

RAPPORT  
2013/2014

# RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE



DEVELOPPONS ENSEMBLE  
L'ESPRIT D'ÉQUIPE  SOCIÉTÉ GÉNÉRALE





# La responsabilité d'entreprise dans toutes ses dimensions

## SOMMAIRE

### **GOUVERNANCE ET ORIENTATIONS STRATÉGIQUES**

Gouvernance Groupe  
Gouvernance et pilotage RSE

### **METTRE EN ŒUVRE UNE FINANCE RESPONSABLE**

Engagements environnementaux et sociaux  
Mise en œuvre de nos engagements E&S dans nos métiers  
Impacts économiques et sociaux de nos métiers  
Loyautés des pratiques et transparence financière

### **DÉPLOYER UNE OFFRE BANCAIRE SOLIDAIRE ET RESPONSABLE**

Les activités et réalisations du Groupe en microfinance  
L'offre produits et services solidaires de la Banque de détail en France  
L'offre produits et services solidaires de la Banque de détail et Services financiers internationaux  
Le Positive Impact Finance  
Les assurances solidaires en France  
L'offre bancaire environnementale et les financements verts  
L'inclusion financière  
L'ISR

### **EMPLOYEUR RESPONSABLE**

Quelques chiffres clés sur les équipes du groupe Société Générale  
Développer l'employabilité et les compétences des collaborateurs  
Promouvoir les diversités  
Être attentif aux conditions de travail des collaborateurs

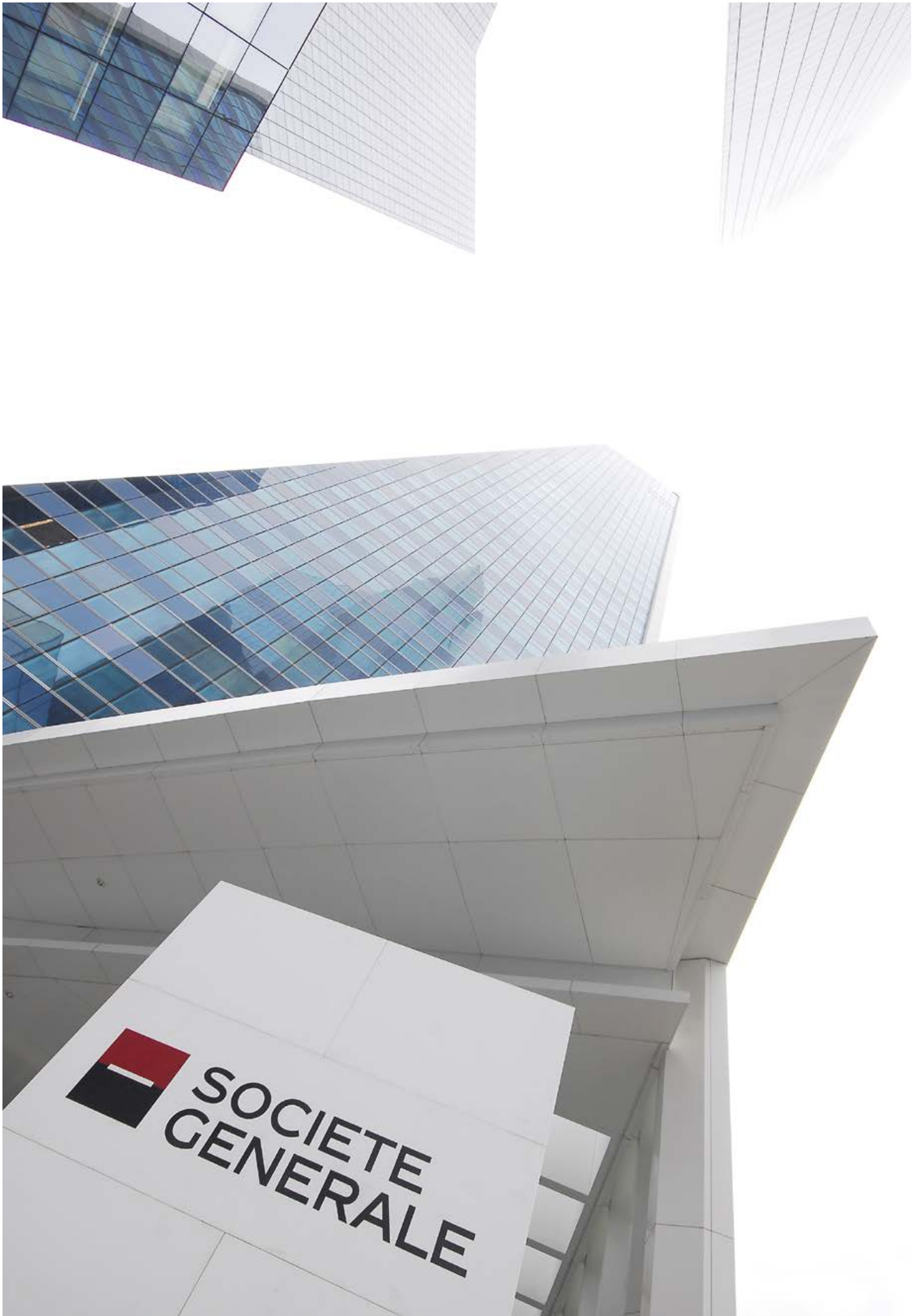
### **ENVIRONNEMENT POUR COMPTE PROPRE ET ACHATS RESPONSABLES**

Politique générale et réalisation en matière environnementale  
Les engagements en matière d'achats responsables

### **RENFORCER NOTRE RÔLE DANS LA SOCIÉTÉ CIVILE**

Accessibilité pour les personnes en situation de handicap  
Actions sociétales et citoyennes  
Mécénat culturel  
Mécénat et partenariats sportifs

### **ANNEXES**







**Frédéric Oudéa**  
*Président-Directeur général*

La responsabilité d'entreprise dans toutes ses dimensions – économique, sociale, sociétale et environnementale, – fait partie intégrante de notre façon d'exercer notre métier de banquier depuis de nombreuses années. Elle intègre le respect d'engagements nationaux et internationaux, porteurs de principes précis et exigeants que le Groupe a rejoints progressivement durant les années 2000. Ils sont formalisés par un ensemble de directives internes qui s'appliquent dans tout notre Groupe.

Société Générale décline sa responsabilité d'entreprise en premier lieu en étant la banque de référence pour ses clients, ce qui signifie accompagner leurs besoins financiers d'une manière responsable et participer ainsi au financement de l'économie. Pour mériter leur confiance, fondement même de notre métier, il nous importe d'être durablement proche d'eux, en répondant avec éthique à leurs besoins, en étant à l'écoute de leur satisfaction et en les accompagnant aussi dans les moments difficiles. Nous souhaitons renforcer cette démarche dans une approche de progrès partout dans le Groupe.

“ La responsabilité d'entreprise fait partie intégrante de notre façon d'exercer notre métier ”

Le succès de cette stratégie repose sur les collaborateurs du Groupe qui incarnent la responsabilité de l'entreprise. En mobilisant les talents et en les développant d'une manière responsable, Société Générale valorise la richesse du capital humain de l'entreprise au service de ses clients. Soucieux du bien-être et du développement professionnel de tous ses collaborateurs, la Banque veut renforcer la recherche de comportements créateurs de valeur sur le long terme. Nous souhaitons ainsi promouvoir l'engagement de nos collaborateurs dans la société civile en cohérence avec les actions de mécénat et de sponsoring du Groupe.

Bien faire notre métier de banquier, c'est aussi piloter les impacts Environnementaux et Sociaux dans nos consommations et dans nos produits et services. Partout où cela est possible, nous souhaitons continuer nos efforts pour réduire l'empreinte écologique du Groupe et nous veillons à promouvoir l'inclusion sociale tant par nos achats, notre politique employeur, nos actions de mécénat que par une offre de services financiers solidaires et adaptée aux besoins de clients fragiles.

Je suis convaincu que la déclinaison de cette responsabilité d'entreprise confortera notre place de banque de référence auprès de nos clients et dans la société et placera la banque dans le premier quartile des banques mondiales pour ses actions RSE.

“ La volonté  
d’être un acteur  
de référence ”

**Séverin Cabannes**  
*Directeur général délégué*

Conscients de notre responsabilité au service de l’économie et du développement, nous intégrons les enjeux du développement durable à la fois dans notre stratégie de long terme et dans l’exercice quotidien de notre métier de banquier. Nous avons ainsi pris des engagements, formé nos équipes et mis en place des dispositifs internes qui nous permettent de prendre en compte les enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux dans nos différentes activités, partout où le Groupe est présent. Nous avons la volonté d’être un acteur de référence,



en particulier vis-à-vis de nos clients, en associant tous nos collaborateurs. Le développement durable est devenu un enjeu central pour le monde et pour nous. Nous sommes engagés dans une démarche d’amélioration continue qui s’inspire des meilleures pratiques de la profession et des autres secteurs de l’économie.

## BANQUE DE DÉTAIL EN FRANCE

LEADER DE LA BANQUE EN LIGNE EN FRANCE



Crédit du Nord



3 161 AGENCES

39 000 COLLABORATEURS



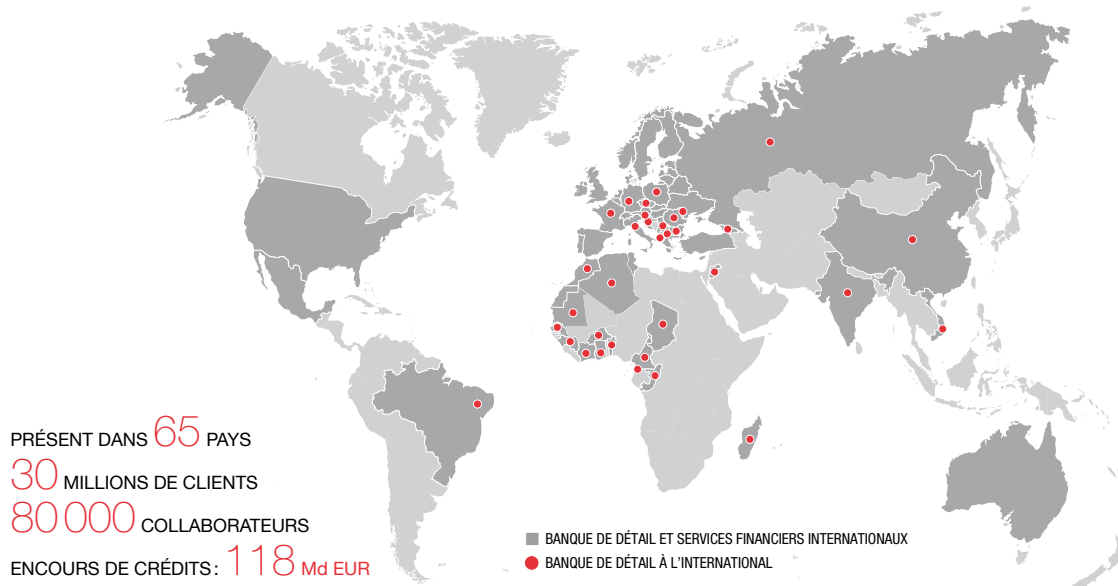
GTPS GLOBAL TRANSACTION & PAYMENT SERVICES

11 MILLIONS DE CLIENTS

ENCOURS DE CRÉDITS: 176 Md EUR

## BANQUE DE DÉTAIL ET SERVICES FINANCIERS INTERNATIONAUX

DES POSITIONS DE LEADER DANS LES ACTIVITÉS DE FINANCEMENTS SPÉCIALISÉS ET DES MARCHÉS ÉMERGENTS CIBLÉS



## BANQUE DE GRANDE CLIENTÈLE ET SOLUTIONS INVESTISSEURS

UNE PRÉSENCE MONDIALE ET DES POSITIONS DE LEADER



ASSET MANAGEMENT BY  
LYXOR

20 000 COLLABORATEURS



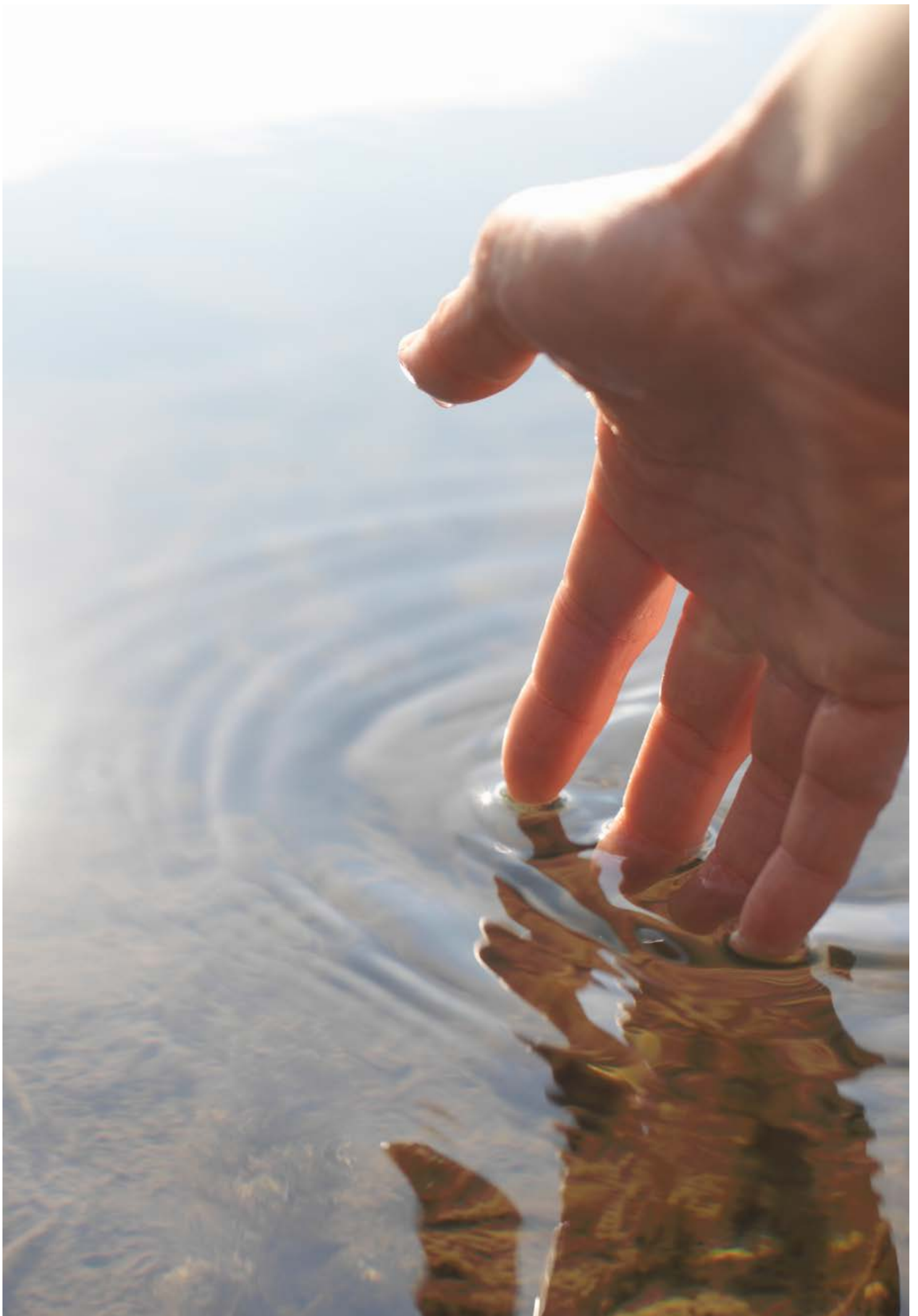
ACTIFS SOUS GESTION<sup>(1)</sup>: 164 Md EUR



ACTIFS EN CONSERVATION: 3 545 Md EUR

ENCOURS DE CRÉDITS: 104 Md EUR

(1) Lyxor et Banque Privée





# GOUVERNANCE ET ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Veiller à une prise de décision dûment contrôlée  
qui sert au mieux les intérêts à long terme de  
l'entreprise tout en veillant à répondre  
aux attentes de ses principales parties prenantes,  
dans le respect de la réglementation

## Gouvernance Groupe

Le groupe Société Générale a une gouvernance précise et transparente telle que décrite dans le Document de Référence. Elle veille à une prise de décision dûment contrôlée qui sert au mieux les intérêts à long terme de l'entreprise tout en veillant à répondre aux attentes de ses principales parties prenantes, dans le respect de la réglementation. Les principes fondamentaux de fonctionnement des organes de gouvernance sont décrits dans le Règlement intérieur (cf p. 455 du Document de Référence) et les administrateurs se doivent de respecter la charte qui guide leur action.

En 2014, le Conseil d'administration refondra le Règlement intérieur pour y insérer les dispositions issues de la Directive CRD4 en cours de transposition et les mises à jour du Code AFEP-MEDEF ainsi que pour y intégrer, pour une meilleure lisibilité, la Charte de l'administrateur.

En application du principe "comply or explain", Société Générale précise qu'elle applique l'ensemble des recommandations à l'exception de l'évaluation formelle de la contribution individuelle de chaque administrateur qui n'est pas jugée utile, l'appréciation positive sur le fonctionnement collégial du Conseil ne pouvant résulter que de contributions individuelles satisfaisantes. Cela étant, en vue d'améliorer encore la participation de chaque administrateur, le Conseil d'Administration a décidé que chaque année le Vice Président procéderait à un entretien individuel avec chaque administrateur.

Le Règlement intérieur et la Charte de l'administrateur ainsi que les Statuts de la Société sont insérés dans le Document de référence.

### Mission et organisation du conseil d'administration

-Le Conseil d'administration détermine les orientations de l'activité du Groupe et veille à leur mise en œuvre.

Le Conseil comprend 12 administrateurs élus par l'Assemblée générale,



2 administrateurs représentant les salariés. Un représentant du Comité d'Entreprise assiste, sans voix délibérative, aux réunions du Conseil d'administration. La durée du mandat des administrateurs nommés par l'Assemblée générale est de 4 ans. Les deux administrateurs élus par les salariés de Société Générale ont un mandat de 3 ans.

La composition du Conseil vise à l'équilibre des expériences et compétences des membres, tout comme leur indépendance, dans le respect de la parité et de la diversité, reflet de l'internationalisation du Groupe. Les administrateurs de nationalité étrangère sont au nombre de 5.

Le Conseil d'administration est composé de 6 femmes et de 8 hommes, soit 42 % de femmes ou 33 % si l'on exclut les représentantes des salariés conformément aux dispositions de la loi du 27 janvier 2011.

Les administrateurs indépendants sont ainsi au nombre de 10 sur 14 au 31 décembre 2013, soit plus de 83 % des membres du Conseil d'administration si l'on retient la nouvelle règle de calcul du Code AFEP-MEDEF qui exclut du calcul les représentants des salariés (71 %, si les administrateurs salariés sont inclus).

Cette proportion est nettement supérieure à l'objectif que s'est fixé le Conseil

d'administration de respecter la proportion de 50 % d'administrateurs indépendants, recommandée dans le code AFEP-MEDEF.

### Principes de gouvernance, de contrôle et d'organisation de la gestion des risques

La gouvernance de la gestion des risques du Groupe repose sur :

- la forte implication de l'ensemble de l'encadrement de l'entreprise dans le processus de gestion des risques et la promotion de la culture risque, depuis le Conseil d'administration jusqu'aux équipes opérationnelles;

83 %

d'administrateurs indépendants

42 %

DE FEMMES

Composition du Conseil d'administration





## culture RISK

TOUS VIGILANTS. TOUS GAGNANTS.

Lancé opérationnellement en janvier 2011, le programme ERM (ENTERPRISE RISK MANAGEMENT) a pour objet d'améliorer la cohérence et l'efficacité du dispositif de maîtrise des risques au sein du Groupe en intégrant pleinement leur prévention et leur contrôle à la gestion courante des métiers de la banque. En 2013, la diffusion d'une culture risque solide s'est inscrite, dans la continuité de 2012, comme un objectif stratégique fixé par la Direction Générale.

### Comités spécialisés du Conseil d'Administration

- des règles et procédures internes clairement définies ;
- une surveillance continue exercée par une instance indépendante pour assurer le suivi des risques et veiller à l'application des règles et procédures.

La gouvernance de la maîtrise des risques du Groupe est assurée au travers de deux instances principales que sont d'une part, le CONSEIL D'ADMINISTRATION, via le Comité d'audit, de contrôle interne et des risques, et le COMITÉ DES RISQUES, d'autre part. Sous l'autorité de la Direction générale, les directions fonctionnelles du Groupe telles que la Direction des risques et certains services de la Direction financière sont dédiés à la gestion et au contrôle permanent des risques en toute indépendance par rapport aux directions opérationnelles.

Il convient de préciser en complément que les principes, les procédures et les infrastructures de gestion des risques du Groupe ainsi que leur mise en œuvre sont soumis au contrôle de la Direction du contrôle périodique.

#### Le Comité d'audit, de contrôle interne et des risques du Conseil d'Administration

Il a pour mission d'assurer le suivi des questions relatives à l'élaboration et au contrôle des informations comptables et financières ainsi que le suivi de l'efficacité des systèmes de contrôle interne, de mesure, de surveillance et de maîtrise des risques. Courant 2014, il sera amené à être scindé en un comité des comptes et un comité des risques en conformité avec la directive CRD4 en cours de transposition.

Au 31 décembre 2013, le Comité était composé de 5 administrateurs dont 4 sont indépendants et présidé par M. Wyand. Le Comité s'est réuni 12 fois en 2013, le taux de participation a été de 100 % comme en 2012.

Le Comité a adopté une approche large des différents facteurs de risque et débattu des niveaux de risque que le Groupe est prêt à prendre. Il a revu la cartographie des risques du Groupe et l'approche proposée pour la définition des niveaux de risque que le Groupe est prêt à prendre. Il a examiné régulièrement le tableau de bord des risques de réputation du Groupe.

À ce titre, il vérifie l'adéquation des provisions aux principaux risques identifiés et suit de près l'évolution des principaux dossiers de risques, qu'il s'agisse des risques de crédit, des risques de marché,

des risques structurels de taux, de change ou de liquidité ou des risques juridiques, ainsi que l'évolution des principaux postes du bilan et du hors-bilan. Il revoit le dispositif de contrôle des risques opérationnels. Il revoit le dispositif de contrôle des risques de marché et est consulté sur la révision des limites fixées dans ce domaine. Il examine le Rapport annuel sur la mesure et la surveillance des risques. Il donne au Comité des rémunérations son avis sur la prise en compte des risques dans le dispositif de rémunération de la population régulée (professionnels des marchés et autres).

Enfin, le Comité a débattu de la sécurité informatique au sein du Groupe. Le Comité s'est déplacé en Russie et a fait une revue complète des activités dans ce pays.

#### Comité des rémunérations du Conseil d'Administration

Il formule notamment des propositions sur la politique d'attribution d'actions de performance et d'options de souscription ou d'achat d'actions, sur les principes de la politique de rémunération des mandataires sociaux et prépare l'évaluation de ces derniers.

Au 31 décembre 2013, le Comité des rémunérations était composé de 4 administrateurs dont 3 sont indépendants. Il est présidé par M. Folz, administrateur indépendant.

En 2013, le Comité des rémunérations s'est réuni à 6 reprises, le taux de présence de ses membres a été de 92 % (92 % en 2012).

Le Comité des rémunérations a veillé à ce que les politiques de rémunérations suivies par le Groupe soient non seulement conformes à la réglementation, mais aussi alignées sur la politique de maîtrise de risque de l'entreprise ainsi que sur ses objectifs en matière de fonds propres. Il a revu les principes de la politique de rémunération applicable dans le Groupe, en particulier ceux concernant les catégories de personnel dont les activités ont une incidence significative sur le profil de risque du Groupe, conformément aux nouvelles réglementations en vigueur. Il a tout particulièrement veillé à ce que la politique de rémunération prenne bien en compte les risques générés par les activités et le respect par les personnels des politiques de maîtrise des risques et des normes professionnelles et a consulté le Comité d'audit, de contrôle interne et des risques à ce sujet.

**Comité des nominations et du gouvernement d'entreprise du Conseil d'Administration**

Il est chargé de faire des propositions au Conseil pour la nomination des administrateurs, ainsi que pour la succession des mandataires sociaux, notamment en cas de vacance imprévisible, après avoir diligenté les enquêtes utiles.

Au 31 décembre 2013, le Comité des nominations et du gouvernement d'entreprise était composé de 4 administrateurs, dont 3 sont indépendants. Il est présidé par M. Folz, administrateur indépendant.

Le Comité des nominations et du gouvernement d'entreprise a tenu 6 réunions en 2013, le taux de participation a été de 92 % (94 % en 2012).



**Contrôle permanent**

Il repose entre autre sur la surveillance permanente, qui relève des opérationnels et de leur hiérarchie et dont la coordination est placée sous la responsabilité du Département risques opérationnels de la Direction des risques; le dispositif de surveillance permanente est lui-même complété de nombreux autres contrôles opérationnels.

Le premier niveau de responsabilité du contrôle permanent est le cadre opérationnel. La surveillance permanente en constitue la pierre angulaire.

Elle s'appuie sur des modes opératoires formalisés et mis à disposition des collaborateurs. Parallèlement, les directions centrales, avec l'appui des filières dont elles ont la responsabilité, concourent au contrôle permanent des opérations du Groupe.

Le Secrétariat général du Groupe est le responsable du contrôle de la conformité pour le Groupe et veille au travers de la Direction de la conformité à la prévention du risque de réputation\*. Enfin, il s'assure également de la régularité et de la sécurité juridique et fiscale du Groupe.

**Contrôle périodique**

La Direction du contrôle périodique rassemble, sous l'autorité de l'Inspecteur général, l'ensemble des équipes de contrôle périodique dont la mission principale est d'évaluer, dans le cadre d'une approche objective, rigoureuse et impartiale, la conformité des opérations, le niveau de risque effectivement encouru, le respect des procédures ainsi que l'efficacité et le caractère approprié du dispositif de contrôle permanent.

Au total, les services de contrôle périodique du Groupe comprennent environ 1 300 personnes. Le dispositif se compose :

- d'équipes d'Audit interne, rattachées hiérarchiquement à l'Inspecteur général et fonctionnellement aux responsables de pôles d'activités et de Directions centrales ;
- de l'Inspection générale.

\*Pour plus d'information, voir pages 111 et 116 du Document de Référence

## Gouvernance et pilotage de la RSE

Société Générale conduit son développement dans le respect des droits humains et sociaux fondamentaux et le respect de l'environnement partout où elle exerce ses activités.

Société Générale veille à respecter les obligations prévues par la loi française "Grenelle 2" portant engagement national pour l'environnement dont celles relatives à "l'article 225" lié à la transparence des entreprises en matière environnementale et sociale et "l'article 75" relatif à la publication d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre (GES).

Le Groupe a publié dès 2011 ses principes généraux Environnementaux et Sociaux (E&S) qui s'appliquent à toutes ses activités et s'appuient sur des initiatives auxquelles il a adhéré entre 2001 et 2007 :

- Le respect des Principes de l'OCDE pour les entreprises multinationales ;
- La mise en œuvre de la Déclaration des institutions financières sur l'environnement et le développement durable sous l'égide du Programme des Nations Unies pour l'Environnement (UNEP-FI) ;
- L'adhésion au Pacte mondial (Global Compact) dont les dix principes

sont intégrés dans la stratégie du Groupe, sa culture commerciale et ses modes opératoires ;

- La signature de la Charte de la Diversité en France ;
- L'intégration au groupe Wolfsberg ;
- L'adoption des Principes de l'Équateur.

Ces principes généraux sont enrichis par 11 politiques sectorielles (fin 2013), qui se réfèrent à des initiatives internationales et des bonnes pratiques visant à maîtriser les impacts E&S dans des secteurs sensibles.



### Organisation et Gouvernance

Le système de management de la RSE est pleinement intégré à l'organisation du Groupe et s'appuie sur de multiples dispositifs et organes à tous les niveaux (dispositifs de gouvernance, de conformité et de contrôle interne, comités des risques, comités des nouveaux produits, règlements intérieurs, Code de conduite, Charte d'Audit, Code de Conduite fiscale etc.).

Le Comité exécutif définit les grandes orientations de la politique RSE du Groupe et valide périodiquement les plans d'actions en s'appuyant sur le reporting émanant de la Direction du développement durable.

Les Pôles métiers et les Directions fonctionnelles du Groupe sont responsables du déploiement de la Stratégie RSE, en fonction de leurs spécificités. Au sein de chaque entité, des responsables RSE s'appuient sur une communauté de "contributeurs RSE" (une soixantaine pour le Groupe), ayant compétence pour décliner de manière opérationnelle cette stratégie, c'est-à-dire pour participer activement à l'élaboration de plans d'actions, et suivre leur mise en œuvre.

La Direction de la RSE et du développement durable, rattachée à la Direction générale, au travers du Secrétariat Général, a pour mission de définir la démarche RSE du Groupe, d'animer la communauté de contributeurs et d'en coordonner les actions. Elle apporte son assistance aux entités, facilite les échanges et la généralisation des bonnes pratiques et assure le reporting RSE du

Groupe dans le respect de la loi Grenelle 2 (Art. 225 et 75) au travers d'un rapport RSE complet faisant l'objet d'une vérification par les Commissaires aux Comptes. Au titre de l'art. 225, Crédit du Nord, Boursorama et ALD Automotive ont publié un rapport de leurs activités RSE en plus de celui du Groupe.

[+ info](#) | [> CRÉDIT DU NORD](#)  
[> BOURSORAMA](#)



## 1<sup>re</sup> banque signataire du pacte PME en 2007



Afin d'évaluer les progrès de la démarche, des indicateurs de RSE chiffrés ont été définis ; ils sont regroupés en cinq familles et en thèmes :

- Indicateurs gouvernance : gouvernance, déontologie, conformité, culture risques ;
- Indicateurs métiers : évaluation E&S des clients, volume d'affaires sur du business "vert" ou à impact positif, satisfaction des clients, contribution au développement local... ;
- Indicateurs sociaux : emploi, gestion des carrières et des compétences, rémunération, temps de travail, dialogue interne, santé/sécurité... ;
- Indicateurs environnementaux : système de management environnemental, sensibilisation à l'environnement, consommations d'eau et d'énergie, transports, papier, déchets... ;
- Indicateurs en matière de mécénat.

---

1 000  
CONTRIBUTEURS  
au reporting extra-financier

---

Chaque année, les valeurs correspondantes sont saisies, consolidées et analysées à l'aide d'un dispositif de reporting dédié, que le Groupe a mis en place en 2005. Près de 1 000 contributeurs participent chaque année à leur collecte via ce dispositif, mis en place dans chacune de ses filiales consolidées.

### Stratégie et Politique

Société Générale a pour ambition d'être une banque responsable au service de ses clients ainsi qu'un acteur de référence au sein du peloton de tête des établissements financiers européens en matière de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE).

Sa politique de responsabilité consiste à mettre en œuvre ses engagements et à progresser durablement selon cinq axes stratégiques déclinés dans l'ensemble du Groupe et développés ci-dessous :

- Le développement d'une finance responsable, notamment au travers de la mise en application des Principes Généraux Environnementaux & Sociaux dans tous les métiers ;
- Le déploiement d'une offre bancaire solidaire et responsable ;
- Le renforcement d'une démarche "employeur responsable" ;
- L'exemplarité dans la gestion de son impact environnemental et dans ses achats (soutien au tissu économique local : 1<sup>er</sup> banque signataire du pacte PME en 2007) ;
- Le renforcement de son rôle au cœur de la société civile.



### Actions de formation et sensibilisation des salariés

Un programme de formation au développement durable et à la RSE (e-learning et présentiel) est disponible pour l'ensemble des collaborateurs et des managers du Groupe depuis 2009, via un intranet dédié. Un site Internet (en français et en anglais) permet aux collaborateurs de s'informer sur les enjeux du développement durable en général et pour le secteur bancaire en particulier, et de prendre connaissance des actions menées par Société Générale.

En novembre dernier, la remise des 1<sup>ers</sup> Trophées pour l'efficacité environnementale a été l'occasion de sensibiliser tous les collaborateurs aux enjeux des dérèglements climatiques et aux actions menées par la Banque. Dans le cadre de sa politique carbone, le Groupe a décidé de valoriser des initiatives internes d'économies d'énergie en faisant évoluer sa taxe carbone interne vers un mode de redistribution, instaurant ainsi un dispositif innovant et incitatif qui permet à toutes les entités de la Banque de participer aux efforts de réduction d'émissions de CO<sub>2</sub>.

Voir chapitre "Politique générale et réalisations en matière environnementale"

L'année a également été rythmée par un cycle de conférences et de tables rondes internes ayant pour dénominateur commun la Responsabilité autour de thèmes comme l'économie circulaire, l'alimentation, la Banque face aux enjeux des changements climatiques ou bien le micro crédit. Ces événements ont une vocation pédagogique et sont également des temps de partage privilégiés avec des acteurs de la vie économique et sociale qui viennent témoigner et amener leur expertise.

Un affichage périodique portant sur les bonnes pratiques en matière d'éco-comportements est organisé à l'intérieur des locaux des immeubles centraux en France.



**Audits et notations extra-financières**

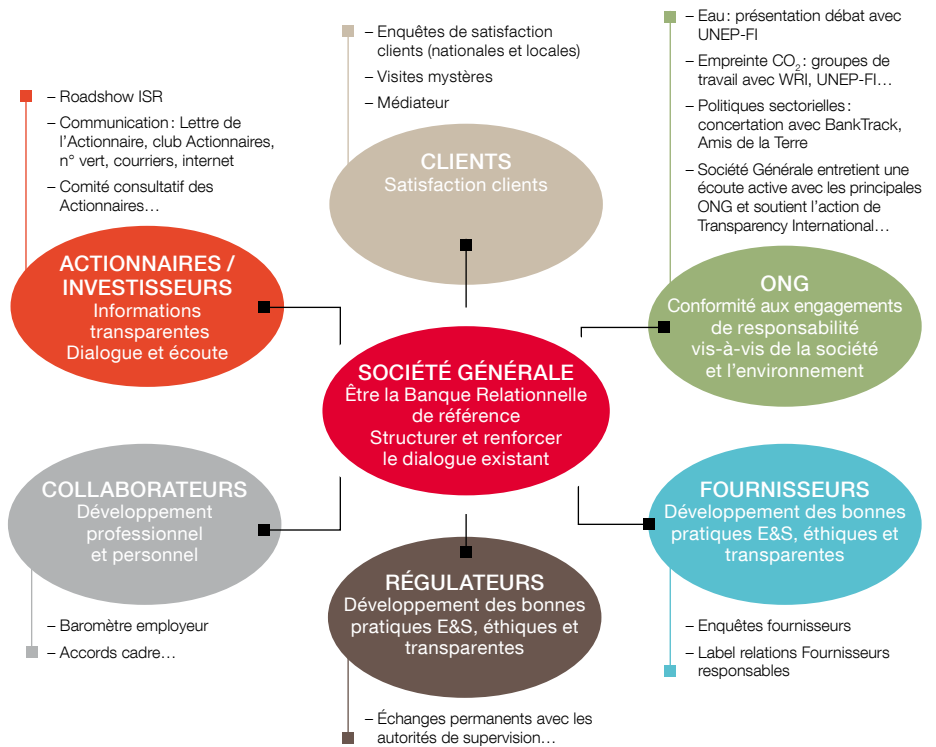
Le 13 mai 2013 l'arrêté ministériel publié au Journal Officiel du 14 juin détermine les modalités selon lesquelles l'organisme tiers indépendant (OTI) conduit sa mission de vérification des informations environnementales et sociales publiées par les entreprises.

Pour Société Générale, le Commissaire aux Comptes (OTI), atteste depuis 2012 dans le document de Référence de la présence des informations extra-financières au regard de l'Article 225 de la loi "Grenelle 2", ainsi que la nature de leurs travaux de vérification.

Par ailleurs, le Groupe attache une grande importance à ses notations extra-financières et veille, par la qualité et la transparence des données fournies, à obtenir les notes qui reflètent au mieux ses actions RSE. La Fondation Guilié a d'ailleurs positionné Société Générale en tête d'un panel de 8 banques internationales pour la qualité et l'exhaustivité de sa communication.

La transparence de ses actions ainsi que son bon positionnement parmi les indices de développement durable lui permettent de figurer dans le 1er quartile des banques pour ses actions RSE, depuis 2001.

Le titre Société Générale figure actuellement dans les principaux indices de développement durable (Dow Jones Sustainability Index (Europe), FSTE4Good (Global et Europe), Euronext Vigeo (Global, Europe, Eurozone et France), ESI Excellence (Europe) d'Ethibel et 5 des indices STOXX ESG Leaders). Il est aussi présent dans un nombre significatif de fonds ISR (Investissement Socialement Responsable).



**En novembre 2013, 18 mois après l'évaluation initiale, l'AFNOR, a réalisé un audit de suivi de la démarche RSE de CGI et a rendu un avis sur la pérennité et l'efficacité de la démarche. En 2012, deux entités CGI-CGL et ALD France avaient engagé une démarche d'évaluation ISO 26000 avec l'AFNOR Certification, se positionnant ainsi parmi les premières entreprises françaises à se lancer dans une certification externe de leur responsabilité sociétale.**

**Dialogue avec les parties prenantes**

"Partie prenante" s'entend de toute communauté d'intérêts, interne ou externe à l'Entreprise, concernée directement par les actions de la Banque et présentant des logiques d'action et d'influence relativement homogènes, avec laquelle se développent des relations d'écoute et de dialogue.

La prise en compte des parties prenantes de la Banque, notamment des clients, collaborateurs, actionnaires, investisseurs, ONG, régulateurs et fournisseurs, est au cœur de sa démarche responsable.

La Banque joue un rôle actif à court et à long terme dans le soutien de l'économie et reste à l'écoute des parties prenantes qui influencent le secteur bancaire. Dans un contexte où le monde est en constante évolution, où de nouveaux risques apparaissent, les attentes des parties prenantes changent et leur niveau d'exigence augmente. Société Générale doit s'adapter en permanence dans une démarche de progrès.

L'objectif du Groupe est de structurer et d'améliorer le dialogue avec les parties prenantes.

**Mise en œuvre**

Dans un souci de transparence, le tableau ci-dessous dresse la liste des acteurs prépondérants et nos "modes de relation". Les "modes de relation" qualifient les actions menées par le Groupe afin de répondre aux attentes de ses partenaires.

## Envers les clients

L'ambition du Groupe est d'être d'ici 2015, la banque relationnelle, référence sur ses marchés, proche de ses clients, choisie pour la qualité et l'engagement de ses équipes. Il a donc naturellement fait de cet enjeu un des axes majeurs de sa stratégie. La Banque s'est engagée à mettre en œuvre des plans d'actions satisfaction clients.

121  
NATIONALITÉS

160 CLIENTS  
mis en relation avec Crésus

341  
ACCORDS COLLECTIFS

Accords sur la rémunération, l'égalité professionnelle, le temps de travail et les avantages sociaux (dont mutuelle, retraite) dans le monde

Dont 23 spécifiques sur la santé et la sécurité

1 582  
FOURNISSEURS ÉVALUÉS  
depuis 2011

### La satisfaction clients



Pour chacun des principaux segments de marché de la clientèle de détail en France (particuliers, professionnels, entreprises), Société Générale, ses filiales spécialisées (Sogecap, Sogessur, Franfinance...) et le Crédit du Nord interrogent chaque année depuis près de dix ans des échantillons représentatifs – ainsi que des clients de ses confrères – pour évaluer leurs points de satisfaction. Les clients interrogés s'expriment sur leur satisfaction globale, mais aussi sur tous les aspects de la relation bancaire (agence, conseiller, téléphone, Internet, produits, tarifs).

PARTIES PRENANTES		ATTENTES DES PARTIES PRENANTES
CLIENTS & ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS	Clients	Développer des relations d'affaires loyales, équitables et transparentes. Favoriser le développement de bonnes pratiques environnementales et sociales
	Associations de consommateurs	Développer des pratiques commerciales non discriminatoires et transparentes. Communiquer sur la politique Produits du Groupe
COLLABORATEURS (y compris RETRAITES & INSTANCES REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL)	Collaborateurs	Favoriser le développement professionnel et personnel des collaborateurs
	Retraités	Maintenir le lien social avec les anciens collaborateurs qui ont contribué au développement du Groupe
	Instances représentatives du personnel	Maintenir les conditions d'un dialogue social approfondi
ONG	ONG environnementales, Droits humains, Société civile	Agir en entreprise solidaire. Être en conformité avec leurs engagements de responsabilité vis-à-vis de la collectivité et de l'environnement
AUTORITÉS, RÉGULATEURS & ORGANISMES INTERNATIONAUX	Pouvoirs publics (En France et à l'étranger)	Contribuer au développement et mettre en œuvre des pratiques commerciales éthiques, loyales et transparentes. Contribuer aux projets de réglementation
	Autorités de régulation dans nos pays d'implantation	
	Organismes professionnels	
INVESTISSEURS & ACTIONNAIRES (y compris AGENCES DE RATING)	Organisations et institutions internationales	Respecter les engagements signés
	Actionnaires, investisseurs (individuels et institutionnels)	Offrir un niveau de rémunération qui soit dans le marché et pérenne, dans le cadre d'une gestion globale des risques
FOURNISSEURS	Agences de notation financière et extra-financière	Faciliter aux actionnaires l'exercice de leur responsabilité
	Fournisseurs	Fournir une information transparente
		Favoriser le développement de bonnes pratiques environnementales et sociales



GOUVERNANCE & ORIENTATIONS  
STRATÉGIQUES

**DISPOSITIFS D'ÉCOUTE, DE DIALOGUE, DE CONCERTATION ET DE REPORTING EN 2013**

CONTRACTUALISATION/ CONVENTIONS/ PROTOCOLES ÉTABLIS	INFORMATION/ FORMATION	PARTENARIATS/ PROGRAMMES	ACTIONS	ENQUÊTES/ BAROMÈTRES
Mise en œuvre de la Directive MIF permettant de catégoriser le client selon sa capacité à prendre des risques  <i>Directives concernant les Marchés d'Instruments Financiers</i>	Plus de 11 politiques sectorielles E&S	160 clients mis en relation avec Crésus dont 92 ont accepté l'accompagnement	Satisfaction clients : Plan d'actions (filiales spécialisées). Médiation Scrivener (depuis 1996) ; médiateur public (AMF, FFSA, etc.) ; saisines gratuites.  40 actions attribuées suite à la satisfaction des deux conditions de performance (voir DDR 2014, p. 246)	Enquêtes satisfaction : baromètres nationaux (filiales spécialisées, banque de détail), visites mystères.
Participation au Comité Consultatif du secteur financier	Sites Internet des clients particuliers et professionnels		Réponses aux sollicitations (via Service de presse/Direction de la qualité, Direction marketing, service des relations clientèle, etc.)	
	Information : intranets Groupe (MySG) et pour chaque métiers Réseau social d'entreprise SG Communities Formation : 3273654 heures dispensées	Stress au travail en France Programme "Opportunités égales pour hommes et femmes" avec le Ministère de l'Égalité des Chances au Luxembourg	Académies internes pour le développement et la professionnalisation des filières Campus Métiers Mobilité pour le pourvoi de postes en interne, GPEC (France) Expérimentations sur le télétravail Baromètre : plans d'actions élaborés sur la connaissance de la vision stratégique, l'amélioration des synergies entre les équipes, l'engagement des collaborateurs et l'efficacité opérationnelle.	Baromètre employeur : 131 000 collaborateurs interrogés en 2013 (28 langues, 76 pays). Stress au travail : 23 000 questionnaires proposés aux salariés en France lors de la visite médicale Défi transition numérique : 1 000 idées proposées par les collaborateurs de 19 pays.
		Partenariat "Talents et Partage"	Plan d'actionnariat salarié	
341 accords collectifs signés en 2013 sur la rémunération, l'égalité professionnelle, le temps de travail et les avantages sociaux dont 23 spécifiques sur la santé et la sécurité		Participation au Comité d'entreprise européen, comité de groupe, CCUES, comités d'établissement, CHSCT, etc.		
Participations aux webinars, conférences et réunions d'informations et de concertations des ONG (UNEP-FI, WRI, Amis de la Terre, GRI, etc.)		Mécénat, partenariats à long terme avec des associations et ONG	Collaboration dans des groupes de travail, travaux et publications (eau, biodiversité, etc.)	
Publication du Code de Conduite Fiscale		Groupes de travail interprofessionnels. Réunions de concertation		Missions de contrôle et de vérification menées par les régulateurs dans tous les pays où Société Générale est présent
		Groupes de travail interprofessionnels		
		Réunions consultatives avec les ONG, l'OCDE et des établissements financiers		
		Participation aux groupes de travail de l'UNEP-FI, du Pacte mondial, de l'OCDE		
	Lettre de l'actionnaire, site dédié aux investisseurs			Réunions d'actionnaires, club des actionnaires, comité consultatif des actionnaires, etc.
	Assemblée générale, rapports annuels, résultats trimestriels		Roadshow ISR	Assemblée générale, rapport annuel, résultats trimestriels, etc.
Participation aux Webinars et conférences téléphoniques	Rencontres avec les agences de notation financière et extra-financière			Réponses aux questionnaires des agences, etc.
Appels d'offres, cahiers des charges (incluant notamment des clauses environnementales)	Formation "Achats et développement durable" : 77 collaborateurs formés	Label "Relations Fournisseurs Responsables" obtenu en 2012 et maintenu pour 2013	Plan d'actions Sustainable Sourcing Program (SSP 2011-2015)	Questionnaires et évaluation de 1 582 fournisseurs par Ecovadis
Contrats de co-traitance avec les entreprises du secteur adapté				Enquêtes fournisseurs sur la qualité des relations ; Audits sur site

Ces baromètres nationaux sont doublés de baromètres annuels de satisfaction locaux : chaque année, ce sont 120 000 clients particuliers, 14 500 clients professionnels et 5 000 PME qui sont interrogés par Société Générale – centrés sur l'accueil et la relation avec les conseillers de clientèle. Les agences Société Générale font également l'objet de "Visites Mystères" qui donnent lieu à des restitutions précises permettant d'apprécier la qualité d'accueil et de conseil effectivement délivrée et de dégager des pistes de progrès.

Ces deux dispositifs sont au cœur d'un programme de labellisation Qualité de ses agences, lancé en 2013 par Société Générale pour concrétiser son orientation stratégique résolument tournée vers ses clients.

Au Crédit du Nord, ce sont 40 000 clients qui sont interrogés. Les directeurs d'agences ont des objectifs d'amélioration des scores de satisfaction de la clientèle, qui sont pris en compte dans le cadre de leur évaluation personnelle.

Au sein des filiales spécialisées, la mesure de la satisfaction est réalisée au plus près du terrain, par chaque entité en fonction de ses besoins récurrents ou spécifiques (activité, clients, produits, organisation). Chaque entité recourt à des dispositifs internes ou externes et à des méthodologies adaptées à la mesure souhaitée. Chaque métier du pôle des Services Financiers Spécialisés et Assurances s'est aussi engagé dans un plan d'actions satisfaction clients.

## BAROMÈTRES

120 000  
CLIENTS PARTICULIERS

14 500  
CLIENTS PROFESSIONNELS

5 000 PME

Interrogés par Société Générale

Sogécap France organise, en plus de ses quatre enquêtes de satisfaction client annuelles, une enquête à chaud qui est proposée depuis 2013 à tout client contactant le service relation client lui permettant d'évaluer la prestation qui lui a été délivrée. Elle a notamment reçu le Trophée d'Argent de l'Assurance pour la qualité de ses services en assurance santé. Cette distinction témoigne de la reconnaissance par les consommateurs de la constante recherche de Sogécap, pour une meilleure qualité de service à la clientèle. Tous les clients des offres de complémentaire santé bénéficient à présent du service "MédecinDirect", une innovation récompensée...

Ce service innovant d'information et de conseil médical permet aux clients des offres de complémentaire santé Sogécap de contacter des médecins, via le site [www.medecindirect.fr](http://www.medecindirect.fr) ou par téléphone, pour obtenir des conseils médicaux personnalisés 24H/24H et 7J/7J. Selon "MédecinDirect", ce service garantit une réponse fiable et de qualité et permet ainsi d'éviter des consultations inutiles dans plus de 50 % des cas.

Ce dispositif fait également de la complémentaire santé distribuée par les réseaux France de Société Générale et, depuis octobre 2013 du Crédit du Nord, un marqueur fort de la démarche de protection des clients et de leur famille.

## En Slovénie, SKB a été élue "Banque de l'année 2013"



De même, des récompenses ont été décernées à un certain nombre d'autres filiales à l'étranger :

- Société Générale Equipment Finance s'est vue doublement récompensée pour la qualité de ses engagements auprès de la clientèle des PME européennes ainsi que pour son rôle constant à financer l'économie réelle au Royaume-Uni.
- En Slovénie, SKB a été élue "Banque de l'année 2013" pour la 3<sup>e</sup> fois consécutive par la revue The Banker pour la qualité de sa gestion ainsi que son offre commerciale qui permettent à la Banque de proposer les solutions les mieux adaptées aux besoins de ses clients.

Par ailleurs, l'ensemble des collaborateurs du Groupe est sensibilisé à la qualité de la satisfaction client. Les deux conditions de performance du PAGA (Plan d'Attribution Gratuite d'Actions) ont été pleinement satisfaites. Il s'agissait d'une part que le Groupe réalise un résultat net positif pour l'exercice 2012 et, d'autre part, que la satisfaction des clients progresse entre 2010 et 2013 sur ses trois principaux métiers au niveau mondial que sont : la banque de détail en France, la banque de détail à l'international et la banque de Financement et d'Investissement (voir chapitre "Plan d'attribution gratuite d'actions").



### RÉCLAMATIONS ET MÉDIATEUR

Société Générale s'attache à ce que toutes les insatisfactions ou dysfonctionnements dans sa banque de détail puissent trouver une solution rapide et si possible immédiate dès que l'agence en est informée par son client. Cette démarche démontre une volonté constante d'inscrire ses relations dans la durée et la transparence.

En 2013, le nombre de réclamations écrites traitées par le Service des relations clientèle de Société Générale en France est en augmentation sensible par rapport à 2012. Les réclamations reçues par téléphone ou mail sont à l'inverse en baisse par rapport à l'année précédente. En termes de satisfaction, 60 % des clients ont reçu du Service des relations clientèle une réponse en tout ou partie favorable à leur demande.

Le nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une médiation a augmenté de 47 % par rapport à 2012. Cette évolution résulte de deux facteurs outre l'augmentation des réclamations écrites :

- une information plus importante sur le principe de la médiation ;
- l'ajout systématique dans les courriers du service Relations Client, quand ils sont partiellement ou totalement défavorable au client, du recours possible à la médiation.

En 2013, le Crédit du Nord a mis en ligne sa Charte de Médiation dont l'objectif est de favoriser le règlement amiable des différends subsistants entre la Banque et ses clients. (voir chapitre "Loyauté des pratiques").

### Envers les investisseurs et actionnaires

Basées sur la proximité et la transparence, les relations qu'entretient le Groupe avec ses actionnaires et ses investisseurs s'inscrivent sur le long terme.

#### Une équipe dédiée

Composé d'une équipe dédiée, répartie entre les investisseurs institutionnels et les actionnaires individuels, le département en charge de ces relations a pour mission d'assurer la communication financière du Groupe sur ses résultats et sa stratégie. Il a également pour responsabilité de mettre en œuvre les principes d'action définis par le Groupe en matière d'information financière et de développer une politique de proximité fondée sur l'écoute et le dialogue.

#### À la rencontre des investisseurs et actionnaires

En 2013, 100 jours de road shows/conférences ont été organisés avec des analystes ou des investisseurs dans le monde (55 jours en Europe dont 10 jours à Paris, 27 jours aux États-Unis et au Canada, 16 en Asie et 2 au Moyen-Orient).

En juillet 2013, Antony Wyand, Vice-Président du Groupe, a participé au deuxième road show ISR organisé par le Groupe en moins de 12 mois. Le premier avait eu lieu à Paris en novembre 2012 en présence de Frédéric Oudéa. Cette rencontre organisée à Londres, sur le thème de la gouvernance, a réuni d'importantes sociétés de gestion. Les supports utilisés lors de la réunion sont disponibles sur le site Internet de Société Générale.

Ces réunions ont permis de sensibiliser les investisseurs sur l'importance accordée à la RSE par la Banque et ses acteurs.

Outre l'Assemblée Générale qui a réuni 800 actionnaires le 22 mai 2013 à Paris, 3 rencontres organisées en collaboration avec les réseaux de banque de détail en France, ont permis de rencontrer 750 actionnaires individuels à Lille en mars, 800 à Strasbourg en septembre et 600 à Paris en novembre. Société Générale a également participé à 3 réunions d'information, en partenariat avec d'autres émetteurs, à Bordeaux en avril, à Bruxelles en juin et à Annecy en octobre, chacun de ces événements ayant réuni entre 200 et 300 participants.

Le Groupe dispose depuis 1988 d'un Comité Consultatif des Actionnaires dont la mission principale est de formuler un avis sur la politique de relation et de communication menée envers les actionnaires individuels, et qui se réunit 2 fois par an en présence d'un membre de la Direction Générale.

