

## COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, 11 juin 2014

### LES FRANÇAIS ET L'ANTICIPATION SOCIÉTÉ GÉNÉRALE INTERROGE LES FRANÇAIS POUR MIEUX SE TOURNER VERS L'AVENIR

Pour son 150<sup>ème</sup> anniversaire, Société Générale publie aujourd'hui les résultats d'une étude CSA-Société Générale sur les Français et l'anticipation. Cet anniversaire est ainsi l'occasion pour Société Générale de passer en revue un siècle et demi d'initiatives au service des Français en s'interrogeant sur le rôle de la banque de demain.

Entre le 30 avril et le 2 mai 2014, l'Institut CSA a interrogé un échantillon de 1 106 français représentatifs de la population nationale\*. Les résultats de l'étude ont été présentés à la presse ce matin aux pieds de la Tour Eiffel, clin d'œil aux origines « bâtisseuses » de la Banque. Créée à la fin du XIX<sup>e</sup> siècle pour participer au financement de grands chantiers qui caractérisent cette époque, la Banque a notamment contribué à l'achèvement de la tour pour l'ouverture de l'Exposition universelle à Paris.

Il ressort de l'étude que l'anticipation est vécue comme une feuille de route rassurante tout à la fois « filet de sécurité face aux aléas » et « boussole qui permet de garder le cap » ; si les proches et internet paraissent tout au long de la vie des recours incontournables pour anticiper, la banque, figure comme le partenaire « conseil-expert » des moments clés de la vie.

Retrouver tous les résultats :  
[cliquez ici !](#)

#### L'anticipation : une philosophie de vie

- 98% des Français anticipent dans leur vie
- Une philosophie de vie pour 1 Français sur 2
- L'anticipation n'a pas de sexe : hommes et femmes anticipent à part égale
- 81% des Français pensent que l'anticipation rassure face aux imprévus
- 74% des Français affirment qu'anticiper aide à savourer le moment présent
- L'anticipation, c'est : 1/ Prévoir, 2/ Epargner et 3/ Retraite
- On anticipe tout au long de sa vie : pour préparer son indépendance, gérer sa vie active et sortir de la vie active
- On n'anticipe jamais seul : les proches et internet sont des recours incontournables, la banque partenaire de l'accompagnement de projet :
  - Pour la gestion de la retraite (32%) y compris pour les jeunes
  - Pour la création d'entreprise (31%)
  - Pour la préparation de la succession (30%)
  - Pour prendre un premier logement (18%)
  - Pour passer son permis de conduire (18%)

#### SERVICE DE PRESSE

LAETITIA MAUREL  
+33(0)1 42 13 88 68  
[Laelitia.a.maurel@socgen.com](mailto:Laelitia.a.maurel@socgen.com)

HELENE AGABRIEL  
+33(0)1 41 45 98 33  
[Helene.agabriel@socgen.com](mailto:Helene.agabriel@socgen.com)

NATHALIE BOSCHAT  
+33(0)1 42 14 83 21  
[Nathalie.boschat@socgen.com](mailto:Nathalie.boschat@socgen.com)

ANTOINE LHERITIER  
+33(0)1 42 13 68 99  
[Antoine.lheritier@socgen.com](mailto:Antoine.lheritier@socgen.com)

ASTRID FOULD-BACQUART  
+33(0)1 56 37 67 95  
[Astrid.Fould-Bacquart@socgen.com](mailto:Astrid.Fould-Bacquart@socgen.com)

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE  
COMM/PRS  
75886 PARIS CEDEX 18  
SOCIETEGENERALE.COM

SOCIÉTÉ ANONYME AU CAPITAL DE  
1 000 024 292,50 EUR  
552 120 222 RCS PARIS

## LE DOUBLE VISAGE DE LA BANQUE DE DEMAIN : ACCES LIBRE ET PARTENAIRE DE CONFIANCE

L'étude révèle que si internet s'impose comme l'outil permanent de l'anticipation (parcourir la Toile fournit les clés pour prendre sa vie/son information en main), la banque apparaît comme un partenaire, un tiers de confiance pour l'accompagnement de projet. Société Générale propose ainsi à la fois des espaces pédagogiques (guides, simulateurs) en accès libre et renforce l'expertise des conseillers pour apporter des conseils personnalisés à valeur ajoutée.

En réponse aux mutations profondes que vit le monde bancaire, Frédéric OUDEA, Président-Directeur général, réaffirme la volonté d'être **la Banque relationnelle de référence** et partage ses convictions pour réinventer la relation bancaire de demain :

- La banque est fondamentalement un métier de service.
- La satisfaction de nos clients fera la différence dans un monde très exigeant et concurrentiel.
- La raison d'être de notre métier de banquier est d'accompagner les clients dans les moments clés de leur vie, particuliers comme entreprises, de les aider à les anticiper pour les réussir.
- L'expertise, l'innovation utile, l'écoute sont les principaux pivots pour co-construire la relation bancaire de demain, dans un environnement en pleine mutation où il faut rester agile.

## LA BANQUE QUAND JE VEUX, OU JE VEUX ET COMME JE VEUX !

Face à l'accélération de la transition numérique avec en particulier l'explosion de l'usage du mobile, les enjeux de l'accessibilité aux services bancaires sont également au centre de l'attention : le mobile passe au 1<sup>er</sup> rang des modes de contact bancaire (surtout pour la banque au quotidien), la fréquentation de l'agence et des conseillers se concentrent sur les moments clés. Les clients ont besoin de temps réel et de fluidité entre les canaux.

