

## SOCIÉTÉ GÉNÉRALE PRÉSENTE SA NOUVELLE BANQUE DE DÉTAIL EN FRANCE : UN NOUVEAU MODÈLE COMMERCIALEMENT OFFENSIF ET PLUS EFFICACE AU SERVICE DE 10 MILLIONS DE CLIENTS

### Communiqué de presse

Paris, le 12 octobre 2021

**Le groupe Société Générale dépose aujourd’hui auprès de ses partenaires sociaux un dossier global précisant le modèle et l’organisation détaillée de sa nouvelle Banque de détail en France avec comme principes majeurs :**

- Un nouveau modèle reposant sur **une fusion complète** des deux banques de détail Crédit du Nord et Société Générale, en **retenant les éléments de force de chacune des deux banques** : une seule banque, avec un seul réseau, un seul siège, et un seul système informatique, au service de près de 10 millions de clients et forte de 25 000 collaborateurs en 2025.
- Une Banque **ancrée localement** : 11 régions aux responsabilités renforcées, **un maillage territorial de 1450 agences assurant le maintien dans les mêmes villes qu’aujourd’hui** et un nouveau système de marque reflétant notre ancrage régional.
- Une Banque **plus réactive, accessible et efficace** : organisation repensée pour améliorer l’expérience client et l’efficacité opérationnelle.
- Une Banque **qui s’adapte davantage aux besoins spécifiques de chaque catégorie de clients** pour **être dans le top 3 de la satisfaction client** : en renforçant les expertises de nos banquiers, la qualité du parcours en agence et au téléphone et de l’expérience digitale.
- Une Banque **responsable** : accélération de nos engagements RSE pour renforcer notre impact local positif et confirmation de notre **engagement d’employeur responsable pour accompagner les collaborateurs, dans cette fusion, sans aucun départ contraint.**

**Cette nouvelle étape s’inscrit dans le cadre de la feuille de route financière présentée par le Groupe en décembre 2020.**

**Pour Sébastien Proto, Directeur général adjoint en charge des réseaux Société Générale, Crédit du Nord, Banque privée et de leur direction Innovation, Technologie et Informatique** « *En fusionnant ses réseaux Société Générale et Crédit du Nord, le Groupe anticipe l’évolution de l’environnement et des comportements clients et prend un temps d’avance sur des tendances de fond. Cette fusion est pour nous l’opportunité de bâtir un nouveau modèle commercialement offensif et plus efficace. Fruit d’un travail collectif avec plus de 2 000 collaborateurs de nos deux réseaux, notre projet est fondamentalement un projet de développement et de satisfaction client. Nous voulons créer un nouveau champion sur le marché français au service de 10 millions de clients. Nous respectons l’ensemble des engagements pris en décembre 2020, notamment celui de ne quitter aucune ville lorsque nous regroupons des agences Crédit du Nord et Société Générale, et de réaliser cette fusion sans aucun départ contraint, conformément à notre politique d’employeur responsable* ».

Face aux multiples enjeux auxquels les banques de détail sont confrontées - taux bas, concurrence, nouveaux entrants, digitalisation des usages accélérée par la crise sanitaire, le groupe Société Générale a fait le choix d'anticiper pour avoir un temps d'avance et s'inscrire durablement dans une dynamique de conquête en créant une nouvelle banque, fondée sur **des choix de modèle guidés par notre ambition d'être parmi les leaders en matière de satisfaction client.**

## UNE BANQUE ANCRÉE LOCALEMENT

La Nouvelle Banque aura un fort ancrage régional. Elle sera organisée en **11 régions qui seront des acteurs de poids dans le développement de leurs territoires** au service de 210 000 à 1,4 million de clients selon les régions.



Ces régions auront des responsabilités élargies **pour renforcer la rapidité de la décision et la satisfaction clients**, avec des capacités de décisions accrues au niveau local, et pour adapter leur organisation à la réalité de chaque territoire.

**Le réseau regroupé comptera environ 1 450 agences en 2025.** Nous confirmons que le regroupement des agences sera réalisé **sans quitter de villes** puisqu'il concernera des agences Société Générale et Crédit du Nord **situées à proximité les unes des autres dans une même ville.** Ce maillage représentera à terme **plus de points de vente pour nos clients** : 15 % de plus pour les clients Société Générale par rapport à 2020 et près de 3 fois plus pour ceux du Crédit du Nord.

La stratégie de marque reflétera cet ancrage territorial de notre banque de détail. Elle exprimera à la fois l'appartenance à un grand Groupe et les spécificités régionales, en associant, **pour chaque région, une marque nationale à des dénominations régionales qui s'appuieront sur la majorité des marques du groupe Crédit du Nord** (Crédit du Nord, Courtois, Tarneaud, Laydernier, SMC) ou sur la mention d'une géographie.

