

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DES ACTIONNAIRES

19 MAI 2020

**C'EST VOUS
L'AVENIR**  SOCIÉTÉ
GÉNÉRALE

8

GESTION DE LA CRISE COVID-19 ET DE SES CONSÉQUENCES

Philippe Aymerich
Directeur Général délégué



8. GESTION DE LA CRISE COVID-19 ET DE SES CONSEQUENCES

Philippe Aymerich

Mesdames, Messieurs,

Comme l'a mentionné Frédéric Oudéa, la crise COVID-19 a eu des impacts importants sur la banque de détail en France. Dès le déclenchement de la crise, nous nous sommes fixés deux objectifs : **Protéger nos clients et nos collaborateurs** et **Assurer la continuité d'activité et la présence auprès de nos clients**.

La première étape a consisté à **activer nos cellules de crise** dans nos banques, Société Générale, Crédit du Nord et Boursorama, ainsi que chez Sogecap, notre compagnie d'assurance. Elles ont échangé quotidiennement pour coordonner leurs initiatives et partager les meilleures pratiques.

Début mars, les actions ont évidemment concerné **la mise en place de mesures d'hygiène renforcées**. Au-delà de l'instauration des **gestes barrière** et des **règles de distanciation**, nous avons engagé une **course contre la montre pour doter nos équipes de gel hydroalcoolique, de vitres plexiglass et de masques**, sachant que nous avons décidé au début de la crise de donner nos stocks de masques FFP2 et chirurgicaux au personnel soignant. Ce geste de civisme et de solidarité était une évidence pour nous.

UN DISPOSITIF AJUSTÉ POUR RESTER AUX CÔTÉS DE NOS CLIENTS

UN DISPOSITIF ADAPTÉ RAPIDEMENT



AGENCES / CENTRES D'AFFAIRES

-90% des agences ouvertes et accessibles sur RV, tel et mail



BACK OFFICES / PLATEFORMES TÉLÉPHONIQUES

Activités vitales et critiques assurées



APPLI / INTERNET

Services totalement disponibles
Parcours simplifiés

Maximisation du travail à distance :

> Déploiement de **+3 000** tablettes sécurisées

> Augmentation de la capacité de connexion à distance



UNE ACTIVITÉ CLIENTS SCINDÉE EN DEUX

PARTICULIERS

Fréquentation agences limitée

Production de **crédits** réduite

Chute de l'activité **monétique**

-50% paiements cartes

-70% retraits d'espèces

A l'inverse, activités **Banque privée** et **Bourse** soutenues



Ouvertures de comptes titres **X5** vs. 2019

Audience du portail **X2**, 3^e site en France

PROFESSIONNELS ET ENTREPRISES

Impact de la crise quasi immédiat sur certains **secteurs**

Intensité relationnelle forte pour trouver des **solutions** aux besoins des clients

Nous avons ensuite adapté le dispositif pour fonctionner avec des effectifs réduits car nous avons été touchés par la pandémie directement, jusqu'à 800 cas avérés ou suspectés, ou indirectement via les gardes d'enfants et le principe de précaution à appliquer pour les personnes à risque :

- **90%** des agences de la Société Générale et du Crédit du Nord sont restées ouvertes et accessibles au public sur rendez-vous. Il y a eu des **disparités entre les régions**, le Grand Est et l'Ile de France étant plus touchées que les autres.
- Les **back-offices** ont assuré leurs **activités vitales et critiques**, tout particulièrement celles concernant les paiements grâce à l'activation de tous les leviers à notre disposition : travail par roulement, extension des plages horaires, développement du travail à distance...
- Il en a été de même dans nos **plates-formes téléphoniques** qui nous ont permis de garder un contact étroit avec nos clients.
- Enfin, nos **Applis et sites internet** ont pleinement joué leur rôle. Nous avons d'ailleurs noté une augmentation du nombre d'utilisateurs qui nous permet de penser que cette crise sera un accélérateur dans l'appropriation des canaux digitaux par nos clients.
- En toile de fond de ces actions, il est à mentionner **une forte montée en puissance de nos capacités de travail à distance** grâce au déploiement de plus de 3 000 ordinateurs portables et à la multiplication par cinq des capacités de connexion à distance dans de bonnes conditions de maîtrise du risque opérationnel.

SOUTENIR L'ÉCONOMIE EN AIDANT NOS CLIENTS PROFESSIONNELS ET ENTREPRISES DE FAÇON RESPONSABLE

PRÉSENCE RENFORCÉE AUPRÈS DES CLIENTS

Attention particulière apportée aux **versements des salaires** et **règlements fournisseurs**

Communication et témoignages clients sur les **réseaux sociaux**

Conseils pratiques (exemple : comment se protéger de la cybercriminalité ?)

REPORTS D'ÉCHÉANCES

Moratoire de 6 mois sur les échéances de crédits des Professionnels et Entreprises

> **Impact global : 1,8 Mds Euros**



PRÊTS GARANTIS PAR L'ÉTAT (PGE) UNE AMPLÉUR EXCEPTIONNELLE

VOLUMES AU 18 MAI

70 000 demandes pour **17,4 Mds Euros**
(dont 10,5 Mds pré-accordés)



77% des demandes issues de clients **Professionnels**



76% des montants concernant les **Entreprises**

UN RISQUE MAÎTRISÉ

Professionnels et Entreprises déjà **clients**

Garantie de l'Etat pour **70% à 90%** des montants

Mise en place de **procédures allégées et rapides**

Taskforces pour sécuriser les **décaissements**

Grâce à ce dispositif ajusté, nous avons pu agir aux côtés de nos clients. C'était indispensable car le confinement a eu un impact brutal sur leurs activités.

