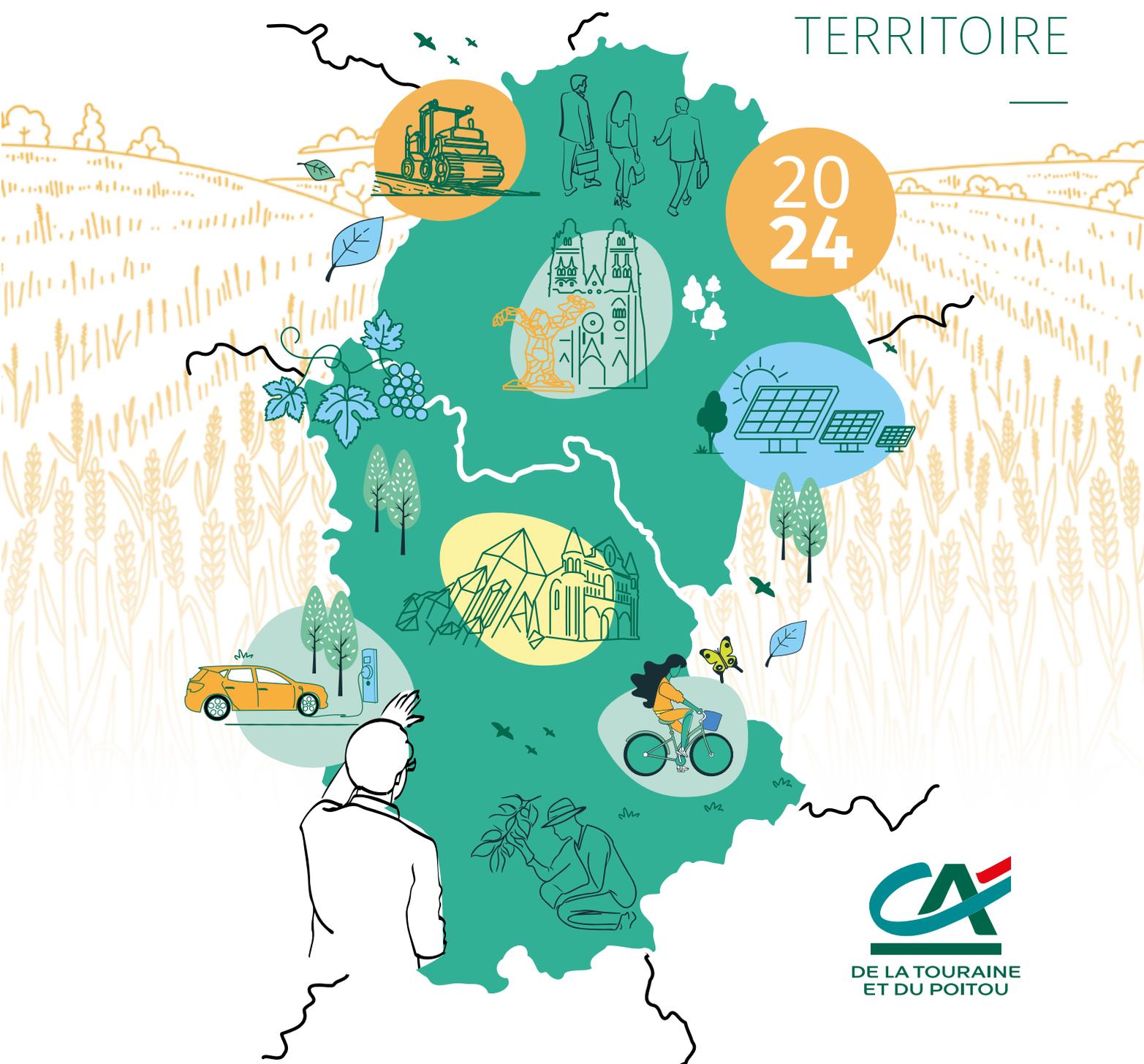


IMPACTS

POUR UN
DÉVELOPPEMENT
DURABLE DE NOTRE
TERRITOIRE

20
24





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.**



I 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 singulière16

La dynamique coopérative au cœur de nos territoires18

Notre maillage territorial20

Une banque qui s'adresse à tous et partout22

Notre projet sociétal et son application territoriale24

03

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

Relever le défi climatique28

Renforcer la cohésion et les relations sociales32

Agir en employeur responsable36

Gouvernance et conduite des affaires39

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, la Caisse régionale de la Touraine et du Poitou est à l'écoute de ses clients et de leurs besoins, en résonance 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 sondés attendent également des entreprises² qu'elles agissent notamment pour :



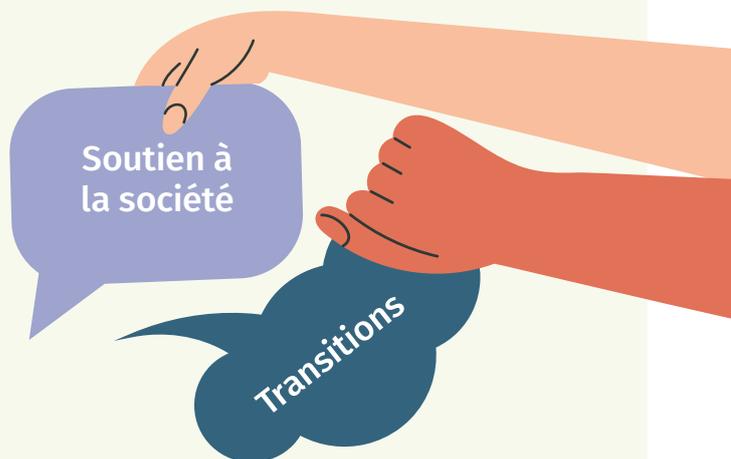
Mettre en place des solutions et des offres adaptées, pour prévenir et accompagner les difficultés des clients



Contribuer à la redynamisation et à l'animation de tous les territoires



Développer la mixité et la diversité des équipes



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.



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. Données issues de l'enquête nationale et régionale menée par l'IFOP sur la période du 7/10/2024 au 28/10/2024.