#### Une relation de proximité

Chaque trimestre, le Groupe diffuse la Lettre de l'Actionnaire (distribuée à 140000 exemplaires) et est en contact avec ses actionnaires au travers de plusieurs supports : Club des actionnaires, n° vert, courriers, pages Internet dédiées, etc.

Afin d'être au plus près des attentes de ses actionnaires individuels, le Groupe dispose depuis 1988 d'un Comité Consultatif des Actionnaires dont la mission principale est de formuler un avis sur la politique de relation et de communication menée envers les actionnaires individuels.



**En novembre 2013,  
le Grand Prix de la  
Relation Actionnaires a été décerné  
à Société Générale.**



Organisés par Les Echos et Investir/Le Journal des Finances en partenariat avec le groupe d'audit Mazars, les Prix de la Relation Actionnaires sont décernés aux sociétés qui se sont illustrées par une communication responsable et transparente vis-à-vis de leurs actionnaires, qu'ils soient institutionnels, individuels ou salariés.

La Banque est ainsi récompensée pour la qualité de sa communication vis-à-vis de l'ensemble de ses actionnaires et plus particulièrement l'exhaustivité de ses publications financières et les prises de parole par ses différents dirigeants sur des thèmes variés allant de la stratégie de l'entreprise aux performances des métiers, en passant par les thèmes de gouvernance ([www.relationactionnaire.fr](http://www.relationactionnaire.fr)). Ce prix a également distingué quelques initiatives prises par le Groupe :

- L'approche pédagogique quel que soit le support de diffusion ;
- L'adaptation du dispositif de communication aux nouvelles technologies ;

## La communication financière de Société Générale a également été distinguée lors de la remise des Grands Prix de la Transparence 2013.

- La mesure de la performance des campagnes web de publicité financière ;
- La diffusion de questionnaires électroniques d'évaluation des attentes et de satisfaction auprès des actionnaires individuels.

La communication financière de Société Générale a également été distinguée lors de la remise des Grands Prix de la Transparence 2013 (octobre 2013). Ce prix organisé par Labrador récompense, sous l'égide d'un comité scientifique indépendant, la facilité d'accès à l'information réglementée pour toutes les catégories de lecteurs. Société Générale se classe troisième au palmarès des institutions financières selon les critères définis par ce comité ([www.grandsprixtransparence.com](http://www.grandsprixtransparence.com)).

Enfin Société Générale a reçu en décembre 2013 le troisième prix pour les "Meilleures relations investisseurs par un CEO", décerné par IR-Intelligence, récompense attribuée aux responsables des relations investisseurs des sociétés cotées sur Euronext, à l'issue d'un sondage réalisé par la SFAF (Société Française des Analystes Financiers) et IR-Intelligence auprès des analystes financiers sell side, buy side et indépendants ([www.forum-ir.com/trophees](http://www.forum-ir.com/trophees)).

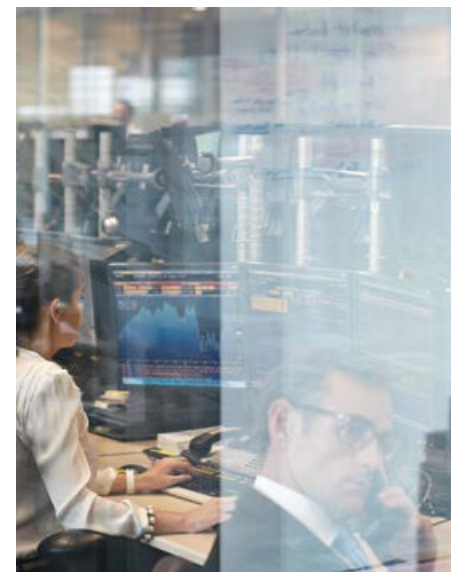
## Envers les salariés

Société Générale porte une attention à l'écoute et à l'épanouissement de ses collaborateurs. (Voir chapitre "Être attentif aux conditions de travail des collaborateurs").

Au printemps 2013, la troisième édition du baromètre employeur Groupe a été conduite en 28 langues auprès de 131 000 collaborateurs, dans 76 pays ; le taux de participation enregistré était de 67 % (en hausse de 6 points par rapport à 2011). L'enquête a permis de mettre en exergue la confiance des collaborateurs envers le management de proximité et la capacité reconnue du Groupe à se transformer. 318 accords collectifs ont été signés en 2013 dans le monde ; ils ont porté sur la rémunération, l'égalité professionnelle, le temps de travail et les avantages sociaux. En France, 90 accords ont été signés en 2013, dont 17 pour Société Générale SA. Ils ont principalement concerné l'emploi, le handicap, le télétravail, la rémunération et avantages sociaux, l'égalité professionnelle, les régimes de protection sociale et l'accompagnement des projets de restructuration.

## Envers les agences de notation

De nombreux échanges avec les agences de notation financières et extra-financières sont organisés tout au long de l'année. Depuis 2001, Société Générale est évaluée par plusieurs agences extra-financières. En 2013, la banque a répondu à 10 questionnaires extra-financiers. Certaines de ces évaluations servent depuis 2012 d'indicateurs de pilotage pour les actions RSE du Groupe. (Voir Chapitre "Audits et notations extra-financières")





## Envers les régulateurs et superviseurs

Dans tous les pays où Société Générale est présent, le Groupe veille à une relation régulière avec les autorités de supervision bancaire et financière. Par ailleurs, il développe des échanges constants avec les régulateurs, soit directement, soit par l'intermédiaire des instances professionnelles nationales et internationales. En 2013, le Groupe a continué et ajusté sa coordination du traitement des sujets réglementaires afin de comprendre et anticiper au mieux les évolutions réglementaires mais aussi d'y contribuer, notamment via les consultations organisées à cet effet par les autorités. Il accompagne, par ailleurs, activement les efforts des autorités afin de mettre en place la nouvelle gouvernance de la BCE.

## Envers les Organisations Non Gouvernementales (ONG)

Le Groupe veille à écouter activement et dialoguer avec les ONG sur différents thèmes (alimentation, énergie, climat...) qui peuvent l'aider à prendre en compte des situations controversées ou à faire évoluer ses politiques dans une démarche de progrès. Société Générale participe au dialogue avec les parties prenantes (ONG, l'UNEP-FI<sup>(1)</sup>, l'OCDE<sup>(2)</sup>, l'ORSE<sup>(3)</sup>, agences de Crédit Export, l'IFC<sup>(4)</sup>, la BERD<sup>(5)</sup>, la Banque Mondiale, le Point de Contact National français (PCN)... ) d'une manière constructive afin d'échanger les bonnes pratiques. Au sein de l'UNEP-FI, Société Générale participe aux réflexions avec le GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol) pour élaborer une méthodologie, spécifique au secteur financier, de mesure des émissions de GES de ses activités (compte propre et métiers).

Ainsi courant 2013, Société Générale a participé à des séances de travail et d'échange avec une quinzaine d'ONG (BankTrack, Amis de la Terre, Greenpeace, Oxfam, Profundo, EcoDéfence, WWF, Transparency International...), soit au travers de réunions bilatérales et de mails, soit au cours de réunions de consultation organisées par l'OCDE (Responsible Business Forum...). Ces échanges ont donné lieu à enquête, et/ou réponses documentées ou prises en compte dans la rédaction de certaines politiques sectorielles.

Aux côtés de quelques autres banques et d'entreprises du secteur des industries extractives, elle a participé à la Cross-Sector Biodiversity Initiative (CSBI). Initiative commune des Principes de l'Équateur, de l'ICMM (secteur minier) et de l'IPIECA (secteur pétrole et gaz), le CSBI vise à créer un forum de discussion et d'échange de bonnes pratiques de conservation de la biodiversité et des services rendus par les écosystèmes. Outre l'opportunité d'aborder ces questions directement avec les entreprises mettant en œuvre les mesures de protection, l'initiative offre une ouverture à d'autres parties prenantes (universités, consultants, ONGs...). Pour Société Générale, sa participation à cette initiative s'inscrit également dans les efforts de mise en œuvre de sa politique transversale biodiversité.

La Banque a également participé aux journées de consultation des parties prenantes de l'OCDE dans l'étude de la convergence des politiques E&S préconisées pour les agences de crédit export et la Banque Mondiale/IFC pour les banques appliquant les Principes de l'Équateur.

Concernant les Droits de l'Homme, la corruption, la transparence financière, les paradis fiscaux, Société Générale a organisé des entretiens avec des ONG afin d'écouter les sujets précis de préoccupation et a répondu à des questionnaires, en rappelant que le Groupe n'est pas présent dans les pays non coopératifs au sens OCDE, européens et français.

La 3<sup>e</sup> édition  
du baromètre  
employeur Groupe  
a été conduite en  
28 langues auprès  
de 131 000  
collaborateurs,  
dans 76 pays

Le dialogue avec les ONG s'est poursuivi à l'occasion du Forum Mondial Convergences en septembre 2013 à Paris, le grand Rendez-vous de l'Économie Sociale et Solidaire. Les intervenants ont insisté sur l'importance de "co-construire" des solutions pour répondre aux besoins du secteur social. Ils ont en outre souligné la nécessité de faire appel à "l'économie hybride", qui implique une collaboration entre le secteur social et solidaire et le secteur traditionnel pour atteindre les Objectifs du Millénaire de lutte contre la pauvreté.

Société Générale, a participé à une table ronde sur les liens entre économie traditionnelle, entrepreneuriat social et économie sociale et solidaire. Elle a mis en évidence leur complémentarité ainsi que le besoin de financement innovant car les organismes à but non lucratif qui étaient auparavant en grande partie financés par les secteurs publics doivent aujourd'hui trouver de sources de financement alternatives.

## Économie sociale et solidaire

Le Groupe entretient des relations régulières et constructives avec CRESUS (Chambres REgionales du SUREndettement Social) à travers ses partenariats avec les entités du Groupe (CGI, Franfinance, BDDF) et un dialogue avec les responsables de crédit aux particuliers sur la prévention du surendettement et l'accompagnement des personnes en difficulté. Par ailleurs en 2013, plus de 100 collaborateurs se sont mobilisés en duo avec les membres de CRESUS, dans une dynamique de mécénat de compétences, pour un projet pilote d'éducation financière de jeunes apprentis de 16 à 25 ans.

Le Groupe a aussi de nombreux partenariats avec des associations.

(1) UNEP-FI: United Nations Environment programme - Finance Initiative.

(2) OCDE: Organisation de Coopération et de Développement Économiques.

(3) ORSE: Observatoire de la Responsabilité Sociétale des Entreprises.

(4) IFC: International Finance Corporation.

(5) BERD: Banque européenne pour la reconstruction et le développement.







# METTRE EN ŒUVRE UNE FINANCE RESPONSABLE

“Bien faire notre métier de banquier,  
c’est accompagner nos clients et  
contribuer au développement des pays  
où nous exerçons nos métiers”  
Frédéric Oudéa, Président-Directeur général

## Engagements environnementaux et sociaux

Acteur du financement de l'économie réelle, Société Générale contribue à l'intégration de critères sociaux, environnementaux et de convergence économique dans sa sphère d'influence.

### Principes généraux environnementaux et sociaux (E&S)

La prise en compte des enjeux environnementaux, économiques et sociaux dans l'exercice des métiers de Société Générale constitue un des axes majeurs de sa politique de développement durable. Dès 2011, le Groupe a publié ses Principes Généraux E&S qui référencent les normes que Société Générale juge les plus pertinentes dans certains secteurs ou en lien avec des problématiques particulières. Ces normes ont pour fondement des initiatives auxquelles participe Société Générale, (Pacte Mondial des Nations Unies, Principes de l'Équateur, UNEP FI etc.) ainsi que les meilleures pratiques internationales. Pour Société Générale, le développement durable est une démarche d'amélioration continue qui s'inspire des meilleures pratiques de la profession bancaire mais aussi de celles des autres secteurs de l'économie. L'objectif de cette démarche est de mieux connaître, maîtriser et améliorer les impacts de la Banque sur la société et l'environnement en liaison avec ses différentes parties prenantes.

Formalisés dans une Directive signée par le Président Directeur général et applicable à l'ensemble des activités, les Principes Généraux E&S constituent un cadre global qui s'appuie sur les engagements institutionnels du Groupe. Leur application s'intègre aux processus décisionnels existants au niveau d'une part de la connaissance du client et d'autre part de l'évaluation des opérations, en fonction de l'importance des risques E&S.

### Politiques E&S sectorielles et transversales

Un ensemble de politiques sectorielles et transversales E&S précisant les normes que la Banque souhaite appliquer aux secteurs sensibles ainsi qu'à certaines questions transversales viennent compléter les principes généraux E&S. Les politiques sectorielles E&S couvrent désormais une dizaine de secteurs d'activité dans lesquels le Groupe joue un rôle actif (voir schéma ci-contre).

En 2013, trois nouvelles politiques sectorielles (Huile de palme, Exploitation forestière et Centrales Thermiques) sont venues enrichir le corpus existant (Barrages et énergie hydroélectrique, Centrales thermiques au charbon, Défense, Mines et métaux, Navires de commerce, Nucléaire civil, Pétrole et



gaz) auquel il faut ajouter la politique transversale sur la Biodiversité.

Élaborées par des groupes de travail transversaux représentant les différents métiers de la banque, ces politiques sont approuvées par le Comité Exécutif. Elles identifient les normes et bonnes pratiques sectorielles et établissent des critères permettant l'évaluation des clients et/ou des transactions concernés.

Elles sont appliquées dans l'ensemble des activités du Groupe via des procédures adaptées aux différents métiers.

Dans un processus d'amélioration continue, une veille sectorielle permet d'évaluer la nécessité de mettre à jour des politiques existantes. De nouvelles politiques sectorielles et transversales sont en cours d'élaboration, et donneront lieu à publication en 2014.

En 2013, trois nouvelles politiques sectorielles  
Huile de palme, Exploitation forestière et Centrales Thermiques



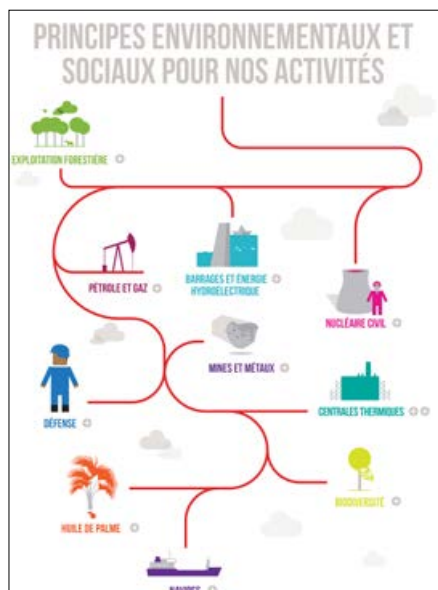
Ils reposent notamment sur l'application des normes de performance E&S définies par la Société Financière Internationale du Groupe Banque Mondiale. Ces normes de performance couvrent les domaines suivants : évaluation et gestion des risques et impacts E&S ; main-d'œuvre et conditions de travail ; utilisation rationnelle des ressources et prévention de la pollution ; santé, sécurité et sûreté des communautés ; acquisition des terres et réinstallation involontaire ; conservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes ; peuples autochtones ; patrimoine culturel.

En 2013, les Principes de l'Équateur ont été révisés afin notamment d'élargir leur périmètre d'application (EPIII).

**EY** | Forte de son expérience et des processus internes déjà en place, Société Générale a apporté son soutien à cette révision et approuvé l'adoption des EPIII en juin 2013.

Les EPIII couvrent désormais, outre les financements de projets, qui constituent un produit financier spécifique, certains prêts aux entreprises directement liés à un projet. Ce nouveau périmètre reconnaît la diffusion des pratiques de due diligence E&S vers un nombre croissant de produits financiers. Une autre mesure des EPIII vise à une transparence accrue via un reporting plus détaillé.

Les EP constituent également un forum d'échange de bonnes pratiques E&S entre membres et avec les parties prenantes, notamment la société civile, les associations de secteurs industriels ou encore les institutions financières multilatérales ou bilatérales. Société Générale est un membre actif de plusieurs des groupes de travail des EP. En 2013, la banque a rejoint la Cross-Sector Biodiversity Initiative (CSBI). Initiative commune des Principes de l'Équateur, de l'ICMM (secteur minier) et de l'IIPECA (secteur pétrole et gaz). Le CSBI vise à créer un forum de discussion et d'échange de bonnes pratiques de conservation de la biodiversité et des services rendus par les écosystèmes.



11 politiques sectorielles



### Principes de l'Équateur

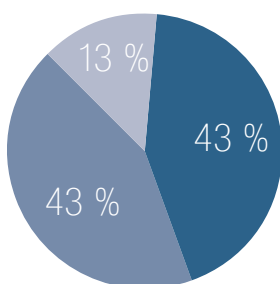
Depuis plus de dix ans, les politiques et processus de gestion des risques de crédit ont progressivement intégré l'évaluation des risques environnementaux et sociaux. Cet engagement a été notamment formalisé en 2007 par l'adoption des Principes de l'Équateur (EP) dont Société Générale est depuis un membre actif.

Rassemblant aujourd'hui 78 institutions financières, les EP se sont imposés comme l'une des initiatives E&S les plus dynamiques du secteur financier. Les EP fournissent un cadre permettant d'identifier, d'évaluer et de gérer les risques E&S associés aux projets financés par les institutions adhérentes à l'association.

Cohérent avec la politique transversale Biodiversité de Société Générale, cet engagement permet un dialogue productif avec des représentants de secteurs d'activité particulièrement concernés.

Voir indicateurs de reporting de l'application des EP ci-après.

Principes de l'Équateur : nombre de projets de financements de conseil analysés et catégorisés en 2013.



Catégorie	A	B	C	Total
Nombre de projets analysés et catégorisés en 2013	22	22	7	51

**Catégorie A** Projets présentant des impacts négatifs sociaux ou environnementaux potentiels significatifs, hétérogènes, irréversibles ou sans précédent.

**Catégorie B** Projets présentant des impacts négatifs sociaux ou environnementaux limités, moins nombreux, généralement propres à un site, largement réversibles et faciles à traiter par des mesures d'atténuation.

**Catégorie C** Projets présentant des impacts négatifs sociaux ou environnementaux minimes ou nuls.



### Droits humains

Dans le cadre de la mise en œuvre de ses Principes Généraux E&S, Société Générale conduit son développement dans le respect des droits humains et sociaux fondamentaux partout où elle exerce ses activités et selon les valeurs et les principes suivants :

- La Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, et ses engagements complémentaires (Pacte international relatif aux droits civils et politiques et Pacte international relatifs aux droits économiques, sociaux et culturels) ;
- Les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail ;
- La Convention du patrimoine mondial de l'UNESCO ;
- Les Principes Directeurs pour les entreprises multinationales de l'OCDE.

Le Groupe agit et coopère sur ce thème dans le cadre des initiatives internationales auxquelles il a adhéré : Pacte Mondial de l'ONU et Déclaration des Institutions Financières sur l'Environnement et le développement durable (Programme des Nations Unies pour l'Environnement), nouveau

processus de due diligence recommandé par l'OCDE.

Concernant les financements dédiés, la nouvelle version des Principes de l'Équateur, publiée en 2013, reconnaît le rôle spécifique des institutions financières en matière de respect des droits de l'homme et référence l'approche par due diligence développée dans les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme : mise en œuvre du cadre de référence "protéger, respecter et réparer" des Nations Unies.

Dans le cadre de sa politique d'achats responsables, Société Générale veille à ce que ses prestataires respectent les engagements du Groupe notamment concernant les Droits de l'Homme. (Voir chapitre "Politique générale et réalisation en matière d'achats").

En tant qu'employeur, Société Générale veille à conduire une politique vis-à-vis de ses salariés respectueuse des Droits de l'Homme et des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail pour les salariés. (Voir Chapitre "Dialogue social et respect des droits de l'homme").



## Mise en œuvre de nos engagements E&S dans nos métiers

En avril 2013, le Groupe s'est doté d'une instruction relative à l'évaluation E&S dans le cadre de ses activités. Cette instruction donne le cadre des procédures d'évaluation et de traitement des impacts E&S associés aux transactions ou aux clients à qui le Groupe fournit des services financiers. Elle vise à assurer que toutes les entités du Groupe mettent en œuvre les engagements pris dans un cadre intégré et cohérent. Le respect de cette instruction contribue à minimiser les risques de réputation et de crédit liés à des enjeux E&S de Société Générale.

Trois catégories de procédures sont déployées :

### 1. Mise en place d'une liste de surveillance E&S basée sur les politiques sectorielles et les alertes de la société civile

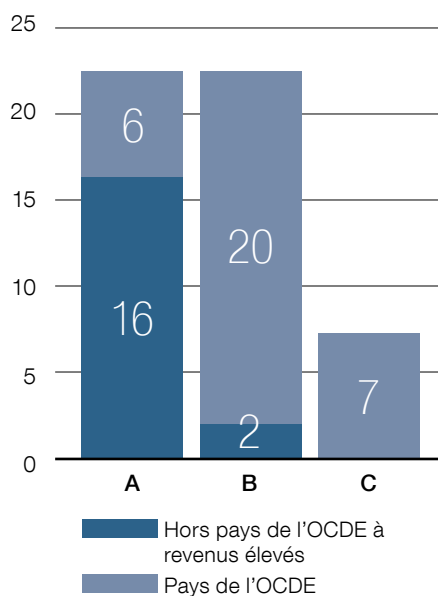
Cette liste est constituée de projets, secteurs ou entreprises financés ou non par Société Générale, porteurs d'enjeux E&S importants, et pouvant faire l'objet de critiques ou campagnes publiques de la part d'acteurs de la société civile pour des raisons environnementales ou sociales. Elle vise à alerter les équipes en amont et à mettre en place une évaluation E&S renforcée.

### 2. Procédures d'évaluation E&S des transactions

Les Principes de l'Équateur constituent le socle des procédures d'évaluation E&S des transactions. Le Groupe a cependant étendu ces procédures au-delà du périmètre des EPIII pour couvrir d'autres types d'opérations dont l'objet est connu via la mise en œuvre de procédures d'évaluation E&S adaptées à chaque type d'engagement financier.

En 2013, 51 projets ont fait l'objet d'une évaluation E&S selon les exigences des Principes de l'Équateur, y compris lorsque Société Générale est intervenu en mandat de conseil. Un grand nombre de secteurs d'activité et de géographies sont représentés, illustrant la diversité de l'implication de la banque. Société Générale fera évoluer son reporting en 2015, en accord avec les EPIII.

Répartition géographique des projets analysés et catégorisés en 2013



Les principales étapes du processus d'évaluation E&S des transactions au sein de la banque sont les suivantes :

- La catégorisation du projet (A pour risques ou impacts E&S potentiels élevés, B pour moyen et C pour faibles) ;
- En fonction de la catégorie attribuée au projet, un processus d'évaluation E&S est mené, accompagné d'exigences spécifiques. Les informations pertinentes sur les aspects E&S du projet sont recueillies auprès du client. Pour les projets "A" (et le cas échéant, les projets "B"), un expert E&S indépendant doit passer en revue la documentation E&S fournie. Si besoin est, un plan d'action est préparé à partir de ses conclusions identifiant les mesures additionnelles visant à minimiser et à atténuer les risques E&S potentiels. Ce plan est alors intégré au dossier de prêt, qui référence par ailleurs les standards E&S locaux et internationaux que le client est tenu de respecter, le tout conformément aux exigences des Principes de l'Équateur.

En cas de non-respect des standards requis, Société Générale peut décider de retirer son engagement de financement ;

- L'évaluation de la documentation E&S est menée à bien par les équipes des lignes métier ou par une équipe dédiée pour les projets identifiés comme les plus risqués. Des informations supplémentaires peuvent être demandées au client et/ou à l'expert E&S indépendant et un memorandum E&S est rédigé pour les projets de catégories A et B. Ce memo fait partie du dossier de crédit sur la base duquel se prononce la direction des Risques de la banque. En parallèle, les transactions comportant un risque de réputation font l'objet d'une revue et d'un processus de validation spécifiques.

En 2013, 51 projets ont fait l'objet d'une évaluation E&S selon les exigences des Principes de l'Équateur

### 3. Procédures d'évaluation E&S des clients

Les processus d'évaluation E&S dans l'activité bancaire du Groupe permettent d'identifier, de mesurer, de hiérarchiser et de gérer les facteurs E&S associés aux clients (processus "Know Your Customer" - KYC), et aux transactions. Les analyses

E&S ainsi réalisées participent à la prise de décision en contribuant à l'évaluation du risque de crédit et de réputation.

Le but de ces procédures est d'identifier, évaluer et aider à résoudre les problèmes E&S rencontrés par les clients afin de minimiser les risques induits pour Société Générale.

Au sein de la Banque de Financement et d'Investissement, la procédure d'évaluation E&S est intégrée aux processus de création/revue client. Elle suit le processus régulier KYC et nourrit le processus de crédit. Depuis fin 2010, une équipe est dédiée à l'évaluation E&S des clients au sein du département KYC.



À fin décembre 2013, environ 150 analystes KYC ont été formés aux procédures d'évaluation E&S des clients et près de 3 600 clients ont été évalués ce qui représente plus de 75 % des Groupes clients dans des secteurs sensibles.

## Progressivement, le principe d'une analyse E&S systématique intégrée dans la revue client s'étend à toutes les entités du Groupe.

L'évaluation E&S du client est conduite sur la base d'informations publiques disponibles collectées via des outils de recherche informatiques et des bases de données et, si nécessaire, d'informations fournies par les responsables clients au sein des lignes métiers.

Progressivement, le principe d'une analyse E&S systématique intégrée dans la revue client s'étend à toutes les entités du Groupe.





## Impacts économiques et sociaux de nos activités

### Soutien aux entreprises et aux particuliers dans les pays à revenus faibles ou intermédiaires

Au travers de son réseau de filiales, Société Générale joue un rôle moteur dans le développement des régions et/ou pays où elle œuvre. Ses filiales ou succursales, contribuent activement à l'économie dans leurs pays respectifs, assument pleinement leurs responsabilités sociales et environnementales, et engagent des initiatives porteuses de progrès pour les communautés et pour l'économie locale.

La banque fournit des emplois, soutient la création et le développement des entreprises et accompagne les projets des collectivités territoriales, renforçant son image de banque citoyenne.

Fin 2013, 61 % des effectifs se situent hors France métropolitaine, dont 10 % dans les pays à faibles revenus ou à revenus intermédiaires (au sens de la Banque Mondiale) (Burkina Faso, Cameroun, Côte d'Ivoire, Ghana, Géorgie, Inde, Madagascar, Maroc, Sénégal...) et 12 % dans des pays à revenus moyens (au sens de la Banque Mondiale) (Algérie, Brésil, Bulgarie, Chine, Roumanie, Serbie, Tunisie...).

Société Générale continue à adapter son offre de produits et de services au niveau de maturité de chaque marché en proposant notamment des solutions novatrices pour accompagner les populations peu bancarisées, qui représentent le plus grand nombre en Afrique subsaharienne et dans une moindre mesure en Europe de l'est. (Voir chapitre inclusion financière).

La stratégie du Groupe s'inscrit dans la durée. Dans chacun de ces pays, l'ambition de la banque est d'être une banque locale, qui développe le modèle de banque universelle, en capitalisant sur l'ensemble des compétences du Groupe.

Après avoir fêté 50 ans de présence au Sénégal et en Côte d'Ivoire en 2012, ce sont à nouveau 50 ans de présence qui ont été célébrés au Cameroun, en octobre 2013, où Société Générale Cameroun est par ailleurs la première banque en termes de crédit (avec 23 % de parts de marché).

En 2013, Société Générale a poursuivi le développement de ses relations avec les Institutions Financières Internationales. De 1,9 G EUR en 2012, les lignes de financement octroyées par les institutions multilatérales aux filiales à l'international du Groupe Société Générale ont atteint 2,1 G EUR en 2013.

Une large part de ces lignes de financement est affectée au développement des PME locales (991 M EUR en 2013), fer de lance de la croissance économique, voire aux TPE, notamment au travers de lignes dédiées au financement en leasing, ainsi qu'à l'accompagnement des projets d'efficacité énergétique (150 M EUR en 2013).

- L'engagement de la BEI auprès des filiales à l'international du Groupe Société Générale est le plus significatif (868 M EUR) avec une progression de 68 M EUR en 2013 qui s'explique par la mise en place de lignes en faveur notamment des filiales en République Tchèque;
- Les relations avec la BERD (financement de 545 M EUR à fin 2013) sont également très développées et ont progressé de 45 M EUR en 2013 grâce à la signature de 13 contrats de financement signés pour un montant total de 214 M EUR ainsi que du fait de la mise en place d'une 3<sup>e</sup> ligne de Partnership for Growth, en faveur de la filiale en Bulgarie (les deux premières ayant été mises en place en 2011 pour la filiale en Serbie, puis en 2012, pour la filiale en Croatie);
- L'IFC accompagne aussi les filiales internationales avec 172 M EUR en 2013, tout comme la CEB, avec 99 M EUR et l'agence de développement allemande, KfW pour 70 M EUR qui soutiennent également des projets de développement;
- Des relations étroites existent déjà avec l'Agence Française de Développement (AFD) et avec Proparco, sa filiale dédiée au secteur privé, relations qui se concentrent dans les pays d'Afrique. C'est d'ailleurs avec l'AFD qu'un partenariat dynamique de garantie de crédits aux PME a été mis en place avec les filiales africaines de SG. Sur le continent africain, les relations nouées avec l'African Development Bank se concrétisent progressivement.

Au-delà de ces partenariats de financement, Société Générale cherche également à promouvoir avec ces institutions davantage d'opérations de co-financements afin de pouvoir financer des montants plus importants, en s'associant à des partenaires de référence, tout en initiant ses clients à adopter les standards internationaux, notamment en termes d'engagements sociaux et environnementaux.

Au total, coopérer avec les Institutions Financières Internationales est bénéfique pour les filiales du Groupe à l'international qui obtiennent des moyens supplémentaires auprès de ces Institutions pour développer encore leurs activités, pour ces institutions qui peuvent compter sur la démarche responsable des réseaux internationaux de Société Générale pour accompagner et cibler les acteurs locaux du développement, et enfin pour les clients qui s'engagent sur la voie du développement durable au bénéfice des populations locales.

Quelques exemples de réalisations dans les filiales :

Des lignes de financement visant à promouvoir l'efficacité énergétique ont été mises en place en Macédoine (ARYM) et en Moldavie aussi bien en faveur des PME que des particuliers. Enfin 2013 a vu le développement de la coopération de la BERD avec les filiales de leasing, notamment en Bulgarie (10 M EUR), en Serbie (20 M EUR) et en Russie (12 M EUR, en RUB).

De son côté, Bank Republic, filiale géorgienne du Groupe, s'est associée avec l'IFC afin de développer les prêts hypothécaires en Georgie et d'élargir l'accès à des produits et services bancaires de qualité.

Enfin, Société Générale Ghana a conclu une facilité de crédit de 10 M USD avec PROPARGO, filiale de l'Agence Française de Développement (AFD) qui lui permettra de renforcer ses ressources financières à long terme et accompagner la croissance du pays.

SGEB en Bulgarie et la BEI ont conclu un accord en juin 2013 pour une importante ligne de financement de 100 M EUR afin de soutenir des PME.

## Soutien à la création d'entreprises et aux PME

### 1. En France



En 2013, en France, Société Générale est entrée en relation avec 23 312 entreprises créées depuis moins d'un an (soit 66 % de nouveaux clients professionnels au 31 décembre 2013), auxquelles elle a accordé environ 4 600 prêts moyen/long terme, pour un montant de 427 M EUR.

Le Groupe est un acteur de premier plan dans la distribution des Prêts à la Création d'Entreprise (PCE) avec 11,3 % de part de marché (Source: BPIFRANCE à fin 2013).

L'accompagnement des créateurs par un réseau spécialisé augmente sensiblement le taux de survie des nouvelles entreprises (taux de survie de 87 % à trois ans et 84 % à cinq ans contre un taux de survie au niveau national de 51,5 %) (Source: INSEE – 2011).

Société Générale, pour sa part, assure à ses clients un accompagnement adapté en s'appuyant sur ces réseaux. Elle compte, en autres, parmi ses partenaires CCI Entreprendre en France, Initiative France, le réseau des BGE (Boutiques de Gestion), le Moovjee (Mouvement pour les Jeunes et les Étudiants Entrepreneurs), l'Adie (Association pour le droit à l'initiative économique) et la Fondation de la 2<sup>e</sup> chance.

La banque est partenaire de 149 plateformes locales d'Initiative France qui ont permis la création ou la reprise de 11 240 entreprises en 2012 générant plus de 25 000 emplois directs dès la 1<sup>re</sup> année. En complément des prêts d'honneur (prêts à taux zéro, sans garantie) des 231 plateformes, la banque a attribué 964 prêts (+ 3 % par rapport à 2011) pour un montant de 64 M EUR à des entrepreneurs agréés par Initiative France en 2012 (+ 22 % par rapport à 2011). (Chiffres communiqués par Initiative France en juin 2013).

La banque fournit des emplois, soutient la création et le développement des entreprises et accompagne les projets des collectivités territoriales, renforçant son image de banque citoyenne.

La Collection de cartes business, lancée en 2012, permet au réseau d'accompagnement choisi (Initiative France ou Moovjee) de bénéficier d'un soutien financier mais surtout d'actions conjointes faisant appel à l'expertise des collaborateurs de la banque: recrutement de parrains ou participation aux comités d'agrément et conseil d'administration pour Initiative France; participation aux comités de sélection au programme de mentorat ou interventions au Tour de France pour le Moovjee. Ainsi Société Générale contribue et démontre sa volonté de renforcer les liens entre les réseaux d'accompagnement partenaires et les agences en local et d'être au plus près de ceux qui entreprennent.

En juillet 2013, Société Générale et IME France (Association Française des Instituts du Mentorat Entrepreneurial) ont signé un partenariat au service des entrepreneurs dont l'objectif est d'accompagner le développement des IME dans les différentes régions de France, en s'appuyant sur les Chambres de Commerce et d'Industrie locales. Les IME offrent aux dirigeants de PME en forte croissance la possibilité d'être, pendant 18 mois, "mentorés" par des entrepreneurs expérimentés ayant déjà vécu avec succès de telles phases de croissance. L'IME Paris Île-de-France a ainsi déjà consacré sept promotions de "mentors/mentorés".

La banque souhaite être présente le plus en amont possible de la création et de la reprise d'entreprise, notamment par l'accompagnement des jeunes dès l'apprentissage; elle aide les jeunes apprentis de l'artisanat à financer leur projet pendant leurs études grâce au "prêt apprenti artisan". Elle s'associe également aux "Meilleurs Ouvriers de France" pour

promouvoir l'apprentissage au travers du concours national "Un des meilleurs apprentis de France" qui s'adresse aux futurs artisans.

Au niveau national, Société Générale participe aux principaux salons dédiés à la création d'entreprise (Franchise Expo, Salon des entrepreneurs de Paris, de Lyon et de Nantes), autant d'occasions de conseiller et d'orienter les nombreux porteurs de projets.



Société Générale a, par ailleurs, signé une convention avec le Réseau Entreprendre® en faveur de l'entrepreneuriat. La convention nationale signée entre Réseau Entreprendre® – réseau privé de chefs d'entreprise qui accompagnent bénévolement les créateurs et repreneurs de PME – et le Groupe a été mise en place afin de donner un cadre général à une coopération entre les deux structures qui mènent chacune des actions de financement en faveur des PME.

Ce partenariat est également destiné à être décliné localement. Il représente l'opportunité pour Société Générale et les 48 associations de Réseau Entreprendre® de développer des synergies locales grâce à: l'adhésion au sein des associations en qualité de membres, la participation à des événements organisés par les associations Réseau Entreprendre® sur différentes thématiques (les problématiques bancaires, l'esprit d'entreprise, l'engagement au côté des PME), l'abondement des fonds de prêts ou encore l'orientation des porteurs de projet dans la cible de Réseau Entreprendre® vers les associations locales

## 2. À l'international

Sur le plan international, de nombreuses initiatives de soutien au développement économique viennent illustrer et renforcer l'engagement de la banque. Parmi elles, on peut citer :

- Société Générale Equipment Finance (SGEF) présent dans 25 pays avec 2 700 salariés, accompagne les PME pour leurs investissements, soit pour le renouvellement de leur matériel, soit pour accompagner leur développement. En 2013 et pour la 2<sup>e</sup> fois consécutive, SGEF a reçu de Leasing Life le prix "SME Champion of the Year" pour son soutien aux PME européennes. Par ailleurs, l'entité de SGEF au Royaume-Uni a reçu le prix "International Lessor of the Year" décerné par Leasing World UK ;
- En République tchèque, Komerční banka (KB) en coopération avec l'Association des petites et moyennes entreprises et de l'artisanat locale a lancé un programme de subventions "START UP" pour inciter et encourager les jeunes entrepreneurs à se lancer dans la création d'entreprise ;
- Au Maroc, Société Générale Maroc (SGMA) et le réseau Maroc Entreprendre ont conclu un partenariat au profit de PME en création, au démarrage ou en reprise. SGMA met à la disposition du réseau Maroc Entreprendre une enveloppe financière sans intérêts pour financer les prêts d'honneur consentis à des créateurs et/ou à des repreneurs d'entreprise, favorisant ainsi leur accès au crédit bancaire. Pour SGMA, ce partenariat confirme son engagement dans le développement de l'économie nationale.

## Financement des états et collectivités territoriales

En France, Société Générale contribue depuis plus d'une vingtaine d'années au financement du secteur public et parapublic ; il finance ainsi des investissements d'intérêt général, notamment auprès des acteurs de l'Économie Publique et du logement social. Le montant des engagements sur l'ensemble du marché est d'environ 17 Mds EUR au 31 décembre 2013.

En République tchèque, un nouveau partenariat signé en octobre 2013 avec la Banque de Développement du Conseil de l'Europe (CEB) permet à Komerční banka (KB) d'offrir des prêts plus avantageux aux municipalités dans le cadre d'un nouveau programme EuroMuni. C'est l'opportunité pour les municipalités clientes de réduire les coûts de financement de leurs projets. Les projets financés sont de diverses natures, allant du développement et de l'entretien des infrastructures à leur reconstruction suite à des catastrophes naturelles dans le pays, en incluant des projets environnementaux.

Le Groupe est aussi présent sur le marché des Partenariats Public Privé (PPP). Certains financements PPP sont identifiés comme des projets à impact positif sur l'environnement et/ou les besoins de la population et/ou le développement économique. (Voir Chapitre "Positive Impact finance")

En France comme à l'étranger, le Groupe respecte les principes de la charte Gissler dans ses opérations avec les collectivités publiques.

## Financement du système associatif en France

Les associations constituent des acteurs importants de l'économie française du fait de leur contribution sociale et économique, des emplois créés et des services rendus.

Société Générale a depuis de nombreuses années tissé des relations étroites avec le monde des associations sur l'ensemble du territoire. Avec une part de marché globale de 10 % et 120 000 associations clientes, Société Générale leur apporte son savoir faire pour leur permettre de réaliser leurs objectifs, en finançant leurs projets, en les aidant à gérer leurs avoirs et en facilitant leur gestion au quotidien.

Ce secteur doit aujourd'hui faire face à des enjeux multiples dont celui de la raréfaction des sources de financements publics qui nécessite d'ouvrir la réflexion d'une part, sur l'élargissement des sources de financement privé, afin de conforter l'action des associations dans la durée, d'autre part, sur la création de solutions de financements innovantes, notamment entre les banques et les associations.





## Loyautés des pratiques et transparence financière

La loyauté du comportement à l'égard de la clientèle, de façon plus générale l'intégrité des pratiques bancaires et financières concourent de façon décisive à la réputation de Société Générale.

En veillant au respect de ces règles, le Groupe contribue à accroître un actif essentiel, la confiance dont il jouit vis-à-vis des clients, des autres contreparties, des collaborateurs et des autorités de régulation dont il dépend.

### Les actions engagées pour prévenir la corruption

Société Générale a pris dès l'année 2000 des engagements dans le cadre du groupe de Wolfsberg puis en 2003 dans le cadre du Pacte Mondial. Le dispositif de lutte anti-blanchiment inclut la surveillance de l'instrumentalisation éventuelle du système bancaire par des tiers pour se livrer à la corruption.

En matière de lutte contre la corruption, Société Générale a des principes stricts qui sont inscrits dans le Code de conduite et se conforme aux dispositions des réglementations les plus rigoureuses en la matière, notamment le UK Bribery Act. Un suivi étroit de leur mise en œuvre a été mis en place. Les dispositions et contrôles obligatoires sont diffusés depuis 2001 via des instructions, actualisées régulièrement, applicables à l'ensemble du Groupe.

Depuis septembre 2013, au sein de la Direction de la conformité, le département de la sécurité financière est en charge de la lutte contre le blanchiment, le financement du terrorisme et la fraude fiscale; la connaissance du client; les embargos et sanctions financières; la lutte contre la corruption.

### Le code de conduite Société Générale

Dans un monde en plein changement et qui questionne notre rôle et notre attitude en tant que banquiers, il est important de réaffirmer nos engagements et nos principes avec clarté.

Le Code de conduite du Groupe constitue la base de l'éthique professionnelle du Groupe. La nouvelle version parue en janvier 2013 sous la forme d'une directive signée par le Président-Directeur général, fait partie intégrante de la Documentation Normative du Groupe sur laquelle s'appuie le dispositif de gouvernance.

Le Code de conduite clarifie les droits et devoirs des collaborateurs, clients, fournisseurs, et actionnaires dans la relation avec Société Générale. Il promeut la responsabilité sociale et environnementale et précise la position du Groupe en matière de respect des engagements fondamentaux (tels que les Droits de l'Homme, le respect de l'environnement, etc.), de l'utilisation parcimonieuse des ressources naturelles et énergétiques, de la prévention des conflits d'intérêts, de la corruption et du blanchiment, la politique cadeaux, les achats responsables et la procédure d'escalade en cas de non-conformité.

Il contribue ainsi à la prévention des risques afin de consolider la réputation et l'image de l'entreprise.

Il est applicable à l'ensemble des collaborateurs du Groupe et est disponible dans les 8 langues les plus pratiquées dans le Groupe. Il sera progressivement déployé dans d'autres langues.

Le code de conduite est disponible sur le site Internet du Groupe.

Le Code de conduite est applicable à l'ensemble des collaborateurs du Groupe et est disponible dans les 8 langues les plus pratiquées dans le Groupe.



### Le code de conduite fiscale

Le Code de conduite fiscale du Groupe validé par le Conseil d'Administration en novembre 2010 s'inscrit dans le cadre des évolutions internationales en vue de lutter contre les pratiques fiscales dommageables notamment à la demande de l'OCDE.

En France, le groupe Société Générale est l'un des premiers groupes bancaires français à se doter d'un Code de conduite fiscale.

Ce Code marque, la volonté du Groupe d'une part de gérer sa politique fiscale dans un contexte de sécurité et de transparence, d'autre part de renforcer sa volonté de coopérer avec les autorités fiscales des pays où il est implanté.

### Les actions proactives de protection des clients

*“Les impacts économiques et sociaux de notre activité, la transparence de la communication financière ainsi que la loyauté de nos pratiques sont autant de préoccupations qui viennent renforcer notre volonté d'améliorer la satisfaction de nos clients.”*

L'ambition du Groupe est d'être la banque relationnelle, référence sur ses marchés, proche de ses clients, choisie pour la qualité et l'engagement de ses équipes. Dans le cadre de la stratégie du Groupe, l'ensemble des métiers du Groupe s'est engagé à lancer des plans d'actions Satisfaction Clients. (voir chapitre “Dialogue avec les parties prenantes”)



### Mode de rémunération des conseillers

La politique de rémunération du Groupe est déterminée de manière à éviter la mise en place d'incitations qui pourraient entraîner des situations de conflit d'intérêts entre ses collaborateurs et ses clients.

Les principes et règles de gouvernance régissant la rémunération figurent dans la documentation normative du Groupe relative à la politique de gestion des conflits d'intérêts.

Un accord d'entreprise signé en juin 2013 supprime le commissionnement à l'acte des forces de vente de la Banque de Détail et de la Banque Privée en France au profit de la rémunération annuelle globale brute et de la part variable. Cet accord est applicable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2014.

### Démarche crédit responsable

Le Groupe a initié une démarche "Crédit responsable" en 2011 qui veille à être respectueux du client emprunteur dans tout le cycle de vie du crédit, de l'octroi du prêt à son remboursement. Cette démarche s'applique au crédit à la consommation et crédit immobilier pour les personnes physiques et se déclinera dans tout le Groupe.

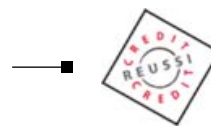
Un référentiel interne a été construit sur la base de la définition du Crédit responsable. Il recense les "bonnes pratiques" identifiées dans 24 domaines. Une pratique est qualifiée de "bonne pratique" si elle va au-delà de la réglementation locale.

En s'appuyant sur ce référentiel, une campagne d'auto-évaluation des pratiques auprès de l'ensemble des réseaux de banque de détails et des filiales spécialisées dans le crédit à la consommation a été lancée. Ces auto-évaluations participent à la démarche de progrès continu des pratiques des entités en les encourageant à améliorer leurs pratiques avec la mise en place de plan d'actions.



En amont mais de façon convergente, les filiales Société Générale spécialisées dans le crédit à la consommation, ont adopté depuis 2010 la charte commune d'engagement "Crédit Réussi", inspirée d'une initiative pilote menée par Franfinance en France. Ces filiales s'engagent sur 6 postures responsables gagnant-gagnant : étudier professionnellement les dossiers,

savoir dire non, proposer de l'assurance pour protéger le client, être flexible, être clair, savoir accompagner le client durant la vie du crédit.



Les filiales Société Générale  
spécialisées dans  
le crédit à la consommation...  
s'engagent sur 6 postures  
responsables gagnant-gagnant

## Attention portée au surendettement

En France, le nombre de dossiers déposés auprès des secrétariats des commissions de surendettement d'octobre 2008 à septembre 2013 s'est élevé en moyenne à 220 670 dossiers par an.

En septembre 2013, le nombre de ménages en cours de désendettement, c'est-à-dire ayant bénéficié ou étant sur le point de bénéficier de mesures destinées à remédier à leur état de surendettement, peut être évalué à environ 796 000. (Source : Banque de France-Baromètre du surendettement)



**Le réseau Société Générale France est nécessairement**

**concerné par le phénomène du surendettement et dispose depuis 2004 des moyens nécessaires à l'identification des personnes concernées afin de proposer un traitement responsable de ces dossiers.**

Entrée en vigueur en novembre 2010, la loi sur le crédit à la consommation a modifié le cadre réglementaire sans changer radicalement le dispositif de Société Générale qui était précurseur à cet égard. L'attention que le Groupe porte à cette problématique repose sur :

### 1. Un processus dédié au surendettement

Société Générale maintient le service des comptes bancaires sur lesquels sont domiciliés les revenus, sauf cas particulier et informe les clients surendettés des moyens de paiement alternatifs au chèque. Le débiteur continue à bénéficier du découvert qui lui avait été accordé.

La gestion de la relation Client s'appuie sur un dispositif complémentaire :

- Les conseillers de clientèle assurent le suivi du compte au quotidien ;
- Les opérateurs en back office qui gèrent les encours de crédit dans la phase qui précède l'acceptation du dossier et le plan d'apurement dès lors que celui-ci est accepté.

Cette organisation, adoptée en 2004, empêche un accroissement des crédits supportés par le client surendetté, tout en permettant un suivi personnalisé au quotidien.

### 2. Une prise en charge systématique des clients fragilisés pour prévenir le surendettement

Le dispositif de prise en charge des clients fragilisés est opérationnel dans l'ensemble du réseau d'agences depuis mi-2013 et repose sur :

- Le recensement de tous les clients répondant à certains critères de fragilité (dépassements d'autorisation prolongés, impayés de crédit, etc.) ;
- La prise en charge systématique de ces clients par 2 plateformes nationales de conseillers spécialisés qui assurent temporairement la relation commerciale à la place de l'agence ;
- La recherche, avec les clients pris en charge, de solutions d'apurement progressif des impayés, en privilégiant autant que possible la voie du retour en encours sain sur celle du contentieux ;
- La reprise, à l'issue de la période d'apurement, de la relation des clients avec leur agence.

Le bénéfice de ce dispositif s'évalue sur :

- La satisfaction des clients, consécutive à une prise en considération plus spécifique de leurs difficultés ;
- Le taux de régularisation des situations irrégulières, meilleur que par le passé ;
- La professionnalisation d'une activité qui s'adapte à la conjoncture et à la réglementation.

Franfinance, filiale du Groupe spécialisée dans le crédit consommation a également mis en place des actions visant à prévenir le surendettement :

- Détection précoce des clients fragiles afin de leur proposer des solutions adaptées ;
- Proposition de solutions amiables personnalisées et pérennes ;
- Signature d'un partenariat avec le réseau des associations CRESUS (Chambre REgionale du SUREndettement Social) spécialisé dans l'assistance aux personnes mal endettées ou surendettées.



“En tant que réseau d'accompagnement de nos concitoyens en situation de fragilité financière, la coopération entre Cresus et Société Générale, grande banque de détail, m'a paru non seulement souhaitable mais aussi légitime.

Cette coopération s'est faite progressivement et il a fallu briser les tabous traditionnels, les incompréhensions réciproques selon lesquels l'action sociale seule permettrait de lutter contre l'exclusion ou encore que l'activité économique serait seule source de progrès, d'efficacité et d'innovation.

Selon l'adage célèbre : **“Seul on va vite, ensemble on va plus loin”**, c'est grâce à la mise en commun de nos expériences de terrain que nous avons été en mesure de construire des actions expérimentales innovantes dont la vocation est non seulement de renforcer la prévention du risque d'exclusion financière mais aussi d'ouvrir des perspectives économiquement et socialement durables. Le chemin à parcourir est encore long mais je suis convaincu de la pertinence d'une telle démarche.”



Jean-Louis KIEHL  
Président de CRESUS

Une personne surendettée étant vulnérable, il convient de lui empêcher l'accès à de nouveaux crédits. Pour autant le service d'un compte bancaire et de moyens de paiement adaptés doivent permettre le maintien d'une vie sociale.

Société Générale propose une gamme de moyens de paiements alternatifs placée sous l'appellation commerciale "GENERIS". Fin novembre 2013, 23 700 clients sont détenteurs de cette offre. (renvoi vers offre GENERIS site)

En 2010, Franfinance et CGI ont également signé une convention de partenariat avec CRESUS. Dans ce cadre, les deux filiales françaises du groupe Société Générale, spécialisées dans le crédit à la consommation, proposent à leurs clients présentant des signes de fragilité financière de contacter l'association CRESUS de leur région. La signature d'une charte d'accompagnement entre l'association et le client volontaire ouvre sur la réalisation d'un bilan budgétaire et social, suivi d'un accompagnement de proximité visant à renforcer la sauvegarde de son équilibre financier.

## 1 500 JEUNES APPRENTIS, DE 14 ÉTABLISSEMENTS, ACCOMPAGNÉS PAR 11 MEMBRES DE CRÉSUS ET 70 COLLABORATEURS SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Comme les deux années précédentes, le partenariat a été reconduit en 2013 et étendu à d'autres régions suite aux premiers tests réalisés au démarrage sur 2 régions. En 2013, ce sont au total plus de 770 clients de Franfinance et CGI qui ont été mis en relation avec CRESUS.

Une convention de mécénat a parallèlement été signée avec le réseau des associations CRESUS.

### 3. Éducation financière

Conscient qu'un usage raisonné des produits et des services bancaires passe par l'éducation financière et la mise à disposition d'informations claires sur ses produits et services, Société Générale déploie dans son réseau des outils pour améliorer le niveau d'éducation financière des clients.



**En France, Société Générale et CRESUS ont expérimenté ensemble en 2013, sur une durée de 4 mois, un programme pilote d'éducation budgétaire réalisé dans le cadre d'un mécénat de compétences.**

Ce projet Éducation Financière visait à sensibiliser les jeunes aux enjeux d'une bonne gestion budgétaire et s'est concrétisé par des interventions conjointes et bénévoles dans des Centres de Formation d'Apprenti(e)s (CFA) de 4 régions de France ayant accepté la proposition de Société Générale et CRÉSUS.