En phase avec ces attentes, la Banque de détail Société Générale **développe un dispositif multicanal où le client choisit son mode d'interaction** et bénéficie de conseils à chaque étape avec un service fluide d'un canal à l'autre :

- montée en puissance de l'offre de banque à distance pour les opérations de la banque au quotidien, à travers notamment le mobile et l'Appli Société Générale,
- évolution des agences, un rôle central au cœur du dispositif avec une orientation vers les actes à valeur ajoutée,
- développement de centres d'expertise connectés avec l'agence et le conseiller

## AVANCER ENSEMBLE

Jean-François SAMMARCELLI, Directeur général délégué, explique : « *Le monde bouge vite, nous découvrons les usages possibles des nouvelles technologies en même temps que nos clients ; dans un tel contexte il est difficile d'imposer, de deviner aujourd'hui ce qui aura la préférence de nos clients demain. Le mieux est de construire avec eux, de tester, d'ajuster, d'être ouverts et agiles ; Société Générale a fait le choix d'adopter une approche de co-construction avec ses clients* ».

Ainsi :

- sur [@SG\\_etvous](#), la Banque s'engage à répondre en moins de 30 minutes à ses 27 000 abonnés. 25 nouvelles fonctionnalités ont été co-crées avec les clients, en particulier les dernières nouveautés de l'Appli Société Générale (comme la gestion de budget) ce qui a largement contribué à son succès (2,9 millions de téléchargements et sa distinction de meilleure application bancaire tout-en-un au monde selon MyPrivatebanking Research en mai 2014).
- la Banque a décidé de lancer des expérimentations grandeur nature pour tester sur le terrain ce qui marche ou pas auprès des clients. Sont en cours d'expérimentation, un nouveau modèle relationnel de pool de conseillers dédiés et de nouveaux modes d'organisation des petites agences pour favoriser la pro-activité commerciale.

*\* Selon la méthode des quotas par âge, CSP et région, complété pour une meilleure fiabilité des résultats par un suréchantillon de 101 jeunes de 18 à 24 ans.*

**Dossier de presse digital** : <http://presse150ans.societegenerale.com>

La banque de demain  
Les Français et l'anticipation – Etude CSA  
Innovation et digital au service du client  
De la réclame au tweet : regard sur l'évolution de la société  
150 ans d'histoire  
Les célébrations des 150 ans  
Photos  
Vidéos  
Contacts et liens utiles

### **Société Générale**

Société Générale est l'un des tout premiers groupes européens de services financiers. S'appuyant sur un modèle diversifié de banque universelle, le Groupe allie solidité financière et stratégie de croissance durable avec l'ambition d'être la banque relationnelle, référence sur ses marchés, proche de ses clients, choisie pour la qualité et l'engagement de ses équipes.

Acteur de l'économie réelle depuis 150 ans, Société Générale emploie plus de 148 000 collaborateurs, présents dans 76 pays, et accompagne au quotidien 32 millions de clients dans le monde entier en offrant une large palette de conseils et solutions financières sur mesure aux particuliers, entreprises et investisseurs institutionnels, qui s'appuie sur trois pôles métiers complémentaires :

- **La banque de détail en France** avec les enseignes Société Générale, Crédit du Nord et Boursorama qui offrent des gammes complètes de services financiers avec une offre multicanal à la pointe de l'innovation digitale.
- **La banque de détail à l'international, services financiers et assurances** avec des réseaux présents dans les zones géographiques en développement et des métiers spécialisés leaders dans leurs marchés.
- **La banque de financement et d'investissement, banque privée, gestion d'actifs et métier titres** avec leurs expertises reconnues, positions internationales clés et solutions intégrées.

Société Générale figure 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.

Pour plus d'information, vous pouvez suivre le compte twitter [@societegenerale](#) ou visiter le site [www.societegenerale.com](http://www.societegenerale.com)

### **Société Générale a 150 ans**

En 2014, le groupe Société Générale célèbre ses 150 ans sous le signe de l'esprit d'entreprendre, de l'esprit d'équipe et de l'innovation. Fondée par un groupe d'industriels et de financiers, la banque porte l'ambition inscrite dans le décret signé par Napoléon III à sa création le 4 mai 1864 : « **Société Générale pour favoriser le développement du commerce et de l'industrie en France** ».

Dès son origine au service du développement de l'économie, la banque a contribué au financement des infrastructures du monde moderne et des grandes entreprises françaises. Dès les années 1870, Société Générale a été parmi les premières banques françaises à s'implanter à Londres et en Russie, puis au Maghreb, à New York, en Afrique et à s'engager dans les pays d'Europe centrale.

Depuis toujours à la pointe de l'innovation, Société Générale puise aujourd'hui dans ses racines pour affirmer sa vision de la banque de demain, réinventer ses métiers au service de ses clients et devenir l'entreprise bancaire du 21<sup>e</sup> siècle.

### **CONTACTS PRESSE hors Société Générale: Agence Hopscotch Capital**

---

**Valérie Sicard**  
+33(0)1 58 65 00 72  
[dsibony@hopscotchcapital.fr](mailto:dsibony@hopscotchcapital.fr)

**Sophie Lhuillier**  
+33(0)1 58 65 20 19  
[slhuillier@hopscotchcapital.fr](mailto:slhuillier@hopscotchcapital.fr)