01 Le Crédit Agricole et les territoires, une histoire liée

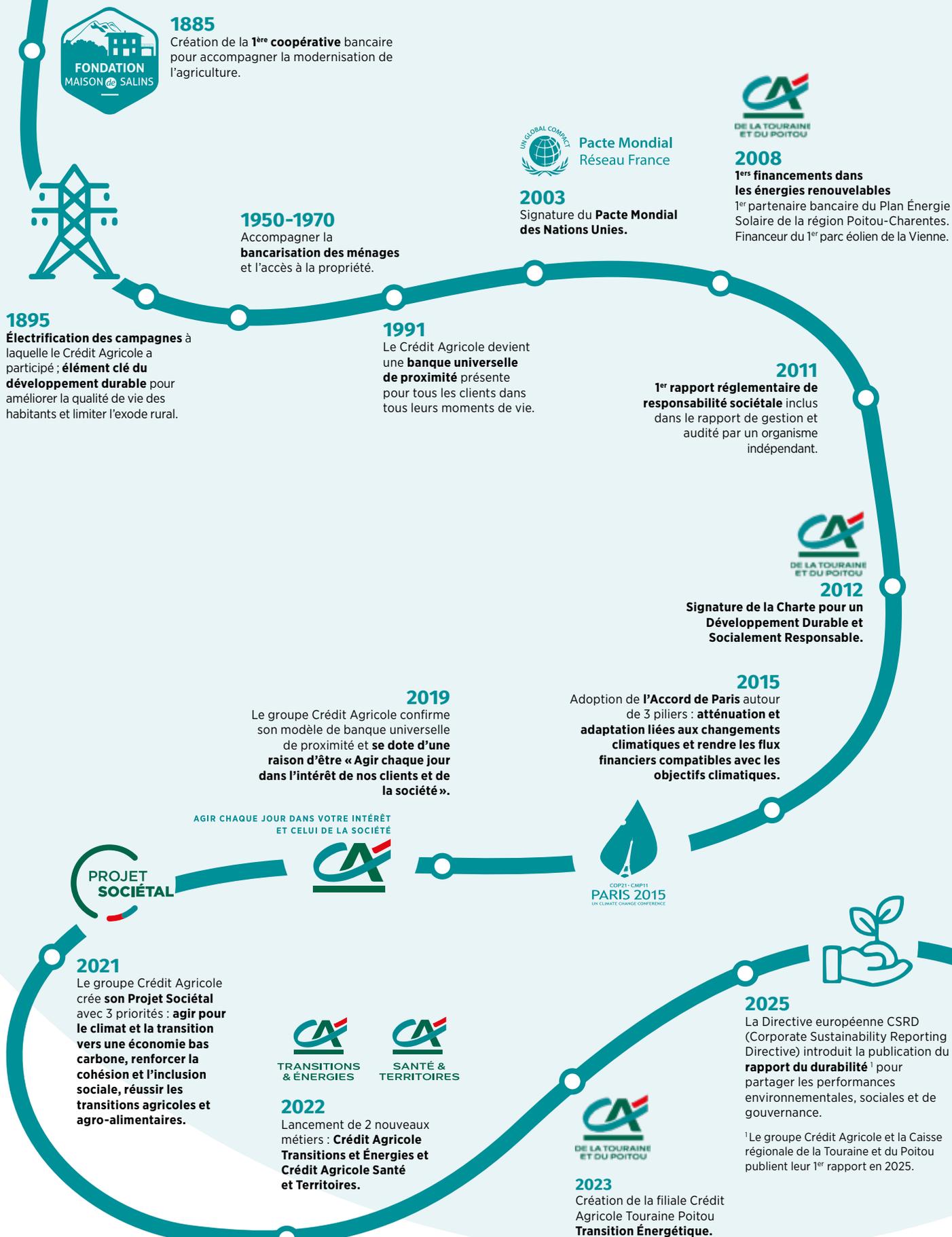
La prise en compte, en proximité, des grands défis sociétaux et environnementaux.

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 de la Touraine et du Poitou 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



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**.

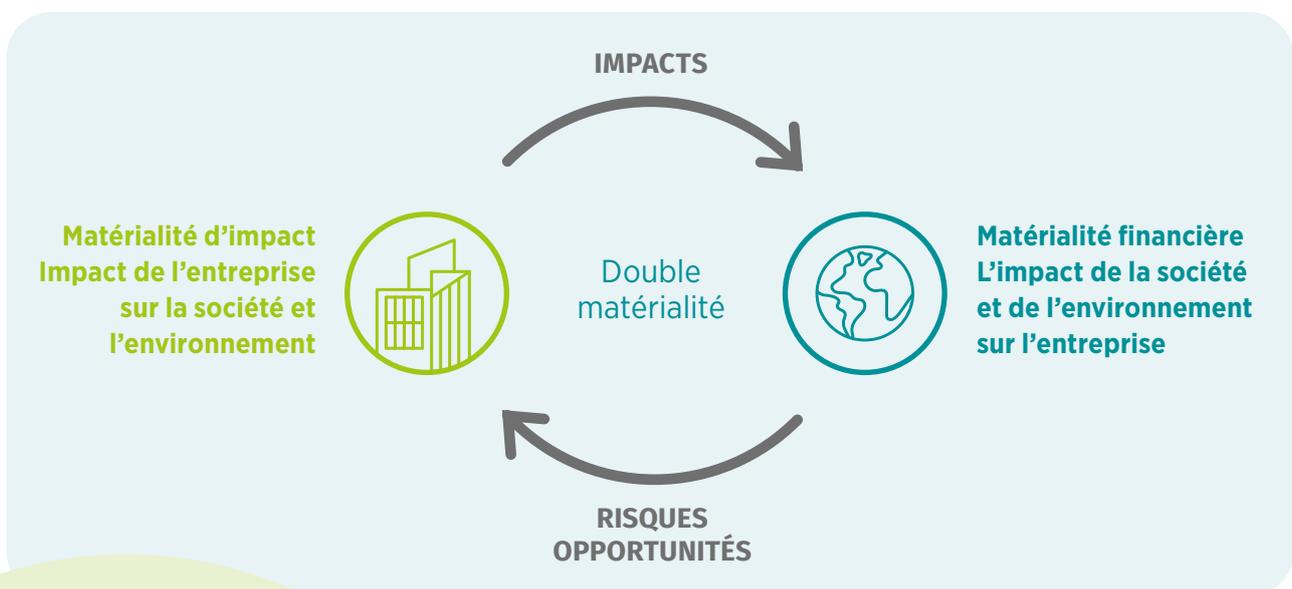
Elle implique de :

- **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.



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 des mutations sociales sur nos activités .

EN SAVOIR



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



Nos parties prenantes

Les parties prenantes constituent l'ensemble des acteurs avec lesquels la Caisse régionale de la Touraine et du Poitou est susceptible d'interagir dans le cadre de ses activités : les clients, les collaborateurs (dont les instances représentatives du personnel), les élus-administrateurs, les partenaires, les fournisseurs, les autorités publiques & le régulateur, la société civile & le 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.



* Organisations non gouvernementales

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.

Pourquoi ? 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 impactant les infrastructures et les habitats.

En 2024, notre territoire a été marqué par de très forts épisodes pluvieux qui ont fortement impacté l'activité agricole.



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, en lien avec les émissions de GES associées au fonctionnement propre de la Caisse régionale.

• 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.



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.