**La forte demande du terrain témoignant de l'intérêt réel d'une telle coopération a permis, dans cette première phase expérimentale, de toucher 85 classes dans 14 établissements et de sensibiliser 1 500 jeunes apprentis de 16 à 25 ans avec l'aide des 11 membres de CRÉSUS et de 70 collaborateurs Société Générale (sur les 100 volontaires inscrits) autour d'un projet fédérateur.**

Au sein des filiales spécialisées dans le crédit à la consommation, d'autres initiatives au profit de l'éducation financière et de l'amélioration de la transparence des services et des informations fournies aux clients sont déployées :

- en Pologne, Eurobank a développé "Household budget with Eurobank", un programme d'éducation au budget familial accessible sur le site d'Eurobank mais également sur un portail très connu (Money.pl). Les articles sont rédigés par les experts d'Eurobank dans un langage très accessible sous forme de conseils pratiques, FAQ et des outils tels que des caulettes ou un glossaire à télécharger ;
- au Brésil, Banco Caciue a créé une application disponible sur iPhone et Android "Meu Assistente Financeiro" permettant de calculer facilement le prix du crédit et le montant de la charge mensuelle, et d'avoir à disposition à tout moment l'information sur le montant de la mensualité, le montant du crédit, le taux d'intérêt ;
- en Russie, Rusfinance a organisé des opérations portes ouvertes auprès d'enfants issus de milieux sociaux défavorisés afin de leur expliquer le fonctionnement d'une banque. Dans les points de vente Rusfinance, des documents "Borrower Guidelines" expliquent tous les points qu'un emprunteur doit prendre en compte avant de signer un crédit ;
- CGI a mis en place pour les forces de vente de ses partenaires, prescripteurs de crédits, un outil de formation à distance sur les aspects réglementaires (Loi Lagarde et Intermédiation en

Assurance). L'objectif principal est de s'assurer que les salariés des partenaires connaissent la réglementation en matière de crédit et d'assurance et, réalisent ainsi des opérations d'intermédiation conformes à la réglementation et dans le respect de la protection du consommateur ;

- Franfinance (dans le cadre de "Crédit Réussi" ) a mis en place des initiatives visant à renforcer l'accompagnement du client : actions de formation des enseignes partenaires pour améliorer leur capacité à vendre et expliquer le crédit, mise à disposition des clients d'une solution de contact par mail pour améliorer leur suivi et leur accompagnement, et mise en ligne d'une calculatrice budgétaire permettant au client / prospect d'évaluer sa capacité de remboursement, d'une rubrique pédagogique permettant de renseigner le client / prospect sur les différents types de crédits et leur fonctionnement, ainsi que des conseils adaptés pour les clients en difficulté financière.

Au Maroc, SGMA participe à un programme global de bancarisation et d'éducation financière : les établissements bancaires se sont concertés pour initier diverses actions visant à familiariser un public non averti - notamment les jeunes - à certains concepts financiers de base. Cette initiative inclut des visites de collégiens et lycéens organisées au sein d'agences bancaires et une tournée de formations au sein des lycées, dans toutes les régions du Maroc. Pour sa part, SGMA a organisé des visites dans 40 agences au profit de 4 000 collégiens et assuré des formations auprès de 2 000 lycéens dans différentes villes du Royaume.

Société Générale a un site Internet [abcbanque.fr](http://abcbanque.fr) dédié à l'éducation financière des enfants de 6 à 10 ans, leur permettant, tout en jouant, d'apprendre des données fondamentales sur l'argent, à quoi il sert, comment il est fabriqué, etc. Le site met également à disposition des enfants un dictionnaire en ligne leur expliquant les principaux termes de la finance, par exemple, ce qu'est un découvert, ce que sont des actions, un prêt.





## Médiation

En France, Société Générale s'attache à ce que toutes les insatisfactions ou dysfonctionnements dans sa banque de détail puissent trouver une solution rapide et si possible immédiate dès que l'agence en est informée par son client. Néanmoins, lorsqu'un désaccord subsiste à l'issue du traitement effectué à cet échelon, le client peut faire valoir sa demande auprès du Service des relations clientèle de Société Générale et, le cas échéant, si le litige perdure, saisir le médiateur, ces saisines étant entièrement gratuites. Une réponse est apportée au client dans un délai qui, sauf exceptions, n'excède pas dix jours pour Société Générale et deux mois pour la médiation. (voir chapitre "Réclamations et médiateurs")

La médiation, voie de recours amiable et gratuite mise en place par Société Générale dès 1996 et institutionnalisée par le législateur en 2002, est largement portée à la connaissance des clients sur de multiples supports d'information

notamment par une mention permanente figurant au verso des relevés de comptes.

Les décisions prises par le médiateur indépendant (Madame Christiane Scrivener) s'imposent à la banque, celle-ci s'étant engagée par avance à s'y conformer. Madame Scrivener, intervient également pour le groupe Crédit du Nord.

En 2013, le nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une médiation a augmenté de 47 % par rapport à 2012. Cette évolution résulte de deux facteurs outre l'augmentation des réclamations écrites : une information plus importante sur le principe de la médiation, l'ajout systématique dans les courriers du service Relations Client, quand ils sont partiellement ou totalement défavorables au client, du recours possible à la médiation. Les litiges inhérents aux prêts représentent 25 % des dossiers présentés à la médiation et ceux concernant les placements financiers sont en hausse et représentent 23 %.

Dans les autres métiers, en France, les clients ont aussi accès au médiateur interne, Mme Scrivener ou à des médiateurs publics (AMF, FFSA...). Dans les filiales à l'étranger, les mêmes recours existent auprès de médiateurs locaux nommés (si la réglementation locale l'exige) ou auprès des instances de médiation locales adossées à des organismes professionnels.

Le rapport du médiateur auprès de Société Générale est disponible sur le site Société Générale pour les clients particuliers.









# DÉPLOYER UNE OFFRE BANCAIRE SOLIDAIRE ET RESPONSABLE

La banque déploie une gamme élargie de produits et de services solidaires auprès de ses clients et en lien avec certaines de ses parties prenantes, accompagne des personnes en situation de fragilité financière, facilite l'accessibilité aux services bancaires et aide les micro-entrepreneurs en confortant ses engagements en microfinance

## Les activités et réalisations du Groupe en microfinance

Inventée sous sa forme actuelle par la Grameen Bank au Bangladesh dans les années 1970, la microfinance répond aux besoins des exclus du système bancaire, dans les pays en développement comme dans ceux aux économies matures.

La microfinance rassemble des services financiers destinés à des populations pauvres dont les besoins de financement ne peuvent être satisfaits par les banques classiques au regard des capacités de remboursement et des coûts de traitement. D'abord concentrée sur les microcrédits, la microfinance s'est élargie pour inclure une gamme de services plus importante (épargne, assurance, transferts d'argent).

Au-delà de l'impact en matière d'emploi et de développement régional, le Groupe a développé depuis de nombreuses années des outils et des produits qui concourent à la cohésion sociale des territoires sur lesquels il est implanté avec plus de 80 M EUR de lignes de financement en microfinance.

Les objectifs de Société Générale demeurent de :

- s'affirmer comme un des partenaires de référence des acteurs locaux de la microfinance dans les pays où le Groupe est présent en disposant d'un modèle de banque universelle ;
- participer à la cohésion sociale et au développement des territoires en donnant accès aux produits et services bancaires à des populations non bancarisées ;
- accompagner le secteur de la microfinance de manière efficace et durable en apportant des sources de financement essentielles à son développement, ce que font les filiales locales auprès des institutions de microfinance (IMF) de leur pays.

### À l'international

#### Le refinancement d'institutions financières de microfinance

Engagé en faveur de l'insertion professionnelle et auprès des créateurs d'entreprises, le Groupe est un des



principaux acteurs français de la microfinance via ses réseaux étrangers, contribuant ainsi au développement des pays dans lesquels il est présent.

Société Générale a fait le choix de concentrer son intervention en microfinance dans les pays où elle dispose d'une présence en tant que banque universelle. Cette intervention se fait au travers des filiales locales qui apportent des sources de financement aux institutions de microfinance de leur pays ; il s'agit principalement de lignes de refinancement mais également de participations minoritaires en capital. Cette approche répond au besoin crucial des IMF de trouver des sources de

financement de proximité et en monnaie locale, leur permettant de ne pas être exposées au risque de change.

Les IMF soutenues par Société Générale permettent l'accès au crédit à des populations non bancarisées et irriguent les économies locales.



À mi 2013, 24 IMF bénéficient de lignes de refinancement majoritairement en monnaie locale et totalisent plus de 75 M EUR d'autorisations valides, principalement sur le continent africain : Afrique subsaharienne (Bénin, Cameroun, Ghana, Guinée, Madagascar, Sénégal et Tchad), Moyen-Orient, Afrique du Nord (MOAN) (Maroc, Tunisie, Jordanie et Liban)



mais aussi en Europe orientale (Albanie, Géorgie, Moldavie et Serbie) et en Asie (Inde).

L'intervention des filiales Société Générale dans le secteur constitue donc une source précieuse pour les institutions de la région.

EN 2013, PLUS DE  
80 M EUR

de lignes de financements  
en microfinance

### La prise de participation en capital dans des institutions de microfinance

À travers de ses filiales du continent africain, Société Générale est également présente au capital de 5 IMF via des participations minoritaires mais

actives, avec recherche de synergies commerciales. Ces participations sont faites avec des groupes de microfinance reconnus à international tels qu'Advans Cameroun, Advans Ghana, Advans Côte d'Ivoire, AccesBanque Madagascar et ACEP Burkina.



Fin 2012, 47 % des 16 millions de burkinabés vivaient en dessous du seuil de pauvreté, avec moins de 1,25 dollars par jour. Le Burkina Faso offre un champ d'action particulièrement indiqué pour la microfinance :

- taux de bancarisation de la population très faible (9,40 % à fin 2012)
- économie informelle largement dominante

Dans un tel contexte, la microfinance représente un levier important de lutte contre la pauvreté et une voie d'émergence pour les plus entrepreneurs.

Ainsi, avec nos partenaires au sein d'ACEP Burkina (ACEP International, Crédit Coopératif, Investisseurs et Partenaires et Incofin), cette institution qui a commencé ses activités en octobre 2012 s'est vite imposée auprès de la clientèle, grâce à des choix stratégiques simples basés sur la rapidité de la décision d'octroi, la simplicité et la clarté des conditions du crédit (pas d'épargne préalable imposée, pas de garanties requises, transparence de la tarification) et la qualité de l'analyse du projet à financer.

Au bout de 18 mois d'activité, ACEP Burkina a déjà financé plus de 1 800 projets, pour des crédits cumulés de 2,3 Mds CFA (3,5 M€), donnant ainsi la chance à autant de personnes de réaliser leur projet, de créer de la valeur et de générer des revenus, sans la traditionnelle exigence de garanties du système bancaire qui les excluent de facto.

Société Générale participe ainsi activement à la bancarisation de cette frange importante de la population que nous ne sommes pas en mesure d'atteindre par la banque classique : d'abord comme qu'actionnaire d'ACEP, mais aussi dans notre rôle traditionnel de banque prêteuse à travers les lignes de refinancement de court et moyen terme que nous lui avons allouées. Le refinancement est en effet, en plus de la gouvernance, la clé du succès d'une institution de microfinance dans un environnement porteur comme celui du Burkina Faso, et notre soutien à ACEP, institution bien gérée, est à la fois précieux pour le développement rapide de son activité et rassurant pour les autres investisseurs qu'elle sollicite.



Sionlé YEO,  
Directeur Général Société Générale Burkina Faso

Société Générale est un des actionnaires fondateurs de la holding de microfinance MicroCred, créée par l'ONG PlanetFinance en 2005. L'investissement initial s'est élevé à 3 M EUR pour une part dans le capital de la holding de 7,5 %. À mi 2013, le groupe MicroCred était composé de sept filiales opérationnelles en Afrique et en Chine, servant près de 210 000 clients.

En 2013, le Groupe a poursuivi le développement de ses activités de microfinance :

- En Serbie, SGS s'est associé en mars à l'ONG Agroinvest (créée par Vision International) afin de pratiquer des opérations de micro-crédit rural. Plus de 2 000 dossiers sont traités à ce jour. SGS intervient en "front", Agroinvest apportant les dossiers et les garantissant par un mécanisme de dépôts ;
- En Moldavie, Mobiasbanca a mis en place une initiative de microcrédit direct en zone rurale à travers des commerciaux semi-itinérants de la banque ("Simplu finance"). Elle a accordé environ 1,1 M EUR pour 1 400 dossiers de crédit.

En dix-huit mois de partenariat, près de 7 000 entrepreneurs ont ainsi été financés. Fin 2013, près de 8 000 crédits avaient été déboursés pour un montant global de 6 M EUR. Ces crédits ont permis principalement le développement d'activités agricoles, mais également de start-up, d'artisanat et d'activités de service.

↓

En 2013, la ligne de financement s'élève à 4,5 M EUR pour la France métropolitaine.

↑

### Une expérience de micro-assurance au Maroc

Un partenariat entre La Marocaine Vie et l'INMAA (Institution Marocaine d'Appui à la Micro-Entreprise) a été établi en 2010.

Ce partenariat a permis le lancement du contrat ADE (assurance des emprunteurs), un des tous premiers contrats de micro-assurance au Maroc, qui a pour but d'assurer le remboursement du prêt en cas de décès, ou d'invalidité de l'assuré.

À fin décembre 2013, il compte environ 9 300 adhérents.

### En France

#### Soutien à l'ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative Économique)

Société Générale soutient l'action de l'Adie depuis 2006 en mettant à sa disposition des lignes de refinancement pour son activité de microfinance en France métropolitaine et en Outre-mer, et en contribuant au financement de ses actions d'accompagnement



En 2013, la ligne de financement s'élève à

4,5 M EUR pour la France métropolitaine (en hausse de 1 M EUR par rapport à 2012), se décomposant en une ligne de 2 M EUR pour les crédits professionnels et une ligne de 2 M EUR pour les crédits personnels, complétée par une ligne de 0,4 M EUR octroyée par la Banque de Polynésie.

Pour l'année 2014, la ligne de refinancement pour des micro-crédits personnels et professionnels accordée à l'Adie pour la France métropolitaine passe à 5,2 M EUR (en augmentation de 700 000 EUR par rapport à 2013).

Au total, depuis 2006, le Groupe a refinancé 6 837 micro-crédits pour un montant cumulé de 20 M EUR avec un montant moyen des crédits octroyés de 2 920 EUR.

En 2013, l'Adie a bénéficié par ailleurs d'une subvention de fonctionnement de 125 000 EUR, complétée d'une enveloppe de 12 000 EUR au titre de la "Semaine du MicroCrédit" de l'Adie de laquelle Société Générale est partenaire depuis plusieurs années. En 2014, cette enveloppe a été abondée de 13 000 EUR.



### L'agence d'Aubervilliers ouvre ses portes à l'Adie



*De gauche à droite :  
Mme Hafida MAGHNAN  
& M. Stéphane  
GREVERIE de l'agence  
d'Aubervilliers, 2 prospects,  
M. Moussa NIANG de l'ADIE et  
M. Jean-Louis GEY de l'agence  
d'Aubervilliers.*

“Dans le cadre de la semaine du micro crédit de l'Adie, l'agence d'Aubervilliers a ouvert ses portes aux équipes de l'Adie qui ont tenu un stand dans les locaux de l'agence durant 2 demi-journées en février dernier. Cette opération de partenariat a permis à l'association de rencontrer et échanger avec l'équipe en charge de la clientèle des Professionnels de l'agence, mais aussi de recevoir une dizaine de personnes et faire l'étude de 4 projets dont une boutique de prêt-à-porter, 1 pâtisserie, 1 salon de massage et 1 salon de thé. Devant le succès de cette opération, d'autres actions seront menées dans les agences de la Direction d'Exploitation Commerciale de Saint-Denis lors de la semaine de l'auto entrepreneur en juin et lors de la semaine des jeunes créateurs en octobre prochain.”

Vincent JOURNE,  
Responsable des partenariats et de la prescription

### Micro-crédit personnel

Afin de soutenir dans la réalisation de leurs projets des personnes non éligibles aux crédits traditionnels, Société Générale propose depuis 2010, dans certaines Directions régionales en France métropolitaine, une offre de micro-crédit accompagné, en partenariat avec deux associations : les Restaurants du Coeur et CRESUS (Chambre REgional de SUrendettement Social).

Un accompagnement personnalisé des emprunteurs est réalisé par les associations partenaires en amont de la demande de prêt, puis durant sa phase de remboursement. Les prêts s'étagent entre 300 et 3 000 EUR, avec un taux d'intérêt préférentiel et sans frais de dossier. Ces micro-crédits bénéficient de la garantie du Fonds de Cohésion Sociale. Au titre de ces opérations, 28 prêts ont été décaissés pour un montant de 62 900 EUR (soit un montant moyen de 2 246 EUR).





## L'offre de produits et services solidaires de la Banque de détail en France

Société Générale, l'une des premières banques à avoir proposé des produits de finance solidaire, facilite les échanges, rapproche les clients des entrepreneurs sociaux et accompagne ses clients dans leur démarche solidaire. En 2013, la banque a continué à élargir le nombre d'associations partenaires et à étoffer sa gamme de produits et services. L'offre bancaire solidaire Société Générale s'adresse désormais à l'ensemble de ses clients, particuliers, professionnels et entreprises, leur permettant d'effectuer des versements à de nombreuses associations reconnues d'utilité publique ou d'intérêt général.

Au global, avec les trois produits, Service d'épargne solidaire, Cartes Collection caritatives et Programme de fidélisation Filigrane, Société Générale a permis en 2013 un total de versements initiés par les clients s'élevant à plus de 1,4 M EUR (70 % par Société Générale, 30 % par les clients) en progression de 9 % par rapport à 2012, en faveur de 48 associations partenaires.

### Le service d'épargne solidaire

**EY** | Le service d'épargne solidaire permet aux clients de verser tout ou partie (25, 50, 75 ou 100 %) des intérêts de leurs livrets d'épargne (Livret A, Livret Développement Durable, Livret Jeune, CSL, Livret Épargne Plus, Livret BFM Avenir) à une ou plusieurs associations ou fondations.

Elles sont au nombre de 36 et regroupées en 4 grands thèmes : aide humanitaire, social, santé et recherche médicale et environnement et défense des animaux.

**EY** | En 2013, 311 297 EUR d'intérêts ont été reversés, incluant des abondements de Société Générale, se décomposant comme suit :

- 272 690 EUR de dons clients (dont 47 723 EUR de clients BFM - Banque Fédérale Mutualiste) ;
- 27 269 EUR d'abondement (dont 4 773 EUR d'abondement BFM) ;
- 11 336 EUR de dons Société Générale dans le cadre de l'opération CRCM (Centre de Relation Clientèle Multimédia) Solidaires.

#### EXTRAIT DU LIVRE BLANC DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

“...En revanche, peu de grandes banques françaises se sont aventurées sur ces produits. Seule Société Générale semble avoir sérieusement planché sur le sujet : plutôt que de créer un produit dédié, elle propose depuis fin 2010 la possibilité de “convertir” au partage les livrets traditionnels (versement de 25, 50, 75 ou 100 %) des intérêts à un ou plusieurs des 30 bénéficiaires) La banque abonde par ailleurs ces dons à hauteur de 10 %...” (Juillet 2013)

...un total de versements initiés par les clients s'élevant à plus de 1,4 M EUR (70 % par Société Générale, 30 % par les clients) en progression de 9 % par rapport à 2012, en faveur de 48 associations partenaires.

### Les cartes caritatives

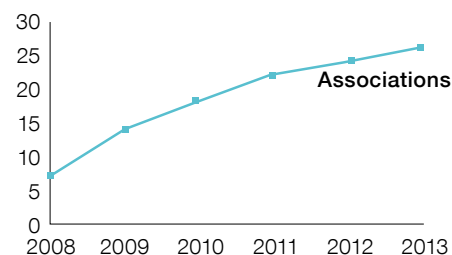
26 associations partenaires...



... dont 2 nouvelles associations qui nous ont rejoint en 2013



### Évolution des partenariats



**EY** | À chaque paiement effectué avec une de ces cartes, Société Générale verse 5 centimes d'euros à l'association concernée.


Depuis le lancement de ces cartes en mai 2008, 2 516 996 EUR ont été versés aux associations partenaires, dont 739 302 EUR en 2013.

Depuis 2008,  
2 516 996 EUR  
ont été versés  
aux associations  
partenaires, dont  
739 302 EUR  
en 2013

Les nouveautés en 2013 :

 **Nouvelle carte Collection caritative avec l'association**

**La Chaîne de l'Espoir**, qui contribue à l'amélioration des conditions de vie de milliers d'enfants des pays en voie de développement, en leur permettant l'accès aux soins et à l'éducation ;

 **Lancée dès juin 2012 avec Initiative France, la Collection des cartes business entrepreneurs a été complétée en 2013 avec la carte Moovjee.**

Dans le domaine des moyens de paiement, la carte business Collection entrepreneurs Moovjee a, pour son soutien aux jeunes créateurs, reçu le prix dans la catégorie "carte affiliée" des Trophées Publi-News Cartes innovantes 2013. De même que pour les autres cartes caritatives, à chaque paiement réalisé avec la carte business Collection entrepreneurs, 5 centimes d'euros sont versés par Société Générale au réseau d'accompagnement choisi (Initiative France ou Moovjee). Le soutien de la banque se traduit également par des actions conjointes faisant appel à l'expertise de ses collaborateurs : recrutement de parrains ou participation aux comités d'agrément et conseil

d'administration pour Initiative France ; participation aux comités de sélection au programme de mentorat ou interventions au Tour de France pour le Moovjee. Ainsi Société Générale contribue à renforcer les liens entre les réseaux d'accompagnement partenaires et les agences en local, démontrant sa volonté d'être au plus près de ceux qui entreprennent.



**Le programme Filigrane**

Dans le cadre de la réglementation des ventes avec primes, Société Générale a décidé de recourir, pour toute commande de cadeaux, à une participation financière de 0,25 EUR entièrement reversée à parts égales aux Restaurants du Cœur et à Handicap International. Ces 2 associations ont reçu par ce biais, pour 2013, près de 180370 EUR.

Les adhérents à ce programme de fidélité peuvent également transformer leurs points de fidélité en dons en faveur des Restaurants du Cœur ou de Handicap International. Société Générale abonde à hauteur de 40 % les dons en points effectués par les clients. En 2013, près de 262240 EUR ont ainsi été reversés aux associations.

Filigrane, associé à l'offre JAZZ, a permis de collecter près de 442610 EUR en 2013, au profit des Restaurants du Cœur et Handicap International.



**Le partenariat avec SPEAR**

 **Un partenariat avec SPEAR (Société Pour une Épargne Activement Responsable), labellisé Finansol, a été signé en juin 2012.**

SPEAR est une coopérative qui permet à des entreprises ou à des associations désireuses de mener à bien un projet à caractère solidaire ou environnemental, d'obtenir un prêt bancaire grâce à des épargnants qui souhaitent donner du sens à leur épargne. Son activité est basée sur la recherche de projets, répondant à des problématiques sociales, environnementales ou culturelles, afin de permettre le financement avantageux de ces derniers, en collectant, auprès d'individus soucieux de la destination de leur argent, le capital nécessaire.

Au travers d'une plateforme Internet (<http://www.spear.fr/>) dédiée au rassemblement d'épargnants autour de projets responsables, SPEAR se positionne comme un outil simple d'accès et comme une solution innovante pour l'épargne solidaire et l'investissement éthique.

 **Au travers de cette plateforme, Société Générale a financé un 1er projet à plus value sociale et environnementale en 2013 pour un montant de 250 000 EUR et a permis aux clients épargnants concernés de connaître la destination de leur épargne.**

Il s'agit de l'entreprise TRIBUverte, un réseau de crèches éco-responsables, qui prévoit l'ouverture d'un nouvel établissement interentreprises à Poissy à horizon janvier 2015.

Au-delà, SPEAR apporte aux épargnants :

- de la transparence et de la traçabilité (les épargnants savent ce qui est fait de leur argent) ;
- du sens à leur épargne (utilité de leur placement) ;
- de la simplicité : le processus en ligne est simple (pas d'ouverture de compte, de signatures...)

## L'offre de produits et services solidaires de la Banque de détail et Services financiers internationaux



Hors France métropolitaine, les Réseaux internationaux offrent à leurs clients des produits et des niveaux de services aux meilleurs standards internationaux et adaptés à leurs besoins.

Par leur politique commerciale d'acquisition de clientèle, ils participent au processus de bancarisation de pays qui présentent des taux "d'inclusion financière" modestes. Ils introduisent souvent des innovations dans leurs marchés domestiques, source d'émulation positive pour les clients.

Les Réseaux internationaux s'efforcent de développer une compétence tournée vers les petites et micro-entreprises constituant souvent une réalité importante des pays où ils opèrent ; ces entreprises sont souvent peu incluses jusqu'à présent dans la sphère des services bancaires (Voir chapitre "inclusion financière").

### L'offre "Ici & Là-bas" dédiée aux migrants

Sous le concept de "Votre banque ici et là-bas", depuis 2007, Société Générale poursuit les démarches en faveur des étrangers ou Français d'origine étrangère, vivant en France et ayant conservé des liens forts avec leur pays d'origine, une population estimée à cinq millions de personnes en France.

Le principe repose sur la double relation bancaire avec une démarche visant à la bancarisation "ici" et "là-bas".

"Ici", pour répondre aux besoins de banque au quotidien en France (compte à vue, carte de paiement ou de retrait, banque à distance vocale ou par Internet et domiciliation pour les prélèvements automatiques...).

Et "là-bas", pour anticiper et servir les besoins dans les pays d'origine, compte tenu des attaches qui demeurent fortes

(transferts d'argent, accès aux services bancaires, financements de projets immobiliers et rapatriements de corps).

Le concept a été développé grâce à la présence du groupe Société Générale dans les pays où les courants migratoires vers la France sont importants. Elle bénéficie de la synergie entre la Banque de détail en France et la Banque de détail à l'International.

### Les cartes caritatives au Maroc



Au Maroc également, Société Générale s'engage aux côtés de nombreuses institutions pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Dans cet esprit et parce que la culture solidaire est une composante essentielle du développement humain, Société Générale Maroc (SGMA) et SOS Villages d'Enfants Maroc ont signé une convention de partenariat qui matérialise leur engagement en faveur de la scolarisation et l'insertion sociale des jeunes issus de milieux défavorisés ou en situation précaire. Le partenariat porte sur deux volets : l'éducation et l'environnement.

Sur le modèle des cartes proposées en France, SGMA propose à sa clientèle la souscription à une carte SOS Villages d'Enfants de type Electron dont le coût annuel est de 130 MAD, soit environ 11,5 EUR (dont 60 sont reversés à l'association). À ce jour, on note :

- 2 000 porteurs de carte, avec une croissance progressive du nombre de porteurs ;
- 50 enfants ont vu leurs frais de scolarité pris en charge grâce aux cotisations de la carte SOS ;



## Positive Impact Finance



Dans le cadre du projet **Positive Impact Finance**,

Société Générale souhaite promouvoir les financements d'investissements ou de programmes ayant un impact positif démontré<sup>(1)</sup> sur les besoins de la population, l'environnement ou le développement économique des pays les plus pauvres tout en assurant une gestion appropriée (selon les standards internationaux) des problématiques de biodiversité et de déplacement de population liées au développement du projet.

Ce projet s'articule autour de plusieurs chantiers dont :

- la mise au point de méthodologies d'identification et d'évaluation des différents impacts associés au financement ;
- la coordination des solutions financières existantes ou encore la conception de solutions innovantes susceptibles d'attirer les investisseurs ;
- le partage de ces méthodologies et bonnes pratiques au travers de différents groupes de travail tant en interne, qu'en externe.



En 2013, la Banque de Financement et

d'Investissement a mis en place 619 M EUR de nouveaux financements à impact positif. À titre d'illustration, citons :



- le financement sous la forme d'un Partenariat Public Privé (PPP) de la construction de cinq collèges du Loiret qui permettront d'accueillir plus de 3000 élèves. Ces bâtiments seront de plus très performants au point de vue énergétique puisque le PPP et notamment DV Construction/Groupe Bouygues se sont engagés à ce que les collèges consomment 30 % d'énergie de moins que ce qu'exige la réglementation RT 2012 ;



- le financement sous la forme d'un PPP d'une ligne de contournement ferroviaire entre Nîmes et Montpellier. Ce projet de ligne à grande vitesse est le troisième projet ferroviaire financé par la banque d'investissement après celui de Tours-Bordeaux et de Le Mans-Rennes. Au-delà des 20 minutes de trajet en moins pour rejoindre Montpellier depuis Paris, le projet générera plus de 6000 emplois durant la phase de construction et permettra de réduire le transport routier d'au moins 3000 poids lourds ;



- le financement de nouvelles phases du projet de construction d'un barrage hydroélectrique au Pérou (barrage "Chaglla"). Situé dans la région Huanacco, ce barrage fournira de l'électricité à près de 4 millions de personnes.

# 619 M EUR

de nouveaux financements à impact positif.



(1) La gestion Environnementale et Sociale de ces projets vise à s'assurer de l'existence d'impacts positifs démontrés et à vérifier la mise en place de mesures correctives appropriées des impacts négatifs potentiels.

## Les assurances solidaires en France

### Assurance affinitaire “Coup Dur” de Sogecap France

Sogecap, filiale Assurances du Groupe, propose à divers opérateurs (notamment des acteurs sur le marché automobile, immobilier, eau, énergie) un produit d'assurance affinitaire en marque blanche qu'ils peuvent associer à un bien lors d'une vente à crédit ou au comptant et qui permet de garantir aux clients/assurés une indemnisation mensuelle forfaitaire en cas de “coup dur” (perte d'emploi ou arrêt de travail).

Ce produit capitalise sur le savoir-faire de la ligne métier en matière de produit de maintien de revenu.

En France, ce produit a déjà séduit 2 promoteurs immobiliers reconnus ainsi qu'un grand acteur du courtage et offre un nouvel axe de développement des activités d'assurance en France et à l'international.

### Sogecap et ses propositions en matière de dépendance

Pour répondre aux attentes des clients face au problème de la dépendance, Société Générale propose désormais une nouvelle solution de sortie en rente de ses contrats d'assurance vie, la Rente avec Garantie Dépendance :

- Une rente triplée en cas de dépendance lourde pour, par exemple, financer en partie une aide à domicile ou l'hébergement dans une maison de retraite (minimum 750 EUR/mois) ;
- Un capital de 2000 EUR versé en cas de dépendance (partielle ou lourde) pour aménager le domicile ;
- Des services complets et innovants, accessibles dès l'adhésion, pour les clients s'ils deviennent dépendants et leurs “aidants”. Ces services s'enrichissent en cas de dépendance partielle et lourde ;

- Des services spécifiques de soutien à l'aidant sont accessibles dès l'adhésion si l'adhérent soutient une personne dépendante. Ses proches pourront de même en bénéficier si l'adhérent devient dépendant.
- Formation pratique de 2x3 heures par une infirmière au domicile de la personne dépendante ;
- Répit de l'aidant lorsque l'aidant doit s'absenter pendant quelques jours :
  - aide à la recherche d'un hébergement temporaire auprès d'un EHPAD,
  - prise en charge du transfert en ambulance ou en taxi du domicile vers l'établissement d'hébergement temporaire.

Pour bénéficier de cette rente une simple Déclaration d'État de Santé doit être signée.

### Sogecap et l'accompagnement de la problématique publique de la santé

Depuis 2012, Sogecap France commercialise via le réseau Société Générale une offre de complémentaire santé destinée aux professionnels TNS et à la Clientèle de particuliers.

Cette offre “solidaire et responsable” fait bénéficier la clientèle d'une large palette de garanties et de services :

- Avec un accompagnement fort en cas d'hospitalisation : des services d'assistance offerts quelle que soit la formule choisie (garde d'enfants et soutien scolaire, aide à domicile, livraison de médicaments, présence d'un proche, soutien psychologique etc.) et une exonération des cotisations en cas d'hospitalisation de l'assuré ;



- Medecindirect : un service exclusif de conseil médical disponible par téléphone et sur Internet 7j/7 pour une orientation, un acte de prévention ou une explication.

Un service rendu par des médecins généralistes et spécialistes, sans délai d'attente et sans prise de rendez-vous ;

- Des garanties renforcées en dentaire et en optique, avec un bonus pour récompenser la fidélité des clients : un remboursement de 50 € supplémentaire à partir de la 3<sup>e</sup> année sur les frais optiques et dentaires ;
- Sogecap avec d'autres compagnies d'assurance est entrée au capital de Carte Blanche Partenaires afin de permettre à ses clients d'accéder au plus grand réseau d'opticiens en France (10000 opticiens) et ainsi bénéficier de tarifs de lunettes négociés et d'une prise en charge immédiate de leurs frais d'optique (sans avance de frais dans la limite de leurs garanties). L'extension à d'autres services est actuellement à l'étude : réseaux d'hôpitaux, de dentistes, d'audio-prothésistes, etc.

### Sogecap et ses propositions en matière de retraite

Pour répondre aux préoccupations de ses clients, Société Générale innove avec une nouvelle démarche retraite. Cette approche innovante et rassurante, fondée sur l'estimation avec le client d'un budget personnalisé à la retraite se démarque des démarches retraite classiques simplement basées sur le taux de remplacement (différence entre le montant de la pension retraite et le dernier revenu) sans prendre en compte l'évolution des besoins liés à cette nouvelle étape de la vie.



## L'offre bancaire environnementale et les financements verts

### L'offre d'utilisation responsable des flottes automobiles

#### LES DIFFÉRENTES OFFRES ALDI

ALD International (ALDI) forte d'une flotte de plus d'un million de véhicules propose des solutions innovantes en matière d'utilisation responsable des véhicules.



#### ALD Automotive enrichit son offre ALD Newmobility, un label aux couleurs de la mobilité de demain

Leader en matière de solutions de mobilité, ALD Automotive, filiale de leasing automobile du Groupe, a toujours placé la mobilité durable au cœur de sa politique de développement. En 2012, ALD Automotive a lancé le programme ALD newmobility pour proposer dès aujourd'hui des solutions adaptées aux besoins de mobilité de demain. Dans le cadre de ce programme, en s'appuyant sur ses entités d'Europe Occidentale et d'Europe du Nord qui servent de "laboratoires de mobilité", ALD Automotive déploie des actions concrètes et innovantes, des solutions de locations multimodales pour répondre aux nouvelles attentes de mobilité de ses clients :

- ALD sharing, la solution d'autopartage en entreprise destinée à tous les salariés d'un ou plusieurs sites ;
- ALD switch, une solution de contrat flexible pour proposer la location d'une plus petite voiture associée à un forfait de location courte durée à la demande ;
- 7Wheel Lease et 6Wheel Lease, des offres multimodales alliant la location d'une voiture avec celle d'un scooter ;
- ALD Railease, un abonnement de train couplé à la location longue durée d'un véhicule ;
- ALD 2 wheels, une offre de location longue durée de deux-roues (scooters et motos) ;
- ALD companybike, une offre de vélo, à assistance électrique ou pas, associée à un véhicule en location longue durée.

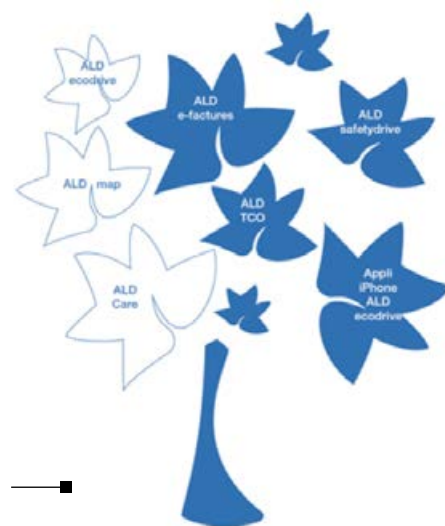


#### ALD Mobile

Pour compléter ces solutions, ALD Automotive franchit une nouvelle étape en termes de services avec ALD mobile, l'application

mobile dédiée aux conducteurs. Lancée dans près de 20 pays en 2013, ALD mobile est une application accessible depuis un smartphone, une tablette ou un ordinateur, permettant à tous les employés d'une entreprise (et non plus aux seuls conducteurs) d'identifier les points de services les plus faciles d'accès. Avec ALD mobile, les conducteurs bénéficient d'une application personnalisable dont les multiples fonctionnalités leur permettent d'obtenir toutes les informations utiles à l'usage de leur véhicule et d'accéder aux services souscrits par leur entreprise dans le cadre du contrat de location longue durée. ALD mobile leur permet également de contacter directement le service Relations Conducteurs d'ALD Automotive.

Disponible pour iPhone, Android et en version web, cette nouvelle application sera progressivement déployée dans l'ensemble des 37 pays couverts par ALD Automotive.



#### ALD Automotive poursuit le développement de l'offre ALD Bluefleet

En tant qu'acteur international de la mobilité individuelle, ALD Automotive promeut une démarche responsable et professionnelle pour réduire au quotidien les émissions de CO<sub>2</sub> et la consommation de carburant de ses flottes.

ALD bluefleet propose un panel d'actions internationales associées à des propositions locales pragmatiques et efficaces adaptées à chaque pays :

- Analyse des émissions de la flotte afin d'évaluer précisément son empreinte carbone et associer les meilleurs leviers permettant la réduction de ces émissions ;
- Programme de compensation des émissions de CO<sub>2</sub> disponible sur les 5 continents ;
- Sensibilisation et formation à l'éco-conduite dans la plupart de nos implantations (application ALD ecodrive) ;

et pour certains marchés nationaux :

- Courses à l'économie de carburant, démontrant l'impact du style de conduite sur la consommation ;
- Index environnemental présentant le bilan écologique des véhicules du marché en fonction de l'ensemble de leurs émissions CO<sub>2</sub>, Hydrocarbures, NOx, SO<sub>2</sub> et particules ;

- Installation de filtres à particules sur des véhicules déjà en circulation ;
- Formations spécifiques à la conduite de tous types de véhicules hybrides et électriques ;
- Tests terrain de différents véhicules électriques.

Par ailleurs, ALD Automotive continue de déployer des solutions innovantes d'auto-partage avec ALD sharing...

- Lancée fin 2010 en test au sein de Société Générale, à la Défense, la solution d'auto-partage ALD sharing, en partenariat avec Carbox, est disponible pour tous les clients souhaitant mettre à la disposition de leurs collaborateurs un pool de véhicules pour répondre à leurs besoins de mobilité professionnels et personnels, en intégrant une flotte de véhicules sobre en carburant.

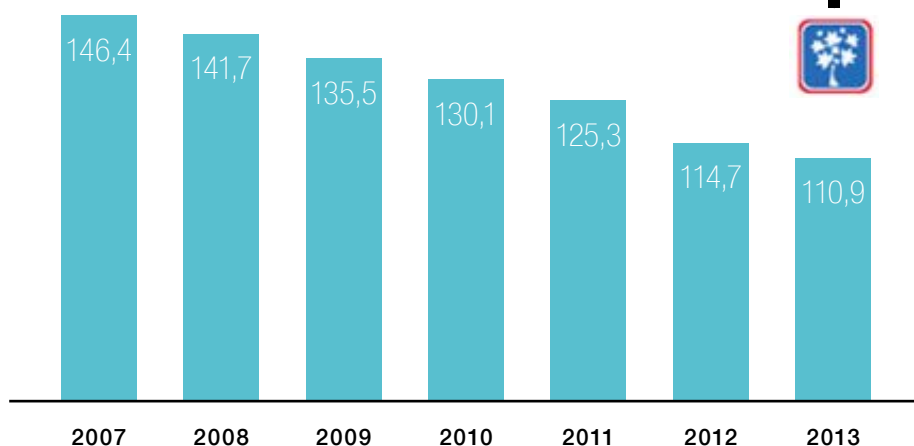
Avec la solution ALD sharing, l'entreprise dispose d'un reporting précis sur l'utilisation des véhicules, leur consommation de carburant, leurs émissions de CO<sub>2</sub> et le coût de leur entretien.

Cette offre est désormais déployée en Europe, notamment en Espagne, au Portugal, en Belgique, en Suisse et au Luxembourg.

- ALD care est une formule de bio-nettoyage des véhicules utilisant des produits totalement biodégradables et ne nécessitant que 5 litres d'eau par voiture. ALD care associe l'enjeu écologique et l'enjeu social en employant une main-d'œuvre en réinsertion. Initialement disponible en France et en Belgique, ALD care est aujourd'hui systématiquement associée à l'offre ALD sharing.
- Un guide à l'éco-conduite en France a également été publié afin de conseiller les conducteurs sur un style de conduite moins impactant pour l'environnement (baisse de la consommation de 25 % en moyenne).



### Évolution des émissions moyennes de CO<sub>2</sub>



Source : ALD Automotive - Sur la base de 42000 véhicules livrés par an.

### LES INCITATIONS EXTERNES ET INTERNES DE ALD AUTOMOTIVE

ALD Automotive poursuit les actions entreprises les années précédentes, comme l'organisation du MPG Marathon en Angleterre et de ALD Fuel Race en Suède. Ces courses à l'économie de carburant démontrent l'impact du style de conduite sur la consommation.

ALD Automotive Luxembourg compense le CO<sub>2</sub> émis par sa flotte auprès de l'association MyClimate Luxembourg. Le client détermine, à la signature ou au cours de son contrat, jusqu'à quel seuil d'émissions de CO<sub>2</sub> il veut compenser. Il peut le faire sur base des émissions théoriques ou réelles. Pour toute contribution client ou conducteur, ALD Automotive abonde de 50 %.

En 2013, ALD Automotive UK a mis en place l'incentive Ecoreward visant à réduire la consommation de carburant des véhicules et à promouvoir le renouvellement de ces véhicules par des modèles à faible émission de CO<sub>2</sub>, avec des offres tarifaires incitatives.

En 2013, ALD Automotive Netherlands UK a lancé l'offre ALD Mobility Budget, qui s'appuie sur la carte Mobility, et qui permet aux conducteurs ou employés de nos clients Entreprises de gérer et choisir leur mobilité optimisant ainsi leurs déplacements et trajets.

En Belgique et aux Pays Bas, ALD Automotive et Mobispot s'associent pour proposer une solution originale au problème croissant de mobilité qui consiste à mettre à la disposition des travailleurs nomades, des espaces de travail et qui apporte tous les bénéfices du télétravail. Depuis son lancement en mars 2013, plus de 140 utilisateurs ont souscrit à l'offre Mobispot d'ALD Automotive Belgique, séduisant au passage une clientèle nouvelle.

### ALD AUTOMOTIVE PIONNIER DANS LA MOBILITÉ ÉLECTRIQUE (OU HYBRIDE)

ALD Automotive est reconnu comme pionnier dans la mobilité électrique, avec une flotte à la route de plusieurs milliers de véhicules électriques et plusieurs milliers de véhicules hybrides.

À fin 2013, ALD Automotive gère un parc de près de 4000 véhicules électriques, un des plus importants au monde. En y ajoutant les véhicules hybrides, la flotte de véhicules de nouvelles technologies gérée par ALD Automotive se monte à plus de 12600 véhicules nouvelle technologie, soit +70 % sur une année (une multiplication par 2 en un an et par 10 en 3 ans).

Partout dans le monde, à l'aide de showroom et partenariat, elle en promeut l'utilisation.

### Sogécap met en place des solutions vertes d'assurance :

- Avec les "Plus" de l'offre assurance auto de Sogessur, les petits rouleurs (effectuant moins de 6000 km/an) et propriétaires de véhicules propres (rejetant moins de 120 g de CO<sub>2</sub>/km) bénéficient d'avantages tarifaires.
- Une nouvelle gamme d'Assurance Habitation à destination des particuliers propose une plus grande modularité, des garanties personnalisables, des services d'assistance renforcés et quatre packs optionnels, pour répondre à des univers de besoins spécifiques, notamment le Pack Environnement qui permet de couvrir les installations productrices d'énergies "vertes", panneaux solaires ou pompes à chaleur par exemple.

## Les produits et prêts verts en France

Le groupe Société Générale promeut dans ses réseaux bancaires français des facilités de paiement pour les particuliers privilégiant des investissements écologiques.

### Livret développement durable (LDD)

Le LDD a vu son plafond porté de 6000 EUR à 12000 EUR depuis octobre 2012.

Le taux d'intérêt depuis août 2013 est de 1,25 % nets par an. L'épargne placée sur le LDD est pour partie utilisée par la CDC pour des financements accordés à des PME et pour des projets à vocation "développement durable" tels que l'isolation énergétique et la protection de l'environnement.

### ECO-PTZ et autres prêts générant des économies d'énergie

En France, suite à l'adoption dans la loi de finances 2009 de l'Eco-prêt à taux zéro (Eco-PTZ), Société Générale distribue ce prêt qui peut s'élever à 30000 EUR sur une durée maximum de 10 ans et permet aux particuliers de financer des travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique de leur logement (résidence principale ou résidence locative de l'emprunteur). En 2013, 1 391 éco-prêts à taux zéro ont été accordés pour un montant équivalent à 24,50 M EUR, soit depuis l'origine 12 987 prêts pour un montant global de 221,83 M EUR.

En cumul,

12 987

ÉCO-PRÊTS À TAUX ZÉRO

ont été accordés pour un montant équivalent à

221,83 M EUR

Par ailleurs, Société Générale propose deux types de prêts en fonction du montant des travaux financés :

- Prêt Expresso Développement Durable ;
- Prêt Développement Durable.

Ils servent au financement des équipements et des travaux générant des économies d'énergie dans des logements dont la construction est achevée depuis plus de 2 ans.

Les bénéficiaires pour les clients sont :

- un taux avantageux (décoté par rapport au taux standard des prêts immobiliers), déterminé à la souscription et qui reste valable pendant toute la durée du prêt ;
- l'intégralité des travaux financés en Prêt Développement Durable sont éligibles au Crédit d'Impôt Développement Durable.

En 2013, 997 prêts développement durable ont été accordés pour un montant de 12,64 M EUR, soit depuis 2007, 11 387 prêts accordés pour un montant global de 141,47 M EUR.

En 2013,

997

PRÊTS DÉVELOPPEMENT DURABLE

ont été accordés pour un montant de

12,64 M EUR



De son côté, KB en République Tchèque propose EKO. Ce prêt subventionné par le

ministère de l'Environnement rentre dans le cadre du nouveau programme "New Green Savings". Destiné à améliorer l'environnement à travers la réduction des émissions de gaz à effet de serre, ce programme s'adresse actuellement aux particuliers et aux entreprises souhaitant investir dans l'économie d'énergie : construction d'une maison à faible intensité énergétique ou réduction de la consommation d'une habitation, remplacement des appareils de chauffage néfastes à l'environnement ou installation de systèmes solaires thermiques. Les prêts EKO de KB sont sans frais et offrent des taux d'intérêt avantageux.



### Partenariat avec Chèques Travaux : inciter les clients à investir dans la rénovation énergétique de leur habitat

En 2012, une Direction Régionale de Société Générale en France a été choisie pour tester un dispositif avec l'entreprise Chèques Travaux. Grâce aux chèques travaux, les travaux d'économie d'énergie (isolation, chaudière...) peuvent, en partie, être pris en charge, pour un montant qui peut être calculé sur [chequestravaux.com](http://chequestravaux.com). Les clients Société Générale seront exonérés des frais de dossier (30 EUR). En 2013, le partenariat avec l'entreprise Chèques Travaux a été étendu à toute la France.

Ces "Chèques Travaux" sont une "subvention" correspondant aux CEE (Certificats d'Économie d'Énergie) générés par les travaux réalisés. Société Générale est la première banque à proposer ce dispositif à ses clients particuliers.

### Crédits destinés à l'achat de véhicules électriques ou hybrides

Depuis septembre 2012, un barème préférentiel "Voitures propres" est réservé aux clients souhaitant financer par un crédit Expresso l'achat de véhicules électriques ou hybrides, neufs ou d'occasion.

En 2013, 1 340 crédits Expresso ont été ainsi accordés pour un montant de 18,35 M EUR, soit depuis la mise en place de ce barème spécifique, un total de 1 623 crédits Expresso "Véhicules Propres" pour un montant global de 22,67 M EUR.

En parallèle, les clients peuvent bénéficier d'une réduction de 5 % sur la cotisation d'assurance automobile (pour les véhicules qui émettent moins de 120 g de CO<sub>2</sub>/km) pendant toute la durée de leur contrat, quelle que soit la formule choisie.



### La carte affaires environnement, avec l'ONF

Dans le cadre de son offre Carte affaires Environnement dédiée à la clientèle entreprises, la banque verse 5 centimes d'euros pour chaque paiement effectué par carte.

Deux nouveaux projets de reforestation, programmés fin 2013 et début 2014, dans le Nord en forêt domaniale de Raisme-Saint-Amand-Wallers et dans l'Aude en forêt domaniale de Fourtou, vont être financés grâce aux versements effectués en 2013.

Après un premier partenariat réussi, Société Générale et l'Office National des Forêts poursuivent leur partenariat lancé en 2010 en renouvelant fin 2013 jusqu'à 2016, la convention de mécénat qui les unit autour de projets de reboisements forestiers et d'accessibilité.

La reconduction de la convention de mécénat avec l'ONF pour une période de 3 ans est l'occasion de poursuivre les actions de la banque en finançant en 2014 l'aménagement d'un parcours de pêche pour les personnes à mobilité réduite ainsi que l'installation d'un sentier accessible aux personnes malvoyantes dans le secteur touristique du lac de Calvet, dans les Pyrénées Orientales.

Depuis juin 2010, Société Générale a signé plus de 6800\* contrats "Environnement" avec ses entreprises clientes représentant ainsi plus de 26000\* cartes affaires Environnement générant ainsi un montant de versement de 143584\* Eur (\* Bilan sur 3 ans, chiffres à fin septembre).

Les versements effectués à l'ONF entre le novembre 2012 et septembre 2013 s'élèvent à

**63 584 EUR**

Montant des financements verts

**627 M EUR**

EN FAVEUR D'ENTREPRISES

**247 M EUR**

EN FAVEUR DES PARTICULIERS

## Les financements et services verts



**En 2013, au niveau du Groupe, dans les activités de financements en faveur d'entreprises du secteur privé (et/ou public), le montant des financements verts s'élève à près de 627 M EUR.**

**S'agissant du montant des financements verts en faveur des particuliers, il s'élève à près de 247 M EUR (101 M EUR pour l'achat de véhicules verts au Brésil, Banco Cacique, 18,35 M EUR pour l'achat de véhicules propres en France et 6 M EUR en Allemagne, 24,5 M EUR d'Eco PTZ et 97 M EUR pour le financement de projets d'amélioration énergétique chez Franfinance).**

Par financements verts, Société Générale entend le financement de parcs éoliens, d'installations de production d'électricité à partir de panneaux photovoltaïques, d'installations de production d'énergie hydraulique, production d'énergie à partir d'autres énergies renouvelables, projets de valorisation des déchets, projets de réduction des émissions polluantes, projets de transports en commun, véhicules fonctionnant au GNV (gaz naturel pour véhicules), aux gaz recyclés et véhicules hybrides ou électriques, d'usines de production de carburants alternatifs, etc.

### Quelques exemples de financements verts à l'international :

- En Serbie et en Macédoine (ARYM), les filiales de Société Générale ont été récompensées :  
Fin 2012, la BERD (Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement) a distingué Ohridska Banka en Macédoine (ARYM) et Société Générale Srbija en Serbie, en tant que partenaires locaux, pour leur rôle majeur dans l'accompagnement de ces projets. Afin de promouvoir les économies énergétiques, la BERD finance et récompense les entreprises mettant en place des projets de réduction des coûts énergétiques. Cette collaboration a continué dans les deux pays en 2013 ;
- En Bulgarie, SGEB a financé comme lead arranger une unité de production de biogaz (production combinée d'électricité et de chaleur) pour l'équivalent de 3,2 M EUR. Ce projet est situé dans le Nord-Est du pays ;
- Au Sénégal, SGBS a financé avec le concours de l'AFD un projet de 3,4 M EUR à moyen terme, incluant une

ligne verte. Via un procédé industriel, le CO<sub>2</sub> brut émis est récupéré pour le purifier et le liquéfier. Le gaz obtenu est ainsi recyclé et rendu apte à une nouvelle utilisation industrielle (agro-alimentaire notamment) ;

- En Moldavie, Signature d'un accord MoREFF avec la BERD : la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement a offert un nouveau prêt de 2 M EUR à MBSG dans le cadre du dispositif de financement de l'efficacité énergétique résidentielle en Moldavie ("Moldovan Residential Energy Efficiency Financing Facility" - MoREFF). Le financement de la BERD se fera sous forme de prêts aux ménages, associations de résidents, copropriétés et coopératives, ainsi qu'aux sociétés de gestion de logements et aux sociétés de services et d'épargne énergétiques, afin de les aider à réaliser des travaux d'amélioration énergétique dans les logements.
- En République tchèque et en Slovaquie, SGEF est un acteur dans le financement des transports publics par bus. Fort d'une longue expérience dans ce secteur, SGEF se positionne parmi les leaders sur ce segment et entretient des relations à long terme avec tous les fournisseurs clés du transport en commun par bus des républiques tchèque et slovaque, notamment des compagnies privées clés ;
- Au Brésil, Banco Cacique, filiale de crédit à la consommation au Brésil, via ses prêts automobiles aux particuliers (plus de 25 000 contrats en 2013), accompagne le financement des ventes de véhicules dotés du système "Flex-fuel", spécificité du marché automobile brésilien. Les moteurs Flex-Fuel peuvent fonctionner à la fois avec de l'essence, du bioéthanol ou un mélange des deux. Ce système "Flex-fuel" équipe près de 88,5 % des nouveaux véhicules mis en circulation au Brésil. Son développement a pour objectif de réduire la dépendance au marché pétrolier et de développer l'utilisation de carburant alternatif, moins onéreux et moins polluant ;
- En Ontario, Société Générale a financé un projet de ferme éolienne "Grand Renewable Wind" d'une capacité de 150 MW qui permettra de produire l'équivalent des besoins en électricité de 50 000 foyers de la région.







