuis plusieurs années pour une société durable, autour des transitions agricoles et agroalimentaires et également de 2 autres axes forts que sont **l'environnement et l'inclusion**.

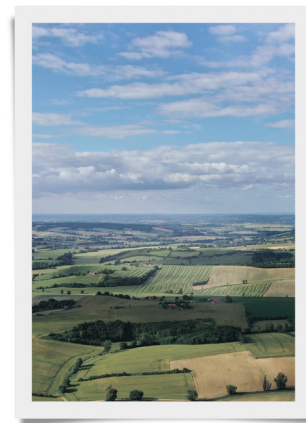
Les transitions environnementales

Être un acteur exemplaire dans ses pratiques environnementales internes :

- **20% de réduction de ses consommations énergétiques suite à la mise en place du plan de sobriété :**

- Régulation de la température des espaces : 19° en hiver et de 26° en été (consigne de l'ADEME).
- Réduction de la durée d'éclairage de toutes les agences du territoire : elles seront éteintes entre 22h et 6h.
- Engagement à sortir de l'éclairage en continu pour les zones libre-service bancaire.
- Installation de bornes électriques pour les véhicules de service et de fonction avec son partenaire ZEWATT.

- **Déploiement d'outils digitaux pour augmenter la part du « distanciel » dans la formation des collaborateurs de la Caisse régionale.**



Rendre la transition énergétique accessible à tous :

- Création d'une équipe de **4 chargés d'affaire dédiés à la transition énergétique** qui accompagnent ses clients professionnels et agriculteurs.

- **Réduction de son empreinte carbone** sur le territoire grâce à la réduction des déplacements de ses clients (Centre de relation à distance et entretiens à distance).

- Lancement de la plateforme « **J'écorénove mon logement** » pour accompagner ses clients particuliers et les guider à chaque étape de leur projet d'écornovation. À l'aide de simulateurs, ce site internet dédié à la transition énergétique leur permet d'estimer le montant des aides disponibles pour préciser le budget de leurs travaux d'écornovation et leur capacité à les financer. Ils peuvent également réaliser un diagnostic énergétique en ligne, simuler le coût de leurs travaux, trouver des artisans locaux.



Flashez ce QR Code
ou RDV sur <https://j-ecorenové.credit-agricole.fr/>

- **Livret Engagé Sociétaire : 206 M€** d'épargne utile et responsable investis dans l'accompagnement des projets durables de son territoire.

- Rencontre avec ses clients dirigeants d'entreprises pour échanger avec eux sur leur maturité RSE et les accompagner dans leur stratégie de transition avec des partenaires experts du territoire.



Les transitions sociétales

Renforcer la cohésion et l'inclusion sociale

Le Crédit Agricole Toulouse 31 s'engage pour l'emploi des jeunes, l'insertion professionnelle, l'éducation budgétaire, l'inclusion numérique, l'accès au logement et la lutte contre la précarité énergétique.

Il déploie des dispositifs au travers de ses **47 Caisses locales**, de sa Fondation d'entreprise et également au sein de son entreprise.

- **Index d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes :**

94/100, au-delà de l'objectif fixé par les pouvoirs publics de 75/100.

- **Emploi d'entreprises adaptées dans différents domaines d'activité :** le transport du courrier, la reprographie, la maintenance et la blanchisserie.

- **Déprécarisation des emplois attachés à la prestation de nettoyage** qui se déroule en journée au sein de son siège social. Ce dispositif est en test dans une vingtaine de ses agences.

Favoriser l'accès aux soins

La santé est l'une des premières préoccupations des Français. Le Crédit Agricole a la volonté d'être la banque référente dans ce domaine. Il a pour ambition de contribuer à l'écosystème dédié à la santé des Haut-Garonnais.

En 2022, le groupe a créé une nouvelle ligne de métier « **Crédit Agricole Santé & Territoires** » pour faciliter l'accès aux soins et au bien vieillir.

Face aux déserts médicaux et au déficit de médecins traitants, le groupe Crédit Agricole et la Caisse régionale souhaitent investir le domaine de la santé, en étant identifié comme partenaire de confiance et de référence sur les territoires.

Le Crédit Agricole Toulouse 31 accompagne des professionnels de santé et des acteurs territoriaux depuis de nombreuses années. Il mène aujourd'hui une réflexion pour structurer son action et accélérer dans ce domaine en accompagnant les personnes âgées sur le rester chez soi ou les autres solutions d'hébergement médicalisées et non médicalisées.



4. PERSPECTIVES

2024

« En 2023, on n'a pas tapé en touche.
En 2024, on continue de transformer ensemble le territoire »



4.1 DÉVELOPPER L'UTILITÉ AUPRÈS DU PLUS GRAND NOMBRE

Fort du niveau de satisfaction de ses clients et de l'engagement de ses coéquipiers, le Crédit Agricole Toulouse 31 souhaite amplifier ses actions et son développement en capitalisant sur ses 3 métiers : **Banquier, assureur et acteur de tous les métiers de l'immobilier** depuis quelques années.

En 2024, la situation économique de certains acteurs méritera une attention et un soutien comme il a toujours su le faire.