EN SAVOIR



FILM INSTITUTIONNEL

AGIR
ENSEMBLE
CHAQUE JOUR



• Gouvernance

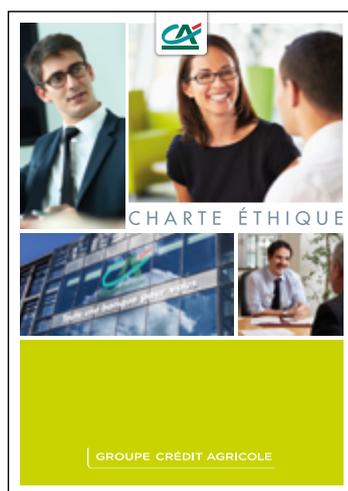
Chaque Caisse régionale est pilotée par un comité de direction et un conseil d'administration composé d'administrateurs élus par les clients sociétaires. Ce « double regard » forme un modèle solide et équilibré de gouvernance coopérative.

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 et 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.

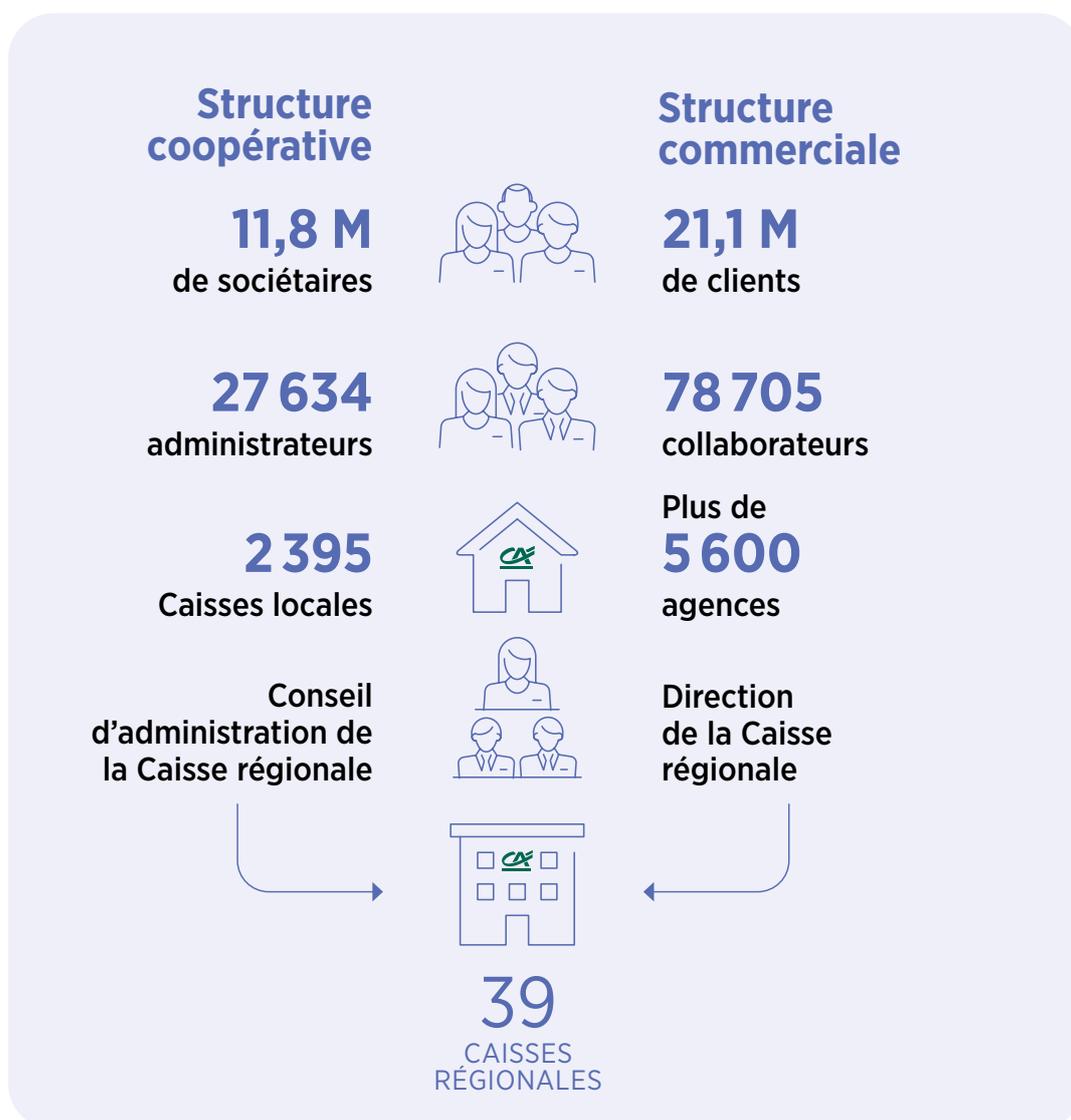
5. Une coopération :

La coopérative est un lieu de partage du savoir, de mise en commun et 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 à fin 2023

Toute une chaîne coopérative en action sur notre territoire

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 +1800 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



Odet TRIQUET

Président
1er Vice-président de la Caisse locale
de Civray



Eloi CANON

1er Vice-Président
Président de la Caisse locale
de Neuvy/Saint-Paterne



Patrice MERCEREAU

Vice-Président 37
4e Vice-Président de la Caisse locale
de la Vallée de l'Indre



Samuel GABORIT

Vice-Président 86
Président de la Caisse locale
de La Villedieu



Charly COUTOUIT

Membre du Bureau du Conseil
Président de la Caisse locale
de Saint-Georges/Jaunay-Clan



Jean-Luc GALVAING

Membre du Bureau du Conseil
Président de la Caisse locale
de Descartes



Gérard DESNOË

Membre du Bureau du Conseil
Président de la Caisse locale de Vouvray



Nadine NASSERON

Membre du Bureau du Conseil
Présidente de la Caisse locale
de Saint-Savin



Jérôme BEAUJANEAU

Administrateur de la Caisse régionale
Président de la Caisse locale
de Poitiers Clain-Est



Jean-Noël BIDAUD

Administrateur de la Caisse régionale
Président de la Caisse locale de Loudun



Émilie FONGAUFFIER

Administratrice de la Caisse régionale
Présidente de la Caisse locale
de Tours Nord/Saint-Cyr



Béatrice LANDAIS

Administratrice de la Caisse régionale
Présidente de la Caisse locale
de Château/Savigné



Véronique BROUARD

Administratrice de la Caisse
régionale
1ère Vice-Présidente de la Caisse
locale de Pleumartin



Valérie MICHELET

Administratrice de la Caisse
régionale
Présidente de la Caisse locale
d'Azay-le-Rideau



Hélène PLOU-VALLÉE

Administratrice de la Caisse
régionale
Vice-Présidente de la Caisse locale
de Tours Sud