## Biodiversité

Société Générale s'est dotée depuis 2012 d'une politique sur la biodiversité, applicable à l'ensemble des opérations bancaires et financières du Groupe via des procédures de revue notamment E&S des transactions dédiées et des clients. En approuvant la dernière version des Principes de l'Equateur (EPIII) en juin 2013, la banque confirme la prise en compte des impacts potentiels des projets financés sur la biodiversité.

Cette politique inclut la conservation de la biodiversité, le maintien des services éco-systémiques et la gestion durable des ressources naturelles vivantes. Les principaux risques auxquels une attention particulière est apportée sont :

- La perte d'habitat par destruction, conversion, dégradation ou fragmentation ;

- L'introduction d'espèces exotiques invasives ;
- L'érosion génétique ;
- L'utilisation non durable des écosystèmes et la surexploitation de la biodiversité ; L'accumulation de nutriments et de pesticides liée aux pratiques agricoles ;
- Les changements hydrologiques ;
- Tous les types de pollutions des écosystèmes (y compris les impacts du changement climatique) ;

Les questions spécifiques posées par la mise en œuvre de cette politique ont notamment conduit Société Générale à rejoindre l'initiative Cross-Sector Biodiversity Initiative (CSBI). Le CSBI vise à créer un forum de discussion et d'échange de bonnes pratiques de conservation de la biodiversité et des services rendus par les écosystèmes.

La banque s'engage à intégrer l'évaluation des impacts potentiels sur la biodiversité aux activités de ses grands clients dans ses processus décisionnels et à ne travailler qu'avec les entreprises qui répondent ou visent à répondre à ses propres normes.

Plusieurs initiatives internationales ont été identifiées dont l'objectif est la conservation de la biodiversité et le maintien des services écosystémiques comme le Business and Biodiversity Offset Programme (BBOP) ou les recommandations du rapport "The Economics of Ecosystems and Biodiversity". Les clients de Société Générale sont encouragés à les rejoindre et à prendre des engagements vis-à-vis de ces principes.



En parallèle, la revue E&S des financements dédiés inclut une vérification de la sensibilité écologique de la zone d'implantation du projet par l'outil Integrated Biodiversity Assessment Tool (IBAT). Cette base de données internationale intègre de multiples sources d'informations permettant l'identification de zones sensibles sur le plan de la biodiversité avec pour objectif une perte nette nulle (ou un gain) de cette biodiversité.

En France, Société Générale a renouvelé son partenariat avec l'ONF (Office National des Forêts) jusqu'en 2016. Cet engagement lui permet de soutenir d'une part, le financement de nouveaux projets ciblés au travers de son offre cartes affaires "Environnement" ; d'autre part, l'accessibilité des personnes handicapées aux milieux naturels. (voir chapitre sur les cartes affaires environnement avec l'ONF)

Au sein de ses filiales à l'étranger, des initiatives de sensibilisation à la conservation de la biodiversité et au maintien des éco-systèmes se multiplient.

- C'est notamment le cas de SBBCI (Côte d'Ivoire), de SGB (Bénin), de BFV-SG (Madagascar) et SGEB (Bulgarie) qui participent à des opérations de reforestation.

- A Madagascar, le personnel de BFV-SG s'engage chaque année depuis 15 ans dans des actions de reboisement afin de protéger son environnement. Cette année ils ont planté 6000 pieds de jeunes plantes dans la commune d'Ambohijanaka.



- SGEB, conjointement avec WWF, sponsorise le boisement de 120 hectares de parcs naturels. Il s'agit du plus grand programme à long terme de régénération d'habitats naturels en Bulgarie.
- SGSB agit avec ses clients en faveur de la reforestation via sa fondation Splitska Banka Leaf.



- Dans le cadre du programme "10 millions d'âmes, 10 millions d'arbres" mis en œuvre par le gouvernement du Bénin, tout le personnel de la SGB s'est rendu dans la forêt classée de Pahou afin de participer à une opération de reforestation. Cette forêt présente une grande biodiversité et est indispensable à l'écosystème régional. Au total, 841 plants d'acacia culiformis ont été plantés sur une superficie de près d'un hectare.



## Inclusion financière

### Pour les personnes présentant un risque de santé aggravé

Société Générale développe des produits et des services s'adaptant aux besoins de chacun.



En France, dans le cadre de la convention AERAS

(s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé) signée en 2007 et révisée en 2011 entre les professionnels de la banque et de l'assurance, pour faciliter l'accès à l'assurance et au crédit des personnes présentant un risque aggravé de santé, Société Générale et Crédit du Nord facilitent l'accès au crédit (immobilier et consommation) et prévoient un mécanisme de mutualisation partielle des surprimes d'assurance pour les plus modestes.

### Quelques initiatives permettant à tous d'être bancarisés

En France, dans le cadre des engagements pris par la profession bancaire en 2005 pour rendre "la banque plus facile pour tous", Société Générale et Crédit du Nord proposent des gammes de moyens de paiements alternatifs (GPA).

- L'offre du Crédit du Nord comprend l'utilisation d'un compte bancaire, une carte Visa Electron, un nombre illimité de TIP et prélèvements, deux virements permanents par mois, quatre virements occasionnels par an, six alertes sur le compte par mois et un tarif privilégié en cas d'incident de paiement.
- L'offre groupée GENERIS de Société Générale comprend une carte de paiement à débit immédiat et autorisation systématique; la délivrance de 3 chèques de banque en euros par mois, un nombre déterminé de virements permanents et unitaires; un nombre illimité de prélèvements et TIP; une alerte SMS, dès lors que le solde du compte franchit à la baisse le seuil de 100 EUR; des conditions tarifaires particulières pour les frais d'incidents de fonctionnement du compte. À fin 2013, 23 700 clients Société Générale sont détenteurs de l'offre GENERIS.

Société Générale permet aussi le traitement individualisé pour les clients supportant des frais d'incidents de paiement importants et ayant subi une forte dégradation de leurs revenus à la suite d'un accident de la vie; cette procédure peut aboutir à une remise totale ou partielle des frais dus par le client. (Voir chapitre sur l'Attention portée au surendettement).

Les Réseaux internationaux s'efforcent de développer une compétence tournée vers les petites et micro-entreprises constituant souvent une réalité importante des pays où ils opèrent; ces entreprises sont souvent peu incluses jusqu'à présent dans la sphère des services bancaires.



Ande fathie sen adjoo



2 questions à Déthié NDIAYE, Responsable de l'agence Manko à Pikine, au Sénégal

**Manko fête son 1<sup>er</sup> anniversaire. Quel bilan faites-vous de cette 1<sup>re</sup> année? Comment avez-vous été reçu par la population de Dakar?**

Le bilan est très positif, la population de Pikine s'est véritablement appropriée Manko: en effet, rien que le nom - qui signifie "l'unité" en wolof - a créé une proximité avec la population. Notre approche client, où l'agent de crédit va à la rencontre des clients en scooter pour visiter leur activité et leur domicile, fait de Manko un établissement très proche de ses clients qui voudraient tous une agence Manko dans leur quartier...

**Quelles ont été les plus grosses difficultés que vous avez rencontrées lors de cette aventure? Vos plus belles réussites? Des belles surprises?**

La plus grosse difficulté concerne les problèmes techniques ainsi que des problèmes de commissionnement de nos partenaires commerçants. Heureusement, des décisions viennent d'être prises pour y remédier!

Ma plus belle réussite, c'est de constater chaque jour que les clients sont heureux de pouvoir bénéficier, pour la première fois, d'un crédit à un taux aussi bas! Nous avons annoncé - et affiché - cette promesse et nous l'avons tenue... C'est une fierté car unanimement, les clients disent que Manko est très économique.

La vraie surprise, c'est l'équipe! Nous avons recruté pratiquement uniquement des jeunes diplômés, donc sans expérience et qui pour la plupart, viennent des quartiers populaires de Dakar... et nous avons réussi à les former rapidement. Il y a chez Manko une cohésion, une entraide, une vraie envie de réussir et je sais que chacun donne le meilleur de lui-même pour garantir la réussite de Manko.



En Afrique, trois initiatives ont été lancées avec succès en 2013 :

- Au Sénégal, Société Générale propose l'offre Manko depuis début 2013, un nouveau concept bancaire totalement accessible par téléphone mobile, en partenariat avec SGBS. Manko, filiale à 100 % de Société Générale, distribue une offre unique de produits et services bancaires adaptés aux populations disposant de revenus modestes et réguliers mais n'ayant pas ou peu d'accès au système traditionnel. Manko s'appuie sur la technologie Yoban'tel développée par SGBS en 2011. Une première agence Manko est venue compléter le dispositif, et présente des résultats encourageants. Des cours gratuits d'éducation financière ont été mis en place pour aider les clients en difficulté. Au-delà de l'expérimentation de ce nouveau modèle, Manko a vocation à être déployé au Sénégal puis dans d'autres pays du continent africain ;
- Au Cameroun, afin de favoriser l'accès aux services bancaires à des populations résidant dans des zones où la présence

d'une agence classique est difficile en raison de la faible densité de la population, SGC a développé en 2013 un concept d'agence mobile qui sillonne les routes à la rencontre de ses clients.



Cette agence mobile, un véhicule entièrement relooké, équipé des dernières technologies de l'information et des communications, dispose des outils qui permettent au conseiller clientèle de réaliser toutes les opérations bancaires et de fournir les mêmes services qu'une agence classique.



- Au Tchad, SGT a développé une solution push SMS vocal, qui permet d'informer et alerter tous ses clients, notamment les populations analphabètes (78 % de la population tchadienne) grâce à l'envoi de messages SMS vocaux en lieu et place des messages écrits. Ce projet innovant, issu d'ateliers créatifs au sein de la banque, permet une totale accessibilité aussi bien pour les illettrés que pour les malvoyants et non-voyants.



## Investissement Socialement Responsable (ISR)

### Recherche ESG/ISR

Société Générale offre à ses clients une recherche dédiée sur les aspects Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance d'entreprise.

L'équipe ISR, composée de trois analystes basés à Paris et Londres, est pleinement intégrée à la recherche financière de SG CIB. Ces analystes travaillent en étroite collaboration avec les équipes de recherche (actions, crédits, stratégie, économie, allocation d'actifs...), et en étroite collaboration avec les analystes en charge du secteur "Utilities"/renouvelables. En 2013, dans la catégorie "SRI Research", le classement "Thomson Extel" plaçait l'expertise de la banque à la 3<sup>e</sup> place. L'objectif premier est d'aider les investisseurs et les gestionnaires d'actifs à mieux intégrer dans leurs décisions d'investissement les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance d'entreprise (dits ESG). Ces facteurs jouent un rôle grandissant dans le succès des entreprises, à la fois sur les opportunités de croissance (impacts des réglementations, avancées technologiques, nouveaux marchés) et sur les niveaux d'exposition aux risques moyen et long terme, compte tenu du comportement de l'entreprise par rapport à ses nombreuses parties prenantes. En termes de méthode de recherche, l'équipe ISR a une triple vocation : explorer et développer ses propres objets et outils de recherche ; coproduire des notes de recherche thématiques, sectorielles, valeurs et de plus long terme avec les équipes de recherche ; accompagner les clients de la banque d'investissement de manière spécifique dans leurs projets de recherche et d'investissement.

La recherche ISR se distingue par son approche aussi bien qualitative que quantitative des thématiques ESG, avec une attention toute particulière sur les concepts de matérialité (impacts financier et boursier) et d'intégration (combinaison de facteurs financiers et ESG ou encore économiques lors de la décision d'investissement). Sur ces notions, une étape nouvelle a été franchie depuis 2012 avec la publication de la note de recherche "SRI: Beyond Integration – Introducing

Quantitative ESG ratings". Cette étude vise à combiner nos appréciations ESG avec les recommandations financières de nos analystes dans le but de proposer une vision intégrée et pragmatique sur l'ensemble de l'univers boursier couvert par la banque d'investissement.

Ainsi, l'équipe ISR a rédigé et piloté de grandes études multisectorielles (par ex. "SRI: Beyond Integration - Quantitative ESG ratings & sector analysis" - février 2013 ; "Restructuring in Europe" - avril 2013 ; "TMT: Technology, Media, Telecoms – Freedom of expression and Privacy – Building trust" - avril 2013 ; "CEO Value – A long-term winning combination of financial and corporate governance standards" - juin 2013 ; "Food safety – Sorting the wheat from the chaff" - Septembre 2013 ; "SRI: Beyond Integration - Positive ESG ratings linked to material stocks outperformance" - Octobre 2013 ; "Mining and Water risks: Clear or muddy water ahead?" - Octobre 2013 ; "Pharmaceutical manufacturing safety – An ounce of prevention is worth a pound" - novembre 2013 ; "Pharmaceutical marketing – Trial and error" - novembre 2013) qui ont été envoyées et présentées à de très nombreux investisseurs internationaux.

L'équipe a aussi mené des études innovantes sur les restructurations, la sécurité alimentaire ou encore la gouvernance d'entreprise.

De plus, SG CIB propose dans le cadre de ses activités de "Corporate Access" de nombreuses conférences et roadshows à Paris, Londres, Bruxelles, Amsterdam, Genève, Zurich, Francfort, Milan et New-York, réunissant investisseurs et sociétés cotées sur les thématiques du développement durable et de la responsabilité sociale.

En 2013, l'équipe ISR a également organisé de nombreux "roadshows ISR" avec notamment, en point d'orgue, la "Premium Review", les 4 et 5 décembre 2013, où 19 sociétés (Alcatel-Lucent, Arcelor Mittal, Alstom, BAE Systems, Casino, Crédit Agricole, Dassault Systèmes, EADS, Fresenius Medical Care, Iliad, Lagardère, Legrand, Nestlé Oil, Richemont, Suez Environnement, SGS, Thalès, Total, Vallourec) ont présenté leurs aspects "Développement Durable" devant de nombreux investisseurs institutionnels. Enfin, la recherche ISR sert d'appui à plusieurs indices et paniers de valeurs cotés en bourse, donnant lieu à l'émission de produits financiers sur les thématiques ESG, énergies renouvelables, CO<sub>2</sub> et développement durable (liste des produits et méthodologie disponible sur [www.sgbourse.fr](http://www.sgbourse.fr)).





## Obligations vertes pour les investisseurs institutionnels

En novembre 2013, EDF SA a lancé une émission d'obligations vertes de 1 400 M EUR à échéance avril 2021, avec Société Générale agissant en tant que joint-bookrunner. EDF s'est engagée à ce que le produit de cette émission finance uniquement les nouveaux projets en énergie renouvelable (éolien off-shore et on-shore, photovoltaïque, biogaz, énergie marine, etc.) de sa filiale EDF Énergies Nouvelles (détenue à 100 % par EDF), selon des critères d'éligibilité validés par Vigéo, l'agence française de notation extra-financière. L'éligibilité des projets et l'allocation des fonds seront vérifiés chaque année par Deloitte & Associés. EDF est une des premières entreprises à émettre ce type d'obligation. L'émission, deux fois sursouscrite, a été placée majoritairement auprès d'investisseurs socialement responsables.

Fin 2013, les encours ISR Société Générale cumulés sur ses

**3 FONDS**

étaient de

**469 M EUR**

En 2012, Société Générale avait déjà participé en tant que teneur de livre et chef de file pour le placement auprès d'investisseurs à l'émission de la première obligation ISR du secteur privé d'Air Liquide.

## Offre de produits ISR pour les investisseurs particuliers

FONDS ISR



Société Générale s'attache à répondre à la demande des investisseurs clients du réseau pour des produits socialement responsables (ISR) en proposant plusieurs types de placements (actions, obligations et produits monétaires) via notamment 3 fonds d'investissement regroupant les entreprises les plus avancées selon les trois critères ESG. Fin 2013, les encours ISR Société Générale cumulés sur ces 3 fonds étaient de 469 M EUR.

(1) Pour Société Générale: SG Obligations ISR, SG Diversifié ISR, Arcancia monétaire, Amundi label actions solidaires; pour Crédit du Nord: Amundi Label Equilibre Solidaire, Amundi Label Obligataire et Solidaire, Arcancia Ethique & Solidaire.

#### ASSURANCE-VIE ISR

Pour répondre aux épargnants soucieux de diversifier et d'investir de manière socialement responsable, Sogécap et Oradéa Vie proposent dans leurs contrats d'assurance-vie de type placement des supports ISR monétaires, obligataires ou en actions selon la durée du placement et le niveau de risques souhaités par le client.

En 2013, le total des encours ISR sur les contrats Sogécap et Oradéa Vie atteignaient 23,2 M EUR.

#### CERTIFICAT ISR

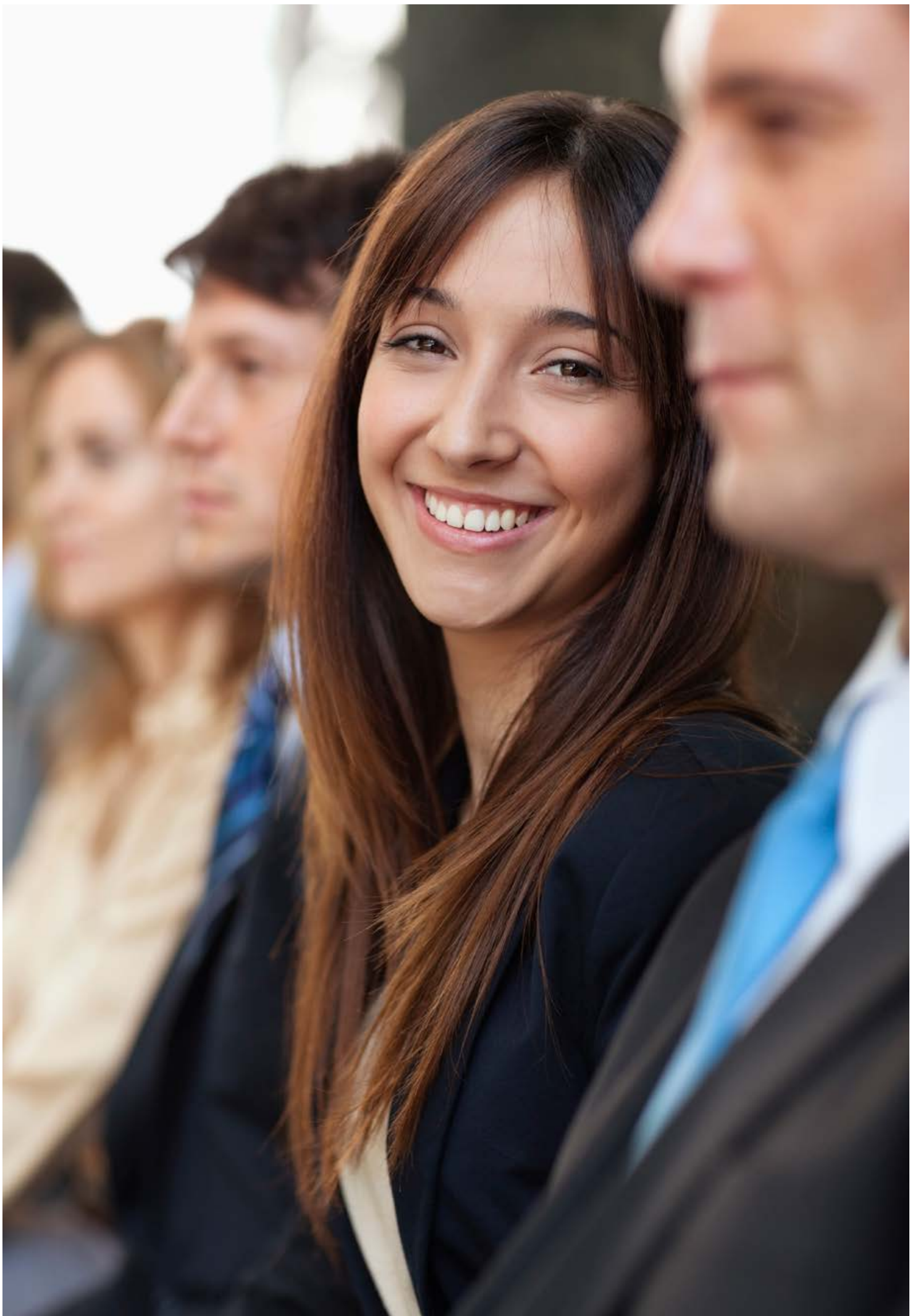
En 2013, à l'occasion de la semaine de l'Investissement Socialement Responsable, Société Générale a lancé en partenariat avec NYSE Euronext le premier Certificat 100 % sur l'indice Euronext Vigeo France 20.

#### L'ÉPARGNE SALARIALE LABELLISÉE ISR DES EMPLOYÉS SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Dans le cadre de l'épargne salariale, Société Générale propose à ses salariés d'investir dans différents fonds communs de placement d'entreprises (FCPE) ISR labellisés par le CIES (Comité Intersyndical de l'Épargne Salariale)<sup>(1)</sup>.

Au 31 décembre 2013, l'ensemble des fonds ISR dans les plans d'épargne (les différents Plans d'Épargne Entreprise, Plans d'Épargne Groupe et Plans d'épargne Retraite Collectifs) investis en ISR représentaient un encours de 364 M EUR (contre 304 M EUR fin 2012) dont 3,3 M EUR pour Crédit du Nord pour une moyenne d'environ 23 500 porteurs de parts (dont environ 1 300 pour Crédit du Nord).







# EMPLOYEUR RESPONSABLE

La banque s'engage à traiter ses collaborateurs  
avec respect et équité et à développer  
leur valeur et leurs compétences





## Être la banque choisie et reconnue pour la qualité et l'engagement de ses équipes

### Cette ambition place d'emblée le thème de l'engagement des collaborateurs au cœur de la stratégie RH.

Pour Société Générale, cet objectif se traduit par une volonté de développer au sein de ses équipes un haut degré de professionnalisme, une compréhension fine du risque et la fierté de travailler ensemble vers un objectif commun : répondre aux nouveaux besoins des clients de façon

pertinente et innovante. C'est pourquoi le Groupe met tout en œuvre pour faire vivre une culture d'entrepreneurs innovants, capables de s'adapter à un environnement changeant et de relever des défis en équipe.

En retour, le Groupe appuie cette ambition sur une démarche d'employeur responsable. Il considère ses collaborateurs avec respect et équité, dans leur diversité et fait grandir chaque collaborateur dans l'entreprise, en développant sa valeur et ses compétences.

#### EFFECTIFS



148 324 dans 76 PAYS

COLLABORATEURS DANS LE MONDE  
60,6 % DES EFFECTIFS HORS FRANCE MÉTROPOLITAINE

#### DÉVELOPPEMENT

74 % DE SALARIÉS ONT SUIVI AU MOINS UNE FORMATION AU COURS DE 2013

3 273 654

HEURES DE FORMATION DISPENSÉES DANS L'ANNÉE

+ 3 000 de

MANAGERS ET TALENTS STRATÉGIQUES ont suivi les programmes de la Corporate University depuis sa création

#### DIVERSITÉ

121 NATIONALITÉS REPRÉSENTÉES

37,9 MOYENNE D'ÂGE GROUPE

60% DE FEMMES

2 321 SALARIÉS EN SITUATION DE HANDICAP DANS LE MONDE, DONT 1 098 EN FRANCE

#### RECRUTEMENT

13 256 CDI

RECRUTÉS DANS LE MONDE EN 2013, DONT 3 140 EN FRANCE (filiales comprises)

Près de 40 000 COLLABORATEURS ET ANCIENS COLLABORATEURS

ONT PARTICIPÉ AU PLAN MONDIAL D'ACTIONNARIAT SALARIÉ EN 2013 (1/2 bénéficiaire en France et 1/7 à l'international)

7,45 %

DU CAPITAL SOCIAL DÉTENU PAR LES COLLABORATEURS

CHIFFRES CLÉ AU 31/12/2013

## Quelques chiffres-clés sur les équipes du groupe Société Générale\*

### Répartition des équipes



À fin 2013, Société Générale comptait 148 324 salariés, soit un recul de l'effectif total de 3,7 % par rapport à 2012.

Les 148 324 collaborateurs du Groupe sont répartis dans 76 pays.

La part des effectifs hors France métropolitaine est de 60,6 % (contre 61,3 % en 2012).

**148 324 SALARIÉS**  
DANS 76 PAYS

Les pays où le Groupe est le plus représenté sont la France (58 375 collaborateurs, dont 42 710 hors filiales), la Russie (25 186), la République tchèque (9 778) et la Roumanie (8 683).

9,7 % des effectifs sont situés dans les pays à faibles revenus ou à revenus intermédiaires (tranche inférieure) (Burkina Faso, Cameroun, Côte d'Ivoire, Ghana, Géorgie, Inde, Madagascar, Maroc, Sénégal...) et 12 % dans des pays à revenus moyens (Algérie, Brésil, Bulgarie,

Chine, Roumanie, Serbie, Tunisie...), tels que définis par la Banque Mondiale.

### Évolution des effectifs

#### Variations d'effectifs par pôles d'activités

Dans le contexte actuel de profonde mutation du secteur bancaire sur les plans économiques et réglementaires, le groupe Société Générale s'est engagé en 2013 dans une nouvelle étape de transformation. Celle-ci vise à simplifier son organisation et à renforcer son efficacité opérationnelle, via notamment le recentrage de ses activités autour de trois piliers. La transformation du Groupe s'est traduite en variations d'effectifs plus ou moins significatives selon les pôles, comme détaillé ci-après :

- pour le pôle de Banque de détail et Services Financiers Internationaux, une contraction des effectifs de 6,2 % due notamment à la cession de la filiale égyptienne NSGB (environ 4 000 salariés) et de la filiale de crédit à la consommation Vietfinance (environ 800 salariés) ;
- Pour le pôle de Banque de Grande Clientèle et Solutions Investisseurs, une contraction des effectifs de

2,8 % due notamment à la cession de filiales comme TCW (environ 550 salariés) ou la banque privée au Japon (environ 100 salariés) ;

- Pour le pôle de banque de détail en France, une contraction des effectifs de 2,5 % due principalement à des départs en retraite non remplacés ;
- pour les Directions centrales du Groupe, une augmentation de 13,6 % des effectifs due essentiellement à la croissance des centres de services partagés dans le cadre de la transformation du modèle opérationnel engagé depuis plusieurs années.

### Départs

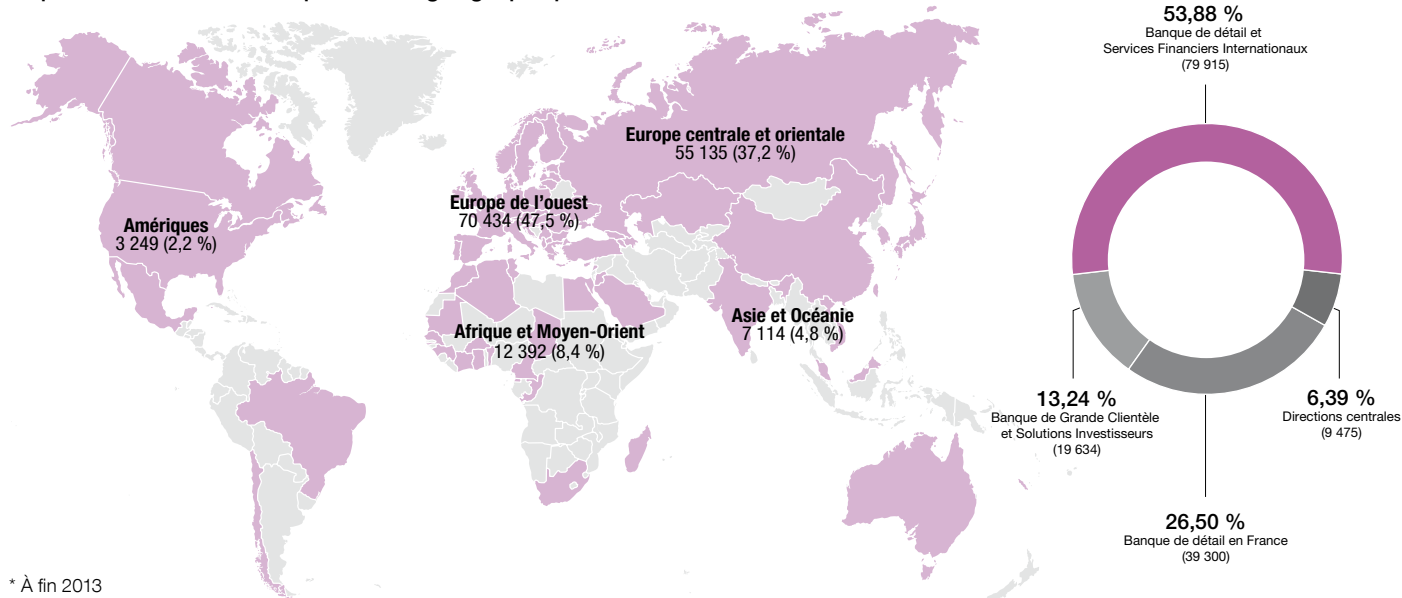
Le nombre total de départs de salariés en CDI s'est élevé à 18 947 pour le Groupe en 2013.



Les principaux motifs de départs sont, par ordre d'importance : les démissions (12 334), les licenciements (3 417) et les départs en retraite (2 390).

En France, les départs à la retraite de Société Générale SA et du Crédit du Nord sont en augmentation cette année, avec 1 770 collaborateurs concernés (contre 1 185 en 2012).

### Répartition des effectifs par zones géographiques



\* À fin 2013

## Développer l'employabilité et les compétences des collaborateurs

### Recrutement et intégration

#### Recrutement



**Au cours de l'exercice 2013 le Groupe a recruté au total :**

- **13 256 Contrats à Durée Indéterminée (CDI)**, (en progression de 7,6 % par rapport à 2012), dont près de 57 % de femmes ;
- 11 274 Contrats à Durée Déterminée (CDD), dont 68,8 % de femmes.

Société Générale SA en France a recruté :

- 2 100 CDI, dont 47,5 % de cadres ;
- 2 118 CDD (dont contrats d'alternance).

Ces embauches (CDI et CDD) réalisées principalement au sein des Réseaux France contribuent au renouvellement des générations.



LE GROUPE A RECRUTÉ

13 256

CONTRATS À DURÉE INDÉTERMINÉE (CDI) au cours de l'exercice 2013

+ 7,6 %  
VS 2012

Dont près de 57 % de femmes

La politique de recrutement et d'attraction des talents se décline en fonction des caractéristiques des métiers, des activités ou des zones géographiques.

Depuis juillet 2013, le site de recrutement "careers.societegenerale.com" a été totalement repensé : il permet désormais une personnalisation accrue pour l'utilisateur qui façonne le site en fonction de ses besoins et de ses intérêts. Le site Careers offre également une meilleure intégration des réseaux sociaux, devenus des canaux de dialogue privilégiés entre l'entreprise et les candidats. Il répond aux exigences de l'accessibilité numérique et a été optimisé pour une utilisation mobile. Principal point d'entrée pour les candidats, Careers présente un processus de recrutement simplifié et unifié pour le Groupe.

En parallèle, en France, Société Générale a lancé en avril 2013 le site MyCoachingRoom.com. Ce site est destiné à l'accompagnement des candidats dans toutes les étapes de leur recherche d'emploi dans le secteur bancaire, qu'ils postulent ou non au sein de Société Générale. Au travers d'interviews d'experts, de fiches pratiques et d'outils dédiés, ce site interactif permet aux candidats de s'informer sur le marché du travail et d'optimiser leurs démarches. MyCoachingRoom illustre ainsi l'engagement de la banque en tant qu'acteur de la société civile : contribuer à améliorer l'efficacité de la rencontre entre les entreprises et les candidats. (voir également "Initiatives pour l'emploi et l'insertion professionnelle").



#### Initiatives spécifiques envers les étudiants et les jeunes diplômés

Société Générale est engagé dans une démarche volontariste en matière d'insertion professionnelle des jeunes, et s'est notamment fixé pour objectif le recrutement de 500 jeunes de moins de 26 ans en contrat à durée indéterminée en France en 2013 (voir également "générations").

En 2013, Société Générale (filiales comprises) a recruté 3 140 CDI en France dont une majorité de jeunes diplômés. Les anciens stagiaires, VIE et alternants de Société Générale représentent un vivier prioritaire pour les recrutements de jeunes diplômés.

Le Groupe poursuit également sa politique dynamique de recours à l'alternance développée depuis plusieurs années sur les contrats d'apprentissage et de professionnalisation afin de développer l'employabilité des jeunes. À fin 2013, plus de 1 716 alternants et VIE (Volontaires Internationaux en Entreprise) étaient en poste dans les entités françaises du Groupe (hors filiales). Au cours de l'exercice 2013, 3 773 stagiaires ont été accueillis en France. Ces stages, qui s'inscrivent systématiquement dans le cadre d'un cursus pédagogique (et obligatoire pour l'obtention d'un diplôme) permettent aux étudiants une immersion dans le monde de l'entreprise, tout en bénéficiant de l'accompagnement et du suivi de leur maître de stage. À l'échelle mondiale, ce sont 11 588 stagiaires que le Groupe a accueillis en 2013.

Avec le développement et la pérennisation des 80 partenariats écoles du groupe Société Générale sur la France et l'Europe (formations universitaires, ingénieurs ou commerce), c'est une stratégie dynamique qui est déployée pour attirer, convaincre et recruter les étudiants et jeunes diplômés dont les acquis académiques sont en cohérence avec les besoins de compétences du Groupe. Au total près de 300 actions ont été menées en 2013, parmi lesquelles :

- la participation à des forums de recrutement, des présentations des métiers du Groupe, la participation à des tables-rondes, des ateliers de coaching CV ou entretiens, des soutenances ou jurys, des conférences économiques ;
- l'organisation de plus de 50 sessions de recrutement de CDI sur toute la France, pour les Bac à Bac+2/3 sur les métiers d'entrée de la banque de détail (Conseiller accueil et Conseiller clientèle multimédia) ;
- la promotion du concours de l'Inspection Générale. 30 à 40 postes sont proposés à des jeunes diplômés chaque année pour rejoindre l'Inspection Générale du Groupe, qui conduit des missions d'audit et de conseil sur l'ensemble des activités du Groupe en France comme à l'étranger pour le compte de la Direction Générale. Ce cursus professionnel bénéficiant d'un programme complet de formations métiers et comportementales est particulièrement adapté à l'acquisition rapide de responsabilités. L'édition 2013 de ce concours a permis à 34 jeunes diplômés de 11 nationalités différentes de rejoindre l'Inspection Générale ;
- l'organisation d'un événement de recrutement dédié aux profils universitaires en recherche de contrats en alternance. Cet événement est en adéquation avec la stratégie du Groupe qui souhaite favoriser la diversification des profils recrutés, levier de performance majeur, et qui accompagne, en parallèle, le développement de l'alternance au sein des universités ;

## Rosbank ouvert aux jeunes diplômés



*En décembre 2013, Rosbank participait au Forum de la Jeunesse pour l'évolution professionnelle*

En 2013, Rosbank était notamment présent sur le Forum de la Jeunesse pour l'évolution professionnelle (Moscou, Saint-Petersbourg et Ekaterinbourg), au Forum professionnel de l'Université de Moscou et à diverses journées "carrrière" organisées par les grandes écoles et universités du pays.

Autant d'opportunités qui permettent aux équipes locales de recueillir une centaine de candidatures lors de chaque événement.

- le financement de travaux de recherche par le biais de partenariats académiques. On peut citer à titre d'exemple le parrainage par Société Générale de la Chaire Organisations, Leadership et Société de l'ESCP Europe, et par SG CIB de la Chaire Énergie & Finance d'HEC.

En 2013, la Banque de Financement et d'Investissement a lancé à l'échelle mondiale le programme "GeneratioNext" à destination de ses stagiaires, alternants et VIE. Il offre un accompagnement renforcé tant en termes d'intégration que de développement, via des rencontres, des opportunités d'immersion ponctuelle

au sein d'autres équipes, l'animation d'un réseau dédié ou encore des ateliers animés par des spécialistes RH. Il donne également une plus grande visibilité quant aux passerelles existantes (entre métiers, implantations, au-delà de la BFI...). Si leur contrat est transformé en CDI, les bénéficiaires de ce programme entrent dans le "Junior Programme" qui propose aux jeunes diplômés un accompagnement renforcé durant leurs deux premières années de CDI. En plus des composantes du programme GeneratioNext, le Junior Programme propose un suivi de carrière personnalisé, un programme de mentorat, et des parcours de formation dédiés. Déployés à l'international, ces programmes ont bénéficié à plus de 80 % à ces deux populations en 2013 et seront prochainement étendus à la totalité des Juniors de la BFI ainsi qu'aux métiers banque privée, gestion d'actifs et métier titres.

Ces opérations illustrent la volonté du Groupe d'attirer et de recruter les talents en les sensibilisant dès les premiers contacts aux enjeux et responsabilités du secteur bancaire et à la réalité de ses métiers. Il s'agit également d'accompagner les étudiants dans la construction de leur projet professionnel et de leur transmettre des clés de compréhension de leur futur environnement professionnel.

### Intégration

"Starting" est le programme d'accueil et d'intégration, d'une durée de 12 à 18 mois, qui offre à chaque nouveau collaborateur un parcours commun à l'ensemble du groupe Société Générale. Mis en place dès l'arrivée du nouveau collaborateur, il l'aide à mieux connaître le Groupe, sa stratégie, ses métiers et fonctions, ses valeurs ainsi que les perspectives de carrière qui lui sont offertes par le biais d'un accompagnement spécifique et d'outils dédiés (e-learning, intranet...).



## Formation et développement des compétences

### La formation au sein du Groupe

Société Générale investit de façon importante dans la formation pour permettre à ses collaborateurs de développer leurs compétences et leur employabilité, en prenant en compte les besoins de l'entreprise, de ses clients et leurs évolutions futures. Pour ce faire, Société Générale propose des parcours de formation "métiers" adaptés à chaque type de poste et chaque niveau d'expérience, assortis d'outils pédagogiques innovants, ainsi que des parcours d'évolution professionnelle (parcours de promotion professionnelle, programmes de développement managérial et de développement des compétences).



En 2013, 74 % des salariés du Groupe ont bénéficié d'au

moins une formation, pour un total de 3 273 654 heures dispensées et 242 275 e-learning distribués dans le monde par les équipes de formation du Groupe.

En 2013, la Direction de la formation du Groupe s'est engagée plus avant dans la transition numérique de ses domaines d'expertise. Grâce à une cartographie des innovations web 2.0 dédiées, elle vise à transformer son offre de formation, au-delà des canaux désormais traditionnels que sont les formations présentielles et l'e-learning. À ce titre, Société Générale a testé pour la première fois auprès de certains collaborateurs un Massive Open Online Course (MOOC) sur l'analyse financière. L'intégration de modules en visioconférence et webconférence (conférences avec partage de documents sécurisés via internet) à certaines formations est également en cours d'expérimentation. Par ailleurs, l'accent a été mis sur deux thématiques de formation prioritaires diffusées à l'international : la culture risque et le développement managérial.

En 2013,  
3 273 654 heures  
de formation  
dispensées et  
242 275 e-learning  
distribués dans  
le monde par  
les équipes de  
formation du  
Groupe

En France spécifiquement, certaines formations ont pour caractéristique d'être de véritables outils de promotion interne. C'est le cas du Coursus Cadre et du dispositif Passerell'E :

- le Coursus Cadre est un parcours de formation d'une durée de 18 mois, qui permet à des collaborateurs à potentiel d'accéder au statut "cadre", les préparant ainsi à assumer des responsabilités élargies et, le cas échéant, à encadrer une équipe ;
- le dispositif Passerell'E, permet aux collaborateurs de développer pendant 10 mois leurs compétences afin d'accéder au niveau E de la classification bancaire.

Ces deux parcours sont construits autour de méthodes d'apprentissage variées et alternent formations présentielles et à distance. Ils sont un vecteur efficace de développement des collaborateurs : en 2013, ce sont au total 456 collaborateurs de Société Générale SA en France qui sont sortis lauréats du Coursus Cadre et de Passerell'E.

### Agences école

Au sein des réseaux de banque de détail, outre les connaissances théoriques, les équipes de formation facilitent la préparation à la prise de poste par des outils pédagogiques dédiés.

## DÉVELOPPEMENT ET PROFESSIONNALISATION DES FILIÈRES ET PARCOURS MÉTIERS

Les parcours de développement et de professionnalisation des filières ont connu une réelle montée en puissance en 2013. Destinés à renforcer les compétences et les connaissances, ils permettent d'aligner les pratiques à l'international.

Ainsi, la HR Academy, lancée en juin 2013, propose un programme de 15 mois à destination des "HR Business Partners" (DRH, responsables et gestionnaires RH) ; elle leur permet de devenir acteurs de la transformation de la banque et d'améliorer l'accompagnement des collaborateurs et des managers dans le changement. À fin 2013, 150 collaborateurs ont débuté ce programme.

L'académie de la Direction du Contrôle Périodique propose quant à elle depuis 2012 des parcours de formation à destination des auditeurs de l'ensemble du Groupe (1 200 auditeurs repartis dans 50 pays). Flexibles et modulaires, ses trois parcours sont articulés autour de trois piliers de compétences (audit, risques et comportemental) et adaptés au niveau de séniorité des auditeurs. La valorisation des compétences cible est intégrée en fin du premier parcours, à travers un test en ligne permettant d'en vérifier l'acquisition et la maîtrise.

La banque privée a pour sa part développé son offre de formation métier à l'international, en s'appuyant sur ses experts internes tout en favorisant la coopération entre les différentes entités juridiques de banque privée dans le Groupe. 34 modules de formation sont ainsi confiés à des formateurs "Private Banking Academy", experts métier qui assurent la conception d'un socle commun, l'adaptation des contenus aux spécificités locales de chaque entité, ainsi que l'animation dans chaque localisation.

Enfin, une Risk Academy sera lancée en 2014. Elle a pour objectif de proposer à l'ensemble des collaborateurs du Groupe un socle de connaissances harmonisées sur les différents types de risques auxquels le Groupe est ou peut être exposé, ainsi que sur le renforcement de leur prévention et leur maîtrise. La Risk Academy contribuera également à la poursuite du développement de la "Culture Risk", dans la continuité des actions menées depuis 2011, dans le cadre du programme "Enterprise Risk Management".

C'est ainsi qu'ont été créées des agences écoles dans certaines filiales de banque de détail à l'international. Elles permettent la mise en situation des apprenants sur des problématiques de relation clientèle, dans un environnement de travail quasi réel. La démarche pédagogique s'appuie sur des jeux de rôles définis en collaboration avec l'animation commerciale et s'adresse aux métiers de relation clientèle (Chargé d'accueil, Conseiller de clientèle, Responsable d'agence). La première agence école fut créée en 1975 au Maroc. À ce jour, la Banque de détail à l'international dispose d'une trentaine d'agences école, situées en Europe de l'Est, dans le Bassin Méditerranéen, en Afrique et en Asie.

En France, la Banque de détail a également mis en place des parcours de formation à destination des profils commerciaux d'agence : les "FAC" (Favoriser l'Acquisition des Compétences). Un mois après leur prise de poste, les nouveaux arrivants peuvent y acquérir l'ensemble des savoirs nécessaires à leurs fonctions par des mises en situation sur des cas concrets, couvrant autant les aspects comportementaux que techniques, ainsi que la connaissance des métiers et des risques qui y sont associés. La première FAC a été créée en 2009 pour les Chargés d'accueil ; il en existe aujourd'hui cinq, couvrant l'ensemble des métiers commerciaux d'agence. Ces parcours viennent en complément du compagnonnage effectif en agence dès l'arrivée du collaborateur.

### Coaching et autres accompagnements

Société Générale met également en place des approches d'accompagnement et de développement complémentaires, notamment par une démarche de coaching structurée au sein de l'entreprise. Les actions de coaching sont pilotées par une équipe de coaches internes, appuyés par une Communauté internationale de collaborateurs formés aux techniques du coaching ; ils font également appel ponctuellement à des coaches externes référencés. Au sein du Groupe, le coaching est encadré par une charte déontologique spécifique qui garantit la confidentialité des échanges et pose les bases de la confiance entre le collaborateur et le coach qu'il choisira volontairement. Le programme de coaching comprend des actions de coaching individuel et d'équipe et potentiellement de co-développement, de mentorat et d'accompagnement du changement.

## Évolution de l'emploi et mobilité

La volonté du groupe Société Générale est de développer une politique de mobilité active afin de favoriser l'adaptation permanente des compétences des collaborateurs aux évolutions rapides de l'environnement économique, réglementaire ou technologique.

### ACCORD SUR L'ÉVOLUTION DES MÉTIERS, DES COMPÉTENCES ET DE L'EMPLOI

Pour Société Générale SA en France, un "accord sur l'évolution des métiers, des compétences et de l'emploi" a été signé en février 2013 avec l'ensemble des Organisations Syndicales. Cet accord a consacré la mise en place d'un dialogue social continu sur les perspectives d'évolution et de développement des métiers ainsi que les grandes tendances qui pourraient en résulter sur l'emploi. Il témoigne d'une démarche d'anticipation, matérialisée par :

- l'affirmation de la mobilité comme point central de l'adaptabilité des salariés ;
- une gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences axée sur le développement des parcours et passerelles (voir ci-après) ;
- l'intégration du contrat intergénérationnel (voir "générations").

Cet accord a également donné un cadre et fixé pour 3 ans les mesures d'accompagnement social relatives aux projets d'adaptation du Groupe, permettant d'éviter tout licenciement contraint en cas de suppressions de postes pour motif économique :

- en priorité un dispositif de mobilité interne renforcé avec la création d'une équipe dédiée, le "Campus Métiers Mobilité" et des efforts de formation accrues pour faciliter les reclassements internes ;
- le cas échéant, différentes modalités de départ de l'entreprise, en particulier des dispositions pour les collaborateurs ayant des projets de développement externe, création d'entreprise ou formation professionnelle (versement d'aides dédiées), ou encore des dispositions de transition d'activité.

### Gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences

L'accord sur l'évolution des métiers, des compétences et de l'emploi, signé en février 2013, a permis de mettre en place le premier socle de la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences pour Société Générale, par la qualification de l'ensemble des métiers et une réflexion sur les passerelles possibles entre les différents métiers.

Un observatoire des métiers a été mis en place : cette instance paritaire d'échange et de réflexion sur l'évolution des principaux métiers et compétences au sein de l'entreprise s'appuie sur les travaux menés par l'Observatoire des métiers de la branche (AFB), et sur ceux réalisés par les filières, pôles et directions fonctionnelles de Société Générale. Il permet à la banque d'échanger avec les Organisations Syndicales sur ces sujets.

Afin que ces différentes initiatives soient partagées avec les collaborateurs, un nouveau site intranet "Métiers" a été lancé en septembre 2013. Ce site propose une information actualisée et transparente sur les métiers de la banque et du Groupe. Outre des fiches pratiques décrivant les métiers, les compétences clé requises et les passerelles identifiées, le site donne accès à l'observatoire des métiers. La finalité de cet intranet est de donner aux collaborateurs les moyens de confronter leurs motivations et ambitions à l'évolution des métiers du secteur bancaire.

### Mobilité

Avec l'accord sur l'emploi signé en février 2013, la mobilité interne a plus que jamais été placée au cœur de la politique RH du Groupe.

En France, la mobilité interne (hors réseau) est désormais pilotée par le Campus Métiers Mobilité. Ce nouveau centre d'expertise est une plateforme qui centralise les postes à pourvoir pour les pôles d'activités et les directions fonctionnelles. Il offre aux collaborateurs une plus grande visibilité sur les opportunités internes et leur donne la priorité pour le pourvoi de postes. Depuis sa création fin février 2013, ce sont près de 2 600 mouvements internes qui ont été réalisés grâce au Campus, dont plus de la moitié vers une Direction différente de celle d'origine.



Le Groupe ouvre également des opportunités de mobilité transfrontalière. L'objectif de la mobilité internationale est d'une part d'accompagner la stratégie de développement international de Société Générale et d'autre part de favoriser la dimension interculturelle de l'entreprise. Ainsi, à fin 2013, le Groupe comptait environ 1 000 salariés en mobilité internationale (tous pays d'origine et de destination confondus) dont 60 % au sein du pôle de Banque de Grande Clientèle et Solutions Investisseurs (Londres, New York, Singapour, Hong Kong...), 30 % au sein du pôle de Banque de détail et Services Financiers Internationaux (principalement sur le continent africain et en Europe de l'Est) et 10 % dans les directions fonctionnelles.

## Gestion de la performance

### Référentiel de compétences

Pour accompagner les équipes et soutenir la transformation de l'entreprise, Société Générale a développé une vision commune à l'ensemble du Groupe des éléments constitutifs de la performance. Sont ainsi explicités auprès des collaborateurs comme des managers les comportements attendus pour fournir des résultats durables sur trois enjeux clé, applicables à tous : "développer l'activité", "préparer l'avenir" et "travailler ensemble".

Ainsi, un référentiel commun donne à chacun des perspectives pour progresser dans son poste actuel et futur, en mettant en avant la recherche de comportements créateurs de valeur sur le long terme. Il

## La diversité des profils de Talents Stratégiques reflète celle du Groupe : aujourd'hui, 39 % sont des femmes et 45 % sont internationaux

est au cœur des diverses composantes du cycle managérial et en particulier de l'évaluation professionnelle des salariés.

### Dispositif d'évaluation

Un processus commun d'évaluation a été déployé au sein du Groupe afin de permettre aux collaborateurs, quels que soient leur métier, entité, zone géographique ou classification, de bénéficier d'une évaluation annuelle sur un même modèle.

Au-delà de l'atteinte des résultats opérationnels, il s'attache également à évaluer la manière dont ces résultats sont obtenus. Il a pour objectif de reconnaître, sur des critères communs, les compétences de chacun, de favoriser le développement des collaborateurs et l'émergence des Talents Stratégiques.

Le dispositif d'évaluation s'articule en deux temps forts : la définition des objectifs en

début d'année et l'entretien d'évaluation en fin d'année. Ces entretiens représentent des moments privilégiés de dialogue et de partage entre le collaborateur et le manager. C'est l'occasion d'échanger sur les résultats obtenus, mais aussi sur les comportements qui ont conduit à atteindre ces résultats, pour identifier et encourager les comportements créateurs de valeur dans la durée. Le processus d'évaluation s'inscrit dans le modèle de leadership Société Générale, qui permet de faire évoluer la culture managériale ; il incite notamment les managers à développer une culture du feedback, afin d'accompagner les collaborateurs et de participer à leur développement personnel.

En 2013, au total près de 107 000 collaborateurs du Groupe ont bénéficié d'un entretien d'évaluation.





## Préparation de la relève managériale

### Développement des communautés managériales

Développer et accompagner ses managers est un enjeu stratégique fort pour le groupe Société Générale. C'est pourquoi il s'engage à développer le leadership de ses managers pour accompagner le changement d'un modèle transactionnel vers un modèle relationnel : être la banque relationnelle de référence, reconnue pour la qualité et l'engagement de ses équipes.

**3 000**  
MANAGERS ET TALENTS  
STRATÉGIQUES

ont pu participer aux programmes de la "Corporate University" depuis sa création en 2010

Dans cette optique, le Groupe met en place des parcours de développement destinés aux managers : d'une part, des parcours spécialement dédiés aux managers pour les accompagner lors de leur première expérience de management, et d'autre part des parcours dédiés aux managers plus expérimentés. Les modules qui composent ces parcours permettent de développer les diverses composantes du leadership, depuis l'accompagnement du changement à l'évaluation des compétences, en passant par le développement du capital humain.



Centre d'expertise interne lancé fin 2010, la "Corporate University" a pour mission principale d'assurer le développement managérial des leaders les plus seniors et des Talents Stratégiques de la banque. Les modules qu'elle propose s'attachent au développement des compétences comportementales de ces dirigeants dans un environnement pédagogique privilégiant la coopération et le travail en équipe.

L'offre de la "Corporate University" permet d'accompagner ces leaders dans chaque évolution significative de leurs responsabilités managériales. En sa qualité d'experte, elle joue également le rôle de garante et de relais de la culture et des pratiques managériales de Société Générale. La "Corporate University" vise ainsi à créer une communauté de leaders ("Global Leadership Community") alignés sur une vision et une culture managériale communes, permettant aux managers de gagner en performance et en efficacité dans la mise en œuvre des programmes stratégiques de transformation du Groupe.



En complément des programmes destinés aux Talents Stratégiques, l'offre de la "Corporate University" comprend notamment des programmes destinés aux managers les plus seniors et aux managers stratégiques du Groupe ainsi qu'une série de programmes de développement professionnel au féminin, créée en 2012 et conçue pour reconnaître et valoriser les femmes avec l'ambition et le potentiel d'évoluer au sein du Groupe.

Au total, près de 3 000 managers et talents stratégiques ont pu participer aux programmes de la "Corporate University" depuis sa création.

Ces offres visent également à créer des communautés de managers alignés sur une culture commune et qui peuvent poursuivre leurs échanges et profiter de formations continues en ligne. C'est dans cette logique qu'a été mis en place depuis 2012 un espace de développement managérial en ligne. Initialement réservé à la communauté des participants aux programmes de la "Corporate University", il a vocation à s'ouvrir dès 2014 à un public élargi de managers.