4.2 INVESTIR SUR LES MÉTIERS DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET DE LA SANTÉ

Afin de répondre aux enjeux à long-terme de la société, **le Groupe Crédit Agricole se structure et crée dès à présent deux nouveaux métiers** porteurs d'opportunités et de développement. Il lance **Crédit Agricole Transitions & Energies** pour rendre les transitions énergétiques accessibles à tous et accélérer l'avènement des énergies renouvelables et **Crédit Agricole Santé & Territoires**, pour faciliter l'accès aux soins et au Bien-Vieillir sur l'ensemble des territoires.

La Caisse régionale Crédit Agricole Toulouse 31 s'inscrit dans cette démarche avec la volonté d'accompagner ses clients et les citoyens Haut-Garonnais dans leurs projets de transition énergétique et leurs besoins de santé.

4.3 AMPLIFIER NOTRE RELATION DIGITALE

AUJOURD'HUI

- Près de 1 client sur 2 utilise l'application ma Banque.
- 1 rendez-vous sur deux est réalisé à distance.
Une expérience très appréciée par nos clients
- Le recours toujours croissant des solutions de signature électronique et de selfcare (intégration de solutions d'intelligence artificielle).

EN 2024

- Un nouveau processus d'entrée en relation allégée permettra aux prospects d'ouvrir plus facilement des assurances au sein de la Caisse régionale.
- Un portage des principaux services pour offrir le même niveau de service sur l'application Ma Banque et le site internet.
- Un renforcement des projets pour lutter contre la fraude et protéger les clients.

4.4 ACTIONS CONCRÈTES POUR ILLUSTRER SON MANIFESTE COOPÉRATIF

EXCELLENCE :

Le meilleur du physique et du digital.

Le Crédit Agricole Toulouse 31 propose un modèle de distribution qui offre le meilleur de l'humain et du digital pour accompagner les usages de ses clients. Pour ce faire, il leur propose des parcours clés totalement digitaux pour gagner en autonomie et en instantanéité, tout en conservant accompagnement et personnalisation.

TERRITOIRES :

Rendez-vous citoyens.

Organisés par les Caisses locales du Crédit Agricole Toulouse 31, ce nouveau modèle de rencontres s'articulera autour de thèmes d'actualité tels que la cybersécurité, l'immobilier ou encore la transmission du patrimoine.

HUMAIN :

Amplification de ses actions Mixité et Diversité au sein de la Caisse régionale avec la formation et la sensibilisation régulière des managers à ces sujets.

INCLUSION :

Rencontres du territoire pour les jeunes au Bikini.

Ouvert à tous, cet événement a pour vocation de créer du lien et valoriser son utilité au territoire, en mettant en relation des associations où les moins de 30 ans pourront se rendre utiles ou des associations pourront leur être utiles (inclusion, RSE, emploi etc.).

PLANÈTE :

Création d'un pôle Transition Energétique

au sein de la Caisse régionale avec des Chargés d'affaires dédiés qui apportent leur expertise et collaborent avec un réseau de partenaires locaux. Les domaines d'accompagnement : réalisation de bilans carbone et d'audits énergétiques, développement des projets photovoltaïques et promotion des mobilités douces.

À PROPOS DU CRÉDIT AGRICOLE TOULOUSE 31

Premier partenaire de l'économie départementale, le Crédit Agricole Toulouse 31 apporte ses services à un habitant sur trois et un tiers des entreprises en Haute-Garonne. Banque coopérative, leader en banque et assurance, elle développe le marché de l'immobilier. Le Crédit Agricole Toulouse 31 offre à ses 480 000 clients l'accès au plus important réseau du territoire, avec une centaine d'agences bancaires. Acteur majeur de l'emploi local, il compte, en 2023, 1 405 collaborateurs.

Pour 2024, il continue à développer son utilité auprès du plus grand nombre, pour répondre au mieux aux enjeux de la société. Il souhaite être exemplaire dans ses pratiques internes, influenceur sur son territoire et facilitateur dans l'accompagnement des projets de transition énergétique de ses clients.



TOULOUSE 31

Contact presse : Clotilde Portal Ramière
Tél. fixe : 05 61 26 92 64 • Tel. mobile : 07 77 11 30 70
Mail : clotilde.portalramiere@ca-toulouse31.fr

Chiffres 2023.

Ne pas jeter sur la voie publique. Mars 2024. Crédit photo : Adobe Stock.

Imprimé par la CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL TOULOUSE 31, société coopérative à capital et personnel variables, agréée en tant qu'établissement de Crédit dont le siège social est situé au 6/7, Place Jeanne d'Arc BP 40535 31005 TOULOUSE Cedex 6, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Toulouse sous le numéro 776 916 207, Inscrite à l'ORIAS sous le n° 07 022 951 en qualité de courtier d'assurance, Titulaire de la carte professionnelle Transaction, Gestion Immobilière et Syndic numéro CPI 3101 2020 000 045 311 délivrée par la CCI de Toulouse, bénéficiant de Garantie financière et Assurance Responsabilité Civile Professionnelle délivrées par CAMCA - 53 Rue de la Boétie 75008 PARIS, N°IDU (identifiant Unique pour la filière Papiers Graphiques) : FR234312_01NMNM.