Aurélie ROCHER

Administratrice de la Caisse
régionale
Présidente de la Caisse locale
de Richelieu



Lionel THEMINE

Administrateur de la Caisse
régionale
Président de la Caisse
Départementale Vienne

Le Comité de Direction



Nathalie MURLON
Directrice générale



Benoît PASSAGA
Directeur général adjoint



David VILLARET
Direction des Réseaux
et Banque Privée



Alexis POLLET
Direction de la Prescription,
des Professionnels, du Marketing
et de la Communication



Serge GRANIER
Direction des Entreprises,
des Institutionnels et de l'Immobilier



Günther KOLLER
Direction Bancaire, Recouvrement
et Assurances



Maamar MESTOURA
Direction Finance, Technologie
et Moyens généraux



Erwan de VILLENEUVE
Direction des Ressources Humaines
et de la Communication Interne



Emmanuel de LOYNES
Secrétaire Général
Direction des Engagements
et de l'Agriculture et Trajectoire Carbone



Vincent GOLLIOU
Direction des Risques, de l'Organisation,
du Mutualisme et de la RSE



Franck MOFFELEIN
Direction des coopérations
CARCENTRE

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.



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 2025, les 319 082* sociétaires de notre Caisse régionale se sont mobilisés pour :

- élire les administrateurs ;
- contribuer aux décisions de la banque ;
- communiquer les résultats financiers de l'année ;
- partager les engagements et l'actualité économique et associative du territoire ;
- échanger sur les services de la coopérative et partager un moment convivial.

* Source CATP 12/24

EN SAVOIR



**+ de 2
clients sur 3**
sont sociétaires

Les 739 administrateurs élus sont un trait d'union entre le territoire et la banque. Porte-parole des sociétaires, ce sont aussi des ambassadeurs qui remontent dans les conseils d'administration des Caisses locales les projets ou besoins des territoires qu'ils représentent.

Les administrateurs sont également mobilisés pour leur expertise ou la co-construction d'offres.





64
Caisses locales

1,7 M€
montant versé
sur le territoire

1 216
associations et partenaires
accompagnés en 2024

Les Caisses locales animent la vie coopérative et mutualiste tout au long de l'année pour faire battre le coeur du territoire.

C'est une proximité intensifiée pour :

- aller à la rencontre des sociétaires lors des Cafés sociétaires ou lors de réunions thématiques telles que «La maîtrise des énergies, pourquoi pas moi ?», «Comment devenir sociétaire quand on est jeune ? Rencontres avec les nouveaux sociétaires de la Caisse locale» ;
- lancer des appels à projets au profit d'acteurs du territoire. En 2024, l'association Crédit Agricole Solidarité et Développement a lancé un appel à projets pour la revitalisation des centre-bourgs, avec la mobilisation des Caisses locales : 14 projets ont été soutenus sur les 2 départements, avec un budget de 28 600€ ;
- accompagner près de 1 216 associations et partenaires du territoire, en particulier lors des Semaines du Sociétariat, dédiées en 2024 à l'amélioration des conditions de vie des personnes en situation de handicap (la Caisse régionale a collecté 1.2 tonne de bouchons en plastique au profit de 2 associations du territoire : Les P'tits Bouchons 37 et les Bouchons d'amour 86).



Notre maillage territorial

Notre banque développe avec ses clients un modèle relationnel 100% humain et 100% digital, avec une ambition : être toujours plus proche d'eux, même à distance.

+534 000 clients 

470 300 clients particuliers

71 % taux de clients sociétaires

4 903 clients entreprises

19 443 clients artisans et professionnels

8 886 clients agriculteurs

880 clients collectivités locales et entités publiques

14 532 clients associations

+1 800* collaborateurs

319 082 sociétaires

739 administrateurs

64 Caisses locales



Application
Ma Banque**



Rendez-vous sur le site internet :
<https://www.credit-agricole.fr>

*Chiffres cumulés du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou et sa filiale Square Habitat (alternants et stagiaires inclus)

** Téléchargement et accès gratuits à l'application Ma Banque, hors coûts de communication selon opérateurs. Pour connaître les modalités d'utilisation des applications, renseignez-vous auprès de votre Conseiller.



- 2** départements 
- 142** agences de proximité et spécialisées
- Près de **170** Relais CA
- Près de **180** distributeurs automatiques
- 400** partenaires prescripteurs actifs sur le territoire
- 2** Points Passerelle
- 1** Village by CA¹
- 50%** de nos clients visitent quotidiennement l'application Ma Banque

¹ Le Village by CA a pour objectif d'accompagner les start-up en phase d'accélération (santé, tourisme, éducation, greentech...).

Ensemble des Caisses régionales du groupe Crédit Agricole :