### Détection et développement des talents stratégiques

La démarche "Talents Stratégiques" a pour but de détecter, développer et fidéliser les collaborateurs à fort potentiel avec l'objectif de connaître et préparer la relève managériale. Un Talent Stratégique se définit comme un collaborateur qui adhère aux valeurs du Groupe, est performant dans la durée et présente un fort potentiel d'évolution managériale.

Par une approche systématique, la démarche Talents Stratégiques permet à chacun, où qu'il soit dans le monde, d'être identifié sur des bases objectives, d'avoir les mêmes chances de révéler son potentiel et d'évoluer dans le Groupe.

Formalisée par le Groupe en 2010, cette démarche est désormais une composante à part entière du cycle managérial et RH. Les Talents Stratégiques font l'objet d'une attention particulière, tant de la part de leur management que de leurs gestionnaires de ressources humaines par le biais notamment d'entretiens dédiés, élaboration d'un plan de développement individuel ciblé et, le cas échéant, invitation à un programme de la "Corporate University".



La diversité des profils de Talents Stratégiques reflète celle du Groupe : aujourd'hui, 39 % sont des femmes et 45 % sont internationaux (non français).



## Promouvoir les diversités

### La politique de diversité

#### Levier d'adaptation au changement

Pour le groupe Société Générale, la diversité s'exprime en premier lieu au travers de ses 148 324 salariés, représentant 121 nationalités et présents dans 76 pays,

Société Générale considère la diversité comme un levier de performance majeur. C'est grâce à la multiplicité des profils et au croisement d'idées et de points de vue que l'entreprise est capable de s'adapter et de réagir plus vite, en sachant capter les signaux faibles qui alertent tant sur un risque que sur une opportunité. Les diversités représentées dans les équipes reflètent celles des métiers, des clients, des pays et des sociétés au sein desquels le Groupe est implanté à travers le monde. L'intelligence, la créativité et l'énergie des équipes dans toute leur diversité sont autant de leviers pour s'adapter aux évolutions de l'environnement et constituer une banque profondément relationnelle, au plus proche de ses clients.

Reconnaître et prendre en compte tous les collaborateurs dans leurs diversités est aussi l'un des premiers facteurs d'engagement. Cette reconnaissance permet en effet de fidéliser la palette de talents présents dans l'entreprise, mais aussi d'en attirer de nouveaux afin d'être toujours en prise avec l'environnement dans lequel l'entreprise évolue, sur ses différents marchés.

#### Actions volontaristes



**En termes de diversité, le Groupe s'est donné comme priorité de promouvoir les femmes et les profils internationaux aux postes à responsabilité et au sein des instances dirigeantes de la banque.** Pour ce faire, il a instauré depuis fin 2013 un Comité de diversité (Diversity Board), composé de membres du Comité exécutif et du Comité de direction, et qui vise à placer les problématiques de diversité au cœur des enjeux des métiers. Ce comité veillera également à la progression de la mixité et de l'internationalisation, au regard d'objectifs chiffrés qui ont été fixés à horizon 2015 et 2017.

Reconnaître et prendre en compte tous les collaborateurs dans leurs diversités est aussi l'un des premiers facteurs d'engagement



**La banque a également mis en place depuis 2011 des actions de sensibilisation aux biais inconscients, ces préjugés ou stéréotypes culturels ou intrinsèques que les collaborateurs et les managers peuvent avoir sur les diversités.** Dans le cadre des programmes de la Corporate University, 400 leaders et Talents Stratégiques ont été sensibilisés et formés à cette thématique depuis 2011 ; l'approche et le contenu de ces formations ont été revus en 2013, afin de répondre précisément aux besoins des managers dès 2014. Par ailleurs, un focus diversité et inclusion a été intégré dans l'espace de développement managérial en ligne et une newsletter diffusée auprès de plus de 800 managers de haut niveau du Groupe.



**Plus largement, le Groupe sensibilise les collaborateurs aux enjeux de la diversité et prend part à des initiatives interentreprises significatives, comme la Conférence Européenne de la Diversité que le Groupe a sponsorisée et hébergée en avril 2013 ;** celle-ci fut l'occasion de confronter l'expérience et les bonnes pratiques de Société Générale à celles des 15 entreprises invitées. Ce partenariat sera reconduit en 2014.

Les actions du Groupe en faveur de la diversité sont déclinées au sein des différentes entités. Ainsi, au Royaume-Uni, le "UK Diversity Committee", composé de salariés volontaires et soutenu par la Direction, a pour mission depuis sa création en 2008 d'encourager les employés à promouvoir un environnement d'inclusion et à prévenir les comportements potentiellement discriminants. Son objectif est également de faire connaître le dispositif de soutien en cas de situation de harcèlement et d'encourager la mise en place de réseaux intra-entreprises sur différentes composantes de la diversité (mixité, culture...).

#### Mixité hommes / femmes : chiffres clé

	2013	2012
Part des femmes dans le Groupe	<b>60,48 %</b>	60,12 %
Part des femmes parmi les collaborateurs recrutés	<b>62,43 %</b>	66,9 %
Part des femmes parmi les cadres (pour Société Générale SA en France)	<b>44 %</b>	43 %

- **Conseil d'administration :** 6 femmes (dont 2 administrateurs salariés) parmi ses 14 membres.
- **Comité exécutif :** 2 femmes parmi ses 13 membres.
- **Comité de direction :** 11 femmes parmi ses 58 membres (contre 10 femmes début 2013, 8 début 2011 et 6 début 2010).

#### Promotion de la mixité hommes/femmes

Parce que la mixité hommes/femmes est un élément incontournable pour assurer une prise de décision pertinente, Société Générale engage tous ses managers à la mettre en pratique au quotidien et insuffle cette dynamique au plus haut niveau de l'entreprise, afin d'assurer une véritable mixité dans les lieux de décision.

#### Partenariats

Le Groupe promeut la mixité par le biais de ses partenariats. À ce titre, Société Générale a notamment en 2013 :

- participé au benchmark de mixité du réseau interentreprises Financi'Elles en sa qualité de membre du cercle des praticiens RH de la finance ;

l'objectif de ce réseau est d'améliorer et accélérer l'accès des femmes au sommet des organisations du secteur de la finance et des assurances ;

- soutenu et participé en mai 2013 à la seconde édition du forum "JUMP", un événement interentreprises international consacré à la vie professionnelle des femmes et au pilotage de leur carrière.

## Développement



**La promotion de la mixité passe aussi par les actions de développement et de networking dédiées aux femmes. En matière de formation, l'année 2013 a vu la création de WILL (Women in Leadership).**

Ce parcours de développement d'une durée de 18 à 24 mois comprend des actions de formation en groupe, de coaching personnel et de mentorat ainsi que la participation à des événements interentreprises. Plus de 130 femmes ont pu suivre ce parcours en 2013. Celui-ci vient en substitution des séminaires dédiés aux femmes qui existaient depuis 2006 et qui ont permis d'accompagner plus de 700 collaboratrices.

## Réseaux

Par ailleurs, le Groupe soutient les réseaux de femmes constitués au sein de l'entreprise et qui favorisent le développement des compétences par leurs initiatives de mentorat, coaching et/ou co-développement. De tels réseaux sont en place notamment en France, aux États-Unis, au Royaume-Uni, à Singapour, en Inde, au Luxembourg et au Sénégal.

## Internationalisation

Afin de représenter au mieux la diversité des métiers, des clients, des pays et des sociétés au sein desquels le Groupe est implanté à travers le monde, la politique de diversité du groupe Société Générale s'attache également à la diversité des origines et des nationalités de ses collaborateurs.

Au sein du Groupe, 121 nationalités sont représentées et près de 60 % des collaborateurs ne sont pas de nationalité française.

Ceci s'illustre au plus haut niveau : au sein du Comité de direction, neuf nationalités sont représentées et 21 % des membres ne sont pas de nationalité française.

C'est également le cas dans les diverses implantations du Groupe dans le monde, où plus d'un quart des membres des instances de direction (comités de direction et comités exécutifs) n'ont pas la nationalité locale.

## MESURES EN FAVEUR DE L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

La politique de mixité du Groupe est déclinée localement par le biais de mesures spécifiques et d'accords collectifs signés le cas échéant avec les partenaires sociaux.



**Société Générale SA en France a obtenu en novembre 2013 le renouvellement du label Égalité professionnelle décerné par Afnor Certification\***. Ce label, attribué pour une durée de 3 ans par un organisme de référence, reconnaît les efforts et les travaux engagés depuis 2005 pour promouvoir la mixité au sein du Groupe. Il récompense la réalisation d'actions concrètes et efficaces. En témoigne la démarche visant à supprimer les écarts

salariaux grâce à un budget dédié de 5 M EUR sur trois ans (2013/2015) ainsi que **le nouvel accord "Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes" au sein de l'entreprise signé par l'ensemble des organisations syndicales\***.

Celui-ci fixe notamment l'objectif d'un taux de 45 % de femmes cadres d'ici la fin 2015 et renforce les mesures encadrant le congé de maternité ou d'adoption, tant en amont que lors de la reprise de poste (possibilités de mobilités selon l'ancienneté, mise en œuvre systématiques de formations ou de remise à niveau, revalorisation des salaires...). L'obtention de ce label témoigne de la volonté de placer l'égalité professionnelle au cœur de la politique RH, en considérant la mixité à toutes les strates de responsabilité comme l'un des leviers du modèle de Banque relationnelle.

Au sein du groupe Crédit du Nord, l'accord d'entreprise sur l'égalité professionnelle et la mixité entre les femmes et les hommes met l'accent sur trois domaines d'action : le recrutement, la promotion professionnelle et la classification, chacun de ces domaines étant assorti d'objectifs de progression sur la durée de l'accord (2012-2014).

À l'international, on recense également de nombreuses initiatives et notamment :

- en Allemagne, au-delà des actions déjà entreprises pour favoriser le retour des femmes après un congé maternité (indemnités de garde jusqu'aux 6 ans de l'enfant pour les femmes ayant repris leur activité après un maximum de 6 mois de congé maternité, construction de crèches d'entreprise), le programme d'assistance mis en place en 2012 leur permet de recevoir conseil et soutien pour gérer et planifier au mieux leur retour au travail ;
- en République tchèque, Komerční Banka met l'accent sur la facilitation du retour dans l'entreprise après un congé maternité. Le "Maternity programme" mis en place depuis 2008 porte en premier lieu sur l'échange avec les collaboratrices au sujet de leurs besoins avant, pendant et après leur congé maternité. Il assure ensuite une réintégration progressive des collaboratrices par la mise en place de modalités de travail flexible. Ce programme, résultant de la coopération entre managers et services RH a permis d'accroître le taux de retour des femmes après un congé maternité, passé de 45 % (en 2008) à 56 % (en 2013) ;
- au Luxembourg, le projet "Opportunités égales pour hommes et femmes" agréé et soutenu par le ministère luxembourgeois de l'Égalité des Chances porte sur trois thématiques : l'égalité de traitement entre hommes et femmes, l'égalité des femmes et des hommes dans la prise de décision et la conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée. Il a notamment permis en 2013 de mettre en place des mesures d'identification et de réduction (le cas échéant) des écarts salariaux entre hommes et femmes sur des fonctions similaires et d'introduire des mesures d'équilibre de vie, comme par exemple l'achat de jours de congé supplémentaires.



## Généralités

### Pyramide des âges et des anciennetés

La moyenne d'âge des collaborateurs dans le Groupe s'établit à 37,9 ans (voir ci-contre).

La moyenne globale de l'ancienneté des collaborateurs dans le Groupe s'établit à 8,9 années (voir ci-contre).

### Accord intergénérationnel

Le Groupe s'attache à promouvoir une représentativité des différentes générations, en prenant soin d'accompagner ses collaborateurs seniors mais aussi d'assurer le renouvellement des générations. Ainsi, le Groupe porte une attention particulière à l'insertion professionnelle des jeunes (voir aussi "Initiatives spécifiques envers les étudiants et jeunes diplômés"), tout en se souciant du maintien dans l'emploi des seniors et de l'accompagnement de la fin de carrière de ses collaborateurs.

Ainsi, Société Générale SA en France a pris des mesures, via l'accord relatif au contrat de génération signé en février 2013, visant à :

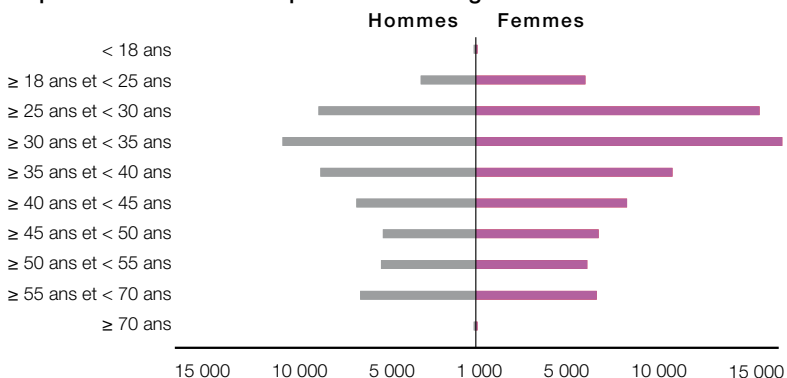
- recruter 500 jeunes en CDI en 2013 ;
- favoriser l'intégration des jeunes par un salarié référent ;
- développer la formation des seniors ;
- favoriser la santé et la prévention ;
- aménager le temps de travail des seniors (temps partiel progressif et mi-temps indemnisé, dédié à des missions de transmission de savoirs et de compétences ou d'actions solidaires comme le partenariat/mécénat avec des entrepreneurs sociaux/structures caritatives).

Société Générale œuvre également pour la diversité des profils et l'inclusion sociale, comme détaillé dans la partie "Initiatives pour l'emploi et l'éducation".

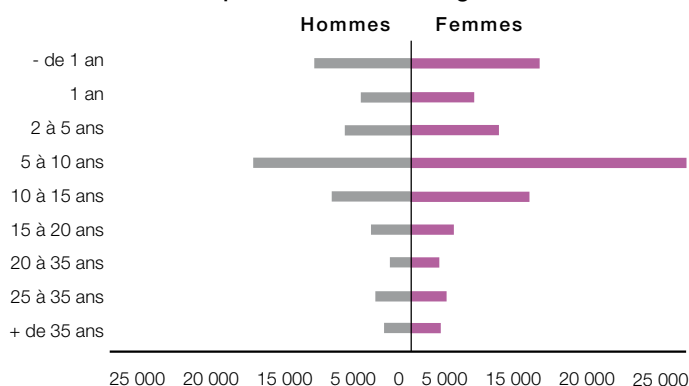
## Handicap

Société Générale s'engage à prendre les mesures appropriées afin que ses collaborateurs en situation de handicap puissent conserver un emploi correspondant à leur qualification et bénéficier de conditions de travail et de formations adaptées : aménagement des situations de travail, des outils et des équipements, aménagement du poste et/ou des horaires de travail, possibilité de prise en charge partielle de certains frais, etc.

### Répartition de l'effectif par tranche d'âge\*



### Répartition de l'effectif par ancienneté d'âge\*



\* Données au 31/12/2013 sur 89 % du Groupe

### Chiffres clé

À fin 2013, le groupe Société Générale employait 2 321 salariés en situation de handicap (au sens retenu localement) dans le monde, ce qui représente 1,6 % de l'effectif global. C'est notamment en France, en Italie, aux États-Unis et en Allemagne qu'ils sont le plus représentés.

Société Générale SA en France emploie 1 101 salariés en situation de handicap<sup>(1)</sup>.

Plus de 170 embauches de collaborateurs en situation de handicap ont été réalisées sur les trois dernières années, dépassant l'objectif initial fixé à 150 recrutements sur la période couverte par le second accord 2011-2013.

### Initiatives locales en faveur des personnes en situation de handicap

Parmi les actions concrètes coordonnées en 2013 par la Mission Handicap Société Générale pour Société Générale SA en France, on peut notamment mentionner :

- l'organisation, en partenariat avec l'ADAPT, de la cinquième édition du forum "Pass pour l'emploi", l'un des principaux forums de recrutement en Ile-de-France à destination des personnes en situation de handicap. Lors de l'édition 2013, 85 volontaires Société Générale ont accompagné près

de 1 500 candidats vers les ateliers et les tables rondes proposées. Les candidats ont également pu aller à la rencontre de près de 40 entreprises partenaires ;

- des actions de sensibilisation auprès des collaborateurs, comme le serious game d'immersion dans le handicap visuel organisé lors de semaine pour l'emploi des personnes handicapées (SEPH), en novembre 2013 ;
- la mise à disposition du numéro vert "Handiproline", une solution d'écoute et de conseil anonyme et gratuite sur le handicap, à destination de tous les collaborateurs ;
- le développement de formations en alternance qualifiantes afin de permettre aux personnes en situation de handicap d'acquérir un niveau de compétences suffisant (HandiFormaBanques) ;
- la réalisation de 350 actions de maintien dans l'emploi pour les collaborateurs Société Générale en situation de handicap ;
- les initiatives pour favoriser le recours aux entreprises du secteur adapté.

(1) Nombre d'agents handicapés au 31/12/13 selon les critères de la Déclaration Obligatoire des Travailleurs Handicapés.

## DU HANDICAP AU RETOUR À L'EMPLOI

En février 2011 alors qu'il skie, Jean-Christophe Boutigny, directeur commercial entreprise à la Société Générale, fait une chute de 20 mètres dans un ravin. Sa colonne vertébrale se déboîte et écrase sa moelle épinière. "C'est seulement à mon arrivée au centre de rééducation, après trois semaines d'hôpital, que j'ai pris conscience de mon état." Il comprend alors que sa vie va changer. "Le choc est violent. J'ai fait un bilan de ma vie d'avant et de ce que j'allais pouvoir aimer dans ma vie de paraplégique."

### Un retour préparé en interne

Volontaire, il prend le taureau par les cornes. "Je ne peux pas dire que j'ai accepté la situation, mais j'ai dû l'admettre", avoue-t-il plein de flegme. Mais il fait face, avec un objectif précis : "Je voulais me réadapter au plus vite et sortir du centre pour reprendre mon activité professionnelle."

Du côté de son employeur, la volonté est identique. "J'ai eu un gros soutien de mon entourage professionnel, tant sur la présence que sur la prise en charge par la mission handicap." En effet, alors que Jean-Christophe est encore en centre de rééducation, son retour à l'emploi s'organise déjà.

À Société Générale, une rampe est mise en place, les portes sont domotisées et les toilettes aménagées. Après seulement 8 mois d'absence, il est de retour à son poste. Coté clientèle, il continue ses visites régulières. Là aussi, les encouragements sont nombreux. "Mes clients étaient au courant et ils étaient très enthousiastes de me revoir." Au bout de quelques semaines, il sent une gêne de certains collègues. Il organise donc une réunion pour en parler. "Il y avait des appréhensions très basiques, mais tout à fait naturelles, sur ma situation et les réactions à avoir si par exemple je tombais de mon fauteuil."



**"Je suis resté le même"**

En septembre 2013, sa direction le promeut. "J'ai rejoint le siège pour m'occuper des marchés des associations. Cela s'est fait dans le cadre de ma gestion de carrière, comme si j'avais été valide.". À entendre Jean-Christophe, on pourrait croire que le handicap n'a pas changé grand-chose. Il concède malgré tout un changement. "Je suis resté le même bien que physiquement je ne le sois pas. Avant, je faisais 1,90 m et 95 kg. Les gens autour de moi étaient pour la majorité plus petits. Là, c'est l'inverse, et fatalement on n'a pas le même regard. Mais sinon je suis le même."

*Propos recueillis par Julien Kaufmann pour 20 Minutes*

Par ailleurs, un nouvel accord en faveur de l'emploi et de l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap a été signé en octobre 2013 et couvrira la période 2014-2016. Développant les actions mises en œuvre par la Mission Handicap depuis le premier accord de 2007, il réaffirme l'engagement durable du Groupe en faveur des salariés en situation de handicap dans une démarche de non-discrimination et d'égalité des chances. L'accord fixe notamment un objectif de recruter un minimum de 150 nouveaux collaborateurs sur 3 ans, en mettant l'accent sur le recrutement de jeunes et d'experts en situation de handicap. Son innovation majeure et concrète sera d'orienter les actions sur la prévention et la gestion des parcours des collaborateurs en situation de handicap déclarée ou potentielle.

On peut également mentionner des initiatives menées à l'international en 2013, comme par exemple :

- en Serbie, le projet "Inclusive Academy", destiné à favoriser l'entrée sur le marché du travail de jeunes en situation de handicap en leur permettant d'acquérir de nouvelles compétences. Animé par des employés de Société Générale Srbija qui se sont portés volontaires, le programme permet chaque année le recrutement de plusieurs participants, soit au sein de la banque, soit au sein d'autres entreprises en Serbie ;
- en Espagne, la collaboration avec l'association Adecco, en particulier sur l'accueil de personnes en situation de handicap dans l'entreprise ;
- des programmes de recrutement et d'accompagnement dédié aux salariés en situation de handicap déployés dans de nombreux pays, notamment en Roumanie, en République tchèque, en Italie, en Turquie ou encore au Japon.



## Être attentif aux conditions de travail des collaborateurs

### Rémunération et avantages

Le groupe Société Générale reconnaît la performance de ses collaborateurs en conduisant une politique de rémunération motivante et cohérente, conforme aux normes et réglementations en vigueur et sur laquelle le Groupe communique.

### Politique de rémunération

Pour accompagner son développement, Société Générale a besoin d'attirer, de motiver et de fidéliser ses collaborateurs, notamment en leur assurant une rémunération globale compétitive, comprenant une rémunération monétaire, qui vise à reconnaître la contribution de chacun au développement de l'entreprise, et des avantages sociaux. Le Groupe dispose également d'un programme d'intéressement à long terme qui contribue à fidéliser et motiver certaines catégories de salariés, en particulier les cadres-clés et les Talents Stratégiques. Enfin, une politique active d'actionnariat salarié est menée afin d'associer les collaborateurs au développement du Groupe et favoriser ainsi sa cohésion.

La rémunération monétaire comprend une rémunération fixe, qui rétribue la capacité à tenir un poste de façon satisfaisante au travers de la maîtrise des compétences requises, et le cas échéant une rémunération variable qui vise à reconnaître la performance collective et individuelle, dépendant d'objectifs définis en début d'année et fonction du contexte, des résultats mais aussi des comportements pour atteindre ceux-ci selon un référentiel commun à l'ensemble du Groupe (voir "Gestion de la performance").



**Un accord d'entreprise signé en juin 2013 supprime le commissionnement à l'acte des forces de vente de la banque de détail et de la banque privée en France au profit de la rémunération annuelle globale brute et de la part variable. Cet accord est applicable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2014.** La politique de rémunération du Groupe est fondée sur des principes globaux appliqués dans tous les pays et elle est déclinée en tenant compte du contexte économique, social et

concurrentiel des marchés sur lesquels le Groupe intervient, ainsi que des obligations légales et réglementaires qui y sont en vigueur. Lorsque la taille des effectifs le permet, une revue transversale est réalisée entre les filières et les métiers afin de garantir la cohérence et l'objectivité des niveaux de rémunération entre les différentes activités du Groupe et faciliter la transversalité. L'ensemble des entités du Groupe respectent leurs obligations sociales et fiscales sur les rémunérations versées et les avantages au personnel.

Pour l'exercice 2013, l'ensemble des frais de personnels pour le Groupe s'est élevé à 9 225 M EUR. Pour Société Générale SA en France, la rémunération annuelle brute moyenne<sup>(1)</sup> s'établit à 52 692 euros, soit une hausse de 0,9 % par rapport à 2012, témoignant d'une évolution maîtrisée des rémunérations.

### Conformité réglementaire

Les principes régissant la politique de rémunération du Groupe, notamment pour les catégories de personnel dont les activités professionnelles ont une incidence significative sur le profil de risque du Group, conformément à la Directive Européenne "Capital Requirements Directive" (CRD III), sont détaillés dans le Rapport sur les politiques et pratiques de rémunération.

(1) La rémunération moyenne globale inclut les éléments fixes et variables ainsi que les primes, hors rémunération financière (participation, intéressement et abondement).



# La première tranche de 16 actions a ainsi déjà été livrée à tous les collaborateurs résidents fiscaux français présents dans le Groupe fin mars 2013.

Il a été publié, comme l'an dernier, avant l'Assemblée générale et transmis à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), conformément aux dispositions de l'arrêté ministériel du 13 décembre 2010 et en cohérence avec les normes professionnelles de la Fédération Bancaire Française. En complément de ce rapport, des informations qualitatives et quantitatives détaillées sont également fournies à l'ACPR sur les personnels dont les activités sont susceptibles d'avoir une incidence significative sur le profil de risque du Groupe.

## Actionnariat salarié

Depuis 1988, Société Générale offre à ses collaborateurs dans le monde entier la possibilité d'être associés à son développement en conduisant une politique active d'actionnariat salarié. Une augmentation de capital réservée aux salariés et retraités leur est ainsi proposée chaque année.



**Il en résulte un taux d'actionnariat salarié important, stable, et qui positionne le groupe Société Générale en 6<sup>e</sup> position de la détention en capital parmi les entreprises françaises du CAC 40, démontrant ainsi l'engagement continu des salariés. En 2013, ce sont plus de 130 000 salariés et retraités, répartis dans près de 250 entités et 59 pays, qui ont eu la possibilité de souscrire à l'augmentation de capital qui leur était réservée. Au total, près de 40 000 personnes ont souscrit au Plan pour un montant total de 184,5 M EUR.**

En France, près d'un bénéficiaire sur deux a participé à l'opération, et près d'un sur sept à l'international. Le taux de souscription global s'élève à 30,5 % et est en augmentation de 7 points par rapport à 2012, témoignant du regain de confiance des collaborateurs dans l'entreprise.

L'encours moyen individuel des salariés actionnaires de Société Générale France s'élevait fin 2013 à environ 860 actions. Hormis pour le fonds d'actionnariat des salariés du Crédit du Nord, les détenteurs de parts investies en actions Société Générale disposent de droit de vote en assemblée générale. Au 31 décembre 2013, le personnel de Société Générale France et de ses filiales et succursales détenait, dans le cadre des Plans d'Épargne d'Entreprise et des Plans d'Épargne de Groupe, un total de 59 517 813 actions de Société Générale représentant 7,45 % du capital social et 12,64 % des droits de vote, pour près de 98 000 actionnaires salariés et retraités dans le monde.

## Plan d'attribution gratuite d'actions (PAGA)

Sur autorisation de l'Assemblée générale du 25 mai 2010, le Conseil d'administration a mis en place le 2 novembre 2010 un "plan d'attribution gratuite d'actions pour tous" avec l'ambition d'associer étroitement chacun des collaborateurs aux résultats et à l'avenir de Société Générale. Ainsi, le Groupe a attribué 40 actions à l'ensemble de ses collaborateurs présents au 2 novembre 2010. L'acquisition de ces actions, prévue en deux tranches, était soumise à des conditions de présence et de performance.

Les deux conditions de performance du PAGA ont été pleinement satisfaites. Il s'agissait d'une part que le Groupe réalise un résultat net positif pour l'exercice 2012 et, d'autre part, que la satisfaction des clients progresse entre 2010 et 2013 sur les trois principaux segments de clientèle au niveau mondial : les clients de la banque de détail en France, de la banque de détail à l'international et les clients corporate et institutionnels.

Ces bons résultats permettent l'acquisition définitive des 40 actions du PAGA attribuées le 2 novembre 2010.

**La Première tranche de 16 actions a ainsi déjà été livrée à tous les collaborateurs résidents fiscaux français présents dans le Groupe fin mars 2013.** Pour les non-résidents fiscaux français, la livraison de ces 16 actions est prévue fin mars 2015. La livraison des 24 actions restantes, dont l'obtention était conditionnée à la progression de la satisfaction client, se fera quant à elle, respectivement fin mars 2014 pour les résidents fiscaux français présents à cette date et fin mars 2016 pour les non-résidents fiscaux français présents.

## Participation, intéressement et plan d'épargne de l'entreprise

En France, les salariés sont associés de manière pérenne au développement du Groupe et à ses fruits par des dispositifs d'intéressement et/ou de participation. Ils permettent de financer un projet ou encore de percevoir un revenu complémentaire.

Ils sont liés à la performance globale de l'entreprise et réglementés par des accords Société Générale signés avec les organisations syndicales tous les trois ans.

Le Plan d'Épargne de l'Entreprise (PEE) propose une épargne de moyen/long terme qui offre la possibilité de se constituer un patrimoine à des conditions financières<sup>(1)</sup> et fiscales privilégiées par une gestion adaptée d'un portefeuille de valeurs mobilières de placement. Celui-ci est composé d'une gamme diversifiée de huit fonds, dont le fonds d'actionnariat salarié (Fonds E). La rémunération financière (constituée de la participation et de l'intéressement) peut être investie dans le PEE. Voir aussi, "épargne salariale ISR".

(1) Abondement de l'entreprise et décote sur l'action Société Générale pendant l'augmentation de capital réservée.

### BILAN SOCIAL INDIVIDUEL



En 2013, une édition "pilote" du Bilan social individuel a été diffusée à plus de 5000 collaborateurs des directions fonctionnelles de Société Générale SA en France. Ce document informatif RH personnalisé a permis aux collaborateurs d'avoir une vision complète des éléments qui ont composé leur rémunération globale au titre de l'année 2012 (la rémunération fixe et variable, l'épargne salariale, la protection sociale ainsi que tous les avantages non monétaires offerts par l'entreprise). Ce pilote sera reconduit en 2014 au titre de l'exercice 2013, sur un périmètre plus large.

D'autres entités du Groupe diffusent à leurs équipes un tel document depuis plusieurs années, comme Crédit du Nord et certaines succursales de Société Générale à l'étranger.

## Écoute des collaborateurs

### Baromètre employeur et mise en œuvre de plans d'actions

Le baromètre employeur traduit la volonté de Société Générale de créer un environnement d'écoute performant pour que chaque collaborateur puisse exprimer ses attentes, ses perceptions de l'entreprise et son vécu professionnel.

# En 2013, une édition "pilote" du Bilan social individuel a été diffusée à plus de 5 000 collaborateurs des directions fonctionnelles de Société Générale SA en France.

Cette enquête interne et anonyme est déployée tous les deux ans et permet la mise en place de plans d'actions d'amélioration l'année suivante

Au printemps 2013, la troisième édition du baromètre employeur a été soumise en 28 langues à 131 000 collaborateurs du Groupe, dans 76 pays ; le taux de participation enregistré était de 67 % (en hausse de 6 points par rapport à 2011). L'enquête a permis de mettre en exergue la confiance des collaborateurs sur le

management de proximité et la capacité reconnue du Groupe à se transformer. Certains points d'attention ont également été remontés, comme le besoin d'un meilleur partage de la vision stratégique du Groupe ou la nécessité d'amélioration des synergies entre les équipes. Ces résultats ont été communiqués à tous les collaborateurs ayant été invités à participer ; ils ont également été directement restitués par les managers à leurs équipes, sur leurs périmètres spécifiques.



### ESSOR DES DÉMARCHES COLLABORATIVES

Au-delà d'une démarche d'écoute et d'attention, les entités du Groupe mettent en place depuis plusieurs années les initiatives, outils et services collaboratifs et interactifs qui permettent aux collaborateurs de devenir acteurs du changement et forces de proposition quant à l'évolution des modes de travail dans l'entreprise.

À ce titre, l'approche de l'innovation du Groupe découle de trois principes : la prospective par le biais d'un observatoire de tendances, l'expérimentation de projets qui pourraient servir les métiers de la banque et l'animation, au travers d'une démarche mobilisatrice d'innovation participative. Pour cette dernière, un réseau de 650 "innov'acteurs" encourage l'innovation et l'échange des bonnes pratiques au-delà des frontières et des différents métiers de la banque. Ce système offre aux collaborateurs l'opportunité de s'impliquer personnellement dans la réussite de leurs projets innovants, dont une quinzaine est récompensée chaque année par les trophées Innov'Groupe. L'assurance voyage instantanée via Smartphones et Tablettes proposée aux clients de Komerční Banka en République tchèque, figurait parmi les lauréats de la catégorie "nos clients" pour 2013.

Par ailleurs, SG Communities, le réseau social d'entreprise lancé en 2011 a été en 2013 le catalyseur du Défi Transition Numérique : cette expérience collaborative unique a associé l'ensemble des salariés à une démarche de co-construction d'envergure sur les défis que représente la transition numérique de l'entreprise. Les collaborateurs ont été invités à soumettre, via le réseau social d'entreprise, leurs suggestions sur les trois volets de la transition numérique du Groupe : les changements en matière de relations avec les clients, les évolutions des conditions de travail et les impacts sur les systèmes technologiques. Plus de 1 000 idées ont ainsi été proposées dans 19 pays. Après un vote collectif, une trentaine de suggestions ont été retenues et sont aujourd'hui à l'étude ou font l'objet de projets auxquels peuvent participer les collaborateurs les ayant soumises.





Les managers d'équipes disposent par ailleurs d'un "centre de ressources managériales" afin de les aider à mieux cibler les leviers et les actions d'amélioration à mettre en place auprès de leurs équipes, en tenant compte des résultats de l'enquête sur leur périmètre. Sur cette base, les managers et gestionnaires RH élaborent les plans d'actions qui seront déroulés sur l'année 2014. Les thématiques de travail principalement retenues sont la vision stratégique, l'engagement des collaborateurs, la coopération inter-équipes et l'efficacité organisationnelle. Chaque plan d'actions fera l'objet d'un suivi.

## Dialogue social et respect des droits de l'homme

### Organisation du dialogue social

Le dialogue social s'appuie sur des processus d'échanges et de concertation entre l'employeur et ses salariés (ou leurs représentants), sur des questions relatives à la politique économique et sociale de l'entreprise présentant un intérêt commun. Cette concertation peut intervenir tant au niveau global de l'entreprise, qu'au niveau d'un établissement et prendre diverses formes, du simple partage d'information, à la négociation en vue de conclure un accord, en passant par la consultation.

Les statuts de Société Générale prévoient une représentation du personnel auprès de son Conseil d'administration par l'intermédiaire de salariés élus par l'ensemble du personnel. En France, afin d'assurer le dialogue social dans l'entreprise, Société Générale SA a mis en place, conformément au Code du Travail,

les Instances Représentatives du Personnel. Celles-ci incluent la représentation syndicale, les Comités d'Établissement et le Comité Central d'Entreprise, les délégués du personnel, le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail, le Comité de Groupe et le Comité d'Entreprise Européen. Le dialogue social s'exerce également au travers de commissions ad hoc, notamment de l'instance de dialogue et de concertation qui aborde, avec les organisations syndicales, les orientations stratégiques et économiques de l'entreprise.

Dans le reste du monde, le Groupe veille à maintenir le dialogue social avec ses collaborateurs, selon des modalités qui peuvent différer en fonction de la taille et de l'organisation des équipes locales et de la législation en vigueur dans le pays. À titre d'exemple, dans les pays des Réseaux Internationaux pour lesquels la législation du travail locale ne prévoit pas la représentation du personnel ou la rend possible mais non obligatoire<sup>(1)</sup>, les filiales organisent le dialogue social selon des modalités formalisées et détaillées différemment, selon les pays. Ainsi, chacune de ces entités s'assure que les employés aient une procédure ad hoc leur permettant d'exprimer leurs difficultés ou leurs doléances, et que celles-ci soient prises en compte. Le dialogue social peut s'organiser notamment par le biais de réunions périodiques avec le personnel qui sont, pour la hiérarchie des départements et pour la Direction des Ressources Humaines, autant d'occasions d'initier l'échange. L'existence et le mode de fonctionnement de ces procédures sont communiqués aux employés et à leur encadrement, en particulier au moment de l'accueil des

(1) Ex. : Albanie, Bulgarie, Côte d'Ivoire, Géorgie, Serbie.

### ACCOMPAGNEMENT DES COLLABORATEURS DANS LES CESSIIONS

Lors des cessions de filiales intervenues au cours de l'exercice, le groupe Société Générale a accompagné ses anciens collaborateurs pour que la transition se déroule dans les meilleures conditions possibles pour eux comme pour les clients.

Ainsi, en Égypte, dès l'annonce de l'offre de rachat de NSGB par QNB Group en août 2012, plusieurs mesures ont été mises en place pour informer et sensibiliser les collaborateurs de la filiale et instaurer un dialogue avec tous les employés, de façon régulière et transparente :

- aux lendemains de l'annonce, une réunion d'échange et d'information s'est tenue avec les managers locaux, où la Direction a pu répondre aux inquiétudes exprimées sur les changements à venir et l'impact de la cession sur les employés ;
- de l'annonce de l'offre jusqu'au rachat, des communications régulières ont fourni aux collaborateurs des informations concrètes, notamment sur les étapes et la progression de la phase de "Due Diligence" ;
- outre leur participation aux réunions d'information des managers, les Représentants du Personnel ont également été reçus à plusieurs reprises par le management de NSGB, qui a répondu à leurs questions et collecté leurs demandes pour analyse complémentaire ;
- suite à l'acquisition, de nombreuses réunions d'information ont été organisées afin de présenter la stratégie, les ambitions et la marque du Groupe QNB, et afin de faciliter l'intégration des collaborateurs au sein du nouveau groupe.

En Grèce, après la cession de la filiale Geniki<sup>(2)</sup> intervenue mi-décembre 2012 et conformément à l'accord signé avec la Banque du Pirée, un cadre dirigeant expatrié de Société Générale a été maintenu dans l'implantation tout au long du premier semestre 2013, afin de faciliter la transition pour le repreneur et de coordonner les échanges avec les collaborateurs et leurs représentants. Le Groupe a également tenu informés les 1 500 collaborateurs de Geniki ainsi que leurs clients à chaque étape de l'opération, jusqu'en juin 2013, afin de les accompagner dans ces changements et d'assurer la continuité de l'activité.

(2) La baisse d'effectifs liée à la cession de Geniki était prise en compte au terme de l'exercice 2012.



nouveaux collaborateurs. L'information du personnel passe également par d'autres canaux de communication, notamment le site intranet de la Direction des Ressources Humaines ou des réunions périodiques.

### Bilan des accords collectifs

341 accords ont été signés au sein du Groupe en 2013, Ces accords ont concerné principalement la rémunération, l'égalité professionnelle, le contrat de génération, le temps de travail et les avantages sociaux; 23 accords ont porté spécifiquement sur la santé et la sécurité.

En France, 115 accords ont été signés en 2013 dont 17 accords pour Société Générale SA. Ces accords ont principalement concerné l'emploi, le handicap, le télétravail, la rémunération et avantages sociaux, l'égalité professionnelle, les régimes de protection sociale et l'accompagnement des projets de restructuration.

### Respect des Droits de l'Homme et des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail

Le groupe Société Générale conduit son développement dans le respect des droits humains et sociaux fondamentaux partout où il exerce ses activités. Sa responsabilité est engagée notamment par son adhésion aux valeurs et aux principes énoncés dans :

- la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, et ses engagements complémentaires (Pacte international relatif aux droits civils et politiques et Pacte international relatifs aux droits économiques, sociaux et culturels) ;
- les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail ;
- la Convention du patrimoine mondial de l'UNESCO ;
- les Principes Directeurs pour les Entreprises Multinationales de l'OCDE.

Chaque entité du Groupe veille au respect des règles relatives à la liberté d'association et aux conditions de travail et s'interdit de recourir au travail forcé, au travail obligatoire ou au travail des enfants, au sens des conventions de l'Organisation Internationale du Travail, même si la législation locale l'autorise. Elle lutte également contre toute forme de discrimination, que ce soit via sa politique de diversité (voir "promouvoir les diversités") ou ses initiatives solidaires pour encourager l'inclusion sociale, améliorer l'insertion professionnelle et lutter contre l'illettrisme (voir "Initiatives pour l'emploi et l'éducation").

En outre, le Groupe veille au respect des Droits de l'Homme dans l'exercice de ses métiers (voir "Droits humains").



Des représentants de la Mutualité française

### PRÉVENTION DES MALADIES CARDIO VASCULAIRES

Par ailleurs, en France, la campagne de prévention des maladies cardio-vasculaires s'est poursuivie en 2013, à Paris et en Province, avec en particulier l'implication de la Mutuelle Société Générale sur les initiatives suivantes :

- en mai, une rencontre organisée à Strasbourg auprès des actifs et retraités, focalisée sur la prévention, le dépistage et les gestes de premiers secours ;
- en octobre, un événement sur le parvis de La Défense organisé en partenariat avec la Mutualité française Île-de-France, pour inciter à la pratique d'activité physique :
- en novembre, une intervention de sensibilisation auprès des collaborateurs de la filiale CGA (Compagnie Générale d'Affacturage), pour favoriser les prises en charge précoces, repérer en amont les affections chroniques de longue durée et orienter vers les professionnels de santé, si nécessaire.

### Santé et sécurité des collaborateurs

#### Protection sociale

La responsabilité sociale du groupe Société Générale passe par une contribution active à la protection sociale de tous ses collaborateurs notamment sur les sujets liés à la santé, ainsi que la retraite, le décès, l'incapacité et l'invalidité.

Les caractéristiques des régimes légalement obligatoires étant très différentes d'un pays à l'autre, chaque entité de l'entreprise définit, dans son contexte local, le niveau de couverture complémentaire qu'elle souhaite mettre en œuvre. Elle veille autant que possible à ce que cette couverture soit de bon niveau et au moins comparable à celle fournie par ses concurrents locaux. En accord avec son autorité de supervision (et en concertation éventuelle avec les autres entités du Groupe présentes dans le même pays), elle tient aussi compte,

dans la définition de la couverture mise en œuvre, de sa stratégie de développement, de sa politique de rémunération globale et de sa situation financière.

Ainsi, en France, la mutuelle Société Générale couvre près de 115 000 personnes (membres participants et ayants droit). À l'international, la banque de détail a poursuivi la cartographie des régimes de santé et de prévoyance existant dans ses filiales et continué d'instaurer des couvertures sociales au profit de leurs salariés (amélioration de l'accès aux soins, mise en place de couverture décès/invalidité, de dispositifs de retraite complémentaire). Ainsi, à fin 2013, près de 12 000 salariés des filiales du Bassin méditerranéen (l'Algérie, le Maroc et la Tunisie) et d'Afrique subsaharienne (auxquels s'ajoutent 19 000 ayants droit – conjoints et enfants) disposent d'une couverture santé garantissant une participation de l'entreprise à leurs dépenses de santé.

## Voyageurs internationaux

Enfin, afin de mieux préserver la santé et la sécurité de ses voyageurs internationaux et de ses collaborateurs en mobilité internationale, Société Générale a mis en place une politique de sécurité et sûreté qui repose et s'articule autour de trois volets majeurs :

- l'information au travers d'une veille permettant de recevoir et d'exploiter toutes les alertes de sécurité et sûreté dans le monde et de formuler des recommandations adaptées ;
- des audits de sécurité et sûreté internationaux destinés à parfaire les analyses géopolitiques et sécuritaires des pays et de mettre en place des dispositifs pour une meilleure sécurisation des personnels expatriés ou en voyages d'affaires ;
- un programme mondial d'assistance "Santé, Sécurité, Sûreté" avec le concours d'un leader mondial des services de santé et de sécurité à l'international.

## Actions de prévention

Le Groupe constitue une collectivité soucieuse de contribuer au bien-être de ses membres, ce qu'il considère comme une condition indispensable à son attractivité, son efficacité et sa pérennité. Il assure une veille permanente sur des risques susceptibles d'affecter la santé de son personnel partout dans le monde.

En ce qui concerne la santé des salariés, l'année 2013 a vu la reconduction des campagnes de vaccination contre la grippe saisonnière. En France, plus 1 300 vaccins ont été administrés majoritairement pour des salariés des Directions centrales mais aussi pour des salariés du réseau des agences de proximité. Comme les années précédentes, cette prestation médicale était basée sur le volontariat. De telles opérations ont également eu lieu dans de nombreuses entités du Groupe, notamment aux États-Unis, au Brésil, en Russie, au Maroc, en Tunisie, au Royaume-Uni, ou en Allemagne.

À noter également, en janvier 2013, la participation de Société Générale à la création de deux services de santé au travail interentreprises à compétences professionnelle bancaire, à Lille et Marseille. Cette initiative témoigne de l'engagement à accompagner les entreprises bancaires dans la mise en œuvre d'actions de prévention adaptées aux spécificités du secteur d'activité, et contribue à l'amélioration du suivi médical des collaborateurs.

En termes d'accès à la santé pour les populations locales, les filiales de banque de détail à l'international des pays du bassin méditerranéen et d'Afrique subsaharienne continuent à s'impliquer fortement dans des actions d'information et de prévention des pandémies et notamment du paludisme et du VIH/sida.

Concernant le VIH/sida, le programme mis en œuvre implique tous les salariés et leurs familles dans chacun des pays concernés. Il est fondé sur une charte en quatre points :

- sensibiliser les collaborateurs au virus et à l'intérêt de connaître leur statut sérologique ;
- faciliter l'accès au dépistage, volontaire, anonyme et gratuit, ainsi qu'aux recommandations qui accompagnent la remise des résultats ;
- prendre en charge le coût du traitement global de la maladie (examens, analyses, médicaments...) dans le cadre de son programme de frais de santé ;
- lutter contre toute forme de discrimination envers les salariés séropositifs.

Sur d'autres sujets liés à la santé, les filiales du Groupe ont lancé plusieurs initiatives. Ainsi :

- en 2013, Société Générale Algérie a poursuivi et étendu sa campagne de dépistage du cancer du sein proposée aux employées et aux épouses des employés ;
- Société Générale Bénin a organisé en novembre 2013 son premier "atelier des femmes" qui réunissait des mères ou futures mères autour des questions de santé et plus largement d'éducation des enfants. Les collaboratrices ont pu partager avec les intervenantes (docteuses, sage-femme, ONG) des retours d'expériences et des informations utiles ;
- Société Générale au Cameroun poursuit le déploiement de son cycle de conférences santé. En 2013 s'est tenue une conférence sur les lombalgies communes à laquelle étaient invités tous les employés. Par ailleurs, à l'occasion de la journée mondiale du paludisme, Société Générale a élaboré un document informatif sur les bons gestes pour se protéger.

## Stress au travail

Depuis 2008, Société Générale s'est engagé à agir en matière de prévention et de gestion des risques psychosociaux avec l'ensemble des acteurs de l'entreprise. Dans ce cadre, différentes actions sont menées pour informer, former et accompagner les collaborateurs susceptibles de rencontrer des situations conflictuelles, parmi lesquelles on peut citer pour Société Générale SA en France :

- un observatoire du stress mis en place en janvier 2009, en partenariat avec un cabinet spécialisé et en lien avec la médecine du travail autonome et interentreprises ;
- des actions qualitatives (diagnostic puis plans d'action), en collaboration notamment avec l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT) ;
- des modules de formation sur la gestion des risques psychosociaux ;
- un dispositif d'écoute et de soutien personnalisé pour les salariés des services centraux parisiens, avec le soutien d'un cabinet extérieur, permettant une prise en charge à distance par une équipe de psychologues formés à l'écoute ;
- un accord d'entreprise signé pour Société Générale SA en France en 2008, sur la prévention et la gestion des agressions commerciales, avec la déclinaison d'un certain nombre de mesures (formation à distance obligatoire auprès de l'ensemble du personnel en contact avec le public pour faire face aux situations conflictuelles et partenariat avec l'Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation - INAVEM - pour la prise en charge post-traumatique des collaborateurs victimes de vol à main armée ou d'agressions commerciales).

Société Générale adapte en permanence sa démarche à l'environnement et au contexte dans lesquels ses collaborateurs exercent leur activité pour leur assurer la prévention et/ou l'accompagnement nécessaire. L'ensemble des actions menées en France a été reconnu comme significatif par le Ministère du Travail en février 2010 lors du classement des entreprises sur la prévention des risques psychosociaux.

## Le taux d'absentéisme observé\* pour l'ensemble du Groupe est de 3,90 % en 2013

À l'international, on peut également noter plusieurs initiatives locales, parmi lesquelles :

- au Brésil, un partenariat initié en 2013 avec l'organisme de couverture santé de SG Brazil. Il permet de détecter les symptômes de stress professionnel chez les collaborateurs et de mettre en place, le cas échéant, un programme de prévention et de suivi gratuit, assuré par des spécialistes ;
- aux États-Unis, un programme d'assistance est proposé aux collaborateurs de toutes les entités Société Générale, via le centre d'appels téléphoniques confidentiel d'une entreprise partenaire. Les collaborateurs en situation de stress peuvent y être mis en relation avec un professionnel de santé spécialisé. Par ailleurs, les organismes de couverture santé en place proposent un questionnaire en ligne permettant notamment aux nouveaux assurés d'évaluer leur niveau de stress et d'être aiguillés vers les mesures à prendre pour le réduire ou mieux le gérer. Une campagne interne de sensibilisation à la gestion du stress et au bien-être a également été menée en juillet 2013 ;
- en Allemagne, un programme d'assistance a été mis en place en 2012 avec un partenaire externe spécialiste de la santé. Ainsi, les collaborateurs de différentes entités du Groupe dans le pays ont accès à une hotline 24h/24 et 7j/7, ainsi qu'à des conseils via e-mail ou sur rendez-vous afin d'obtenir un soutien personnalisé dans des situations de stress, qu'elles soient d'ordre personnel ou professionnel ;
- au Royaume-Uni, un programme d'assistance est également en place avec un partenaire du secteur de l'assurance, disponible gratuitement 24h/24 et 7j/7 pour les collaborateurs de Société Générale (SG CIB, Societe Generale Securities Services, SG Hambros et ALD Automotive). Ce programme apporte un soutien et des conseils sur des problèmes d'ordre personnel ou professionnel, pour les aider à affronter des situations difficiles, leur apporter des réponses sur des questions liées à la santé ou un éclairage sur des questions d'ordre juridique et financier.

Des bulletins d'information mensuels incluant les conseils relatifs au stress prodigués par l'organisme partenaire sont également distribués aux collaborateurs, et des cours de physiothérapie proposés par un prestataire externe au sein des locaux de Société Générale.

### Indicateurs

Nombre d'accidents du travail (Groupe) : 934 pour un taux de fréquence de 3,7. Compte-tenu de la nature des activités du Groupe, le taux de gravité des accidents du travail n'est pas un indicateur qui fait à ce jour l'objet d'un suivi.



**Le taux d'absentéisme (nombre de journées d'absence rémunérées/nombre total de journées payées, en pourcentage) observé pour l'ensemble du Groupe est de 3,90 % en 2013** (principaux motifs : maladie 2,19 %, maternité 1,18 %). Pour Société Générale SA en France, il est de 5,03 % (2,47 % pour maladie et 2,4 % pour maternité).

\*Nombre de journées d'absence rémunérées/ nombre total de journées payées, en pourcentage.

## Équilibre et bien-être

### Organisation du temps de travail Temps plein

L'organisation du temps de travail varie selon les règles en vigueur dans les pays où le Groupe est présent, et le cas échéant, selon les fonctions exercées. De ce fait, les modalités (durée du travail, horaires variables, organisation) sont largement diversifiées.

Pour Société Générale SA en France, un accord sur l'aménagement et la réduction du temps de travail a été conclu le 12 octobre 2000 et mis en application à partir de 2001, puis modifié par 4 avenants en 2002, 2004, 2006 et 2008. Pour les salariés (techniciens et cadres) en régime horaire, cet accord prévoit une durée de travail annuelle de 1 607 heures ; pour les cadres au forfait, le nombre de jours de travail sur l'année est fixé à 209 jours (ou 206 jours en fonction de l'ancienneté et de l'âge des collaborateurs au moment de l'entrée en vigueur de l'accord).

### Temps partiel

Les salariés de Société Générale SA en France peuvent bénéficier de régimes de travail à temps partiel à 90 % (mis en place par avenant en mai 2008), 80 %, 70 %, 60 % ou 50 % (mis en place par accord en juin 2004).

Plusieurs filiales françaises du Groupe ont conclu des accords spécifiques, de même que de nombreuses entités étrangères.

10 303 salariés travaillent à temps partiel (soit 6,95 % de l'effectif) au sein de l'ensemble du Groupe, (dont 6 177 en France, dont 4 874 chez Société Générale SA en France).

### Heures supplémentaires

La définition des heures supplémentaires est issue de la réglementation française, le périmètre de reporting sur cet indicateur est donc limité à la France.

Le nombre total d'heures supplémentaires enregistré dans les entités françaises du Groupe en 2013 s'est élevé à 84 076 heures (soit 0,61 heures en moyenne par salarié), dont 48 821 heures pour Société Générale SA (soit 1,22 heure en moyenne par salarié).

## ACTIONS EN FAVEUR DU BIEN-ÊTRE

À travers divers programmes locaux, les entités de Société Générale offrent à leurs collaborateurs des avantages non monétaires qui favorisent leur équilibre professionnel et personnel.