## UNE BANQUE PLUS RÉACTIVE, ACCESSIBLE ET EFFICACE

Enjeu clé de l'expérience client, la Nouvelle Banque a été conçue pour proposer des **circuits courts pour des prises de décision plus rapides au bénéfice de nos clients.** Dans l'immense majorité des cas, les décisions seront prises au niveau régional, et la plupart du temps au niveau de l'agence et des centres d'affaires.

**La joignabilité de nos conseillers sera renforcée**, en augmentant de 15% le nombre de conseillers dans nos Centres de Relation à distance, et avec une amplitude d'ouverture des agences plus importante. Notre objectif est d'être **plus efficaces d'un bout à l'autre de la chaîne de traitement** des demandes de nos clients. Le passage de deux systèmes informatiques à un seul, conjugué à un effort d'investissement accru dans la data et l'intelligence artificielle, nous permettra d'accélérer la transformation digitale de notre modèle, avec une **cible de 30 % de ventes totalement digitales en 2025** sur les produits éligibles et l'enrichissement permanent de l'application mobile Société Générale. **L'efficacité des opérations dans les back-offices** sera favorisée par la généralisation de la spécialisation des équipes par nature d'opérations, et le passage de 24 sites de traitement à 13.

## UNE BANQUE QUI S'ADAPTE DAVANTAGE AUX BESOINS SPÉCIFIQUES DE SES CLIENTS

Pour être dans le top 3 de la satisfaction clients pour nos clientèles cœur, notre **modèle relationnel proposera davantage d'expertises et des parcours de qualité** en agence, au téléphone et par les canaux digitaux. Il s'appuiera sur des dispositifs propres à chaque catégorie de clients, pour tenir compte de leurs spécificités :

- Pour les **clients Entreprises** : accès à une large palette d'expertises déployées en régions ; dispositif dédié pour les entreprises de la French Tech.
- Pour les **clients Professionnels** : généralisation du conseiller unique, gérant à la fois les besoins relatifs à la vie professionnelle et à la vie privée du client ; mise en place de conseillers spécialisés pour les TPE et professions libérales.
- Pour les **clients Patrimoniaux** : création d'une nouvelle **Banque Patrimoniale** avec un service relationnel et une offre de produits largement inspirés de la Banque Privée.
- Pour les **clients de Banque Privée** : renforcement des dispositifs en région avec une augmentation significative des sites pour recevoir et accompagner nos clients.
- Pour les **clients Particuliers** : plus de digital au quotidien avec notamment l'application mobile de Société Générale, numéro 1 du marché français ; des conseillers en agence plus disponibles, centrés sur l'expertise et disposant d'une capacité de décision renforcée ; développement d'une nouvelle plate-forme à distance destinée aux clients consommant essentiellement des services de la banque au quotidien.

Nous voulons être globalement **plus offensifs commercialement, et en particulier sur nos priorités en matière d'épargne et d'assurance protection**, en augmentant nos équipes d'experts dans ces domaines.

Nous continuerons de nous appuyer sur notre **culture d'innovation et notre stratégie de plate-forme ouverte** pour offrir à nos clients les meilleurs produits et services du marché, qu'il s'agisse d'expertises du Groupe ou de partenaires externes, comme l'illustre notre nouvelle génération d'offre d'épargne en architecture ouverte. Ces partenariats permettent d'élargir nos offres et d'améliorer l'expérience utilisateur de nos clients.

## **UNE BANQUE RESPONSABLE**

Nous faisons de cette fusion une opportunité pour **accélérer la mise en place de nos engagements RSE**.

Des équipes dédiées seront mises en place pour **accompagner nos clients dans la transition énergétique** et faire bénéficier les ETI et PME de l'expérience de Société Générale, numéro 1 mondial dans le conseil des financements des énergies renouvelables des grands groupes. Seule banque en France à proposer une offre de produits d'épargne totalement ISR en architecture ouverte, la Banque continuera à développer des nouvelles offres de crédit RSE, permettant aux clients de bénéficier de conditions tarifaires bonifiées pour financer des projets RSE.

Pour **renforcer notre impact local**, chaque responsable de région mettra en place une instance d'échanges avec les décideurs locaux. Notre engagement auprès des associations, dont nous sommes l'un des premiers financeurs en France, sera renforcé avec la création d'un Centre d'Affaires dédié à leurs besoins. Nous mettrons par ailleurs **gratuitement à la disposition d'associations engagées dans l'inclusion, des locaux que nous libérerons dans le cadre des regroupements d'agence**.

Plus généralement, les regroupements et rénovations d'agences réalisées dans le cadre de la fusion nous permettront non seulement d'améliorer les conditions de travail de nos collaborateurs mais également d'adopter les meilleurs standards environnementaux.