1^{er} financeur de l'économie française

646 Md€ d'encours de crédits*

1^{er} employeur privé de France

78 705 collaborateurs de Caisses régionales et entités associées

Parmi les plus importants contribuables de France

1,85 Md€ : contribution fiscale en 2024

Parmi les plus importants mécènes de France

33 structures régionales de mécénat

*Chiffres à fin 2023

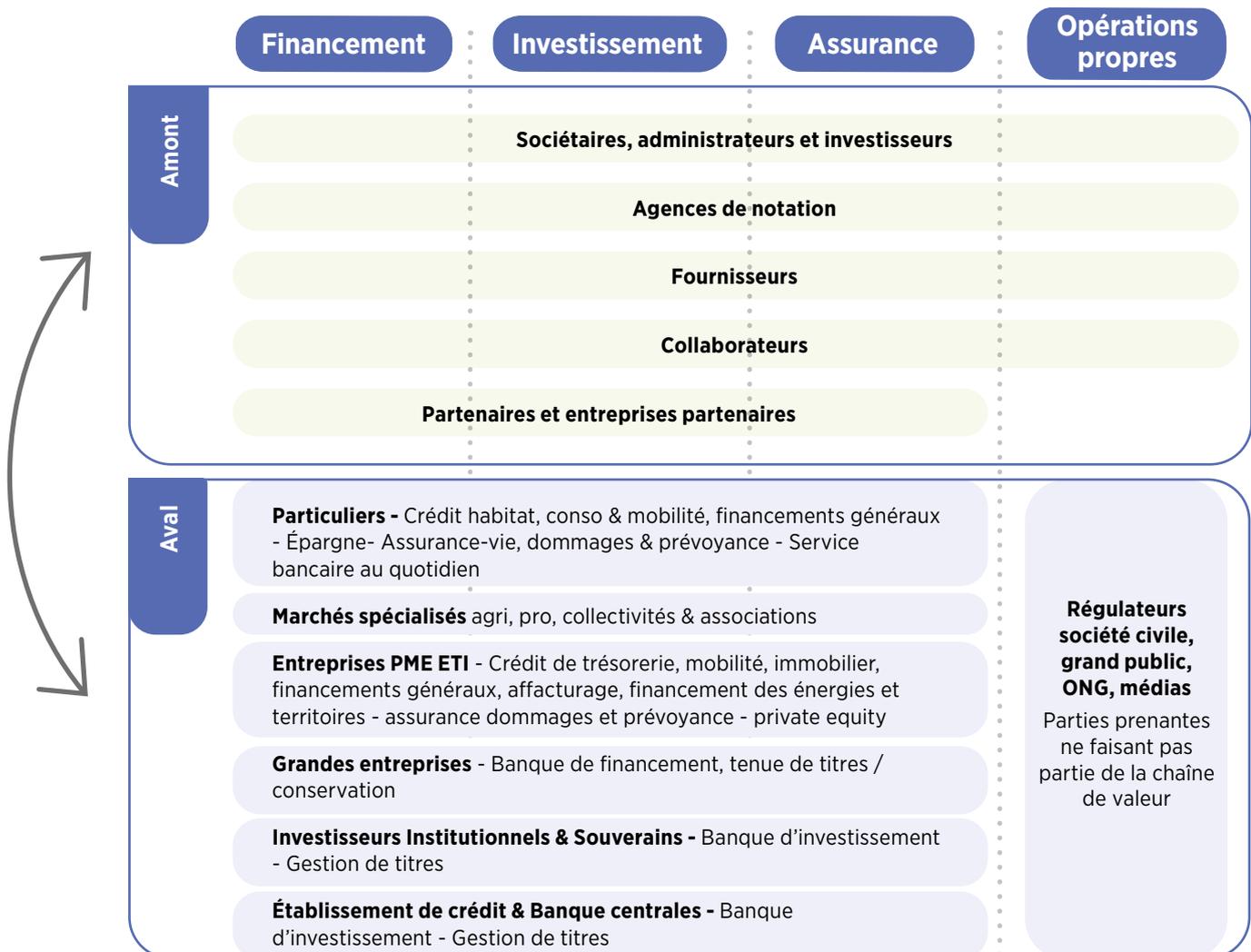
Une banque qui s'adresse à tous et partout

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 :

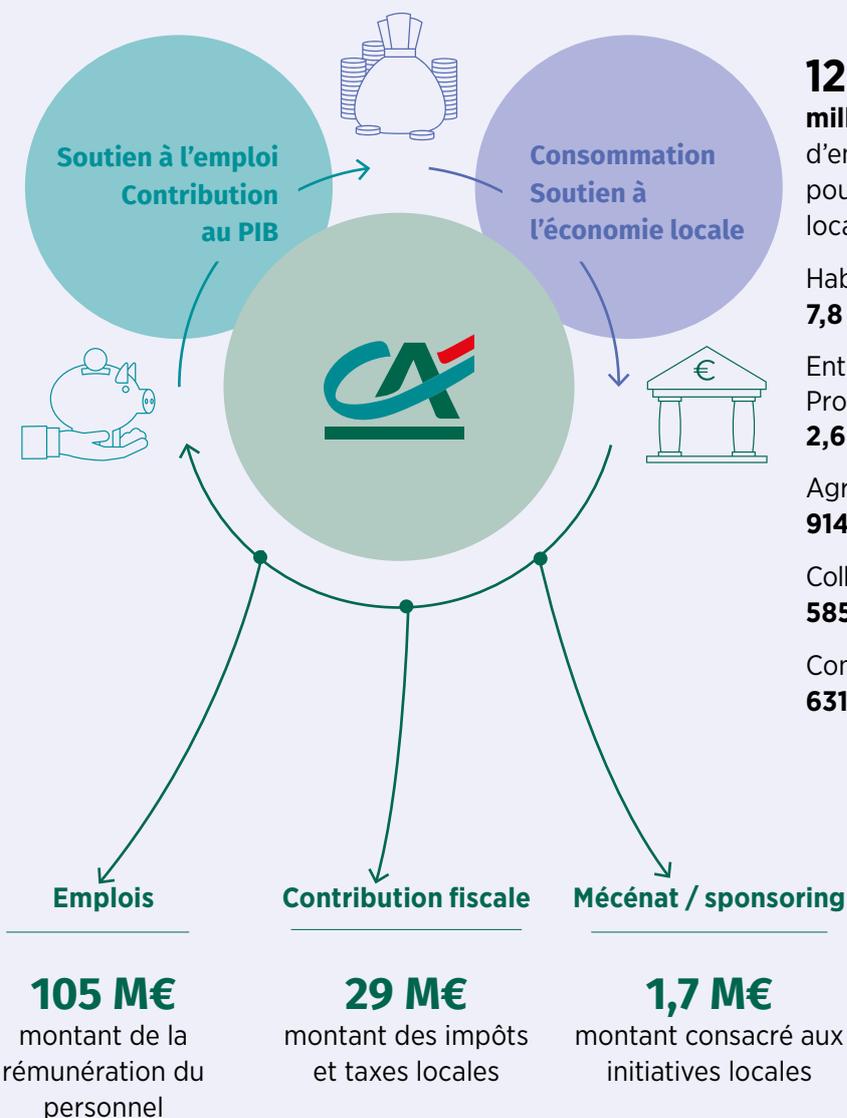
- services de banque de proximité (comptes bancaires et gestion des paiements) ;
- solutions d'épargne, de placements et d'investissements ;
- solutions de protection : assurance-vie, assurance dommages ;
- services financiers spécialisés : clientèle patrimoniale, activités et filiales spécialisées (crédit-bail, affacturage) ;
- services complémentaires (moyens de paiement, immobilier, mobilité, santé...).

La chaîne de valeur



La répartition de la valeur générée au sein du territoire au 31/12/2024

12 milliards d'euros d'épargne de bilan (dépôts à vue, livrets, plans épargne logement, ...)



12,5 milliards d'euros d'encours de crédits pour le financement local, dont :

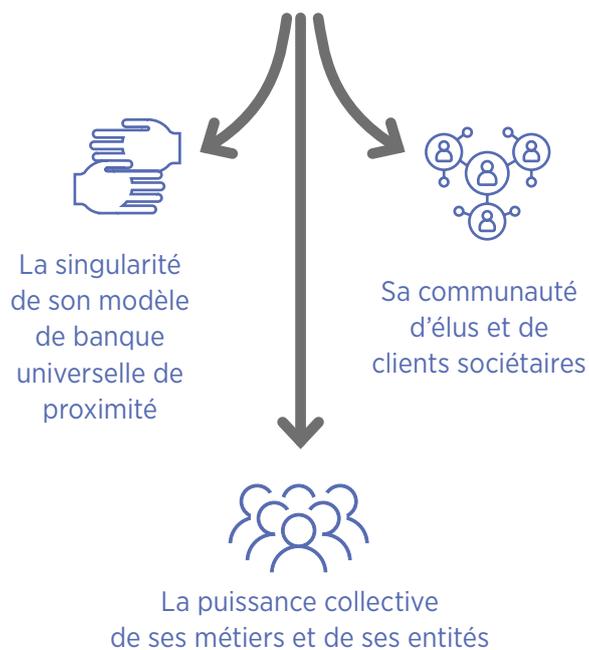
- Habitat : **7,8 Mds€**
- Entreprises, Professionnels : **2,6 Mds€**
- Agriculture : **914 M€**
- Collectivités locales : **585 M€**
- Consommation : **631 M€**

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 termes identifiés par le 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 tous ses clients dans les transitions, 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

La responsabilité sociétale est intrinsèque au modèle mutualiste et coopératif du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou. La Caisse régionale intègre depuis plusieurs années les enjeux sociétaux et environnementaux dans ses projets d'entreprise. La solidité de la Caisse régionale lui crée le devoir d'agir.