Des avantages sont ainsi proposés pour faciliter les démarches liées à la vie de famille. Pour Société Générale en France :

- depuis septembre 2013, un partenariat avec un spécialiste du secteur privé offre aux salariés Société Générale un accès gratuit à une plateforme sociale de mise en relation entre baby-sitters et parents, permettant l'identification des annonces et commentaires postés par les autres salariés-parents Société Générale ;
- une offre de garde pérenne est déployée sur tout le territoire français via un partenariat conclu avec deux réseaux de crèches. Un dispositif de garde ponctuelle, Flexi Crèche, permet de bénéficier d'un accueil temporaire en crèche en cas d'indisponibilité du mode de garde habituel. Plus de 500 familles ont utilisé ce service depuis sa création en septembre 2009 ;
- la plateforme de service "Mon Quotidien et Moi" propose des renseignements concernant la famille (enfants, parents, seniors, handicapés) et l'habitat. Elle gère aussi intégralement des prestations de services à la personne (garde d'enfants, soutien scolaire, ménage, jardinage, etc.), de la recherche d'intervenant à la facturation.

De nombreuses entités de Société Générale favorisent également le bien-être de leurs collaborateurs à travers les loisirs et la culture (voir "mécénat") et les actions de prévention relatifs à la santé et au stress. L'objectif de la banque en ce sens est que chaque salarié puisse trouver le juste équilibre, et que son engagement au service de la banque lui permette de s'épanouir également dans la sphère privée.

À l'international, parmi les initiatives menées :

- en Inde, une crèche ouverte en 2012 permet d'accueillir les enfants des collaborateurs au sein des locaux de la banque à Bangalore ;
- au Royaume-Uni, depuis 2013, une initiative conjointe des Ressources Humaines et du réseau interne "Family Network" permet aux collaborateurs Société Générale de bénéficier gratuitement, 10 fois par an, de services de garde d'urgence pour leurs enfants ou de services d'aide pour personnes âgées, grâce à un prestataire choisi pour son accès à de nombreux centres de loisirs, crèches, réseaux de nourrices et d'auxiliaires de vie ;
- en Roumanie, BRD propose un accès à tarif préférentiel à des services de garde d'enfants ou de soins pour personnes âgées et des partenariats avec des organismes (crèches, garderies, écoles privées) recommandés par les collaborateurs. La filiale a également créé en 2013 la "Communauté des parents BRD", un programme dédié aux employés-parents, qui leur permet de rencontrer deux fois par mois des psychologues et spécialistes de la parentalité, de recevoir des informations ciblées et d'échanger sur divers sujets liés à la parentalité. Plébiscité par les collaborateurs, ce programme se poursuivra en 2014.

## Initiatives sur le télétravail et la flexibilité du temps de travail

Soucieuses d'améliorer les conditions de travail et l'agilité dans l'entreprise et capitalisant sur l'essor des nouvelles technologies, plusieurs entités du Groupe ont mis en place des dispositifs permettant de travailler à distance.

En France, Société Générale SA a ainsi lancé depuis octobre 2013 une expérimentation sur le télétravail, dans le cadre d'un accord signé avec les Organisations Syndicales. Mise en place progressivement pour une durée déterminée d'un an, elle porte sur environ 500 personnes qui se sont portées volontaires pour un à deux jours de travail à distance par semaine. L'objectif de cette expérimentation est notamment de mesurer l'impact du télétravail sur l'organisation du travail et sur la relation entre le salarié et l'entreprise. Il s'agit également d'évaluer les bénéfices au regard de la conciliation des exigences de la vie professionnelle et de la vie privée et en termes de développement durable, en particulier pour les collaborateurs dont le temps de trajet domicile-travail est conséquent.

En République tchèque, Komerční Banka a mis en place depuis 2008 des modalités de travail flexible. Initiées dans le cadre du "Maternity program" (voir "mesures en faveur de l'égalité professionnelle"), elles ont été étendues à un public plus large, compte tenu de la forte demande décelée par le baromètre employeur de 2009. Ainsi, la filiale propose de multiples possibilités, comme les horaires flexibles, le temps partiel, le partage de poste, les semaines compressées, le travail par postes de rotation, le télétravail à domicile ou l'interruption de carrière. En 2013, 5 % des employés de KB bénéficiaient de telles mesures, dont 91 % de femmes.

En Roumanie, BRD a mis en place des options novatrices pour introduire le télétravail, par exemple :

- Project Day" : travail à domicile ponctuel, d'une durée d'un à cinq jours, sans connexion possible aux systèmes informatiques de l'entreprise ;
- projet collaborateurs des services informatiques : astreintes réalisables depuis le domicile, avec connexion à distance aux systèmes d'information, pour les collaborateurs des services informatiques concernés.







# ENVIRONNEMENT POUR COMPTE PROPRE ET ACHATS RESPONSABLES

Face aux nombreux bouleversements climatiques et écologiques, l'un des enjeux de ce siècle sera incontestablement la préservation des équilibres environnementaux. L'interdépendance des activités face à ces risques accrus montre qu'une action globale et coordonnée est nécessaire

## Politique générale et réalisations en matière environnementale

Au cœur du système, la banque génère elle aussi, via son activité, des impacts sur l'environnement. Conscient de cette responsabilité, Société Générale souhaite poursuivre sa politique de développement durable qui passe par la maîtrise et l'amélioration de ses impacts sur la société et l'environnement en liaison avec ses différentes parties prenantes :

- dans l'exercice de ses métiers par la prise en compte des critères environnementaux dans les activités de conseil, financement et d'investissement, la promotion de produits et services liés à la protection de l'environnement ;
- dans ses activités internes.

L'ensemble de cette politique est animée et coordonnée par la Direction de la Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) du Groupe, directement rattachée au Secrétariat Général du Groupe.

De même, les directions Immeubles et Infrastructures informatiques intègrent et pilotent les aspects environnementaux de leurs activités dans le Groupe.

En parallèle, chaque pôle d'activité et métier a également pour objectif de contribuer à la politique environnementale du Groupe en développant des initiatives propres, y compris au sein de ses lignes métiers. Cette politique s'efforce de suivre les trois principes d'action généraux suivants :

- réduire et minimiser l'impact de ses activités sur l'environnement ;
- diminuer les coûts associés à la consommation des ressources naturelles et énergétiques grâce à une utilisation rationnelle et optimisée ;
- assurer une attention constante au confort des collaborateurs et de l'accueil des clients.

Dès 2007, en lançant un programme de neutralité carbone 2008-2012, la volonté implicite de Société Générale était de faire émerger en interne une culture environnementale qui inclut la lutte contre le changement climatique comme un axe de sa politique environnementale.

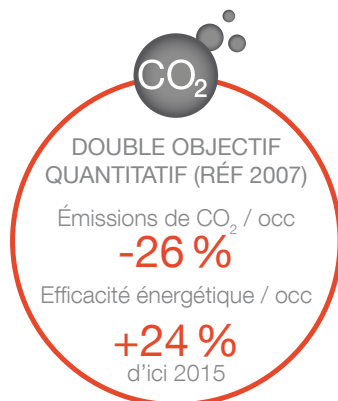
Elle s'était donc engagée à réduire ses émissions de CO<sub>2</sub> de 11 % par occupant sur la période 2008-2012, (à périmètre constant et comparable) et à compenser progressivement ses émissions de CO<sub>2</sub> pour atteindre la neutralité carbone... Cinq ans après, les objectifs ont été atteints, voire même dépassés.

Depuis l'obtention de la neutralité carbone en 2012 (hors Rosbank), le Groupe a non seulement renforcé ses ambitions à travers un nouveau plan de réduction carbone à trois ans, mais a également décidé d'améliorer son efficacité énergétique.

### Programme de réduction Carbone 2012-2015

Après une première phase de 2008 à 2012 vers la neutralité carbone, le Groupe a adopté, en juillet 2012, une nouvelle stratégie de réduction de son impact carbone. Le Comité exécutif a validé le nouveau programme sur trois ans qui s'inscrit dans la continuité du précédent en renforçant ses ambitions avec un double objectif :

- réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) par occupant de 26 % par rapport à 2007 (hors recours à l'achat d'électricité verte) ;
- augmenter l'efficacité énergétique de 24 % par rapport à 2007.



Le programme de réduction carbone s'appuie sur la mise en place d'une double incitation :

- la taxe carbone interne payée par chaque ligne-métier et les directions fonctionnelles, basée sur leur empreinte carbone ;
- l'affectation des revenus de la taxe à des projets internes d'efficacité environnementale qui peuvent être présentés par toute entité (filiale ou direction fonctionnelle) et qui ont démontré une additionalité environnementale et un intérêt économique.

Pour conduire sa politique environnementale, depuis 2005, le Groupe réalise un inventaire de ses émissions de GES conforme au GHG Protocol (standard international).

Le pilotage des informations à travers un outil de reporting RSE a permis d'améliorer d'année en année le suivi des indicateurs environnementaux. Le périmètre des indicateurs est élargi périodiquement au cours du temps et couvre désormais :


- l'énergie consommée dans les bâtiments et les centres informatiques du Groupe ;
- l'électricité consommée des centres informatiques hébergés pour le compte du Groupe en France ;
- la quantité totale de papier consommée (papier reprographique mais aussi enveloppes, relevés de comptes, papier destiné aux clients...);



- les déplacements professionnels et le transport de marchandises (transport de fonds, courriers, cols,...) en France;
- les émissions de gaz fluorés des services centraux.

Désormais, la filiale russe Rosbank est incluse dans le programme de réduction carbone et progressivement intégrée au reporting (en 2012, intégration de la région de Moscou et en 2013, intégration de près de 75 % du périmètre de la filiale). L'objectif est d'atteindre 100 % de couverture de cette filiale en 2014.

Sur ce nouveau périmètre, la majorité des émissions de GES du Groupe est imputable à l'informatique et à l'immobilier, avec pour l'année 2013 une part qui s'est élevée à 73 %.

 **Les émissions totales 2013 (sur un périmètre couvrant 93 % des collaborateurs) sont estimées à 336 322 tonnes soit 2,40 tonnes de CO<sub>2</sub> par occupant.**

Sur la base de 2007, les objectifs à atteindre à horizon 2015 s'élèvent à :

- 1,91 t CO<sub>2</sub>/occupant (- 26 % par rapport à 2007) pour les émissions de GES ;
- 5 154 kWh/occupant (- 24 % par rapport à 2007) pour l'efficacité énergétique.

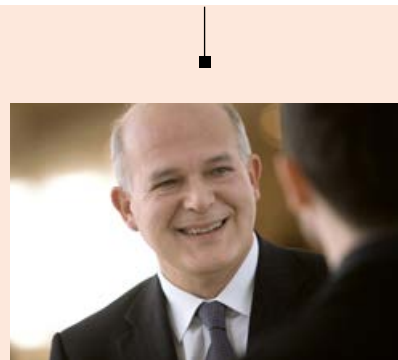
L'augmentation de l'impact carbone par occupant entre 2012 (2,25 t CO<sub>2</sub>eq./occupant) et 2013 (2,40 t CO<sub>2</sub>eq./occupant) s'explique par :

- Rosbank (Russie) a omis de déclarer en 2012 sa consommation de vapeur d'eau (représente 40 % de la consommation totale de vapeur d'eau du Groupe) ce qui augmente le ratio de 0,09 CO<sub>2</sub>eq./occupant ;
- Les déplacements en avion ont augmenté de 40 % en un an et, à partir de 2013, dans le calcul de l'impact carbone des déplacements en avion, la distinction entre classe affaire et classe économique est prise en compte, ce qui augmente le ratio de 0,09 CO<sub>2</sub>eq./occupant.

## Dispositif de taxe carbone

Dès 2011, le Groupe a été l'une des premières banques à instaurer une "taxe carbone interne", mécanisme qui est désormais au cœur de sa stratégie de réduction de son empreinte carbone.

Chaque année, un montant est prélevé auprès des lignes métiers en fonction de leurs émissions carbone (10 €/t CO<sub>2</sub>). L'enveloppe ainsi constituée est utilisée pour financer des initiatives internes d'efficacité environnementale. Ce dispositif de redistribution interne et incitatif encourage ainsi chaque entité à réduire ses émissions carbone.



*"... Pour moi, il y a une autre dimension fondamentale dans la transformation de l'entreprise, c'est notre Responsabilité Sociale et Environnementale. Nous souhaitons que cette problématique soit portée par chacun d'entre nous dans l'entreprise, par les 150 000 collaborateurs. Nous sommes des citoyens du monde et nous avons donc cette responsabilité là aussi en matière de lutte contre le changement climatique. Et c'est pour ça que cette initiative me plaît parce qu'elle permet à un grand nombre d'entre nous de prendre conscience de ce sujet et de voir comment l'entreprise peut elle-même finalement devenir exemplaire dans cette dimension..."*

Séverin Cabannes  
Directeur général délégué

### Les efforts à réaliser pour l'atteinte des objectifs 2015 par rapport à 2013

Informations Environnementales	Unités	Résultats	Objectifs	Évolution
		2013	2015	2013/2015
<b>Consommation totale d'énergie</b>				
Consommation totale par occupant	KWh	6 149	5 154	- 16 %
<b>Émissions de GES</b>				
Émissions de GES par occupant	Tonne	2,40	1,91	- 20 %



# Ces réductions énergétiques ont conduit à une économie annuelle et récurrente de 2,5 M EUR.

La sélection des initiatives se fait à travers un comité qui s'assure que chaque initiative ait démontré son additionnalité environnementale et un intérêt économique pour le Groupe. Seules les initiatives mises en place entre janvier 2012 et juin 2013 pouvaient bénéficier d'un financement en 2013. L'objectif de ce dispositif, au-delà de son intérêt environnemental, est de montrer que les actions environnementales sont aussi des opportunités pour la banque, car sources d'économies.

## QUELQUES INITIATIVES...



Télécomptage des consommations énergétiques des agences



Système d'impression par badge et une imprimante à partager entre 15 collaborateurs



Mise en place de bornes pour les voitures électriques



Générateur solaire autoconsommation siège de la Banque de Polynésie



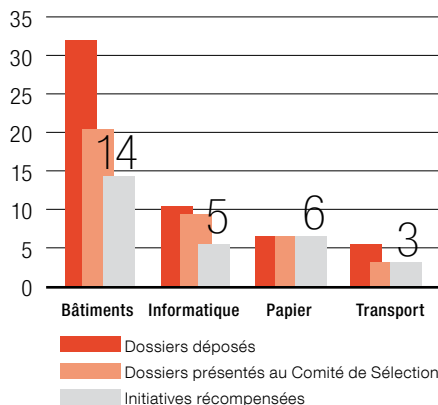
Nouveau siège de Komerčni Banka en République Tchèque certifié BREEAM



Remplacement de l'éclairage par des LED pour tout le réseau des agences Société Générale Monténégro

Fin 2013, sur 53 initiatives internes d'efficacité environnementale qui ont été remontées, 28 ont été récompensées, recevant au total une enveloppe de 2,6 M EUR. Les actions menées concernent l'immobilier, l'informatique, le transport et le papier. L'ensemble de ces initiatives a permis une réduction de 2574 tonnes de CO<sub>2</sub>, soit près de 1 % des émissions de GES du Groupe en 2012. Ces réductions énergétiques ont conduit à une économie annuelle et récurrente de 2,5 M EUR.

### Initiatives par secteur



### Quelques précisions sur ces initiatives :

Parmi les 28 initiatives récompensées, 2265 tonnes de CO<sub>2</sub> ont été économisées grâce à 14 initiatives provenant du secteur de l'immobilier. Au-delà des nouvelles constructions certifiées BREEAM (République Tchèque) ou HQE (France) ou très performantes (Polynésie), c'est, d'une part, la performance énergétique des équipements qui est recherchée avec l'optimisation et la réduction des consommations de l'éclairage avec en particulier l'installation de LED (Sénégal, Monténégro, France), l'amélioration thermique des bâtiments et le remplacement d'équipement de ventilation (France), et d'autre part, une meilleure gestion des énergies à travers des systèmes de télésurveillance ou de gestion des dépenses énergétiques des agences (Serbie, France).

53

initiatives internes ont été proposées

28

ont été récompensées

### L'AGENCE ÉCOLOGIQUE DE LA BANQUE DE POLYNÉSIE À PUNAAUIA PLAINE



93 panneaux solaires, gestion des énergies avec un système de domotique



Éclairage naturel avec des puits de lumière, et luminaires à LED



Production d'énergie solaire couvre 85 % des besoins de l'agence



Pour le secteur du papier, les initiatives récompensées ont cherché essentiellement à réduire la consommation de papier à travers la dématérialisation, la suppression de listings papier, ou la mutualisation des moyens d'impression avec l'impression par badge. Le domaine informatique a porté ses efforts sur la rationalisation des serveurs et la mise en place de postes informatique ultra légers très économes en énergie.





En matière de transport, l'optimisation des flux a été récompensée ainsi que la promotion de véhicules électriques à travers l'installation de bornes.

En 2014, une nouvelle enveloppe de 3,2 millions d'euros sera allouée au dispositif de financement des initiatives internes d'efficacité environnementale.

---

2 265 tonnes  
de CO<sub>2</sub> ont été économisées grâce à  
14 initiatives  
provenant du secteur de l'immobilier

---

## Bâtiments/efficacité énergétique

### Mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique

Société Générale s'engage, dans une recherche permanente de performance énergétique au sein de son parc immobilier. Avec 8 356 bâtiments répartis dans 60 pays, représentant 3 925 155 m<sup>2</sup> de surface en 2013, la banque est consciente des impacts de ses consommations d'énergie sur le changement climatique.

Depuis 2007, la consommation totale d'énergie ramenée au nombre d'occupants diminue. La nouvelle stratégie a pour but d'accélérer cette baisse. Le Groupe s'est donné comme objectif d'augmenter de 15 % (en trois ans) les performances énergétiques de son parc immobilier.

**3 925 155** m<sup>2</sup>  
de surface de bâtiment en 2013

**8 356**  
bâtiments

**60**  
pays

À partir de 2014, la filière Immobilier va déployer un outil de pilotage des performances énergétiques des bâtiments et engager, par ailleurs, sur les immeubles de plus de 5 000 m<sup>2</sup> exploités pour le compte du Groupe une campagne de collecte des profils environnementaux sur la base du Référentiel Bâtiment Responsable (RBR) que Société Générale a développé en 2011. L'analyse de ces données donnera lieu à un ensemble de plans d'action pour chaque pays et pour chaque entité afin d'atteindre une réduction de la consommation énergétique de 5 % dans l'année.

Référentiel Bâtiment Responsable (RBR) en quelques mots :

Afin d'accompagner la réalisation de ses objectifs en matière d'efficacité énergétique, Société Générale peut s'appuyer sur un outil élaboré à partir du Référentiel Bâtiment Responsable (RBR), conçu en 2011 pour définir des standards en termes d'environnement, et permettre d'élever les performances énergétiques et environnementales du parc immobilier du Groupe.



### TÉMOIGNAGE

*"La filière immobilier du Groupe s'est engagée avec RSE pour soutenir l'effort visant à diminuer les consommations énergétiques du Groupe. Dans cette démarche, nous avons identifié un outil de pilotage énergétique et environnemental. L'outil permet de connecter des compteurs de tout fluide et déchets de chaque bâtiment ; chaque entité pourra suivre ses consommations par immeuble, les analyser, élaborer et suivre des plans d'action et ainsi maîtriser l'énergie et l'impact environnemental du Groupe. Toutes ces informations seront disponibles pour que chaque collaborateur soit sensibilisé et contribue aux efforts de son entité. Cet outil est un support pour les démarches de certifications comme HQE, Bream, Leed, ... un kit adapté aux agences sera disponible au second semestre 2014 .*

*La filière immobilier du Groupe a développé avec la Direction de la RSE et du Développement Durable un outil de diagnostic énergétique (ODE) pour les immeubles de plus de 5 000 m<sup>2</sup>. La campagne de collecte des données visera à cartographier énergétiquement les immeubles concernés du Groupe, mesurer, comparer, analyser, et optimiser. Différents thèmes sont abordés : l'énergie, l'eau, la qualité d'exploitation, la qualité de l'air."*

Sylvie LASSUYT,  
Adjointe au Responsable  
de la Division Projets

Le RBR constitue un cadre de référence unique...

- il est défini à partir des grands référentiels (HQE, Bream, Leed),
- il tient compte de la diversité des implantations du parc immobilier et des besoins de Société Générale (immeuble de bureaux, agence bancaire, data-centers, etc.),

... qui a pour objectif :

- d'apprécier le caractère éco-responsable d'un bâtiment existant ou d'un projet de construction,
- d'organiser une démarche d'amélioration de la performance énergétique et environnementale cohérente et adaptée.

L'outil a fait l'objet d'une mise à jour en 2013 et en 2014.

La filière Immobilier maintient et renforce son effort pour réduire l'impact environnemental des agences et des immeubles occupés par le Groupe. Dans cette perspective, l'immeuble Basalte, construit sous le label HQE à Paris la Défense, est dédié à l'activité trading (hébergée précédemment dans les Tours Alicante et Chassagne). Il va réduire significativement la consommation énergétique de cette activité.

Cet objectif s'inscrit dans la continuité de l'adhésion de Société Générale au Manifeste du World Business Council for Sustainable Development (WBCSD\*) qui œuvre pour une meilleure efficacité énergétique des bâtiments.

\* Le WBCSD est une association Internationale de 200 entreprises dans 35 pays et de 20 secteurs industriels majeurs qui fournit une plateforme d'échange de connaissances, d'expériences et de bonnes pratiques à ses membres sur le développement durable.



### L'immeuble Basalte en quelques chiffres

- des pompes à chaleur sur l'immeuble -> économie de 1800 MWh (eq 204 logements de 100 m<sup>2</sup>)
- un système d'éclairage adapté -> réduction de consommation de 50 % sur l'éclairage
- des centrales d'air neuf avec récupération d'énergie -> économie de 640 MWh (eq 72 logements de 100 m<sup>2</sup>)

Depuis 2007, année de référence, la consommation énergétique a baissé de 9,3 % par occupant. La nouvelle stratégie a pour but d'accélérer cette baisse.

Les systèmes de mesure et de télécomptage, qui se mettent en place, permettent de mieux connaître les postes de consommation et donc de mieux les maîtriser.



Un dispositif de détection et de correction des surconsommations d'eau et d'énergies, rattaché au logiciel de maintenance du Groupe, a été installé en France dans une centaine d'agences. Fuites d'eau, défauts de programmation de chauffage ou d'éclairage sont quelques-unes des 169 anomalies détectées et réparées. Les économies réalisées en eau représentent sur un mois environ 2 500 m<sup>3</sup>. Sur la première année, une économie de consommation énergétique a été évaluée à 1,4 millions de kWh, soit l'équivalent de 7,4 % de la consommation globale annuelle de ces 100 agences.

En Serbie, SGS est la première entreprise du pays et des Balkans occidentaux à avoir installé un système de gestion énergétique de bâtiment (Building Managerial System, BMS) sur l'ensemble de son réseau d'agences. Combiné à l'utilisation de lampes LED, ce système a déjà permis de réaliser 35 % d'économies d'énergie. Il permet à lui seul de centraliser la gestion et le contrôle des installations techniques d'emplacements distants, comme le chauffage et la climatisation, les lumières (modes jour/nuit), la signalétique et l'électricité. Le BMS avait d'abord été installé au siège de SGS après sa construction en 2006, en en faisant l'un des bâtiments les plus modernes du système bancaire serbe. (16 500 m<sup>2</sup> pour 1 290 postes de travail).

**Le BMS de SGS en Serbie**



**En République Tchèque, Petr Kalina, Directeur des Ressources, nous présente l'immeuble HQE de Komerčni Banka (KB).**

**Komerční banka a construit en République tchèque un nouvel immeuble haute qualité environnementale.** Ce nouvel immeuble-4B est équipé des dernières technologies en matière d'efficacité énergétique. En exploitation, la performance escomptée est une baisse des dépenses liées aux consommations énergétiques de 25 % pour l'ensemble des quatre immeubles du siège par rapport aux consommations des années précédentes, grâce aux labels énergétiques des équipements. Le label énergétique de l'entité globale est B/économique ; tous les équipements installés correspondent à la certification internationale BREEAM. Cet immeuble aspire à devenir l'un des premiers bâtiments de Prague "très performant" au regard de la certification BREEAM et le second en termes de construction responsable. Le dernier audit s'est tenu en 2013 et a obtenu le niveau : très bon. L'évaluation complexe de l'impact environnemental de l'immeuble prend en compte les paramètres tels que la localisation, les moyens de transport, le déroulement de la construction, la consommation énergétique, les émissions, les lumières, les matériaux, le design, la méthode d'exploitation.

Des rénovations de bâtiments ainsi que des remplacements d'équipements (mise en place de pompes à chaleur, installation de LED) ont permis d'améliorer les performances énergétiques des bâtiments en France ainsi que dans certaines filiales à l'étranger. Citons par exemple, les filiales du Sénégal et du Monténégro qui ont équipé l'ensemble de leur réseau d'agences de LED et qui ont réalisé des investissements afin de diminuer leur consommation électrique.

Par ailleurs, une nouvelle génération de constructions certifiées BREEAM (Business Research Establishment Environmental Assessment Method), LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) ou HQE, en République Tchèque, Inde et France, participe également à la réduction des consommations d'énergie et plus globalement de l'empreinte environnementale du parc immobilier du Groupe.

Enfin, la rationalisation des centres informatiques et la mise en place de postes de travail ultralégers moins consommateurs d'énergie sont autant d'initiatives qui contribuent à améliorer l'efficacité énergétique de la banque.

Le Groupe a également recours aux énergies renouvelables. En 2013, 19 % de la consommation d'électricité du Groupe est d'origine renouvelable. Grâce à des

panneaux solaires sur les toits et façades de certains de ses immeubles (Burkina Faso, France, Polynésie, Allemagne) et à la méthanisation des déchets alimentaires de certains de ses restaurants d'entreprises (France), il a produit 455 MWh d'électricité.

**Diminution de l'usage de l'eau**

La consommation d'eau mesurée du Groupe est de 1,79 millions de m<sup>3</sup> en 2013. Certaines entités étant dans l'impossibilité matérielle d'individualiser leur consommation, notamment en cas de copropriété, le coût de la consommation d'eau étant inclus dans les charges liées à la gestion de l'immeuble.

La consommation moyenne globale a augmenté de 9 % par rapport à 2012. Cette évolution s'explique essentiellement par une plus grande intégration de la filiale Rosbank dans le périmètre de reporting en 2013 (75 % en 2013 contre 25 % en 2012).

Dans les immeubles, la gestion de l'eau se fait en concomitance avec la gestion de l'énergie. Elle est complétée par l'installation d'économiseurs d'eau ou de robinets poussoirs, de détecteurs de présence au niveau des robinets, de chasse d'eau à double débit, de la diminution des climatiseurs à eau perdue.



En parallèle, Société Générale œuvre en matière de sensibilisation d'actions citoyennes et c'est notamment le cas de SGBS au Sénégal qui lors de la Journée Mondiale de l'eau 2013 a renouvelé son engagement à réduire son impact sur l'environnement à travers la sensibilisation des parties prenante à une gestion rationnelle de l'eau.



## Transports

Société Générale s'efforce depuis plusieurs années de réduire les déplacements et voyages professionnels de ses collaborateurs à travers plusieurs actions. Elle s'efforce également d'agir sur les transports de marchandises.

### Transport marchandise

Le "Transport de marchandises" regroupe :

- le transport bancaire : Transport du courrier et des colis ainsi que les navettes courriers entre les sites des services centraux ;
- le transport de fonds : Le traitement des espèces, le comptage et le conditionnement des espèces et la gestion des automates.

Suite au décret "Transport" en France (décret n° 2011-1336 du 24 octobre 2011), imposant aux prestataires, à partir de 2013, de fournir à leurs clients la quantité de CO<sub>2</sub> émise par le ou les modes de transport utilisés, une sensibilisation des fournisseurs a été mise en place en demandant dès 2012 aux prestataires les kilomètres effectués et l'impact CO<sub>2</sub> pour le compte du Groupe. Depuis 2012, ces données sont incluses dans le profil carbone du Groupe.

Des projets collaboratifs, ayant pour objectif de repenser nos flux de transports de marchandises, ont participé à la réduction de l'empreinte environnementale. C'est ainsi que les flux des transports bancaires et les flux de transports de fonds ont été mutualisés et optimisés entre les réseaux Crédit du Nord et Société Générale.

Pour ses agences parisiennes, Société Générale a choisi en 2013 de confier la livraison de ses plaquettes commerciales et documents à une petite entreprise de triporteurs électriques.

Le triporteur à assistance électrique est un mode de livraison extrêmement avantageux qui évite l'usage de véhicules utilitaires thermiques, n'émet pas de CO<sub>2</sub> et réduit les nuisances sonores. Ce nouveau mode de livraison alternatif permet de livrer les agences même dans des zones difficiles d'accès : centres historiques, rues piétonnes, cours privées, etc. Ce service est assuré par The Green Link, un opérateur spécialisé.



### Trajets professionnels

Une instruction interne prônant la limitation des voyages professionnels et la préférence au train par rapport à l'avion quand la distance le permet, a été actualisée en 2012. Les transports en avion court-courrier ont baissé au profit du train.

En dépit de cette instruction, en 2013, le Groupe enregistre une hausse de plus de 23 % de ses déplacements par occupant par rapport à 2012, qui s'explique essentiellement par une hausse des déplacements en avion long courrier. Les collaborateurs du Groupe ont parcouru 447 M km en train, avion et voiture, ce qui correspond à 3 070 km par occupant.

Dans le domaine de la flotte de véhicules, en partenariat avec sa filiale de leasing automobile, ALD automotive, Société Générale mène des efforts pour réduire le contenu carbone de son parc depuis 2009. À fin 2013, la moyenne du parc existant Société Générale en France se situe à 117 g/km de CO<sub>2</sub> et à 135 g/km de CO<sub>2</sub> au niveau mondial. Le recours aux véhicules électriques fait son apparition. Il s'accompagne par la mise en place de bornes de rechargement.

Les systèmes d'audio et de vidéoconférences sont également encouragés. Une nouvelle gamme d'offres collaboratives à distance a été mise en place en 2012 (Team@nywhere ou E-whiteBoard déployée en Amérique du Nord) et comprend une offre de messagerie instantanée, une offre audio et web conférence et une offre de visioconférence, contribuant ainsi à



A KB, le mois de mai a été marqué par la participation à la compétition nationale "Venez travailler à vélo!", organisée par l'association pro-cycliste AutoMat. L'objectif de cette initiative écologique était de contribuer à réduire l'impact énergétique lié aux déplacements. Au total, 116 collaborateurs de KB, répartis en 29 équipes, ont substitué pendant un mois leurs véhicules à moteur par des vélos et ont ainsi réussi à réduire leurs émissions de CO<sub>2</sub> de 2,81 tonnes!

réduire les déplacements professionnels et donc l'impact environnemental. Cette offre alternative continue à se développer.

TEAM | @NYWHERE

Trajets domicile-travail

La localisation du siège à La Défense a notamment été déterminée en fonction de la proximité d'un nœud de transports en commun (La Défense/Val-de-Fontenay). Une démarche de plan de déplacement inter-entreprises à laquelle participe Société Générale a été réalisée en 2013 par la Chambre de Commerce et d'Industrie. Par ailleurs, un service de covoiturage pour les collaborateurs des services centraux de La Défense en Île-de-France (France), est en place et bénéficie d'un site Internet dédié.

À l'occasion de la semaine de la mobilité 2010, Société Générale a lancé auprès de ses collaborateurs, sur son site de La Défense, un nouveau service d'auto partage développé par sa filiale, ALD Automotive. Cette solution est un exemple très parlant du développement de l'économie de fonctionnalité : l'achat d'un service (la location du véhicule) plutôt que d'un bien (le véhicule). Grâce à ce système d'auto-partage, tous les collaborateurs Société Générale situés à La Défense disposent d'un choix de 5 véhicules à faibles émissions de CO<sub>2</sub> dont un véhicule hybride et un électrique. ALD Sharing est la solution de "petite" mobilité professionnelle permettant d'améliorer la satisfaction des collaborateurs. Elle emploie une technologie qui permet au collaborateur de réserver et de restituer son véhicule en totale autonomie. L'optimisation de la gestion administrative et logistique des pools représentent le point fort de cette solution. ALD Sharing permet aussi à l'entreprise d'optimiser le coût et le bilan écologique des déplacements ponctuels

en utilisant des véhicules récents, hybrides et électriques. (Voir Chapitre "Offre bancaire environnementale et financements verts").

CGI, de son côté a fait l'acquisition d'un parc de vingt vélos à assistance électrique. Cette initiative est un vrai succès, plébiscité par tous les salariés. L'impact positif sur le territoire est multiple : exemplarité, réduction du CO<sub>2</sub>, aspect fédérateur de la démarche auprès des salariés, appel à une entreprise locale etc.

Le Groupe a également mis en place une initiative pilote de télétravail à laquelle participent environ 500 collaborateurs. (Voir Chapitre "Équilibre et bien-être")

Papier

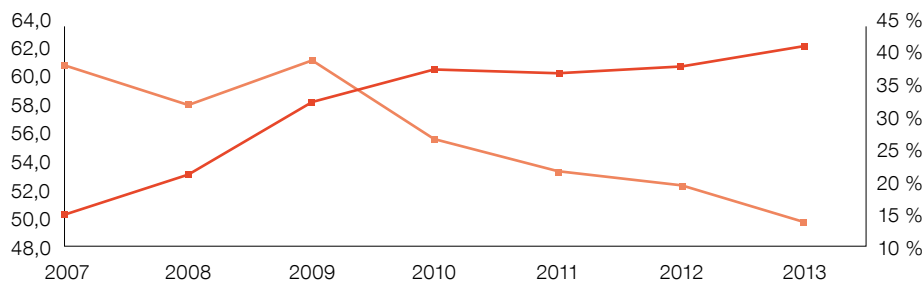
Le papier est le premier consommable utilisé par les activités de services. Il représente un enjeu économique significatif et un thème environnemental sensible (gestion des déchets, lutte contre le changement climatique et contre la pollution).

Des efforts ont été déployés à travers le Groupe afin de rationaliser sa consommation qui s'élève à 14 725 tonnes en 2013. Elle intègre tous les types de papier (imprimés, enveloppes, papier reprographique, papier à destination des clients, relevés de compte). En ce qui concerne le papier de bureau, la consommation est de 7 062 tonnes en 2013, soit 49,8 kg par occupant, en baisse de 5 % sur un an.

Optimiser les consommations de papier

La consommation de papier de bureau a diminué depuis 2007 et la part de la consommation de papier 100 % recyclé a parallèlement augmenté (42 % dans le Groupe et de 71 % en France en 2013), contribuant à la diminution de l'impact environnemental du Groupe. Le papier de bureau éco-labellisé atteint 100 % en France et 62 % dans le monde.

Évolution annuelle de la consommation de papier bureau et la part du 100 % recyclé



— Consommation de papier de bureau en kg par occupant — % de papier de bureau 100 % recyclé consommé

(1) La législation française impose depuis 2006 aux émetteurs d'imprimés graphiques (publicités, presse gratuite d'annonces, presse d'entreprise, etc.) de participer au financement de leur recyclage, de leur valorisation et de leur élimination par les collectivités territoriales. EcoFolio, société privée agréée par les pouvoirs publics, a été créée en 2007 pour permettre aux entreprises de respecter cette obligation.

Dans le cadre de ses engagements en faveur de l'environnement, Société Générale a non seulement adhéré à EcoFolio<sup>(1)</sup> mais a également soutenu sa création en devenant actionnaire aux côtés d'autres entreprises représentatives des différents secteurs de l'économie. Depuis 2012, elle siège au Conseil d'administration de cet éco-organisme.

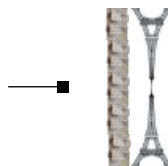
Une réduction de  
**25 %**  
des impressions en moyenne

Les progrès accomplis sont le fruit de divers projets et plans d'action menés à travers le Groupe et ses entités aussi bien pour les consommations internes que celles destinées aux clients, tels que le bon usage des imprimantes, la dématérialisation des supports papiers vers des supports numériques et l'utilisation de papier recyclé.

Parmi ces actions, quelques unes ont été récompensées lors des 1ers trophées de l'efficacité environnementale :



L'initiative PULL PRINT "imprimer moins, imprimer autrement" qui permet de mettre en œuvre une politique d'impression plus respectueuse de l'environnement, de rationaliser le parc des machines et qui génère une réduction de 25 % des impressions en moyenne ;



- Le Crédit du Nord qui, grâce à son initiative sur les listages à destination des agences a permis une réduction de volume de 75 % soit 40 tonnes par an ;
- Le service Immobilier a, quant à lui, décidé de dématérialiser ses supports de formation imprimés ainsi que les plans papiers, soit une réduction d'environ 212 000 feuilles ;



- Le service Achats a procédé à la dématérialisation de la signature des contrats fournisseurs par la mise en place du processus.



## Déchets

Société Générale veille à minimiser l'impact direct de ses déchets sur l'environnement par une valorisation de ceux-ci. Au niveau Groupe, la production de déchets est estimée à 16 766 tonnes en 2013.

L'objectif, à ce stade, est de mieux connaître ses flux, d'où une importance attachée au reporting qui est en constante amélioration. De nombreuses actions allant de l'organisation du tri et du recyclage du déchet à sa valorisation, existent :



183 tonnes

de déchets alimentaires méthanisés

64 MWh

d'énergie thermique produite

- La méthanisation de 183 tonnes de déchets alimentaires des trois tours du siège a permis une production de 64 MWh d'énergie thermique ;
- La mise en place de la gestion des DEEE (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques,) par la publication d'une instruction Groupe en 2008 et en France par le recours aux ESAT pour gérer l'ensemble des déchets ;
- La gestion du mobilier des services centraux à travers le recours à une entreprise du secteur adapté pour la récupération et le recyclage des équipements concernés (dons, revente du mobilier en bon état ou revalorisation des matériaux), mais également en amont la mise en place d'un dispositif d'éco-conception avec le producteur afin de s'assurer d'un impact environnemental limité des produits ;

En parallèle, Société Générale œuvre en matière de sensibilisation au sujet du recyclage et des déchets auprès de ses collaborateurs, mais également au travers de partenariats et d'actions citoyennes.

- Au Sénégal, SGBS s'est appuyée sur la Journée Mondiale de l'Environnement pour lancer son projet de gestion des déchets dont l'objectif est de réduire, recycler, valoriser les déchets produits dans son activité quotidienne. Un nouveau dispositif de collecte des déchets sera mis en place et dans le cadre de la valorisation et recyclage des déchets, des partenariats ont été signés.
- En Algérie, SGA par le biais d'une quarantaine de collaborateurs et de leurs familles a participé, aux cotés de l'association "ANIT" (aide aux enfants trisomiques), au projet "Éboueurs de la mer", une vaste opération de nettoyage des plages.
- Dans la continuité de son engagement en faveur de la préservation de l'environnement, SGMA au Maroc a accompagné la campagne nationale "Maroc sans sacs plastiques", initiée par l'association Mawarid, en vue de sensibiliser le grand public au danger que représentent les sacs plastiques non biodégradables pour l'environnement, et à promouvoir auprès des commerçants et consommateurs des solutions alternatives durables et solidaires. Cette initiative a également fait l'objet d'une tournée de sensibilisation dans les écoles des principales villes du Royaume, avec la diffusion d'un film d'animation pédagogique.



- SGMA a également apporté son soutien à l'association Al Jisr qui œuvre dans le cadre d'un projet portant sur la revalorisation et le recyclage du matériel informatique, au profit d'établissements scolaires. Partenaire du projet, Société Générale Maroc s'est engagée à confier son matériel bureautique usagé à l'association pour recyclage. Ce projet sert directement les écoles et facilite l'action d'insertion professionnelle.



## Données environnementales

Informations environnementales	Unités	Rosbank inclus		Hors Rosbank		Année de réf. 2007
		2013	2012	2012	2011	
<b>POLITIQUE GÉNÉRALE EN MATIÈRE ENVIRONNEMENTALE</b>						
Nombre total de collaborateurs du Groupe	-	148 324	154 009	137 474	139 896	134 738
Nombre total d'occupants recensés dans le reporting	-	146 340	147 629	142 889	146 672	118 183
Couverture du périmètre de collecte <sup>(1)</sup>	%	97 %	92,1 %	99,7 %	99 %	76 %
Surface totale recensée	m <sup>2</sup>	3 925 155	4 043 268	3 921 639	3 908 465	3 499 265
<b>POLLUTION ET GESTION DES DÉCHETS</b>						
Déchets	Tonne	16 766	15 703	15 703	14 145	
Couverture <sup>(1)(2)</sup>	%	76 %	62 %	70 %	74 %	
Déplacements professionnels	M de Km	447	390	381	488	455
Couverture <sup>(1)</sup>	%	96 %	90 %	98 %	97 %	78 %
Déplacements professionnels par occupant	Km	3 070	2 685	2 715	3 412	3 853
Avion	M de Km	231	167	159	273	288
Train	M de Km	44	41	40	43	33
Voiture	M de Km	171	182	182	172	134
<b>UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES</b>						
Consommation d'eau	M de m <sup>3</sup>	1,79	1,64	1,55	1,58	1,56
Couverture <sup>(1)</sup>	%	82 %	69 %	74 %	74 %	50 %
Consommation totale de papier <sup>(3)</sup>	Tonne	14 725	15 066	14 842		
Couverture <sup>(1)</sup>	%	96 %	91 %	98 %		
Consommation de papier par occupant	Kg	101,4	103,2	105,1		
Consommation de papier de bureau	Tonne	7 062	7 483	7 279	7 742	7 621
Couverture <sup>(1)</sup>	%	94 %	89 %	96 %	98 %	84 %
Consommation de papier de bureau par occupant	Kg	49,8	52,5	52,8	53,6	61,2
dont papier de bureau recyclé	%	42 %	39 %	40 %	38 %	15 %
Consommation totale d'énergie	GWh	887	873	847	875	764
Couverture <sup>(1)</sup>	%	95 %	90 %	98 %	98 %	75 %
Consommation totale par occupant	KWh	6 149	6 002	6 021	6 025	6 781
Consommation totale d'électricité	GWh	642	653	627	651	524
Consommation d'électricité par occupant	KWh	4 453	4 486	4 454	4 483	4 647
Production d'électricité d'origine renouvelable	MWh	455	434	434	303	0
Consommation d'énergie des datacenters <sup>(4)</sup>	GWh	113	146	146	-	-
<b>CHANGEMENT CLIMATIQUE</b>						
Émissions de GES <sup>(5)</sup>	Tonne	336 322	319 961	302 138	321 436	293 403
Couverture <sup>(1)</sup>	%	93 %	89 %	96 %	99 %	76 %
Émissions de GES par occupant		2,40	2,25	2,21	2,22	2,58
Émissions de GES évitées <sup>(6)</sup>	Tonne	31 080	32 736	32 736	32 574	4 797
SCOPE 1 <sup>(7)</sup>	Tonne	31 861	31 762	31 762	31 829	35 516
SCOPE 2 <sup>(8)</sup>	Tonne	211 514	205 870	189 431	192 634	159 333
SCOPE 3 <sup>(9)</sup>	Tonne	92 947	82 328	80 945	96 973	98 554

(1) La couverture représente les entités ayant contribué à la donnée au prorata de leur effectif (ETP - Équivalent temps plein).

(2) Pour les données déchets, un taux de remontée des agences (hors réseau Société Générale France) de 65 % pondère le taux de couverture du périmètre.

(3) Inclut le papier de bureau, les documents destinés à la clientèle, les enveloppes, les relevés de comptes et les autres types de papier.

(4) Inclut les datacenters propres et hébergés en France. Seule la consommation d'énergie des datacenters propres est comptabilisée dans l'électricité totale.

(5) Gaz à effet de serre (GES).

(6) Émissions de CO<sub>2</sub> évitées grâce à la production et la consommation d'électricité d'origine renouvelable. En 2013, la consommation d'électricité d'origine renouvelable représentait 19 % de la consommation totale d'électricité.

(7) Comprend les émissions directes liées la consommation d'énergie et les fuites de gaz fluorés pour les services centraux.

(8) Comprend les émissions indirectes liées à la consommation d'énergie.

(9) Comprend les émissions de GES de la consommation l'ensemble du papier, les déplacements professionnels, le transport marchandise périmètre France et les consommations d'énergie des Data centers hébergés en France.



Tableau de restitution des performances environnementales 2013 par zone géographique (Rosbank inclus)

Informations environnementales	Unités	2013					
		France	Europe de l'ouest (France incl)	Europe centrale et de l'est	Afrique Moyen-Orient	Asie - Océanie	Amériques
<b>POLITIQUE GÉNÉRALE EN MATIÈRE ENVIRONNEMENTALE</b>							
Nombre total de collaborateurs du Groupe	-	58 375	70 434	55 135	12 392	7 114	3 249
Nombre total d'occupants recensés dans le reporting	-	64 308	77 097	45 682	13 117	7 089	3 355
Surface totale recensée	m <sup>2</sup>	1 695 936	2 019 370	1 254 220	461 728	99 889	82 490
<b>POLLUTION ET GESTION DES DÉCHETS</b>							
Déchets	Tonne	9 912	11 567	4 147	625	124	303
Déplacements professionnels	M de Km	186	267	74	20	53	32
Déplacements professionnels par occupant	Km	2 751	3 394	1 893	1 163	7 860	8 399
avion	M de Km	71	114	28	7	51	31
train	M de Km	30	38	4	0,5	1	0,1
voiture	M de Km	85	114	42	12	2	1
<b>UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES</b>							
Consommation d'eau	m <sup>3</sup>	482 445	692 771	769 891	291 322	21 935	15 211
Consommation totale de papier <sup>(3)</sup>	Tonne	9 646	10 426	3 164	834	264	37
Consommation de papier de bureau	Tonne	3 824	4 417	2 017	478	118	31
Consommation de papier de bureau par occupant	Kg	57	55	51	33	18	13
dont papier de bureau recyclé	%	71 %	64 %	0,56 %	9 %	69 %	37 %
Consommation totale d'énergie	GWh	415	483	301	69	21	13
Consommation totale par occupant	KWh	6 147	6 087	7 706	3 948	3 229	3 504
Consommation totale d'électricité	GWh	322	367	185	57	20	13
Consommation totale d'électricité par occupant	KWh	4 769	4 624	4 740	3 295	2 999	3 504
Production d'électricité d'origine renouvelable	MWh	93	123	-	112	220	-
Consommation d'énergie des datacenters <sup>(4)</sup>	GWh	113	113	-	-	-	-
<b>CHANGEMENT CLIMATIQUE</b>							
Émissions de GES <sup>(5)</sup>	Tonne	84 028	117 756	149 449	36 736	23 847	8 535
Émissions de GES par occupant	Tonne	1,31	1,53	3,27	2,80	3,36	2,54
Émissions de GES évitées <sup>(6)</sup>	Tonne	4 057	10 431	20 238	59	121	230
SCOPE 1 <sup>(7)</sup>	Tonne	12 310	16 262	12 488	3 101	9	0,35
SCOPE 2 <sup>(8)</sup>	Tonne	25 284	43 280	120 362	28 601	14 367	4 902
SCOPE 3 <sup>(9)</sup>	Tonne	46 434	58 213	16 598	5 033	9 471	3 632

(3) Inclut le papier de bureau, les documents destinés à la clientèle, les enveloppes, les relevés de comptes et les autres types de papier.

(4) Inclut les datacenters propres et hébergés en France. Seule la consommation d'énergie des datacenters propres est comptabilisée dans l'électricité totale.

(5) Gaz à effet de serre (GES).

(6) Émissions de CO<sub>2</sub> évitées grâce à la production et la consommation d'électricité d'origine renouvelable. En 2013, la consommation d'électricité d'origine renouvelable représentait 19 % de la consommation totale d'électricité.

(7) Comprend les émissions directes liées la consommation d'énergie et les fuites de gaz fluorés pour les services centraux.

(8) Comprend les émissions indirectes liées à la consommation d'énergie.

(9) Comprend les émissions de GES de la consommation l'ensemble du papier, les déplacements professionnels, le transport marchandise périmètre France et les consommations d'énergie des Data centers hébergés en France.

## Les engagements en matière d'achats responsables

Société Générale développe sa politique d'achats responsables avec la mise en œuvre de plans d'actions pluriannuels intitulés initialement Ethical Sourcing Program (ESP) puis Sustainable Sourcing Program (SSP). Ces plans impliquent une mobilisation de chaque partie prenante de la chaîne de valeur (prescripteurs, acheteurs et fournisseurs).



Le plan d'achats responsables, Sustainable Sourcing Program (SSP), intègre les préoccupations RSE au cœur du métier de l'acheteur et des processus achats. Ainsi, la Direction des Achats affirme son ambition de contribuer, avec et grâce aux fournisseurs, à la maîtrise des risques opérationnels du Groupe et à la prise en compte des opportunités liées à une réflexion RSE.

Le plan SSP se matérialise par des actions clés, telles que :

- la signature par 100 % des acheteurs de règles de déontologie applicables en matière d'achats ;
- une formation spécifique "Achats et développement durable" intégrée au cursus de formation interne et suivie par tous les collaborateurs de la Direction des Achats ;

### Historique de l'engagement RSE de la Direction des Achats Le "Sustainable Sourcing Program"

#### PLAN ESP 2006-2007

"De l'intention à l'action"

**Création d'une politique de RSE spécifique à la direction des achats : Ethical Sourcing Program (ESP)**

- Volonté d'inscrire la RSE dans le cœur des métiers et des processus :**
- formation des acheteurs ;
  - développement et exploitation de l'évaluation fournisseurs ;
  - identification des risques RSE par famille d'achats.

#### PLAN ESP 2008-2010

"Donner du sens à l'action"

**Approfondissement de la démarche par des actions ciblées**

**Contribution aux initiatives du Groupe :**

- plan de Neutralité Carbone ;
- Mission Handicap ;
- pacte PME.

**Progresser dans la maîtrise des risques opérationnels :**

- qualification et couverture des risques RSE par des actions ciblées.

#### PLAN S&P 2011-2015

"Poursuivre, améliorer, innover"

**Développer le "savoir-faire" en :**

- cultivant l'efficacité opérationnelle ;
- professionnalisant la relation fournisseurs ;
- étant à l'écoute des clients internes.

**Accroître le "savoir-faire" avec :**

- la communication interne et externe afin de valoriser les actions des acheteurs.

2006 | ..... | 2008 | ..... | 2011 | ..... | 2015

- une clause de développement durable insérée dans tous les contrats engageant les fournisseurs à respecter dans le pays où ils opèrent les dispositions en vigueur, en matière de droit du travail (au minimum au cas où celui-ci n'existerait pas, les dispositions de l'OIT) et de droit de l'environnement ;
- une cartographie des risques sociaux et environnementaux des produits et prestations de services achetés ;
- une évaluation RSE des fournisseurs réalisée lors de tout acte d'achat par un organisme tiers ;
- l'intégration d'objectifs RSE pour tous les acheteurs concernant la mise en œuvre d'une action RSE propre à leur famille d'achats (par exemple, mise en œuvre d'un contrat avec le secteur adapté, intégration dans le cahier des charges de critères environnementaux).

Exemples d'actions réalisées en 2013 :

**Axe économique :** Société Générale devient membre fondateur de la Charte de bonnes pratiques d'achats de prestations de sécurité privée (gardiennage, transport de fonds, télésurveillance). Cette Charte, créée sous l'égide du Ministère de l'Intérieur, engage les signataires au respect d'un ensemble de bonnes pratiques sur le cycle de vie complet de la démarche d'achat.

**Axe social :** la gestion des appels sortants vers les clients de Sogessur (compagnie d'assurance IARD du Groupe) a été confiée à l'entreprise adaptée Handicall.

**Axe environnemental :** mise en œuvre de la collecte et de la revalorisation des déchets papier au sein des réseaux d'agences et des filiales en France, permettant ainsi une traçabilité et une garantie de recyclage auprès de papetiers français.

### Les Achats Responsables sont traités selon 3 axes majeurs :

#### AXE ÉCONOMIQUE

**Engagement envers les PME**

**Objectif :** faciliter l'accès des PME aux marchés de Société Générale et instaurer un cadre de confiance réciproque avec les fournisseurs.

#### AXE SOCIAL

**Recours aux acteurs de l'économie sociale et solidaire**

**Objectif :** Promouvoir les entreprises du secteur adapté (EA/ESAT)\* et de l'insertion.

#### AXE ÉCONOMIQUE

**Participation au plan de Réduction Carbone**

**Objectif :** participer au projet Groupe de Réduction Carbone par des actions achats ciblées.

\* Entreprise Adaptée (EA) et Etablissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT)

## Le tableau de bord du plan SSP

Le plan SSP est suivi à partir du tableau de bord ci-dessous, composé d'indicateurs permettant de piloter et mesurer la performance du Groupe en matière d'achats responsables.