## **UN ACCOMPAGNEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE**

**En 2025, la Nouvelle Banque compterait à la cible 25 000 collaborateurs, soit 3 700 suppressions nettes de postes entre 2023 et 2025.** En tant qu'employeur responsable, le Groupe a pris des engagements forts qui sont confirmés : **la fusion sera réalisée sans aucun départ contraint. Ces suppressions de postes s'appuieront sur les départs naturels** (estimés à 1 500 par an d'ici 2025) **et la priorité donnée aux reclassements et mobilités internes**. Sur certains métiers et bassins d'emploi, des mesures complémentaires de départs volontaires pourraient être mises en place. Le dispositif précis d'accompagnement des collaborateurs est en cours de négociation avec les partenaires sociaux. La Nouvelle Banque maintiendra **un volume significatif d'embauches annuelles** pendant toute la période de cette transformation, dans le prolongement des 1 400 embauches en CDI que nous aurons réalisées d'ici la fin de l'année 2021 dans la banque de détail en France.

Les collaborateurs dont le métier va évoluer dans le cadre de cette fusion bénéficieront d'un accompagnement complet, grâce à la mise en place d'un **effort exceptionnel en matière de formation** et de conduite du changement, avec la création d'une « **Académie des compétences** » permettant de proposer à chacun un parcours de formation personnalisé en fonction de ses besoins. Le Groupe appliquera strictement **un principe d'équité entre les collaborateurs** Société Générale et Crédit du Nord dans les processus de nomination et de mobilité.

## **UNE FUSION QUI AVANCE CONFORMÉMENT AU CALENDRIER FIXÉ**

**Depuis l'annonce du lancement du projet en décembre 2020, des étapes importantes ont déjà été réalisées dans le cadre d'un dialogue social permanent.** Différents accords ont été négociés et signés : l'accord de Méthode a été signé en mai 2021, l'accord sur les statuts, qui a abouti au maintien de la rémunération globale pour les collaborateurs de Crédit du Nord, a été signé en septembre 2021. Les négociations sur l'accord Emploi / Compétences se poursuivent.

**Nous confirmons que la fusion juridique interviendra au 1<sup>er</sup> janvier 2023.** A cette date, tous les salariés du Crédit du Nord rejoindront automatiquement la nouvelle organisation.

**La fusion informatique interviendra au premier semestre 2023.**

Ce projet est soumis à la consultation des partenaires sociaux et à l'accord des autorités compétentes.

### **Contacts Presse :**

**Jean-Baptiste Froville - 01 58 98 68 00 - [jean-baptiste.froville@socgen.com](mailto:jean-baptiste.froville@socgen.com)**

**Florence Amphoux - 01 42 14 70 33 - [florence.amphoux@socgen.com](mailto:florence.amphoux@socgen.com)**

**Bernard Gaudin - 01 42 13 15 98 - [bernard.gaudin@socgen.com](mailto:bernard.gaudin@socgen.com)**

**Olivier-Armand Poly - 01.40.22.23.24 - [olivier-armand.poly@cdn.fr](mailto:olivier-armand.poly@cdn.fr)**

## **Société Générale**

Société Générale est l'un des tout premiers groupes européens de services financiers. S'appuyant sur un modèle diversifié et intégré, le Groupe allie solidité financière, dynamique d'innovation et stratégie de croissance durable et responsable. Engagée dans les transformations positives des sociétés et des économies, Société Générale agit chaque jour avec ses équipes pour construire ensemble, avec ses clients, un avenir meilleur et durable en apportant des solutions financières responsables et innovantes.

Acteur important de l'économie réelle depuis plus de 150 ans avec un ancrage solide en Europe et connecté au reste du monde, Société Générale emploie plus de 133 000 collaborateurs dans 61 pays et accompagne au quotidien 30 millions de clients particuliers, entreprises et investisseurs institutionnels à travers le monde, en offrant une large palette de conseils et de solutions financières sur mesure 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 un dispositif omnicanal à la pointe de l'innovation digitale ;
- **la Banque de détail à l'international, l'assurance et les services financiers** aux entreprises, avec des réseaux présents en Afrique, Russie, Europe centrale et de l'est, et des métiers spécialisés leaders dans leurs marchés ;
- **la Banque de Grande Clientèle et Solutions Investisseurs**, avec ses expertises reconnues, positions internationales clés et solutions intégrées.

Société Générale figure dans les principaux indices de développement durable : DJSI (World et Europe), FTSE4Good (Global et Europe), Bloomberg Gender-Equality Index, Refinitiv Diversity and Inclusion Index, Euronext Vigeo (Europe et Eurozone), STOXX Global ESG Leaders indexes et MSCI Low Carbon Leaders Index (World and Europe).

En cas de doute sur l'authenticité de ce communiqué de presse, rendez-vous au bas de la [newsroom de societegenerale.com](https://www.societegenerale.com/newsroom). Les communiqués émanant de Société Générale sont certifiés par la technologie blockchain. Un lien vous permettra d'y vérifier l'intégrité de cette information.

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