Ainsi, la stratégie de durabilité du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou s'inscrit dans le Projet Sociétal du Groupe et répond pleinement à son ambition d'utilité et d'universalité : **rendre les progrès accessibles à tous et accompagner les grandes transformations sociétales.**

La Caisse régionale accompagne tous ses clients dans les transitions environnementales (énergie, logement, mobilité, etc.) et sociétales (inclusion, santé et bien vieillir, etc.) à travers toutes ses gammes de produits et services.

En formalisant son plan d'entreprise « Ensemble 2025 », au travers de ses trois piliers Humain Clients, Humain Salariés, Sociétal, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a exprimé son engagement d'utilité à la société et a défini sa feuille de route pluriannuelle.

L'ensemble de ces actions traduit les engagements décrits dans le Pacte sociétal et territorial des Caisses régionales et de la Charte pour un développement durable et socialement responsable, signé en 2012, qui définit la stratégie RSE du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou autour de **7 engagements** :

1 - Contribuer à préserver les ressources naturelles et la biodiversité

2 - Soutenir les solutions environnementales, économiques et sociales

3 - Affirmer l'utilité au territoire

4 - Adapter l'offre de services banque et assurance

5 - Renforcer la gouvernance

6 - Garantir de bonnes relations de travail

7 - Mobiliser les salariés

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou inscrit en 2025 un 8ème engagement à sa charte autour de la prévention sur les risques Cyber.



**IMPACTS + Responsables
au coeur de son territoire**

- Poursuivre les **investissements** pour renforcer la **proximité** humaine et digitale auprès de nos clients ;
- Travailler de concert avec les Caisses locales pour soutenir les **partenaires, associations et collectivités** engagés dans le bien-vieillir, l'écologie, l'éducation, l'inclusion, la santé, le sport, le tourisme...
- **Accompagner** nos clients professionnels et agriculteurs dans les **bons et mauvais moments** ;
- **Gérer** la relation avec nos fournisseurs de **manière responsable et durable** ;
- ...



IMPACTS + Sociaux

- Favoriser la **mixité** des profils collaborateurs, l'inclusion et le bien-être par des politiques et actions RH adaptées ;
- Développer les **compétences** des collaborateurs au travers d'un programme complet de formation, pour écouter et conseiller les clients avec loyauté et appréhender les enjeux de durabilité ;
- Rendre la banque **accessible** à tous : étudiants, apprentis, clientèle fragile, micro-entrepreneurs ;
- ...



**Notre stratégie
RSE
=
Toutes les actions
à impacts positifs sur
la société**



IMPACTS + Environnementaux

- **Innover** pour accélérer la transition énergétique, et développer notamment les énergies renouvelables, la mobilité douce, le numérique responsable ;
- Proposer des offres clé en main et une **approche globale** associant la production et les économies d'énergie ;
- **Réduire l'impact carbone** de la Caisse régionale et de ses clients ;
- Analyser les impacts des **risques climatiques** (par exemple : sur les productions agricoles) et accompagner les clients dans leur développement ;
- ...



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

À travers ses engagements et ses actions, la Caisse régionale de la Touraine et du Poitou 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 3 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. C'est pourquoi notre Caisse régionale accompagne ses clients sur les sujets de production d'énergies renouvelables et en est devenue productrice, à son tour, depuis 2016.

Notre Caisse régionale est également **tiers investisseur*** depuis 2019 au travers de sa filiale CATP Transition Énergétique. Nous accompagnons agriculteurs, artisans et entreprises dans leurs projets de transitions énergétiques.

*La banque investit pour le compte de ses clients par exemple : pour un projet solaire photovoltaïque, la banque paye l'installation complète des panneaux solaires et du bâti à la place de son client. La banque est titulaire du contrat de revente d'électricité et le client bénéficie pendant 30 ans de l'usage du bâtiment.



154

centrales photovoltaïques en service pour une puissance totale de 69 MWc, représentant les besoins annuels en électricité de 16 460 foyers

► La construction d'une ombrière sur le terrain de pétanque de la commune de Ballan-Miré est un projet de 300 kWc dont l'investissement de 500 000€ a été porté par CATP Transition Énergétique. La mise en service a eu lieu en octobre 2024.

• 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.

Notre Caisse régionale, associée à la coopération CARCENTRE, a structuré une équipe de 11 experts dédiés à l'accompagnement des clients, à l'animation des partenaires et au développement d'offres clé en main.



Notre Caisse régionale

- Structuration d'une **équipe dédiée de 8 personnes** formées à l'accompagnement de la transition énergétique, au développement des énergies renouvelables en collaboration avec Crédit Agricole Transitions & Energies.
- **3 réunions clients/partenaires** organisées sur notre territoire en 2024 pour promouvoir nos offres d'accompagnement.
- Depuis la création du service dédié, ce sont **plus de 150 projets photovoltaïques** que nous avons accompagnés et qui produisent de l'électricité et **près de 180** autres en cours de construction.
- **Plus de 120 millions d'euros** de financement sur les énergies renouvelables en 2024.



+ de 1 MWc
d'installations
photovoltaïques implantées sur
nos sites administratifs
et agences

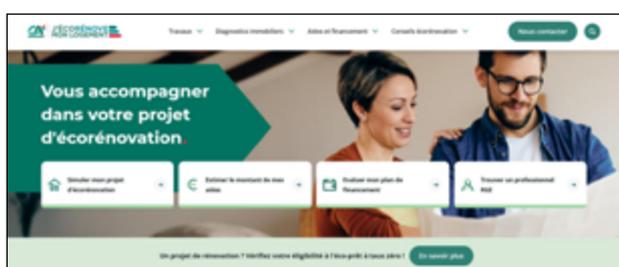
La production des
installations
photovoltaïques correspond à

37%

de la consommation des
sièges de Tours et
Poitiers

Pour accélérer la transition, notre Caisse régionale propose de vous accompagner avec :

- **Des financements pour vous aider dans vos projets de transition** avec la possibilité de réaliser des travaux dans votre logement pour réduire votre 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 :**
 - la mobilité plus durable avec Agilauto,
 - l'équipement reconditionné avec Olinn qui intègre la dimension d'économie circulaire.
- **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**.
- **Une offre d'épargne responsable avec 577M€ d'encours de Fonds ISR** (Investissement Socialement Responsable).