Indicateurs de pilotage	Réalisé 2013	Objectif 2014
Montant achats	5,9 Mds	N/A
Nombre de fournisseurs invités à l'évaluation RSE	1582	100 % des fournisseurs invités au RFP
Montant d'achats couvert par l'évaluation RSE	3,4 Mds	100 % des dépenses en France
% de nos fournisseurs à risque	10 % des fournisseurs évalués	Cible 2015 : 0 %
% de nos achats comprenant un risque RSE intrinsèque	67 %	N/A
Moyenne des notes fournisseurs	45,4/100	50/100
% de fournisseurs ayant amélioré leur note RSE	66 % des fournisseurs ré-évalués	N/A
Nombre de plan de progrès fournisseur	25	20
Nombre d'audits sur site fournisseur	3	5
% de contrat comprenant la clause RSE	100 %	100 %
Dépenses réalisées auprès des entreprises du secteur adapté	4,7 millions	5 millions
Dépenses réalisées auprès des PME/ETI françaises	60 %	≤ 60 %
Dépenses réalisées auprès des PME participantes aux rencontres Pacte PME	2,76 millions	N/A
Nombre de saisines de médiation	0	N/A
% d'acheteurs formés à la RSE	100 %	100 %
Note baromètre fournisseurs Pacte PME	50/100	Cible 2015 : 70/100
Note ROBECCO SAM (Partie Supply Chain Management)	93/100	≤ à 2013

## L'évaluation RSE des fournisseurs et des produits & services

### La cartographie des risques

Existante depuis 2006 et remise à jour en 2013, la cartographie des risques est un outil permettant d'identifier les risques RSE liés à chaque catégorie d'achat.

Chaque catégorie d'achat fait l'objet d'une évaluation des risques RSE selon 4 familles : Environnement, Social, Éthique des affaires et Fournisseurs.

Une note est donnée à la catégorie, celles ayant obtenu la note de 3 sont identifiées à risque et deviennent prioritaires en matière d'actions RSE. Sur 62 catégories, 31 sont considérées à risque.

Note 1 : pas de risque identifié

Note 2 : risque potentiel mais limité

Note 3 : risque RSE à suivre

### L'évaluation RSE des fournisseurs



Tous les fournisseurs invités à participer à un appel d'offre\* sont interrogés par EcoVadis, acteur indépendant et reconnu pour son expertise dans le développement durable, sur leurs engagements et actions en matière de RSE.

Une fois l'évaluation réalisée, la note RSE est prise en compte dans les critères de sélection des fournisseurs à hauteur de 3 % minimum.

Depuis 2011, 1 582 fournisseurs ont été invités à participer à l'évaluation RSE via EcoVadis, représentant un périmètre d'achats de 3,4 Mds EUR. En 2013, la note moyenne des fournisseurs évalués a été de 45,4/100.

Les fournisseurs ayant obtenu une note inférieure ou égale à 30/100 sont considérés à risque (soit 90 fournisseurs en 2013).

### Les plans de progrès et les audits

Afin d'encourager les fournisseurs dans leurs démarches en matière de RSE, ceux identifiés à risque suite à l'évaluation EcoVadis sont invités à mettre en œuvre un plan de progrès. En 2013, 25 fournisseurs ont entrepris des actions d'amélioration.

\*Appel d'offre lancé depuis la France

### Échelle de notation EcoVadis

0-29	Risque fort
30-49	Risque moyen
50-69	Maitrisé
70-89	Moyenne opportunité
90-100	Forte opportunité



Une démarche d'audit sur site a également été construite à destination des fournisseurs identifiés à risque et appartenant à une catégorie d'achat risquée en matière de RSE. En 2013, en collaboration avec un organisme indépendant, un audit sur site de notre fournisseur d'objets publicitaires a été réalisé.

Deux autres audits ont également été engagés auprès d'un fournisseur de transport et d'un fournisseur de logistique.

Cette démarche est basée sur le référentiel international SMETA, adapté aux enjeux du Groupe et à la typologie des fournisseurs (secteur d'activité, implantation géographique).

En 2013, en collaboration avec un organisme indépendant, trois audits sur site ont été réalisés.

Fournisseur à risque suite à l'évaluation EcoVadis	+	Catégorie d'achat non risquée	>	Plan d'actions correctives
Fournisseur à risque suite à l'évaluation EcoVadis	+	Catégorie d'achat à risque	>	Audit

## L'engagement PME

Avec 60 % des achats du Groupe réalisés en 2013 auprès des PME (Petites et Moyennes Entreprises) et ETI (Entreprises de Taille Intermédiaire) françaises, Société Générale entend faciliter l'accès de ces entreprises aux marchés du Groupe et instaurer un cadre de confiance réciproque avec l'ensemble de ses fournisseurs.

### Le pacte pme



Société Générale, première banque signataire du Pacte PME en décembre 2007, continue à renforcer son engagement auprès des PME innovantes. Ce Pacte offre au Groupe des perspectives nouvelles et des pistes étendues de collaborations.

### ACTIONS RÉALISÉES AU SEIN DU GROUPE AVEC PACTE PME :

- L'ouverture à l'innovation  
Les "Appels à compétences" sont une opportunité pour des PME innovantes de présenter leurs travaux sur des thématiques données à des prescripteurs internes du Groupe. Ces rencontres permettent également aux PME de confronter leurs solutions à la réalité des besoins d'une grande entreprise. La phase de présentation est suivie d'une table ronde d'experts internes et externes, qui apportent un regard différent sur le thème et les solutions présentées.



**Depuis 2008, 10 appels à compétences ont été**

**réalisés et ont permis à plus de 70 PME innovantes de faire valoir leurs offres. Une quinzaine d'entre elles ont ainsi pu développer de nouveaux courants d'affaires.**

Exemples de thèmes pour les appels à compétences :

2011 : "L'intelligence artificielle et le langage naturel", "l'Internet des objets", "Coffre-fort électronique quelles solutions pour le grand public et les entreprises ?"

2012 : "Le Crowdfunding"

2013 : "L'Open Data"

- Le baromètre fournisseurs  
Le baromètre correspond à une évaluation annuelle de la qualité des relations entre Société Générale et ses fournisseurs PME. Cette enquête est menée auprès de 500 fournisseurs PME-ETI et constituée de 4 thèmes d'évaluation : l'innovation, les relations contractuelles, les relations partenariales et les leviers.

## Fin 2013, le Comité d'Attribution a décidé de nous maintenir le label

En 2013, Société Générale a obtenu une note de 50/100 situant le Groupe dans la moyenne du secteur banque-assurance. En toute transparence, et dans une démarche de progrès, une restitution des résultats a été présentée par web conférence auprès d'une trentaine de fournisseurs.

- Le renforcement des fournisseurs  
Dans le cadre de cette initiative, Société Générale travaille sur 4 missions :
  - Parrainer des PME fournisseurs auprès des autres entreprises membres du Pacte PME (en 2013, 15 PME fournisseurs ont été parrainées),
  - Inciter à la création de groupements d'entreprises,
  - Amener les fournisseurs PME sur des missions à l'international,
  - Promouvoir des collaborations emblématiques entre Société Générale et une PME fournisseur. La communication est réalisée sur Radio Classique et dans Les Échos (depuis 2011, 7 PME ont pu présenter leur entreprise et leur offre dans ces médias).



### La charte "relations fournisseur responsables"



Le 28 juin 2010, le Groupe devient signataire de la Charte des Relations Fournisseur Responsables, régissant les relations entre les grands donneurs d'ordres et les petites et moyennes entreprises.

Cette charte, composée de 10 engagements pour des achats responsables, engage les grands donneurs d'ordres signataires à mettre en place une démarche de progrès vis-à-vis de leurs fournisseurs.

En signant cette charte, Société Générale manifeste sa volonté d'appliquer les bonnes pratiques décrites et d'instaurer un cadre de confiance réciproque avec ses fournisseurs.

Suite à la signature, un plan d'action spécifique a été mis en place afin de répondre aux dix engagements de la Charte, associé à une communication dédiée vers l'ensemble de nos parties prenantes.

Actions mises en œuvre :

- la nomination d'un médiateur interne,
- l'intégration dans les contrats d'une clause privilégiant le recours à la médiation.

### Le label "relations fournisseur responsables"



Le 20 décembre 2012, la Société Générale SA (France) a reçu le Label "Relations Fournisseur Responsables" de la part de la Médiation inter-entreprises, la Médiation des Marchés publics et la Compagnie des dirigeants et acheteurs de France (CDAF).

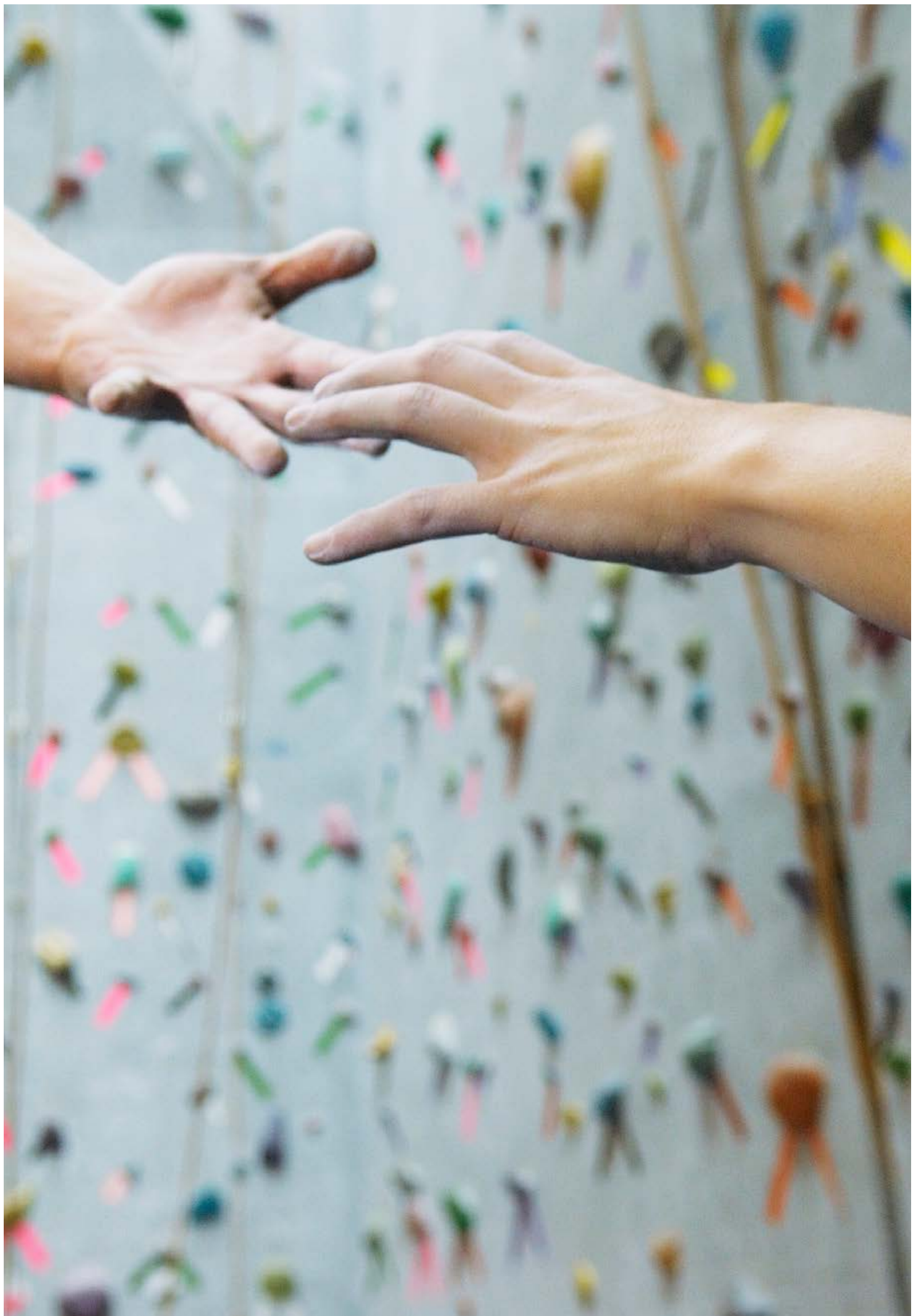
Le label a été remis à la Directrice des Ressources et de l'Innovation du Groupe, en présence de Madame la Ministre déléguée auprès du Ministre du Redressement productif, chargée des PME, de l'Innovation et de l'Économie numérique.

Ce label atteste, après un audit sur site des pratiques de Société Générale par l'agence d'évaluation Vigéo, que notre organisation et nos actes de gestion présentent une assurance raisonnable de conformité avec les objectifs et les engagements définis dans le référentiel du Label.

Fin 2013, au vu de l'évaluation annuelle de suivi, le Comité d'Attribution a décidé de nous maintenir le label.

À ce jour, Société Générale est le seul établissement bancaire à accéder à cette labellisation.







# RENFORCER NOTRE RÔLE AU CŒUR DE LA SOCIÉTÉ CIVILE

Convaincu que l'entreprise a un rôle majeur à jouer au sein de la société civile et que son métier le place au cœur du progrès économique et social, le Groupe s'engage au quotidien dans des actions citoyennes

## Accessibilité pour les personnes en situation de handicap

Conformément à la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap, plusieurs actions ont été entreprises au sein du réseau Société Générale en France pour améliorer l'accessibilité des services :

### Pour les personnes non ou mal-voyantes :

- installation systématique de guidage vocal et de touches sensorielles sur le clavier des nouveaux distributeurs automatiques de billets (DAB) et mises à niveau des appareils existants. À fin 2013, 91 % des DAB Société Générale - soit 5073 DAB sur un parc total de 5650 - et 95 % de ceux du Crédit du Nord sont accessibles aux personnes non-voyantes ;
- depuis juin 2012, l'application iPhone Société Générale dont la compatibilité avec le logiciel de lecture d'écran VoiceOver a été retravaillée est la première application bancaire française à être totalement accessible aux non-voyants ;
- un numéro de téléphone (0810810850) met les clients non-voyants en contact direct avec les centres de relation clientèle, à un tarif réduit de 6 cts/mn + coût selon opérateur ; Au centre de contact, le collaborateur qui traite l'appel est informé que son client a appelé le n° dédié au handicap visuel ;
- depuis mi-2008, les pages les plus fréquentées du site Internet des particuliers sont devenues compatibles avec Jaws, l'outil d'aide technique le plus utilisé par les non-voyants ;
- relevé de compte disponible en braille : 560 clients en bénéficient à ce jour.

**MISSION**  
**handicap**

À fin 2013,  
**91 %**  
DES DAB SOCIÉTÉ GÉNÉRALE  
soit 5073 DAB sur un parc total de 5650

et **95 %**  
DE CEUX DU CRÉDIT DU NORD  
sont

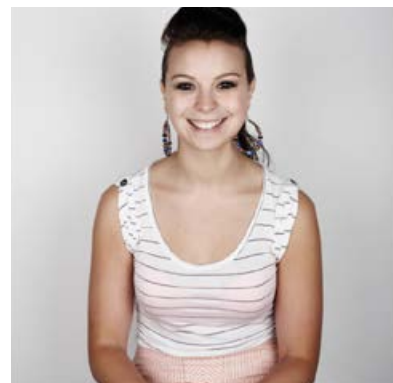
**ACCESSIBLES  
AUX PERSONNES  
NON-VOYANTES**

### Pour les personnes à mobilité réduite :

- à fin décembre 2013, 3 ans avant l'échéance fixée par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, plus de 76 % des agences Société Générale en France sont accessibles aux personnes à mobilité réduite, soit 1 748 agences sur un parc global de 2 294. Les nouvelles implantations sont systématiquement accessibles aux personnes à mobilité réduite dès leur ouverture.

En parallèle du programme d'accessibilité, lancé en 2008, la Mission Handicap de Société Générale sensibilise au quotidien les managers et tous les collaborateurs du Groupe à l'insertion de personnes handicapées et déploie de nombreux dispositifs dans les domaines du recrutement, de l'intégration, de la formation, du maintien dans l'emploi des collaborateurs handicapés.

(Voir chapitre "Handicap")



En 2013, un projet a été lancé sur 4 agences pilotes afin de les accompagner dans le développement et la promotion de leurs initiatives sur l'inclusion et le handicap. Ce projet a été réalisé avec les acteurs du territoire, et auprès des clients et des acteurs du territoire. Un kit de déploiement a été conçu pour optimiser et pérenniser l'opération.



À l'international, l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, et particulièrement à celles dont la mobilité est réduite, est avant tout une affaire de législation et de réglementation locale. Les initiatives sont de fait moins systématiques et plus hétérogènes.

Plus de 76 % des agences Société Générale en France sont accessibles aux personnes à mobilité réduite



## Actions sociétales et citoyennes

### Fondation d'entreprise Société Générale pour la solidarité

La Fondation Société Générale a pour objectif de favoriser l'accès à l'emploi de ceux qui sont ou risquent de se retrouver éloignés du marché du travail, notamment auprès des jeunes. Ainsi, elle privilégie les projets qui serviront de relais ou de tremplins efficaces : accompagnement vers l'emploi, chantiers ou entreprises d'insertion, découverte du monde de l'entreprise... Autant de passerelles vers une insertion durable dans la vie active. Une insertion professionnelle réussie est indissociable d'un socle de connaissances solide. Certains ne maîtrisent pas les savoirs les plus élémentaires : la Fondation tient à répondre à ces inégalités en soutenant des actions de lutte contre l'illettrisme pour des publics en difficulté. Il s'agit de redonner le goût d'apprendre et de renforcer les liens entre apprenants, bénévoles et formateurs. L'objectif est de permettre à ces publics d'accéder à l'emploi durable ou à une formation conforme à leur projet professionnel.

À l'international, les filiales Société Générale développent leur engagement citoyen par la mise en place de programmes et d'actions solidaires et/ou en soutenant des associations locales et leurs projets en lien avec les axes d'intervention du Groupe : l'insertion professionnelle et l'éducation.

Certaines filiales ont également créé leur Fondation, comme par exemple, l'Institut Société Générale au Brésil, la Fondation Jistota en République Tchèque, ou encore la Fondation SG UK Group Charitable Trust au Royaume-Uni.

#### LA FONDATION EN CHIFFRES

Depuis sa création en 2006, la Fondation a soutenu 565 projets, soit près de 13 millions d'euros distribués. 91 projets dont 27 dans des pays d'implantation Société Générale et 40 renouvellements ont été soutenus en 2013.

Au total, en comptabilisant les actions initiées par la Fondation et l'ensemble des initiatives locales, en 2013, le Groupe a consacré 8,15 M EUR à des actions solidaires dont environ 2,4 M EUR pour la Fondation Société Générale.

En 2013, le Groupe a consacré

# 8,15 M EUR

## À DES ACTIONS SOLIDAIRES

dont environ 2,4 M EUR pour la Fondation Société Générale.

### Des initiatives pour l'emploi et l'éducation

Ci-dessous quelques exemples de partenariats liés à l'insertion professionnelle cherchant à la fois à promouvoir l'emploi et à offrir des postes à des jeunes, riches de potentiels.

#### En France :

Société Générale a développé, depuis quatre ans, une action volontariste en direction des publics des quartiers populaires, afin d'instaurer une relation durable avec les jeunes talents désireux d'intégrer le Groupe, mais aussi des élus et des associations locales, afin de renforcer son ancrage territorial. Ainsi, le 20 juin 2013, le Groupe a signé avec le Ministre du Travail et le Ministre de la Ville la Charte "Entreprises et Quartiers", aux côtés d'une quarantaine d'entreprises. Par cette charte, les entreprises s'engagent à favoriser l'accès à l'emploi ou la création d'entreprises, mais également à agir pour le développement économique, social et culturel des quartiers prioritaires de la politique de la ville. Pour aller plus loin, Société Générale a signé en fin d'année une convention de partenariat avec le Ministère de la Ville déclinant jusqu'en 2015 ses engagements pris

En sept ans,  
371 parrains  
Société Générale  
ont accompagné  
1 488 jeunes  
diplômés.

en matière d'éducation, d'orientation scolaire, d'emploi et de développement économique.

Cet engagement national vient compléter les chartes d'engagement territorial déjà signées avec les villes de Nanterre et de Fontenay-sous-Bois.



La banque poursuit son engagement au travers du dispositif "Coup de Pouce pour l'insertion" mis en œuvre chaque année depuis 2009 et qui vise à réussir l'insertion professionnelle durable de jeunes peu qualifiés, principalement issus des quartiers prioritaires de la ville, au sein de Société Générale. L'opération a été renouvelée en 2013 au sein des Délégations régionales de Lyon, et d'Île-de-France. Son ambition est de promouvoir davantage l'égalité des chances sur le marché du travail pour les jeunes non diplômés, où qu'ils résident. En 2013, Société Générale a ainsi intégré, sur une période de 12 mois, une vingtaine de jeunes en contrat de professionnalisation et a proposé 23 CDI aux jeunes de la promotion 2012, soit un taux de transformation de 80 %.



Le projet en quelques mots :

L'École de la Deuxième Chance (E2C) propose avec le "Parcours en images" un projet innovant de travail sur l'attitude et l'image de soi au sein du monde professionnel à des jeunes déscolarisés en recherche d'emploi. ALD Automotive est un partenaire fondateur de l'E2C 92. Depuis l'ouverture de l'E2C 92, ALD Automotive a accueilli une dizaine de stagiaires dans différents services.

ALD Automotive France poursuit depuis 2011 son partenariat avec "l'École de la 2e Chance" de la ville de Clichy-la-Garenne qui œuvre à la réinsertion des 18-25 ans sortis du système scolaire sans diplôme ni qualification ; dans ce cadre, ALD Automotive France accueille des stagiaires "l'École de la 2e Chance" tout au long de l'année.

Société Générale est partenaire de "Nos Quartiers ont Des Talents" depuis 2006 et l'une des entreprises ayant le plus grand nombre de parrains, collaborateurs du Groupe, au sein de l'association. En sept ans, 371 parrains Société Générale ont accompagné 1 488 jeunes diplômés des Zones Urbaines Sensibles (ZUS) en Ile de- France, Aquitaine, Nord Pas de Calais, Picardie, Rhône Alpes, et Provence Alpes Côte d'Azur, ce qui fait de Société Générale l'entreprise leader en nombre de collaborateurs parrains. Grâce notamment aux conseils prodigués, plus de 700 jeunes diplômés ont obtenu en moins de 6 mois un CDI correspondant à leur

niveau de formation. En novembre 2013, l'association a remis à Société Générale un "Trophée pour l'égalité des chances" récompensant les actions et l'engagement du Groupe dans ce domaine.



"Le parrainage m'apporte beaucoup de choses parce que c'est un vrai soutien. Quand on cherche du travail on est très isolé, on n'a pas toujours de recul sur son CV ou sur ses points d'amélioration. Quand on se présente à un entretien, à ce niveau-là ma marraine m'aide énormément." Sandra, filleule de "Nos Quartiers ont des Talents".



**Au Brésil :**

Le programme Gol de Trabalho met l'accent sur la formation et l'employabilité des jeunes et des adultes dans le domaine de l'administration. Le projet œuvre en faveur de la Fondation Gol de Letra pour l'acquisition de matériel et les activités éducatives et culturelles permettant d'améliorer la formation des jeunes et d'accroître leurs connaissances. Des entretiens d'embauche sont réalisés grâce à des partenariats conclus avec des entreprises.

Le programme Luciole, offre à 90 jeunes et adultes des favelas de São Paulo la possibilité de participer à une formation professionnelle dans le domaine de la gastronomie ou à un cours de préparation à l'entrée en université ou école technique.

En 2013, 13 jeunes et adultes ont pu entrer en université, dont 8 grâce à une bourse intégrale et 29 ont trouvé un emploi. En 2014, l'objectif est de faciliter davantage l'accès de ce public défavorisé.

L'Institut Société Générale travaille aussi sur le programme gouvernemental "Jeunes Apprentis" visant à améliorer l'insertion professionnelle des jeunes en partenariat avec des sociétés grandes ou moyennes en mesure de garantir un taux de 5 % à 15 % de jeunes apprentis dans leur effectif total. Au travers de son Institut, la banque participe à la mise en relation entre les sociétés et les apprentis. Fin 2013, 38 jeunes apprentis réalisaient leur formation au sein d'entités du Groupe au Brésil.

L'aide à l'entrée dans la vie active de 30 jeunes de São Paulo, via le projet Mentor Social développé avec l'Association Vida Jovem et les campagnes réalisées en 2013 ont permis un engagement important en temps et en dons des collaborateurs du Groupe Société Générale au Brésil. L'objectif en 2014 est notamment d'offrir la possibilité aux bénévoles de se rapprocher des projets soutenus par le Groupe au travers d'actions réalisées au sein même des organisations.

**RETOUR SUR LA SEMAINE DE L'ENGAGEMENT 2013 :**

441 conseils ont été donnés par les salariés Société Générale en réponse aux questions rédigées par les jeunes des associations Gol de Letra, Vida Jovem, Miratus et Casa do Zezinho.

Selon Jérémie Dron, Chef de projets au sein de l'Institut, l'intérêt de cette initiative est double : "Les jeunes apprécient les conseils qui leur sont donnés et toutes les questions reçoivent une réponse bienveillante. En plus, le système de cartes permet aux salariés de toutes les sociétés du Groupe au Brésil de prendre part davantage aux actions déployées via les projets soutenus par l'Institut."

Les jeunes apprécient les conseils qui leur sont donnés et toutes les questions reçoivent une réponse bienveillante



## Engagement des collaborateurs

### Parrainage

“Le parrainage est notre traduction de l’esprit d’équipe, valeur forte de notre entreprise.” Cécile Jouenne-Lanne, Responsable Citoyenneté Groupe

Le parrainage pour un collaborateur de l’entreprise, consiste à accompagner une personne en difficulté sociale ou éloignée du marché du travail, dans son parcours scolaire, son orientation ou sa recherche d’emploi, en partageant avec elle ses expériences et conseils. Le parrainage est une pratique qui existe de longue date au sein du Groupe. Chaque année, nombreux sont les collaborateurs qui choisissent de s’engager auprès d’une association, pour accompagner une personne en recherche d’emploi ou effectuer du soutien scolaire.

C’est par ailleurs un mouvement international. Cette tendance dépasse largement les frontières françaises. 2013 a ainsi vu le soutien de la Fondation Société Générale mais surtout la mobilisation des collaborateurs new yorkais à l’association Teak Fellowship renouvelé. C’est également le cas au Brésil où, sous l’égide de l’Institut Société Générale, les jeunes de l’association Vida Jovem bénéficient du soutien de mentors, collaborateurs du Groupe. Enfin en Grande-Bretagne, des collaborateurs ont participé tout au long de l’année à des ateliers sur “l’employabilité” au profit des jeunes accompagnés par l’association Enabling Enterprise.

EN 2013

300

COLLABORATEURS

Société Générale en France, sont parrains au sein de

6

ASSOCIATIONS

partenaires de la Fondation

2 326 jours que les collaborateurs ont consacrés, sur leur temps de travail, à des actions solidaires



Le Groupe encourage et valorise l’engagement citoyen de tous ses collaborateurs. Pour relayer les actions solidaires menées via sa Fondation, une plateforme Web a été créée :

[www.citizen-commitment.com](http://www.citizen-commitment.com). Elle présente toutes les possibilités, pour les collaborateurs, de s’investir personnellement, en France comme à l’international.



En 2013, 300 collaborateurs Société Générale en France, sont parrains au sein de 6 associations partenaires de la Fondation\*. Une centaine à l’étranger est également mobilisée pour accompagner l’insertion de jeunes en difficulté.



\*Proximité, Nos Quartiers ont des Talents, Solidarités Nouvelles face au Chômage, Frateli, Mozaïk RH, Capital Filles.



## Mécénat de compétence

Le mécénat de compétences permet au Groupe la mise à disposition ponctuelle et gracieuse de collaborateurs auprès d'associations partenaires de la Fondation ou soutenues par Société Générale.

Au total, en comptant les actions initiées par la France et l'ensemble des initiatives mises en place localement par les entités du Groupe, en 2013, ce sont ainsi 2 326 jours que les collaborateurs ont consacrés, sur leur temps de travail, à des actions solidaires. Près de 250 personnes ont participé à une des missions de mécénat de compétences proposées.



**Le projet Éducation Financière: Ce programme conjoint Société Générale et CRÉSUS a permis à 70 collaborateurs de la banque accompagnés de 11 membres de CRÉSUS d'aller à la rencontre de 1 500 jeunes apprentis de 16 à 25 ans. De nombreuses initiatives sont également déployées à l'international (<https://mysocietegenerale-news.safe.socgen/fr/education-financiere1>)**

Journées Pro Bono: Il s'agit d'un événement ponctuel de mécénat de compétences au cours duquel Société Générale permet à plusieurs collaborateurs volontaires de donner des services professionnels à une ou plusieurs associations d'intérêt général. Durant une journée, des collaborateurs Société Générale mettent à disposition leurs compétences professionnelles pour accompagner une association autour d'une problématique identifiée en amont. Depuis 2012, plus de 100 collaborateurs du Groupe en France et à l'étranger ont participé à une Journée Pro Bono au profit de 25 associations partenaires de la Fondation Société Générale. Une trentaine de missions Pro Bono ont été organisées dans les locaux de Société Générale et à l'extérieur.

Exemple d'une journée Pro Bono au bénéfice de l'association "100 000 rencontres solidaires": en janvier 2013, 8 collaborateurs Société Générale spécialisés dans les domaines de la communication et des ressources humaines se sont réunis lors d'une demi-journée pour travailler sur la simplification des messages et le pitch du programme dédié aux partenaires de l'association. À la fin de la journée, une analyse a été donnée à "100 000 rencontres solidaires" avec un plan d'action portant sur la création d'une plaquette, une adresse mail dédiée, la création de réseaux sociaux avec LinkedIn, Viadeo et Facebook et la prospection auprès des présidents d'associations et des chambres de commerce.

5 100 salariés  
Société Générale  
dans le monde  
ont voté pour leur  
projet préféré  
parmi 10 projets  
présélectionnés

- L'initiative "la valeur de l'éducation": en Roumanie, on estime que 40 000 jeunes ne suivent pas une scolarité régulière et que 40 % des moins de 15 ans ne maîtrisent pas la langue roumaine écrite et parlée. Plus de 100 collaborateurs de BRD se sont portés volontaires pour participer au programme "la valeur de l'éducation" qui vise à convaincre des jeunes de ne pas abandonner le lycée. Les collaborateurs reçoivent une formation et des lignes directrices sur la façon de se présenter avant d'aller dans 60 écoles et d'expliquer à 1 500 bénéficiaires comment leur scolarité les a aidés dans la vie, notamment au niveau de l'insertion sociale.



## Citizen Commitment Week



La Citizen Commitment Week est un moment fort, dédié à la solidarité dans le groupe Société Générale en France et à l'étranger. Les entités du Groupe s'impliquent dans des actions solidaires durant une semaine notamment dans le cadre du défi solidaire et dans des actions locales comme à Paris, avec la Paris To London Bike Ride en faveur des associations CARE France et Emmaüs Défi, la course Special Olympics au profit de l'association Talents & Partage ou bien une vente privée organisée à la boutique BIS, une boutique d'insertion qui a pour but de favoriser l'accès à l'emploi. Cette semaine éclaire l'engagement envers les associations partenaires du Groupe.

Plus de 10 000 collaborateurs, dans 46 pays se sont mobilisés pour la CCW 2013. Les nombreux défis organisés chaque jour ont permis de récolter plus de 600 000 Eur. Ces fonds seront reversés aux associations caritatives partenaires de la Fondation d'entreprise Société Générale pour la Solidarité, dédiée à l'insertion professionnelle.

### Défi Solidaire: la Boîte à Conseils

En 2013, l'accent a été mis sur le parrainage des personnes en recherche d'emploi. Les collaborateurs ont eu la possibilité de donner de leur temps pour répondre à des questions posées par des demandeurs d'emploi suivis par des associations partenaires. 1 100 conseils ont été donnés à travers la "Boîte à conseils".


### Citizen Commitment Awards

Les Citizen Commitment Awards ont été créés en 2011 afin de porter à la connaissance des collaborateurs Société Générale l'engagement citoyen du Groupe. Ce prix annuel distingue des projets de solidarité soutenus par la Fondation Société Générale et impliquant des équipes dans tout le Groupe; il est décerné à l'occasion de la Citizen Commitment Week, la semaine annuelle de l'engagement citoyen.

En 2013, plus de 5 100 salariés Société Générale dans le monde ont voté pour leur projet préféré parmi 10 projets présélectionnés.

Les lauréats 2013 :


- Le projet roumain de lutte contre l'illettrisme pour des jeunes et adultes de la Fondation Inocenti, porté par la BRD, la filiale roumaine du Groupe;



Le projet en quelques mots :

Le programme offre la possibilité à des personnes en situation d'illettrisme de s'inscrire dans un parcours d'insertion sociale et professionnelle par l'acquisition et la bonne maîtrise de la langue roumaine.

- Le projet marocain d'insertion professionnelle de jeunes de l'association Sidi Bernoussi, soutenu par SGMA, la filiale Société Générale du Maroc;



Le projet en quelques mots :

Le programme a pour but d'aider les pensionnaires adultes du centre d'accueil à réaliser un microprojet économique afin de devenir autonome financièrement.

- Le projet d'insertion professionnelle et lutte contre l'illettrisme d'Espace 19, porté par Talents & Partage, une association de salariés et retraités du Groupe.



Le projet en quelques mots :

"Passeport pour l'emploi" est un projet innovant de lutte contre l'illettrisme et accompagnement vers l'emploi pour des personnes en situation de précarité du Nord-est parisien.

1 100 CONSEILS  
ont été donnés

Plus de

10 000  
COLLABORATEURS

dans

46 PAYS

se sont mobilisés pour la

CCW 2013

Les nombreux défis organisés chaque jour ont permis de récolter plus de

600 000 EUR

Talents & Partage :  
l'association de solidarité  
des salariés et des retraités  
du groupe



Créée en 1994 par des salariés et retraités de la Société Générale, dans le but d'organiser, de réaliser et de soutenir des actions humanitaires avec des salariés du Groupe ou leurs conjoints et enfants, investis dans la valeur solidaire. Elle se développe à l'international :

- Lancement de la délégation Talents & Partage Maroc : l'association des salariés et retraités du groupe Société Générale a été créée au sein de SGMA, en vue de réaliser et de soutenir des actions humanitaires au Maroc recommandées par des collaborateurs membres.

- La lutte contre l'illettrisme au Burkina Faso, portée par l'association Les Amis de Kantchari, en collaboration avec Talents & Partage, association de solidarité des salariés et retraités de Société Générale. Le projet porte sur la construction de 2 nouvelles classes de lycée et la construction d'une école primaire de 3 classes dans la commune de Kantchari.

- En Slovénie "Talents & Partage" soutient des projets humanitaires en Slovénie, en ligne avec la politique de l'association. Le premier projet caritatif a été réalisé grâce aux donations recueillies à l'initiative et par les collaborateurs de SKB (membres de l'association) et par l'association-mère "Talents & Partage" à Paris. La direction générale de SKB et les représentants de l'association ont fait don de 6 baignoires au Centre pour les jeunes "Malči Belič" de Ljubljana, ce qui permettra d'améliorer les conditions de vie et d'hygiène de 60 enfants. SKB se réjouit à la perspective de participer à d'autres projets caritatifs aux côtés des nouveaux membres de "Talents & Partage" en Slovénie.

## Mécénat culturel

L'art contemporain et la musique classique sont les deux principaux axes de la politique de mécénat culturel du groupe Société Générale.

En phase avec sa culture et ses valeurs, cette politique se caractérise par :

- la constance et la continuité dans les engagements du Groupe depuis plusieurs décennies ;
- la volonté de favoriser la créativité et l'innovation tournées vers l'excellence, reflet des exigences de performance que les équipes de Société Générale s'imposent à elles-mêmes ;
- le parti pris de l'ouverture, de la proximité et de l'échange avec tous les publics concernés - monde culturel, grand public, collaborateurs du Groupe.

En 2013, plus 8,8 M EUR ont été consacrés au mécénat et parrainage culturel.

Société Générale s'appuie sur des engagements solides pour accompagner sa politique de communication et le développement de ses métiers. Menés de façon centralisée ou localement par les filiales du Groupe, les partenariats se concentrent essentiellement sur le terrain de la culture et du sport.

### Art contemporain



<http://www.collectionsocietegenerale.com/fr/>

Initiée en 1995, la Collection d'art contemporain Société Générale rassemble près de 350 œuvres originales. Structurée autour de trois axes – peinture, sculpture, photographie – elle conjugue des œuvres d'artistes à la renommée confirmée et des œuvres de nouveaux créateurs. Cette diversité s'est accentuée ces dernières années avec l'ouverture croissante à de jeunes talents issus de scènes artistiques émergentes, en écho à l'internationalisation du Groupe.

Ouverte à tous les publics, la Collection l'est en particulier aux jeunes par le biais de parcours découverte à la fois ludiques et pédagogiques. En 2013, 3000 visiteurs ont découvert la Collection.

Au-delà des murs des locaux de La Défense, les œuvres sont régulièrement prêtées aux musées de grandes villes de France : Palais des Beaux-Arts de Lille, MAMAC de Nice, CAPC de Bordeaux...

Une démarche similaire a été engagée à l'international avec des expositions organisées dans des lieux comme le SMAK de Gand, le Musée d'art contemporain de Bucarest, le Musée Kampa de Prague ou la Grande Galerie de Sofia.

En 2013, la Collection s'est associée à l'événement Marseille-Provence 2013 en confiant à Jean-François Chougnat, Directeur général de MP 2013, la création d'une exposition sur le thème "des méditerranées" en partenariat avec la collection d'art marocain de la filiale, SG Maroc. L'exposition a été présentée à Paris du 28 mars au 25 août dans les tours Société Générale à la Défense, puis à Marseille du 30 août au 31 octobre au siège de la Société Marseillaise de Crédit, partenaire officiel de MP 2013.

Des commissaires d'expositions indépendants sont invités régulièrement à choisir des œuvres au sein de la Collection et à concevoir un accrochage inédit sur l'espace dédié au 1<sup>er</sup> étage

En 2013,

3 000  
VISITEURS

ont découvert la Collection

350

ŒUVRES ORIGINALES  
et plus de

8,8 M EUR

ont été consacrés au mécénat  
et parrainage culturel



des tours Société Générale à la Défense. À Jean-François Chougnat a succédé en octobre 2013 Françoise Docquier, Directrice adjointe du Département Arts et Sciences de l'art à l'Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne pour réaliser une nouvelle exposition en collaboration avec 4 étudiants sur le thème "L'archipel des images".

Cette initiative illustre le partenariat signé avec l'Université de Paris 1- Panthéon Sorbonne en 2012 qui vise à associer des étudiants en Master II "Sciences et Techniques de l'exposition" à la vie de la Collection Société Générale, en leur permettant de prolonger leur formation par une mise en pratique dans un univers professionnel.

Un second partenariat a été conclu en octobre 2012 avec Sciences Po Paris. Cinq étudiants en master Affaires Publiques – filière Culture ont eu carte blanche pour concevoir un support de découverte de la collection destiné aux jeunes de 18 à 25 ans.

Par ailleurs, d'autres filiales sponsorisent ponctuellement des manifestations artistiques comme, par exemple, la Croatie où Splitska banka a été en 2013 partenaire de l'exposition "Picasso – chefs d'œuvres du Musée National Picasso à Paris" qui s'est tenue à la galerie Klovićevi Dvori à Zagreb. L'exposition présentait 26 tableaux et sculptures retraçant la longue carrière de l'artiste. Cette exposition qui faisait figure de passage de témoin entre la France et la Croatie a témoigné de l'importance que ce pays souhaite donner à la culture française sur sa scène artistique et de la qualité des relations entre la banque et le monde artistique.



## Musique classique

La constance et la cohérence des engagements dans le domaine de la musique classique font du Groupe Société Générale un des mécènes de référence de la musique classique, unanimement respecté par la profession.

À travers l'engagement de l'association Mécénat Musical Société Générale, créée en 1987, avec un budget annuel de 1,5 M EUR, Société Générale conduit ses actions dans la continuité d'une politique suivie depuis plusieurs décennies.

Soutenir la musique, c'est d'abord soutenir les jeunes musiciens qui sont les talents prometteurs d'aujourd'hui et seront les grands artistes de demain. Partenaire des deux plus prestigieuses filières de formation d'instrumentistes classiques en France, les conservatoires nationaux de Paris et de Lyon, l'association a attribué des bourses à 45 élèves en 2013 – soit plus de 1 000 élèves soutenus depuis 1988.

Parallèlement, elle a lancé en 2013 son premier concours de prêts d'instruments : six jeunes violonistes lauréats se sont vu confier, pour une durée de trois ans, des violons de facture contemporaine, commandés aux luthiers européens les plus réputés.

Le soutien aux artistes va de pair avec le soutien aux ensembles et acteurs du monde musical qui font vivre le patrimoine. En 2013, Mécénat Musical Société Générale a été ainsi le partenaire de dix-sept orchestres et formations.

Simultanément, Mécénat Musical Société Générale s'attache à ouvrir la musique classique aux jeunes publics en soutenant la création d'orchestres dans les établissements scolaires. Le Groupe accompagne aussi depuis trois ans, aux côtés de la Cité de la Musique, les orchestres à vocation sociale DEMOS, qui comptent 800 enfants issus de quartiers où la musique classique était auparavant absente, et qui bénéficient d'un apprentissage intensif et collectif dispensé par des musiciens professionnels.

Par ailleurs, Société Générale soutient des lieux de diffusion symboliques comme la Salle Pleyel à Paris, le Festival de Glyndebourne (UK), le Théâtre National de Prague, ou encore le Festival d'Aix-en-Provence.

En 2013, Société Générale a mis en œuvre le projet Playing for Salle Pleyel, un ensemble musical rassemblant des collaborateurs Société Générale associés à l'Orchestre Les Siècles.

Le projet ouvert à tout collaborateur, initié ou non, qui rassemble 180 choristes et 45 instrumentistes, a suscité un réel engouement. Une nouvelle édition est prévue pour 2014 à l'occasion des 150 ans de Société Générale.

Au-delà du mécénat artistique classique, cette opération permet d'associer directement les collaborateurs à la démarche de mécénat artistique du Groupe.



## Mécénat et partenariat sportifs

Le groupe Société Générale exerce une politique de partenariats sportifs pour accompagner le développement de ses activités partout dans le monde. Aux côtés des champions confirmés lors des compétitions internationales ou des plus jeunes pour leur offrir une initiation, Société Générale est le partenaire privilégié des fédérations nationales comme des clubs locaux. Avec principalement des supports dans le rugby, le golf et le handisport, ce sont plus de 17 M EUR qui ont été consacrés aux partenariats sportifs en 2013 dans l'ensemble du Groupe dont 0,432 M EUR consacrés au handisport.

### Rugby



Groupe international, Société Générale est un fidèle partenaire du rugby de proximité, intégré dans la vie de plus de 450 clubs amateurs, partenaire du rugby professionnel, partenaire de l'équipe de France... Tous les 4 ans depuis 2007, Société Générale est le partenaire majeur de la Coupe du monde de rugby, dont l'impact permet aux 120 nations affiliées à la fédération internationale de structurer et promouvoir chacune dans leur pays la pratique du rugby. Dorénavant, le rugby à 7, soutenu et encouragé par Société Générale depuis 2001, devenu sport olympique à partir de 2016, permet au groupe de sensibiliser des nouvelles populations, scolaires ou étudiantes, à la pratique du rugby.

Mais le Groupe, à travers ses filiales, accompagne aussi le rugby dans de nombreux pays dans le monde, du Luxembourg à la Chine, en passant par le Sénégal et la Serbie.

En voici quelques illustrations :

- SGBG en Guinée a récemment soutenu l'équipe de rugby du Lycée français Albert Camus, à hauteur de 3 000 EUR. Cette somme servira à couvrir les différentes dépenses des manifestations de



l'Association Sportive du Lycée Français Albert Camus prévues dans le cadre de la promotion du rugby. Elle permettra également à de nombreux jeunes de Kindia et Macenta de venir participer au Challenge de l'amitié ;

- En Moldavie, MBSG a signé un contrat afin de poursuivre son partenariat stratégique avec la Fédération de rugby de Moldavie. En tant que partenaire officiel de la Fédération pour la 6<sup>e</sup> année consécutive, MBSG soutiendra un certain nombre de projets liés à la promotion et au développement de ce sport de plus en plus populaire en République de Moldavie ;
- Au Ghana, SG-SSB soutient le programme de formation des arbitres de l'Association de rugby du Ghana : la banque a confirmé son soutien au développement du rugby en finançant le tout premier plan de formation des arbitres de l'Association de rugby du Ghana, dans le cadre du

programme "Attirez-les jeunes" ("Catch Them Young"), également financé par la banque. Le programme a pour objectif la formation des professeurs des écoles élémentaires et primaires ainsi que des collègues pour encourager le développement de ce sport.



### Golf

Premier sport individuel pratiqué dans le monde, le golf s'installe progressivement dans le paysage de Société Générale avec le partenariat de la Fédération française de golf débuté en 2001. Pour accompagner une entreprise dont l'activité s'internationalise, le Groupe devient en 2008 partenaire du seul tournoi dorénavant majeur se déroulant en Europe continentale, l'Evian Championship.

Une dynamique notamment prolongée par Société Générale Private Banking, qui soutient des golfeurs professionnels dans leur passion.

En République Tchèque, la Fondation Nadace KB Jistota collecte plus de 8 970 EUR auprès de golfeurs : au cours de la seconde édition du tournoi de golf caritatif organisé par la fondation Nadace KB Jistota, les collaborateurs et les partenaires de KB ont su conjuguer golf et solidarité. La Fondation a en effet choisi de distribuer les bénéfices, s'élevant à 235 319 CZK (+/- 8 970 EUR), aux projets de l'hospice de Zdislavad, au service des urgences de Prague et à l'équipe de joueurs de rugby en fauteuils roulants pour leur participation au Championnat d'Europe. Le tournoi de golf, qui a eu lieu au Golf Park de Slapy, a réuni 32 collaborateurs du groupe KB et 36 partenaires commerciaux.

## Handisport

Société Générale entre dans l'univers du handisport en 2002, en soutenant les Championnats du monde d'athlétisme organisés en France. Un coup d'essai transformé aussitôt par un accord de partenariat avec la Fédération Française Handisport (FFH), suivi peu de temps après par la Fédération Française du Sport Adapté (FFSA). Le professionnalisme, l'esprit d'équipe et le dynamisme sont des valeurs partagées par ces deux fédérations françaises pour les sports dédiés aux personnes handicapées. Avec le renouvellement du partenariat aux côtés de la FFH en 2011, Société Générale s'est engagée à continuer sur une collaboration fondée sur un accroissement de la confiance et de l'initiative. Le partenariat a fêté en 2013 ses 10 ans.

En 2012, un événement et un plan de communication ont été mis en place pour éclairer l'engagement du Groupe dans les Jeux Paralympiques en y associant ses clients et ses collaborateurs. 50 clients et 50 collaborateurs ont été sélectionnés pour assister aux Jeux pendant un ou deux jours. La filiale britannique a également organisé une visite de Londres pour les athlètes français.

En 2013, Société Générale en partenariat avec les associations Secours Populaire et Sport dans la Ville a invité 200 jeunes lyonnais à une journée "découverte du handisport", lors des mondiaux d'athlétisme paralympique. Mobilisés depuis le début de l'événement, les collaborateurs ont accueilli les jeunes sur le stand Société Générale, au Stade du Rhône. Ces derniers ont assisté aux phases finales des épreuves sportives du jour, et ont été reçus au village pour des animations dont notamment, une activité de sensibilisation à la cécité.

Que ce soit dans les sports que le Groupe soutient – le rugby à travers la Fondation Ferrasse ou l'Amicale du Tournoi des 6 Nations, le golf à travers l'association Handigolf – ou plus globalement à travers le mouvement paralympique, Société Générale trouve dans la pratique handisport des valeurs partagées : le dépassement de soi, le professionnalisme et la solidarité.

Toute l'année, au quotidien, Société Générale œuvre pour faire tomber les frontières issues du handicap. Le Groupe s'y attache en collaboration avec la Fédération Française Handisport pour structurer et accompagner la pratique handisport, et en soutenant des événements internationaux ou athlètes de haut niveau.



Voici quelques exemples d'initiatives menées au sein des filiales :

En Guinée, SGBG a soutenu l'association Guinée Solidarité dans son objectif de faire participer de jeunes handicapés auprès de jeunes valides à une rencontre sportive et ainsi sensibiliser la population locale à la cause du handicap et montrer qu'il n'est

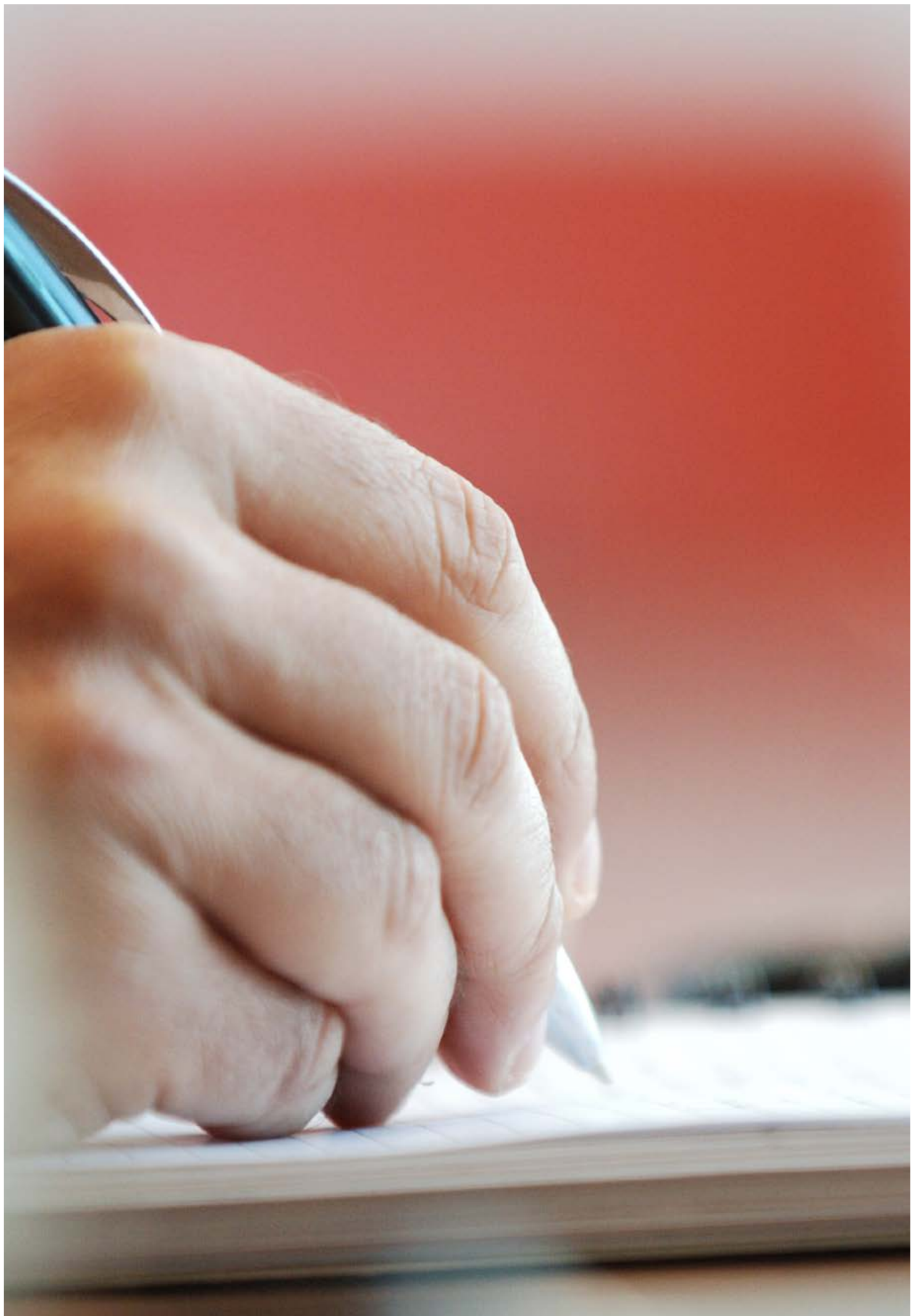
pas une fatalité. Le soutien de SGBG a permis d'organiser la 3<sup>e</sup> édition des jeux paralympiques à Mamou en avril 2013.

Au Bénin, SGB sponsorise l'association Lion Handisport. Cette association de basketball réunit des basketteurs handicapés jouant en fauteuils roulants. SGB a accordé une subvention à cette association (dont un membre est salarié de SGB) afin qu'ils puissent participer à la 2<sup>e</sup> édition du championnat international de basket-ball en fauteuil roulant. Malgré leurs fauteuils vieillissants, les basketteurs de Lion Handisport ont terminé à la 4<sup>e</sup> place du championnat. SGB prévoit de continuer à accompagner l'association dans ses actions auprès du grand public autour de l'importance de l'insertion professionnelle des handicapés et de la sensibilisation à leurs difficultés quotidiennes.

En Moldavie, Mobiasbanca a sponsorisé les Jeux "Special Olympics" de Moldavie en aidant à organiser la finale de la semaine de football qui s'est tenue dans ce cadre. La compétition a rassemblé 670 personnes en situation de handicap réparties en 24 équipes mixtes issues d'écoles spécialisées et de 8 équipes composées de personnes malentendantes.