Selon les statistiques de la « Société de Gestion des Financements et de la Garantie de l'Accession Sociale à la propriété », la Caisse régionale de la Touraine et du Poitou a distribué sur l'ensemble de son territoire un peu plus de 50 % des prêts à taux zéro.

En 2024 :

13
millions d'euros de prêts ECO PTZ

7,4
millions d'euros de prêts
Transition mobilité

111
prêts travaux attribués aux
copropriétés

4,65/5
Note de satisfaction clients suite à
une interaction en agence pour
un ou plusieurs services

En 2024, près de

20 M€
d'euros de prêts
Transition logement

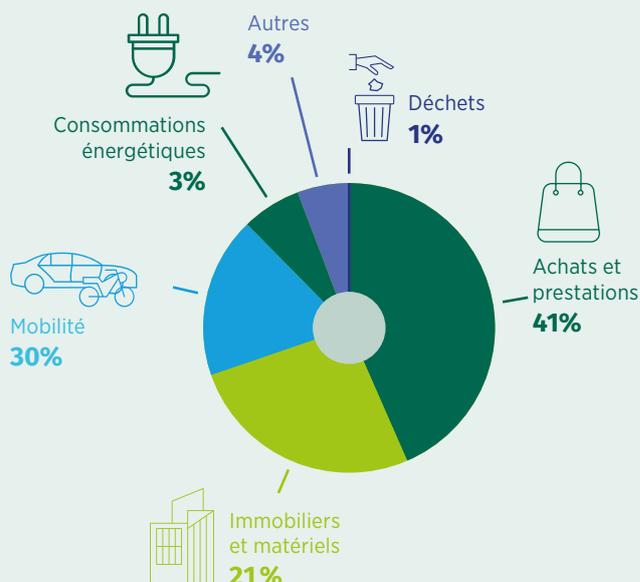


● S'engager ensemble pour relever le défi des transitions

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.

Conscient de l'impact de son fonctionnement sur l'environnement, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou a réalisé son dernier bilan carbone en 2023 sur les données 2022, et poursuit sa trajectoire de réduction de l'empreinte carbone pour son fonctionnement propre.



Bilan carbone du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou à fin 2022

Le développement de la mobilité douce s'est poursuivi en 2024. Le parc de voitures de l'entreprise est passé à 87% de véhicules propres (électriques et hybrides). Il est complété d'une flotte de vélos électriques mise à disposition des salariés.

EN SAVOIR



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



100%
des collaborateurs
inscrits à une formation
RSE

POUR ALLER PLUS LOIN

Conscient de l'impact de son fonctionnement propre sur l'environnement, le groupe Crédit Agricole poursuit son engagement en faveur d'une **électricité décarbonée** afin d'atteindre 100% d'électricité renouvelable d'ici 2030, pour tous ses sites français et à l'international.

Ces actions de transition énergétique sont réparties en trois grandes catégories :

- l'**exploitation de ses bâtiments** (actions de sobriété, d'efficacité énergétique et de rénovation) ;
- le **numérique responsable** et la diminution de l'empreinte carbone de son système d'information (approches de sobriété et

d'éco-efficience, promotion de bonnes pratiques d'écoconception, procédure de gestion de fin de vie des équipements informatiques) ;

- les **déplacements professionnels** (électrification de la flotte de véhicules de fonction et de service, bornes de recharge pour les collaborateurs, formation à l'écoconduite, etc.).

Le Groupe déploie un **Plan de transition climatique** ambitieux depuis 2019 et mène des efforts substantiels pour réduire les émissions liées à ses opérations propres (-50% d'ici 2030 par rapport à 2019).

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 :

- **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.
- **Une démarche complète pour aider les clients agriculteurs en cas de « coups durs »** (Coups Durs Pro/Agri), avec une équipe dédiée qui accompagne les clients agriculteurs en difficulté.



2 Points Passerelle

227 clients accompagnés

30 jeunes sensibilisés à travers des ateliers budgétaires

EN SAVOIR



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

Nous accompagnons sur le territoire les acteurs à impact dans différents domaines, dont :

- le logement social (partenariat avec Action Logement, promotion immobilière visant à créer des logements solidaires et inclusifs à destination de publics fragiles à l'instar des béguinages accompagnés) ;
- la mise en place en 2024 du financement en Bail Réel et Solidaire (BRS) pour 4 dossiers réalisés.

• 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** : des offres et services adaptés à votre mode de fonctionnement ;
- **le logement** : des assurances adaptées aux logements de jeunes locataires ;
- **les études** : association au dispositif de prêt étudiant garanti par l'État avec Bpifrance.

27 M€
d'encours de
collecte sur les
livrets jeunes

En 2024 :

20 M€ de prêts jeunes dont 436 650 euros financés pour des prêts permis de conduire

811 jeunes ont bénéficié du stage de conduite préventive et de l'avantage «Jeunes Conducteurs»

2 041 contrats de protection habitation dédiés aux jeunes locataires

• 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 de territoire 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 :

1 création d'un pôle santé sur Tours

3,1 M€ investis pour accompagner les professionnels de santé dans leur installation ou leur développement

11,7 M€ encours sur les professions libérales de santé

50 000 € investis dans le fonds Initiative Vienne pour favoriser l'installation dans les zones sous tension médicale

94 professionnels de santé (médecins, kinés, dentistes, infirmières etc.) installés et accompagnés par la Caisse régionale

77 contrats de téléassistance conclus pour accompagner le maintien à domicile

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.



• Assurer la protection de nos clients et de leurs données

Le Crédit Agricole accorde une importance majeure à la **cybersécurité** pour protéger les données de ses clients et assurer la sécurité de ses services en ligne. Grâce à une approche proactive et des investissements constants en cybersécurité, 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 de 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 ;
- **un dispositif de sensibilisation** des clients et des salariés au travers de communications visant à renforcer la vigilance de chacun.

EN SAVOIR



Charte des données personnelles
Crédit Agricole



Charte
DES DONNÉES
PERSONNELLES

GRUPE CRÉDIT AGRICOLE



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 compétences » 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.

80%

Indice satisfaction collaborateurs

En 2024 :

176 nouveaux collaborateurs en CDI **9** job dating organisés

142 alternants

114 stagiaires

Chiffres cumulés du Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou et sa filiale Square Habitat, selon les indicateurs publiés dans le rapport de durabilité de la Caisse régionale de la Touraine et du Poitou pour l'année 2024.

En 2024

7

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.

Un accord annuel sur le télétravail a été reconduit. Il permet à l'ensemble des salariés qui le souhaitent de bénéficier de ce mode d'organisation de travail selon des modalités différenciées.

• 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 :

- la nomination de 2 référentes handicap ;
- l'adaptation des postes de travail pour accompagner et faciliter le maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap ;
- l'animation d'un groupe pour la mixité, l'inclusion et la diversité.

En 2024 :

+30 adaptations de postes de travail

6,96% d'écart de rémunération entre les femmes et les hommes

57% des promotions de nos collaborateurs concernent des femmes



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 femmes-hommes), dans tous les métiers et à tous les niveaux de l'organisation
- **Responsabilité :** faire de la promotion des diversités, l'affaire de chacun
- **Solidarité :** placer l'entraide et la collaboration au coeur des politiques, par le biais d'actions en interne ou d'initiatives tournées vers l'externe

+13 000 €

récoltés, répartis entre 6 associations grâce aux dons des salariés qui ont choisi de donner leur cadeau de fin d'année

● 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.



En 2024

120

collaborateurs ont pu bénéficier de la formation «Gestes incendie» proposée par la Caisse régionale

● 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 prioritaire (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 de 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 la délinquance financière, prévention des conflits d'intérêts) ;
- **une gestion saine** des relations d'affaires avec les fournisseurs.

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou déploie la **politique Achats Responsables du Groupe**. Cette politique veille à garantir des relations durables et équilibrées avec les 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.

La politique Achats Responsables s'inscrit pleinement dans la charte éthique et le Projet Sociétal du Groupe. La Caisse régionale veille en permanence à la qualité des échanges qu'elle entretient avec ses fournisseurs. Elle met en œuvre des plans d'actions, notamment : améliorer les délais moyens de paiement, renforcer les achats inclusifs (secteur du travail adapté et protégé), communiquer régulièrement avec les fournisseurs, former les acheteurs aux enjeux RSE, déployer une trajectoire bas-carbone achats.

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 parer aux risques éthiques dans les affaires, un plan de formation annuel est déployé ainsi qu'un corps procédural et une information à l'ensemble des salariés.

En matière de lutte contre la corruption, le principe de zéro tolérance est appliqué avec :

- une gouvernance dédiée à la lutte contre la corruption ;
- une cartographie des risques de corruption ;
- un code de conduite anti-corruption ;
- un programme de formation et de sensibilisation de l'ensemble des salariés ;
- un dispositif de protection des lanceurs d'alerte ;
- une auto-évaluation du dispositif de corruption ;
- une revue annuelle du dispositif anti-corruption présentée à la gouvernance.

Les succès de 2024

- un respect des délais de traitement des réclamations clients de 97% ;
- 68 nouveaux produits validés. Tous les nouveaux produits ou nouvelles activités sont préalablement analysés par le service conformité et validés par un comité spécialisé avant mise en marché. Ce dispositif permet de s'assurer que tous les produits et activités de distribution sont conformes aux dispositions législatives et réglementaires, notamment :
 - un renforcement de la clarté de l'information délivrée à la clientèle ;
 - une vigilance permanente de la prévention de la fraude ;
 - le respect de la protection des données.



98%

des collaborateurs formés à :

- la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ;
- l'éthique professionnelle et la déontologie ;
- 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.

La Caisse régionale compte plus de 680 entreprises locales comme fournisseurs

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 par un plan d'actions 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**



04 Regards croisés Président et Directrice Générale

ODET TRIQUET
Président

NATHALIE MOURLON
Directrice Générale



Odet Triquet :

Notre monde et notre société évoluent, nos repères changent. Face à ces transformations, le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou reste engagé pour répondre aux besoins des clients et du territoire.

Nathalie Murlon :

Nous sommes en effet orientés conseils et solutions afin de créer de la valeur, pour nos clients, pour nos parties prenantes et pour la société. L'analyse des enjeux auxquels nous devons répondre, matérialisée dans ce rapport Impacts+ avec la contribution de tous les collaborateurs et administrateurs, nous permet d'anticiper les risques et les évolutions à venir, et de garantir la pérennité de nos offres et services.

Odet Triquet :

Pour 2025 et pour continuer à relever efficacement les défis, il nous faut rester pragmatiques, continuer à agir localement au plus près des clients, avec nos valeurs de responsabilité, solidarité et proximité. Notre raison d'être, c'est d'être utiles à notre territoire.

Nathalie Murlon :

Notre utilité prend forme notamment dans l'innovation car celle-ci permet de dynamiser un territoire, de garder tous nos talents et d'accélérer la transition des entreprises. Nous avons inauguré en février 2025 le Village by CA à Tours, le village de l'innovation. Notre projet est d'accélérer les startup en étant un tisseur de liens avec les écosystèmes de la région et les autres Villages by CA. Nous avons l'ambition que ce soit un catalyseur d'énergie et d'envie.



Odet Triquet :

Cette capacité à répondre au plus juste prend source dans notre diversité qui est un excellent fertilisant pour nos territoires. Quand on jette un coup d'œil dans le rétroviseur, on se rend compte que le Crédit Agricole est né, justement, de cette ambition de répondre aux évolutions de la société. L'inclusion et la cohésion sociale s'apparentent ainsi à la notion de « bien-vivre ensemble ». C'est la capacité qu'ont les individus à cohabiter harmonieusement tout en conservant leurs richesses culturelles et sociales.

Nathalie Murlon :

Nos collaborateurs sont engagés et mobilisés auprès de tous nos clients, cette symétrie des attentions à la fois au sein des équipes et auprès des clients est essentielle pour répondre au mieux aux attentes et continuer à innover.

Le 12 juin 2025, nous célébrerons ensemble les 30 ans de la fusion des Caisses régionales de l'Indre-et-Loire et de la Vienne pour devenir la Caisse régionale de la Touraine et du Poitou. Un moment unique pour revenir sur notre histoire et partager notre avenir. Notre ambition est d'être un partenaire de confiance pour tous, un façonneur du territoire (engagé notamment dans les transitions agricoles et agro-alimentaires, la santé et le bien-vieillir, la transition énergétique, la réindustrialisation, l'éducation), et un acteur de l'inclusion. Pour que chacun réussisse.

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

La finalité du Crédit Agricole, 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 :

- Soutient l'économie, l'entrepreneuriat et l'innovation en France et à l'international : il se mobilise naturellement pour ses territoires.
- S'engage délibérément sur les terrains sociétaux et environnementaux, en accompagnant progrès et transformations.
- 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 vis-à-vis de ses clients, et que s'engagent ses 154 000 collaborateurs pour conjuguer excellence relationnelle et opérationnelle.