En Algérie, à l'occasion de la célébration du 10<sup>e</sup> anniversaire de partenariat avec la Fédération Française Handisport par le groupe Société Générale, et en marge des Championnats d'athlétisme Handisport, qui se sont déroulés à Lyon en juillet dernier, SGA et son partenaire, la Fédération Algérienne Handisport, ont été invités à la cérémonie. Il est à rappeler qu'au cours de ce championnat, 23 athlètes algériens, toutes disciplines confondues, ont été distingués et ont obtenu 10 médailles d'or, 8 médailles d'argent et 5 médailles de bronze.





# ANNEXES





# Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

## Société Générale - Exercice clos le 31 décembre 2013

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion.

Aux Actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant dont la recevabilité de la demande d'accréditation a été admise par le COFRAC sous le numéro 3-1 050 et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de la Société Générale, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2013, présentées dans le chapitre V du rapport de gestion, ci-après les "Informations RSE", en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

### Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce, conformément aux référentiels utilisés par la société (ci-après les "Référentiels") dont un résumé figure dans le présent Document de référence en annexe du chapitre 5 (la "Note méthodologique").

### Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le Code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du Code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes professionnelles et des textes légaux et réglementaires applicables.

### Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225 105 du Code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément aux Référentiels (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Nos travaux ont été effectués par une équipe de sept personnes entre octobre 2013 et février 2014 pour une durée d'environ cinq mois.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément aux normes professionnelles applicables en France et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission, et concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000<sup>(1)</sup>.

### 1. Attestation de présence des Informations RSE

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R. 225-105 alinéa 3 du Code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L. 233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce avec les limites précisées dans la Note méthodologique annexée au chapitre V du présent Document de référence.

Sur la base de ces travaux, et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

### 2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

#### Nature et étendue des travaux

Nous avons mené une trentaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des pôles BDDF, IBFS et GBIS et des directions développement durable, conformité, ressources humaines et achats, en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité et leur caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;

(1) ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical information.

- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les Informations RSE que nous avons considérées les plus importantes<sup>(2)</sup> :

- au niveau de l'entité consolidante et des pôles, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions, etc.), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;

- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées<sup>(3)</sup> en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon d'entités ainsi sélectionné représente 42 % des effectifs.

Pour les autres Informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de

tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

### Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément aux Référentiels.

### Observations

Sans remettre en cause la conclusion ci-dessus, nous attirons votre attention sur l'élément suivant :

- pour les indicateurs RH, des ajustements non significatifs ont dû être effectués en consolidation témoignant de contrôles non exhaustifs au cours du processus de *reporting*.

Paris-La Défense, le 4 mars 2014

L'Organisme Tiers Indépendant

ERNST & YOUNG et Associés  
Associé Développement durable  
Eric Duvaud  
Associé  
Hassan Baaj

(2) Informations sociétales et métiers : l'impact territorial, économique et social (emploi, développement régional), la loyauté des pratiques (les actions engagées pour prévenir la corruption, les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs et notamment la protection du client), les engagements environnementaux et sociaux du Groupe dans l'exercice de ses activités (politiques sectorielles, principes de l'Équateur et mise en œuvre de ces engagements), la démarche Crédit Responsable, la démarche Positive Impact Finance, l'éducation financière, l'inclusion financière, l'offre de produits et services solidaires de la Banque de détail en France, le refinancement d'institutions financières de microfinance et le soutien à l'ADIE, les financements verts en faveur d'entreprises, le soutien à la création d'entreprises et aux PME.

Informations environnementales : les rejets de gaz à effet de serre.

Informations sociales : l'emploi (l'effectif total, les embauches et les licenciements), les politiques de rémunérations, l'absentéisme, les politiques mises en œuvre en matière de formation, le nombre total d'heures de formation.

(3) Les entités sélectionnées sont le groupe Crédit du Nord (France), Eqdom (Maroc), FRANFINANCE (France), SGEB (Bulgarie), SGMA (Maroc) et Société Générale SA (France).

## Note méthodologique

Cette notice a pour objectif d'expliquer la méthodologie de *reporting* appliquée par Société Générale en matière de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE).

### Le protocole de reporting

Les informations contenues dans le Document de référence, dans le site du Groupe et autres supports de communication de Société Générale, ainsi que dans le rapport d'activité et de développement durable du Groupe, qu'il s'agisse des éléments relatifs à l'exercice 2013 ou ceux des années précédentes, ont été élaborées sur la base de contributions du réseau interne de correspondants développement durable du Groupe en cohérence avec le protocole de *reporting* RSE et le Programme d'actions RSE du Groupe, ainsi qu'à partir de l'outil de *reporting* "Planethic Reporting", qui permet la collecte normalisée des indicateurs de pilotage correspondant aux différentes actions. L'ensemble s'effectue sous la coordination de la Direction de la RSE du Groupe, rattachée au Secrétariat général qui a diffusé une Instruction Interne définissant la procédure de collecte et de remontée d'informations et d'indicateurs RSE. Un effort de sensibilisation est assuré régulièrement auprès des contributeurs et managers afin de renforcer l'appropriation du *reporting* et de l'outil, et contribuer ainsi à une fiabilisation des données.

### Période de Reporting

#### Données sociales :

Sauf exception, les indicateurs chiffrés sont calculés sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 2013 au 31 décembre 2013 (12 mois), avec des données arrêtées au 31 décembre 2013.

#### Données de mécénat :

Sauf exception, les indicateurs chiffrés sont calculés sur la période du 1<sup>er</sup> décembre 2012 au 30 novembre 2013 (12 mois), avec des données arrêtées au 30 novembre 2013.

#### Données métiers et environnementales :

Sauf exception, les indicateurs chiffrés sont calculés sur la période du 1<sup>er</sup> décembre 2012 au 30 novembre 2013 (12 mois), avec des données arrêtées au 30 novembre 2013.

### Périmètre de consolidation RSE

Les entités faisant partie du périmètre de *reporting* répondent au moins à l'un des critères suivants :

- entité dont Société Générale SA (SGSA), société mère, détient un pourcentage de contrôle (directement ou indirectement) strictement supérieur à 50 %. Toutes les succursales sont détenues à 100 % ;
- entités dont SGSA détient un pourcentage de contrôle supérieur ou égal à 20 % et strictement inférieur à 50 % et dont SGSA exerce une influence notable sur la gestion et la politique financière de sa filiale, notamment quand le management de l'entité a été choisi par Société Générale et quand un suivi régulier est assuré avec les pôles d'activités du Groupe.

La consolidation RSE comprend 123 sociétés retenues dans le périmètre de la consolidation financière du Groupe au 31 décembre 2013.

### Collecte des données

Le recueil des données pour le périmètre défini fait appel aux méthodes suivantes :

- pour les données sociales, environnementales et de mécénat, la plupart des indicateurs chiffrés sont collectés par chaque entité du Groupe via l'outil de *reporting* "Planethic Reporting" puis consolidés au niveau Groupe par la Direction du Développement Durable ;
- les autres données sont recueillies directement auprès des contributeurs RSE des pôles d'activités ou auprès des Directions concernées (Direction des Achats, Direction des Risques, Direction des Ressources humaines) par la Direction RSE du Groupe.

### Outil de reporting

La grande majorité des données est recueillie grâce à l'outil de *reporting* "Planethic Reporting" accessible dans chaque filiale du groupe Société Générale. Le système permet la saisie des données sociales, environnementales et sociétales.

Il existe plusieurs niveaux de contrôle au sein du logiciel :

- les collecteurs saisissent les données au sein de leur filiale ;
- les validateurs contrôlent les données saisies au sein de leur entité avant de les valider ;
- les administrateurs, contrôlent et valident les données au niveau pôles d'activités ;
- les administrateurs centraux, au niveau

Groupe, réalisent les derniers contrôles avant la consolidation.

### Indicateurs

Une communication formelle à l'attention de l'ensemble des contributeurs a été effectuée au lancement des campagnes de collecte, comportant notamment le calendrier des campagnes, une Instruction Groupe et un protocole pour chaque domaine d'indicateurs. Le protocole a pour rôle de rappeler les définitions et critères d'application des indicateurs. Des conférences téléphoniques ont été organisées afin de passer en revue les indicateurs avec les contributeurs de "Planethic Reporting" qui le souhaitent et la Direction RSE du Groupe.

Les indicateurs 2013 ont été choisis en particulier pour répondre à la liste d'informations exigées par la loi "Grenelle II" (conformément à l'article L. 225-102-1 du Code de commerce).

Ces indicateurs sont majoritairement renseignés pour un périmètre mondial. Toutefois, pour certains d'entre eux, difficilement reconnus de façon uniforme à l'échelle mondiale, une analyse sur le périmètre France ou Société Générale France (hors filiales) a été privilégiée.

### Périmètres et règles de calcul des indicateurs sociaux

Le taux de fréquence des accidents de travail est le ratio entre le nombre d'accidents de travail (au sens de la réglementation locale), rapporté au nombre total d'heures travaillées, multiplié par 1 000 000.

Le taux d'absentéisme est le ratio entre le nombre de journées d'absence rémunérée rapporté au nombre total de journées payées, en pourcentage. Il est compté en jours calendaires et est calculé sur l'effectif total (effectif présent multiplié par 335).

Le périmètre des deux graphiques "Répartition de l'effectif par tranche d'âge" et "Répartition de l'effectif par ancienneté" (page 241) correspond au périmètre de consolidation RSE tel que défini ci-dessus auquel il convient d'ajouter les effectifs de centres de services partagés de Bucarest et de Bangalore et à l'exclusion des effectifs d'entités en Allemagne (GEFA, PEMA GmbH, KAG Munich, On Vista), Corée du Sud (SG Securities), Inde (ALD), Maroc (Sogelease, Eqdom), Mauritanie (SG

Mauritanie) et Russie (Delta Credit) pour lesquelles ces informations ne sont pas consolidées.

## Périmètres et principales règles de gestion des indicateurs environnementaux

En 2013, le périmètre de collecte a évolué du fait d'une intégration plus importante de Rosbank (75 %). En 2012, seule la région de Moscou avait été prise en compte. L'objectif est d'atteindre 100 % de couverture pour cette structure d'ici 2014.

La couverture du périmètre de collecte total correspond au ratio du nombre de collaborateurs de toutes les entités ayant participé à la campagne de collecte sur le nombre de collaborateurs total de Société Générale. Avec 148324 collaborateurs recensés, Société Générale évalue le périmètre couvert – i.e. ayant renseigné au moins les données occupants, surface - à environ 97 % des effectifs, soit une augmentation par rapport à 2012.

Le tableau des données répertorie les données pour l'année de référence 2007, les années 2011, 2012 sans intégration de Rosbank et 2012 avec l'intégration de Rosbank (à savoir la région de Moscou) et 2013.

## Les données environnementales : règles générales

Les données environnementales sont calculées sur la base de factures, de relevés en direct, d'informations reçues de fournisseurs ou sur la base d'estimations.

En 2013, des contrôles de variance par rapport à l'année précédente ont été appliqués pour tous les indicateurs environnementaux. Un message d'alerte demandait au contributeur de vérifier la donnée enregistrée (+/- 30 %).

Les données collectées relatives à l'énergie, le papier bureau et le transport sont rapportées au nombre d'occupants déclaré par l'entité. Le nombre d'occupants concernés correspond, dans la mesure du possible, au nombre moyen de personnes salariées Société Générale ou sous-traitant travaillant sur le site pendant la période de *reporting* ou à défaut au nombre d'occupants au 30 novembre 2013.

La couverture du périmètre de collecte de chaque indicateur correspond au ratio du nombre de collaborateurs de toutes les entités ayant complété l'indicateur sur le nombre de collaborateurs total de Société Générale.

À l'exception du réseau Société Générale France, la plupart des filiales consolident leurs données dans l'outil de *reporting*.

Afin de palier la méconnaissance due à la centralisation des données, un taux de remontée de ces données dans le *reporting* a été estimé pour les données des déchets d'environ 5 100 agences (hors réseau Société Générale France). En effet ces données sont souvent très difficiles à obtenir en raison soit de l'absence de mesure, soit en raison de la quantité faible des déchets dans les agences et d'un traitement via le circuit des collectivités locales.

Sur un échantillon de 90 agences, le taux de collecte des données est de 65 %. Le taux de couverture du périmètre déclaré dans le *reporting* pour les données déchets a donc été pondéré par ce taux de remontée.

De nouveaux indicateurs ont été intégrés en 2013 :

- les distances parcourues pour les déplacements professionnels, par avion, court, moyen et long courrier pour la classe affaire ;
- les émissions de CO<sub>2</sub> équivalent de gaz fluorés ;
- les émissions de CO<sub>2</sub> liés au transport de marchandises.

De nombreux indicateurs ont été supprimés en 2013 : les surfaces climatisées et un grand nombre de types de déchets (Néons, toners, graisses de restauration, huiles de friture, piles, plastiques, bois, verres et ferrailles).

### Les données environnementales qualitatives :

Dans l'optique d'une fiabilisation permanente des données, des questions qualitatives (réponses attendues de type choix multiples ou commentaires écrits) permettent de cerner les différents périmètres des données, de recenser les bonnes pratiques et de comprendre les variations d'une année sur l'autre.

### Les données environnementales centralisées :

Les données de transport et de papier pour la France sont centralisées par la Direction RSE via la Direction des achats :

#### Données relatives aux transports :

- distances parcourues en voiture : ALD Automotive est le fournisseur de voiture de location longue durée des entités du Groupe dans les pays où ALD Automotive exerce une activité. ALD fournit pour la France depuis 2011 le nombre de kilomètres, la consommation et le type de carburant utilisé, ainsi que les émissions de CO<sub>2</sub>. ALD fournit également les facteurs d'émission pour l'ensemble de la flotte hors France selon trois options :

- donnée Société Générale de la flotte de véhicules issue de ALD par filiale ou par pays,
- donnée moyenne de la flotte de véhicules des clients d'ALD par pays,
- donnée de l'année précédente de la flotte de véhicules de *Planethic reporting* de la filiale ou du pays ;
- distances parcourues en train : l'agence de voyage référencée en France par Société Générale a recensé pour chaque entité cliente les principales destinations empruntées par les collaborateurs travaillant en France. Les données sont intégrées dans le *reporting* ; Hors de France, les filiales remontent les données directement via *reporting* ;
- distances parcourues en avion : l'agence de voyage référencée en France par Société Générale a recensé pour chaque entité cliente les distances parcourues en avion selon la nomenclature suivie par Société Générale (courts, moyens et longs courriers et classe économique/classe affaire). Pour certaines entités (à l'étranger notamment), la notion de court, moyen et long courrier diffère de celle du protocole de *reporting* (<500 km, <1 600 km, > 1 600 km).

### Consommation de papier :

En 2013, le périmètre de *reporting* du papier couvre le papier reprographique, tous les papiers destinés aux clients, les relevés de compte, les enveloppes et les autres types de papier.

Lyreco, fournisseur de bureau référencé par Société Générale, a communiqué un *reporting* par entité en France sur les quantités de papier de bureau achetées au cours de l'année 2013 ainsi que celles des enveloppes vierges.

## Le calcul des émissions de CO<sub>2</sub>

Le calcul des émissions de CO<sub>2</sub> du Groupe est catégorisé en trois groupes :

- le Scope 1 comprend les émissions directes liées à la consommation d'énergie et aux émissions fugitives de gaz fluorés des services centraux ;
- le Scope 2 comprend les émissions indirectes liées à la consommation d'énergie (électricité, vapeur d'eau et eau glacée externes) ;
- le Scope 3 comprend les émissions de GES de la consommation du papier de bureau et des déplacements professionnels, et depuis 2012, le périmètre est élargi à l'ensemble du papier, le transport marchandise périmètre France et les consommations d'énergie des Data centers hébergés en France.

Les émissions de CO<sub>2</sub> sont calculées selon la méthode GHG Protocol.



## Principaux indicateurs de pilotage de RSE suivis dans Planethic Reporting

### Indicateurs métiers (29)

	2013	
1	Nombre de réunions du conseil d'administration	9
2	Nombre total de membres au conseil d'administration	15
3	Membres indépendants au conseil d'administration	71 %
4	Femmes, membres du conseil d'administration	42 %
5	Taux de présence des administrateurs aux séances du conseil d'administration	95 %
6	Nombre de réunions du comité d'audit, de contrôle interne et des risques	12
7	Taux de présence au comité des d'audit, de contrôle interne et des risques	100 %
8	Nombre de réunions du comité de rémunération	6
9	Taux de présence au comité de rémunération	92 %
10	Nombre de réunions du comité des nominations et du gouvernement d'entreprise	6
11	Taux de présence au comité des nominations et du gouvernement d'entreprise	92 %
12	Montant cumulé des nouveaux engagements de l'exercice pour des opérations "vertes" financées (M€)	627
13	Nombre de dossiers de financement "principes de l'équateur" catégorisés A	22
14	Nombre de dossiers de financement "principes de l'équateur" catégorisés B	22
15	Nombre de dossiers de financement "principes de l'équateur" catégorisés C	7
16	Montant total des contributions (refinancements) en faveur du micro-crédit (M€)	80
17	Montant total des prises de participation dans des Institutions de microfinance (M€)	3
18	Note de satisfaction des clients Particuliers(score sur 100)	N/A
19	Taux de satisfaction des clients Professionnels (score sur 100)	N/A
20	Taux de satisfaction des clients Entreprises (score sur 100)	N/A
21	Part de marché dans la distribution des prêts à la création d'entreprise	11,3 %
22	Contrats cadre ou Groupe conclus dans l'année incluant les clauses développement durable	100 %
23	Nombre de fournisseurs référencés	2 672
24	Nombre de fournisseurs évalués d'un point de vue RSE	1 582
25	Total du mécénat et du parrainage (K€)	34 266
26	Mécénat et parrainage culturel (K€)	8 909
27	Partenariats sportifs (K€)	17 133
28	Mécénat et parrainage solidaire (K€)	8 224
29	Mécénat et parrainage environnemental (K€)	343



## Indicateurs environnementaux (10)

	2013	
1	Nombre d'occupants recensés	146340
2	Consommation d'eau (m <sup>3</sup> )	1 791 130
3	Consommation totale d'énergie (GWh)	887
4	Consommation totale d'énergie par occupant (kWh/occ)	6 149
5	Consommation totale de papier (T)	14 725
6	Consommation de papier de bureau (T)	7 062
7	Consommation de papier de bureau recyclé	42 %
8	Distances parcourues pour les déplacements professionnels (millions Km)	447
9	Émissions totales de GES dégagées par Société Générale (T CO <sub>2</sub> )	336 000
10	Émissions de GES par occupant (T)	2,40

## Indicateurs sociaux (16)



	2013	
1	Effectif total	148 324
2	Part des femmes dans l'effectif total	61 %
3	Femmes dans les instances de direction (Comité exécutif, Comité de direction)	23 %
4	Nombre total de recrutements en contrat à durée indéterminée	13 256
5	Salariés ayant un contrat à durée indéterminée dans l'effectif total	92,2 %
6	Nombre de licenciements de CDI pour motif économique	1 233
7	Effectif travaillant à temps partiel	6,9 %
8	Turn over des salariés dû aux démissions ayant un contrat à durée indéterminée	8,3 %
9	Salariés handicapés dans l'effectif total	1,6 %
10	Salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année	74 %
11	Salariés ayant bénéficié d'un entretien annuel d'évaluation	72 %
12	Nombre d'accords collectifs signés	304
13	Salariés ayant une représentation du personnel désignée par les collaborateurs	70,2 %
14	Taux d'absentéisme rémunéré pour maladie	1,9 %
15	Nombre d'accidents de travail (au sens de la réglementation locale)	934
16	Nombre d'accidents de travail pour 10 000 collaborateurs	63

## Tableau de correspondances du rapport RSE Société Générale 2013-2014 avec le GRI 4, Global Compact, EP 3, UNEP-FI

Catégorie	Indicateurs	GRI 4	
		 	Document de Référence
<b>Stratégie et Analyse</b>	Déclaration du décideur le plus haut placé de l'organisation (directeur général, président ou cadre dirigeant de même niveau, par exemple) sur la pertinence du développement durable pour l'organisation et sur sa stratégie pour y contribuer.	G4-1.a	Art. R. 225-1/5
	Principaux impacts, risques et opportunités.	G4-2.a	Art. R. 225-1/5
<b>Profil de l'organisation</b>	Indiquer le nom de l'organisation.	G4-3.a	/
	Indiquer les principales marques et principaux produits et services.	G4-4.a	/
	Indiquer le lieu où se trouve le siège de l'organisation.	G4-5.a	/
	Indiquer le nombre de pays dans lesquels l'organisation est implantée et préciser le nom de ceux où l'organisation exerce d'importantes activités, ou qui sont particulièrement concernés par les thèmes de développement durable abordés dans le rapport.	G4-6.a	/
	Indiquer le mode de propriété et la forme juridique.	G4-7.a	/
	Indiquer les marchés desservis (inclure la répartition géographique, les secteurs desservis et les types de clients et de bénéficiaires).	G4-8.a	/
	Indiquer la taille de l'organisation, notamment : le nombre total de salariés ; le nombre total de sites ; le chiffre d'affaires net (pour les organisations du secteur privé) ou les recettes nettes (pour les organisations du secteur public) ; le capital total, en séparant les dettes et les capitaux propres (pour les organisations du secteur privé) ; la quantité de produits ou de services fournis.	G4-9.a	/
	Indiquer le nombre total de salariés par type de contrat de travail et par sexe.	G4-1.a	/
	Indiquer le nombre total de salariés permanents par type de contrat de travail et par sexe.	G4-10.b	/
	Indiquer l'effectif total réparti par salariés, intérimaires et par sexe.	G4-10.c	/
	Indiquer la répartition de l'effectif total par région et par sexe.	G4-10.d	/
	Indiquer le pourcentage de l'ensemble des salariés couverts par une convention collective.	G4-11.a	/
	Décrire la chaîne d'approvisionnement de l'organisation.	G4-12.a	/
	Indiquer tous les changements substantiels de taille, de structure, de capital ou de la chaîne d'approvisionnement de l'organisation survenus au cours de la période de reporting, y compris : les changements d'implantation ou les changements d'activités, incluant l'ouverture, la fermeture ou l'extension de sites ; les modifications dans la structure du capital actif et autre sources de capital, la préservation du patrimoine et autres opérations (pour les organisations du secteur privé) ; les changements de localisation des fournisseurs, les modifications de la structure de la chaîne d'approvisionnement, ou des relations avec les fournisseurs, y compris la sélection et la résiliation.	G4-13.a	/
Indiquer si la démarche ou le principe de précaution est pris en compte par l'organisation, et comment.	G4-14.a	/	



2013 (Art.225 Grenelle 2)	Pacte Mondial de l'ONU 	Principes de l'Equateur 3 	UNEP-FI 	Site RSE <a href="http://www.societegenerale.com/fr/mesurer-notre-performance/rse">http://www.societegenerale.com/fr/mesurer-notre-performance/rse</a> Informations supplémentaires (Flipbook)
Chapitres du Document de Référence 2013,				
Chapitre 5 (page 216)	tous les principes	tous les principes	tous les principes	Le groupe Société Générale
Chapitres 3, 4 et 5	Principes 7, 8, 9	Principes 1 à 4	2.3	Le groupe Société Générale
Chapitre 7 (page 450)	/	/	/	Le groupe Société Générale
Chapitre 2	/	/	/	Déployer une offre bancaire solidaire et responsable Mettre en œuvre une finance responsable
Chapitre 1	/	/	/	Le groupe Société Générale
Chapitre 1	/	/	/	Le groupe Société Générale
Chapitres 1, 3, 6 et 7	/	/	/	Le groupe Société Générale
Chapitres 1 et 2	/	/	/	Le groupe Société Générale
Chapitres 1, 2, 5 et 7	/	/	/	Le groupe Société Générale
Chapitre 5	/	/	/	Employeur responsable
Chapitre 5	/	/	/	Employeur responsable
Chapitre 5	/	/	/	Employeur responsable
Chapitre 5	/	/	/	Employeur responsable
Chapitre 5	/	/	/	Employeur responsable
Chapitres 5 (page 250-251)	/	/	/	Environnement pour compte propre et achats responsables
Chapitres 2 et 5	/	/	/	Employeur responsable
Chapitres 4 et 5 (page 216)	tous les principes	Principes 1, 2, 3, 4, 5	2.1	Gouvernance et orientations stratégiques



Catégorie	Indicateurs	GRI 4		Document de Référence
				Indicateurs Art. 225
Profil de l'organisation	Répertorier les chartes, principes et autres initiatives en matière économique, environnementale et sociale, développés en externe et auxquels l'organisation a souscrit ou donné son aval.	G4-15.a		/
	Répertorier les affiliations à des associations (associations professionnelles par exemple) ou à des organisations nationales ou internationales de défense des intérêts dans lesquelles l'organisation : occupe une fonction au sein de l'instance de gouvernance ; participe à des projets ou à des comités ; apporte des financements importants dépassant la simple cotisation ; considère son adhésion comme stratégique.	G4-16.a		/
Profil du rapport	Répertorier toutes les entités incluses dans les états financiers consolidés de l'organisation ou documents équivalents.	G4-17.a		/
	Indiquer si une entité incluse dans les états financiers consolidés de l'organisation ou documents équivalents n'est pas prise en compte dans le rapport.	G4-17.b		/
	Expliquer le processus de contenu et du Périmètre des Aspects.	G4-18.a		/
	Expliquer comment l'organisation a mis en œuvre les Principes de reporting de contenu.	G4-18.b		/
	Répertorier tous les Aspects pertinents identifiés dans le processus de contenu.	G4-19.a		/
	Pour chacun des Aspects pertinents, indiquer le Périmètre de l'Aspect au sein de l'organisation, comme suit : indiquer si l'Aspect est pertinent au sein de l'organisation ; si l'Aspect n'est pas pertinent pour toutes les entités au sein de l'organisation (suivant la description du point G4-17), choisir l'une des deux approches suivantes et préciser : soit la liste des entités ou groupes d'entités inclus dans le point G4-17 pour lesquels l'Aspect n'est pas pertinent, soit la liste des entités ou groupes d'entités inclus dans le point G4-17 pour lesquels l'Aspect est pertinent ; indiquer toute restriction spécifique concernant le Périmètre de l'Aspect au sein de l'organisation.	G4-20.a		/
	Pour chacun des Aspects pertinents, indiquer le Périmètre de l'Aspect en dehors de l'organisation, comme suit : indiquer si l'Aspect est pertinent en dehors de l'organisation ; si l'Aspect est pertinent en dehors de l'organisation, identifier les entités, groupes d'entités ou éléments concernés. En outre, décrire l'emplacement géographique où l'Aspect s'avère pertinent pour les entités identifiées ; indiquer toute restriction spécifique concernant le Périmètre de l'Aspect en dehors de l'organisation.	G4-21.a		/
Indiquer les changements substantiels concernant le Champ d'étude et le Périmètre des Aspects, par rapport aux précédentes périodes de reporting.	G4-23.a		/	
Engagement vis-à-vis des parties prenantes	Fournir une liste des groupes de parties prenantes avec lesquels l'organisation a noué un dialogue.	G4-24.a		3-b
	Indiquer les critères retenus pour l'identification et la sélection des parties prenantes avec lesquelles établir un dialogue.	G4-25.a		3-b
	Indiquer l'approche de l'organisation pour impliquer les parties prenantes, y compris la fréquence du dialogue par type et par groupe de parties prenantes, et préciser si un quelconque dialogue a été engagé spécifiquement dans le cadre du processus de préparation du rapport.	G4-26.a		3-b
	Indiquer les thèmes et préoccupations clés soulevées dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes et la manière dont l'organisation y a répondu, notamment par son reporting. Indiquer les groupes de parties prenantes qui ont soulevé chacun des thèmes et questions clés.	G4-27.a		3-b

ANNEXES

2013 (Art.225 Grenelle 2)  Chapitres du Document de Référence 2013,	Pacte Mondial de l'ONU 	Principes de l'Equateur 3 	UNEP-FI 	Site RSE <a href="http://www.societegenerale.com/fr/mesurer-notre-performance/rse">http://www.societegenerale.com/fr/mesurer-notre-performance/rse</a>  Informations supplémentaires (Flipbook)
Chapitres 3 (pages 75, 114), 4 (pages 201), 5 (pages 216, 223, 224, 251, 254, 220) et 7 (page 459)	/	Principe 8	3.4	Gouvernance et orientations stratégiques ----- Mettre en œuvre une finance responsable
Chapitres 5	/	/	/	Gouvernance et orientations stratégiques ----- Mettre en œuvre une finance responsable
Chapitres 2, 6	/	/	/	Annexes
Chapitres 2, 6	/	/	/	Annexes
Chapitres 2, 5 (page 257) et 6	/	/	/	Annexes
Chapitres 2, 5 (page 257) et 6	/	/	/	Annexes
Chapitre 5 (page 257)	/	/	/	Annexes
Chapitre 5 (page 257) et 6	/	/	/	Annexes
Chapitre 5	tous les principes	tous les principes	/	Annexes
Chapitre 5 (page 257) et 6	/	/	/	Annexes
Chapitres 3 et 5 (pages 217)	tous les principes	tous les principes	1 ; 2 ; 3	Gouvernance et orientations stratégiques ----- Employeur responsable
Chapitres 3 et 5 (pages 217)	Tous les principes	tous les principes	1 ; 2 ; 3	Gouvernance et orientations stratégiques
Chapitres 3 et 5 (pages 217)	tous les principes	tous les principes	1 ; 2 ; 3	Gouvernance et orientations stratégiques ----- Employeur responsable
	tous les principes	tous les principes	1 ; 2 ; 3	Gouvernance et orientations stratégiques ----- Mettre en œuvre une finance responsable ----- Employeur responsable

Catégorie	Indicateurs	GRI 4	Document de Référence
		 	Indicateurs Art. 225
Profil du rapport	Période de reporting (par exemple année fiscale ou calendaire) pour les informations fournies.	G4-28.a	/
	Date du dernier rapport publié, le cas échéant.	G4-29.a	/
	Cycle de reporting (annuel, biannuel par exemple).	G4-30.a	/
	Indiquer la référence au Rapport de vérification externe, si le rapport a été vérifié en externe. GRI recommande d'avoir recours à une vérification externe, mais cela ne constitue pas une exigence pour être "en conformité avec les Lignes directrices.	G4-32.c	Art. R. 225-1/5-2
	Indiquer la politique et pratique courante de l'organisation visant à solliciter une vérification externe du rapport.	G4-33.a	Art. R. 225-1/5-2
	Si cela ne figure pas dans le rapport de vérification accompagnant celui sur le développement durable, préciser le champ d'étude et la base de toute vérification externe.	G4-33.b	Art. R. 225-1/5-2
	Indiquer la relation existant entre l'organisation et les vérificateurs.	G4-33.c	Art. R. 225-1/5-2
	Préciser si l'instance supérieure de gouvernance ou des cadres dirigeants participent à la démarche pour solliciter une vérification du rapport de développement durable de l'organisation.	G4-33.d	Art. R. 225-1/5-2
Gouvernance	Indiquer la structure de la gouvernance de l'organisation, y compris les comités de l'instance supérieure de gouvernance. Identifier les comités responsables des décisions relatives aux impacts économiques, environnementaux et sociaux.	G4-34.a	/
	Préciser le processus de délégation des pouvoirs de l'instance supérieure de gouvernance aux cadres dirigeants et autres salariés concernant les thèmes économiques, environnementaux et sociaux.	G4-35.a	/
	Indiquer si l'organisation a nommé un ou plusieurs cadres dirigeants responsables des thèmes économiques, environnementaux et sociaux, et si ces derniers dépendent directement de l'instance supérieure de gouvernance.	G4-36.a	/
	Indiquer les processus de consultation entre les parties prenantes et l'instance supérieure de gouvernance concernant les thèmes économiques, environnementaux et sociaux. Si la consultation est déléguée, préciser à qui, et indiquer tout processus de retour d'informations à l'instance supérieure de gouvernance.	G4-37.a	/
Éthique et intégrité	Décrire les valeurs, principes, normes et règles de l'organisation en matière de comportement, tels que les codes de conduite et codes d'éthique.	G4-56.a	/
	Indiquer les mécanismes internes et externes pour obtenir des conseils sur les comportements éthiques et respectueux de la loi et les questions liées à l'intégrité de l'organisation, tels que les services d'aide et d'assistance.	G4-57.a	/



2013 (Art.225 Grenelle 2)	Pacte Mondial de l'ONU	Principes de l'Equateur 3	UNEP-FI	Site RSE <a href="http://www.societegenerale.com/fr/mesurer-notre-performance/rse">http://www.societegenerale.com/fr/mesurer-notre-performance/rse</a>
Chapitres du Document de Référence 2013,				Informations supplémentaires (Flipbook)
Chapitres 1,5 (page 257) et 7	/	/	/	Annexes
Chapitres 1,5 (page 257) et 7	/	/	/	Annexes
Chapitres 1,5 (page 257) et 7	/	/	/	Annexes
Chapitres 3 (page 105), 5 (page 260) et 6 (page 436)	/	/	/	Annexes
Chapitres 3 (page 105), 5 (page 260) et 6 (page 436)	/	/	/	Annexes
Chapitre 5 (page 260)	/	Principe 9	/	Annexes
Chapitre 5 (page 260)	/	Principe 9	/	Annexes
Chapitre 5 (page 260)	/	Principe 9	/	Gouvernance et orientations stratégiques
				Mettre en œuvre une finance responsable
				Annexes
Chapitre 3	tous les principes	tous les principes	/	Gouvernance et orientations stratégiques
Chapitre 3	tous les principes	tous les principes	/	Gouvernance et orientations stratégiques
Chapitre 3	tous les principes	tous les principes	/	Gouvernance et orientations stratégiques
Chapitre 3	tous les principes	tous les principes	/	Gouvernance et orientations stratégiques
Chapitres 3,4 et 5	/	tous les principes	/	Gouvernance et orientations stratégiques
				Mettre en œuvre une finance responsable
				Employeur responsable
Chapitres 3, 4 et 5	Principes 3, 8, 10	Principes 4, 5, 6	/	Gouvernance et orientations stratégiques
				Mettre en œuvre une finance responsable
				Employeur responsable



Catégorie	Indicateurs	GRI 4		Document de Référence
				Indicateurs Art. 225
Volet Économique	<b>PERFORMANCE ÉCONOMIQUE</b>			
	Valeur économique directe créée et distribuée.	EC1		/
	Implications financières et autres risques et opportunités pour les activités de l'organisation liés au changement climatique.	EC2		/
	Étendue de la couverture des régimes de retraite à prestations définies.	EC3		1-a
	Aides publiques reçues.	EC4		/
	<b>PRÉSENCE SUR LE MARCHÉ</b>			
	Ratios du salaire d'entrée de base par sexe par rapport au salaire minimum local sur les principaux sites opérationnels.	EC5		1-a
	Proportion des cadres dirigeants embauchés localement sur les principaux sites opérationnels.	EC6		3-a
	<b>IMPACTS ÉCONOMIQUES INDIRECTS</b>			
	Développement et impact des investissements en matière d'infrastructures et d'appui aux services.	EC7		/
	Impacts économiques indirects substantiels, y compris importance de ces impacts.	EC8		/
<b>PRATIQUES D'ACHAT</b>				
Part des dépenses réalisées avec les fournisseurs locaux sur les principaux sites opérationnels.	EC9		3-a	
Volet Environnemental	<b>MATIÈRES</b>			
	Consommation de matières en poids ou en volume.	EN1		2-c
	Pourcentage de matériaux consommés provenant de matières recyclées.	EN2		2-b, 2-c
	<b>ÉNERGIE</b>			
	Consommation énergétique au sein de l'organisation.	EN3		2-c
	Consommation énergétique en dehors de l'organisation.	EN4		2-c
	Intensité énergétique.	EN5		2-c
	Réduction de la consommation énergétique.	EN6		2-c
Réductions des besoins énergétiques des produits et services.	EN7		2-c	



ANNEXES

2013 (Art.225 Grenelle 2)  Chapitres du Document de Référence 2013,	Pacte Mondial de l'ONU  	Principes de l'Equateur 3  	UNEP-FI  	Site RSE <a href="http://www.societegenerale.com/fr/mesurer-notre-performance/rse">http://www.societegenerale.com/fr/mesurer-notre-performance/rse</a>  Informations supplémentaires (Flipbook)
Chapitres 2, 6 et 7	tous les principes	tous les principes	tous les principes	Mettre en œuvre une finance responsable Déployer une offre bancaire solidaire et responsable
Chapitres 5	Principes 7, 8 et 9	tous les principes	1, 2	Déployer une offre bancaire solidaire et responsable Environnement pour compte propre et achats responsables
Chapitres 5, 6	/	/	/	Employeur responsable Déployer une offre bancaire solidaire et responsable
Chapitre 6	/	/	/	Mettre en œuvre une finance responsable Déployer une offre bancaire solidaire et responsable
Chapitre 5	/	/	/	Employeur responsable
Chapitre 5 (page 236)	Principe 6	/	/	Employeur responsable
Chapitre 5	tous les principes	Principes 1, 2, 3, 4, 5, 7	tous les principes	Mettre en œuvre une finance responsable Déployer une offre bancaire solidaire et responsable Renforcer notre rôle au cœur de la société civile
Chapitre 5	tous les principes	Principes 1, 2, 3, 4, 5, 7	tous les principes	Mettre en œuvre une finance responsable Déployer une offre bancaire solidaire et responsable Renforcer notre rôle au cœur de la société civile
Chapitre 5 (page 250)	Principes 7, 8 et 9	/	2.4 ; 3	Environnement pour compte propre et achats responsables
Chapitre 5 (page 248)	Principes 7, 8 et 9	Principe 2	2.4	Environnement pour compte propre et achats responsables
Chapitre 5 (page 250)	Principes 7, 8 et 9	Principe 2	2.4	Environnement pour compte propre et achats responsables
Chapitre 5 (page 248)	Principes 7, 8 et 9	Principe 2	2.4	Environnement pour compte propre et achats responsables
Chapitre 5 (page 248)	Principes 7, 8 et 9	Principe 2	2.4	Environnement pour compte propre et achats responsables Mettre en œuvre une finance responsable
Chapitre 5 (page 248)	Principes 7, 8 et 9	Principe 2	2.4	Environnement pour compte propre et achats responsables
Chapitre 5 (page 248)	Principes 7, 8 et 9	Principe 2	2.4	Environnement pour compte propre et achats responsables
Chapitre 5 (page 248)	Principes 7, 8 et 9	Principe 2	2.4	Mettre en œuvre une finance responsable Déployer une offre bancaire solidaire et responsable

Catégorie	Indicateurs	GRI 4		Document de Référence
				Indicateurs Art. 225
Volet Environnemental	<b>EAU</b>			
	Volume total d'eau prélevé par source.	EN8		/
	<b>BIODIVERSITÉ</b>			
	Sites opérationnels détenus, loués ou gérés dans des aires protégées ou y étant adjacents, ainsi qu'en zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées.	EN11		2-e
	Description des impacts substantiels des activités, produits et services sur la biodiversité des aires protégées ou des zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées.	EN12		2-e
	<b>ÉMISSIONS</b>			
	Émissions directes de gaz à effet de serre (scope 1).	EN15		2-d
	Émissions indirectes de gaz à effet de serre (scope 2) liées à l'énergie.	EN16		2-d
	Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (scope 3).	EN17		2-d
	Intensité des émissions de gaz à effet de serre.	EN18		2-d
	Réduction des émissions de gaz à effet de serre.	EN19		2-d
	<b>PRODUITS ET SERVICES</b>			
	Portée des mesures d'atténuation des impacts environnementaux des produits et des services.	EN27		2-a, 2-e
	<b>TRANSPORT</b>			
	Impacts environnementaux substantiels du transport des produits, autres marchandises et matières utilisés par l'organisation dans le cadre de son activité, et des déplacements des membres de son personnel.	EN30		2-d
	<b>GÉNÉRALITÉS</b>			
	Total des dépenses et des investissements en matière de protection de l'environnement, par type.	EN31		2-a
<b>ÉVALUATION ENVIRONNEMENTALE DES FOURNISSEURS</b>				
Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères environnementaux.	EN32		2-a, 3-c	
Volet Social - Emploi, relations sociales et travail décent	<b>EMPLOI</b>			
	Nombre total et pourcentage de nouveaux salariés embauchés et taux de rotation du personnel par tranche d'âge, sexe et zone géographique	LA1		1-a
	Avantages sociaux offerts aux salariés à temps plein et non aux intérimaires, ni aux salariés à temps partiel, par principaux sites opérationnels.	LA2		1-a
	<b>RELATIONS EMPLOYEUR/EMPLOYÉS</b>			
	Délai minimal de préavis en cas de changement opérationnel, en indiquant si ce délai est précisé dans une convention collective.	LA4		1-c
	<b>SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL</b>			
Pourcentage de l'effectif total représenté dans des comités mixtes d'hygiène et de sécurité au travail visant à surveiller et à donner des avis.	LA5		1-d	
Taux et types d'accidents du travail, de maladies professionnelles, d'absentéisme, proportion de journées de travail perdues et nombre total de décès liés au travail, par zone géographique et par sexe.	LA6		1-b, 1-d	



2013 (Art.225 Grenelle 2)  Chapitres du Document de Référence 2013,	Pacte Mondial de l'ONU  	Principes de l'Equateur 3  	UNEP-FI  	Site RSE <a href="http://www.societegenerale.com/fr/mesurer-notre-performance/rse">http://www.societegenerale.com/ fr/mesurer-notre-performance/rse</a>  Informations supplémentaires (Flipbook)
Chapitre 5	Principes 7, 8 et 9	Principe 2	2.4	Environnement pour compte propre et achats responsables
Chapitre 5 (page 230)	Principes 7, 8 et 9	Principes 2, 7	2	Mettre en œuvre une finance responsable Déployer une offre bancaire solidaire et responsable
Chapitre 5 (page 230)	Principes 7, 8 et 9	Principes 2, 7	2	Mettre en œuvre une finance responsable Déployer une offre bancaire solidaire et responsable
Chapitre 5 (pages 221, 247, 252)	Principes 7, 8 et 9	Principes 1, 2, 3, 4	2.4	Environnement pour compte propre et achats responsables
Chapitre 5 (pages 221, 247, 252)	Principes 7, 8 et 9	Principes 1, 2, 3, 4	2.4	
Chapitre 5 (pages 221, 247, 252)	Principes 7, 8 et 9	Principes 1, 2, 3, 4	2.4	
Chapitre 5 (pages 221, 247, 252)	Principes 7, 8 et 9	Principes 1, 2, 3, 4	2.4	
Chapitre 5 (pages 221, 247, 252)	Principes 7, 8 et 9	Principes 1, 2, 3, 4	2.4	
Chapitre 5 (page 229)	Principes 7, 8 et 9	Principe 4	2.7	Mettre en œuvre une finance responsable Déployer une offre bancaire solidaire et responsable
Chapitre 5 (page 249)	Principes 7, 8 et 9	/	2.3 ; 2.7	Environnement pour compte propre et achats responsables
Chapitre 5 (pages 230)	Principes 7, 8 et 9	Principe 4	2.3	Déployer une offre bancaire solidaire et responsable Environnement pour compte propre et achats responsables
Chapitre 5 (page 250)	Principes 7, 8 et 9	Principes 1, 2, 3	2.3 ; 2.4	Environnement pour compte propre et achats responsables
Chapitre 5 (page 234)	Principes 1 à 6	/	/	Employeur responsable
Chapitres 5, (page 242), 6	Principes 1 à 6	/	/	Employeur responsable
Chapitres 5 (page 244)	Principes 3 à 6	/	/	Employeur responsable
Chapitres 5 (page 244)	Principes 1 à 6	/	/	Employeur responsable
Chapitres 5 (page 245)	Principes 1 à 6	/	/	Employeur responsable






Catégorie	Indicateurs	GRI 4	Document de Référence	
		 	Indicateurs Art. 225	
Volet Social - Emploi, relations sociales et travail décent	Salariés exposés directement et fréquemment à des maladies liées à leur activité.	LA7	1-d	
	Thèmes de santé et de sécurité couverts par des accords formels avec les syndicats.	LA8	1-d	
	<b>FORMATION ET ÉDUCATION</b>			
	Nombre moyen d'heures de formation par an, réparti par salarié, par sexe et par catégorie professionnelle.	LA9	1-e	
	Programmes de développement des compétences et de formation tout au long de la vie destinés à assurer l'employabilité des salariés et à les aider à gérer leur fin de carrière.	LA10	1-e	
	Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, par sexe et catégorie professionnelle.	LA11	1-e	
	<b>DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES</b>			
	Composition des instances de gouvernance et répartition des salariés par catégorie professionnelle, en fonction du sexe, de la tranche d'âge, de l'appartenance à une minorité et d'autres indicateurs de diversité.	LA12	1-f	
	<b>ÉGALITÉ DE RÉMUNÉRATION ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES</b>			
	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes par rapport aux hommes, par catégorie professionnelle et par principaux sites opérationnels.	LA13	1-f	
	<b>ÉVALUATION DES PRATIQUES EN MATIÈRE D'EMPLOI CHEZ LES FOURNISSEURS</b>			
	Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux pratiques en matière d'emploi.	LA14	3-c	
	Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur les pratiques en matière d'emploi dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises.	LA15	3-c	
	Volet Social - Droit de l'Homme	<b>LIBERTÉ SYNDICALE ET DROIT DE NÉGOCIATION COLLECTIVE</b>		
		Sites et fournisseurs identifiés au sein desquels le droit à la liberté syndicale et à la négociation collective pourrait ne pas être respecté ou est fortement menacé, et mesures prises pour le respect de ce droit.	HR4	1-d, 3-c
<b>TRAVAIL DES ENFANTS</b>				
Sites et fournisseurs identifiés comme présentant un risque substantiel d'incidents liés au travail des enfants et mesures prises pour contribuer à abolir efficacement ce type de travail.		HR5	1-d, 3-c	
<b>TRAVAIL FORCÉ OU OBLIGATOIRE</b>				
Sites et fournisseurs identifiés comme présentant un risque substantiel d'incidents relatifs au travail forcé ou obligatoire et mesures prises pour contribuer à l'abolir sous toutes ses formes.		HR6	1-d	
<b>ÉVALUATION DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME CHEZ LES FOURNISSEURS</b>				
Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux droits de l'homme.	HR10	/		

## ANNEXES

2013 (Art.225 Grenelle 2)	Pacte Mondial de l'ONU	Principes de l'Equateur 3	UNEP-FI	Site RSE <a href="http://www.societegenerale.com/fr/mesurer-notre-performance/rse">http://www.societegenerale.com/fr/mesurer-notre-performance/rse</a>
Chapitres du Document de Référence 2013,				Informations supplémentaires (Flipbook)
Chapitres 5 (page 245)	Principes 1 à 6	/	/	Employeur responsable
Chapitres 5 (page 245)	Principe 3	/	/	Employeur responsable
Chapitre 5 (page 237)	Principes 1, 2	/	/	Mettre en œuvre une finance responsable Employeur responsable Renforcer notre rôle au cœur de la société civile
Chapitres 5 (page 237)	Principes 1, 2	/	/	Employeur responsable
Chapitre 5 (page 239)	Principes 1, 2	/	/	Employeur responsable
Chapitres 3 et 5 (page 240)	Principe 6	/	/	Gouvernance et orientations stratégiques Employeur responsable
Chapitre 5	Principe 6	/	/	Employeur responsable
Chapitre 5 (page 250)	Principes 1, 2	/	2	Environnement pour compte propre et achats responsables
Chapitre 5 (page 250)	Principes 1, 2	/	2.2 ; 2.3	Environnement pour compte propre et achats responsables
Chapitre 5 (page 250)	Principe 3	Principes 1, 4	/	Mettre en œuvre une finance responsable Employeur responsable Environnement pour compte propre et achats responsables
Chapitre 5 (page 250)	Principes 2, 5	tous les principes	2.2 ; 2.3	Mettre en œuvre une finance responsable Employeur responsable Environnement pour compte propre et achats responsables
Chapitre 5 (page 250)	Principes 2, 4	Principes 1, 4	2.2 ; 2.3	Mettre en œuvre une finance responsable Employeur responsable Environnement pour compte propre et achats responsables
Chapitre 5	Principes 1, 2	/	2.2 ; 2.3	Environnement pour compte propre et achats responsables

Catégorie	Indicateurs	GRI 4		Document de Référence
				Indicateurs Art. 225
Volet Social - Droit de l'Homme	<b>COMMUNAUTÉS LOCALES</b>			
	Points d'accès dans les régions peu peuplées ou défavorisées sur le plan économique, par catégorie.	FS13		/
	Initiatives en vue d'améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes défavorisées.	FS14		/
	<b>LUTTE CONTRE LA CORRUPTION</b>			
	Nombre total et pourcentage des sites qui ont fait l'objet d'une évaluation des risques de corruption et risques substantiels identifiés.	S03		3-d
	Communication et formation sur les politiques et procédures en matière de lutte contre la corruption.	S04		3-d
	<b>ÉVALUATION DES IMPACTS DES FOURNISSEURS SUR LA SOCIÉTÉ</b>			
	Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux impacts sur la société.	S09		3-c
	Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur la société dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises.	S010		3-c
	Volet Social - Responsabilité du fait des produits	<b>SANTÉ ET SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS</b>		
Pourcentage des catégories importantes de produits et de services pour lesquelles les impacts sur la santé et la sécurité sont évalués aux fins d'amélioration.		PR1		3-d
<b>ÉTIQUETAGE DES PRODUITS ET SERVICES</b>				
Type d'information sur les produits et services et leur étiquetage par les procédures de l'organisation et pourcentage des catégories importantes de produits et de services soumises à ces exigences en matière d'information.		PR3		/
Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary.		FS16		/
Résultats des enquêtes de satisfaction client.		PR5		/
<b>PORTEFEUILLE DES PRODUITS</b>				
Politiques comprenant des volets environnementaux et sociaux particuliers appliqués aux secteurs d'activité.		FS1		/
Procédures d'évaluation et d'identification des risques environnementaux et sociaux dans les secteurs d'activité.		FS2		/
Processus de surveillance de la mise en œuvre et de la conformité aux exigences environnementales et sociales dont il est fait état dans les ententes ou les transactions avec les clients.		FS3		/
Processus d'amélioration des compétences du personnel relatives aux politiques environnementales et sociales appliquées aux secteurs d'activité.		FS4		/
Engagements et dialogue avec les clients/ entités détenues/partenaires commerciaux sur les risques et les opportunités des volets environnemental et social.		FS5		/
Pourcentage du portefeuille par région, taille (exemple : micro-entreprise, PME ou grande société), pour chaque secteur d'activité.		FS6		/
<b>AUDIT</b>				
Portée et fréquence des audits d'évaluation de la mise en œuvre des politiques environnementales et sociales et des procédures d'évaluation des risques.	FS9		/	

2013 (Art.225 Grenelle 2)  Chapitres du Document de Référence 2013,	Pacte Mondial de l'ONU  	Principes de l'Equateur 3  	UNEP-FI  	Site RSE <a href="http://www.societegenerale.com/fr/mesurer-notre-performance/rse">http://www.societegenerale.com/ fr/mesurer-notre-performance/rse</a>  Informations supplémentaires (Flipbook)
Chapitre 2 (page 46), 5 (page 222-224)	Principes 1, 2	tous les principes	2.7	Déployer une offre bancaire solidaire et responsable Employeur responsable
Chapitre 2 (page 46), 5 (page 222-224)	Principes 1, 2	tous les principes	2.7	Mettre en œuvre une finance responsable Déployer une offre bancaire solidaire et responsable
Chapitre 4 et 5 (page 223)	Principe 10	Principe 1	2.2 ; 2.3	Gouvernance et orientations stratégiques Mettre en œuvre une finance responsable
Chapitres 4, 5	Principe 10	Principe 4	2.2 ; 2.3	Gouvernance et orientations stratégiques Mettre en œuvre une finance responsable
Chapitre 5 (page 250)	/	/	2.3	Environnement pour compte propre et achats responsables
Chapitre 5 (page 250)	/	/	2.3	Environnement pour compte propre et achats responsables
Chapitre 5 (page 229, 231)	/	Principe 2	2.7	Mettre en œuvre une finance responsable
/	/	Principe 1	3.2	Déployer une offre bancaire solidaire et responsable
Chapitre 5 (page 225)	/	Principe 4	3.2	Renforcer notre rôle au cœur de la société civile
/	/	/	3.2 ; 3.3	Gouvernance et orientations stratégiques
Chapitre 5 (page 216)	/	tous les principes	2	Gouvernance et orientations stratégiques Mettre en œuvre une finance responsable
Chapitre 5 (page 216)	/	tous les principes	2	Gouvernance et orientations stratégiques Mettre en œuvre une finance responsable
Chapitre 5 (page 216)	/	tous les principes	2	Gouvernance et orientations stratégiques
Chapitre 5 (page 216)	/	tous les principes	2	Gouvernance et orientations stratégiques Mettre en œuvre une finance responsable
Chapitre 5 (page 216)	/	Principe 5	3.3	Gouvernance et orientations stratégiques
Chapitre 6 (page 278)	/	Principe 5	3.3	Le groupe Société Générale (DDR p. 157-159)
Chapitre 5 (page 260)	/	/	/	Environnement pour compte propre et achats responsables





[contact.dvptdurable@socgen.com](mailto:contact.dvptdurable@socgen.com)