La clientèle de Particuliers a réduit ses opérations :

- Après un pic d'activité le 17 mars, la **fréquentation des agences** s'est tarie et les échanges avec les clients se sont déroulés essentiellement par téléphone ou par email. Nous nous sommes néanmoins attachés à **communiquer activement**, y compris sur les réseaux sociaux, pour apporter notre soutien à nos clients et les conseiller sur des sujets spécifiques comme le risque de cybercriminalité.
- Dans le contexte de confinement, nous avons observé un affaissement des demandes de **crédits** et des volumes **paiements et monétique** : jusqu'à -60% pour les paiements par cartes et -70% pour les retraits d'espèces au plus fort de la crise.
- Deux exceptions notables sont toutefois à souligner. D'une part, la **clientèle Banque Privée et Patrimoniale** est restée active et a fortement sollicité nos banquiers. D'autre part, les opérations de **Bourse** ont gardé une bonne tonicité. Mars et Avril ont ainsi été des mois record pour **Boursorama** en termes d'ouvertures de comptes titres (multiplication par 5 par rapport à 2019) et de passages d'ordres (multiplication par 4). Du reste, Boursorama.com a été en avril le troisième site français en termes de fréquentation.

SOUTENIR L'ÉCONOMIE EN AIDANT NOS CLIENTS PROFESSIONNELS ET ENTREPRISES DE FAÇON RESPONSABLE

PRÉSENCE RENFORCÉE AUPRÈS DES CLIENTS

Attention particulière apportée aux **versements des salaires** et **règlements fournisseurs**

Communication et témoignages clients sur les **réseaux sociaux**

Conseils pratiques (exemple : comment se protéger de la cybercriminalité ?)

REPORTS D'ÉCHÉANCES

Moratoire de 6 mois sur les échéances de crédits des Professionnels et Entreprises

> **Impact global : 1,8 Mds Euros**



PRÊTS GARANTIS PAR L'ÉTAT (PGE) UNE AMPLÉUR EXCEPTIONNELLE

VOLUMES AU 18 MAI

70 000 demandes pour **17,4 Mds Euros**
(dont 10,5 Mds pré-accordés)



77% des demandes
issues de clients
Professionnels



76% des montants
concernant les
Entreprises

UN RISQUE MAÎTRISÉ

Professionnels et Entreprises déjà **clients**

Garantie de l'Etat pour **70% à 90%** des montants

Mise en place de **procédures allégées et rapides**

Taskforces pour sécuriser les **décaissements**

Simultanément, l'activité s'est intensifiée avec nos clients Professionnels et Entreprises.

- Dès le mois de mars, la Société Générale et le Crédit du Nord ont été attentifs à la situation de leurs clients personnes morales, en particulier dans les **secteurs les plus impactés** tels que la restauration, l'hôtellerie, le transport ou l'événementiel.
- Les **contacts** entre les entreprises clientes et nos chargés d'affaires ont donc été nombreux et intenses. Une attention particulière a été apportée à **la gestion de la trésorerie** notamment pour assurer le paiement des salaires et des fournisseurs.

La Société Générale et le Crédit du Nord sont également pleinement parties prenantes des actions de Place en faveur des Professionnels et des Entreprises.

- Nous avons **reporté jusqu'à six mois les échéances de crédit** pour un total de 1,8 milliards d'euros pour amortir le choc initial de la baisse de revenus de nos clients.
- Par ailleurs, dès le 25 mars, les équipes se sont mises en ordre de marche pour proposer à nos clients **le Prêt Garanti par l'Etat (PGE)**. Nous avons reçu au 18 mai 70 000 demandes pour 17,4 milliards d'euros. C'est un chiffre considérable. 17,4 milliards d'euros en six semaines, dont plus de 10 milliards pré accordés, à comparer à 12 milliards d'euros de production de crédits moyen/long terme pour l'ensemble de l'année 2019. C'est la preuve de notre résolution à soutenir nos clients. Je me permets d'ailleurs de partager avec vous un message de l'un d'entre eux qui résume bien de nombreux témoignages que nous avons reçus. Je cite : « *Fonds du PGE bien arrivés sur notre compte. Une telle bonne nouvelle fait partie de ce dont nous avons besoin pour guérir le stress déchaîné par ce virus. Donc, nous allons tous mieux grâce à vous et nous vous en sommes très reconnaissants* ».

SOUTENIR L'ÉCONOMIE EN AIDANT NOS CLIENTS PROFESSIONNELS ET ENTREPRISES DE FAÇON RESPONSABLE

PRÉSENCE RENFORCÉE AUPRÈS DES CLIENTS

Attention particulière apportée aux **versements des salaires** et **règlements fournisseurs**

Communication et témoignages clients sur les **réseaux sociaux**

Conseils pratiques (exemple : comment se protéger de la cybercriminalité ?)

REPORTS D'ÉCHÉANCES

Moratoire de 6 mois sur les échéances de crédits des Professionnels et Entreprises

> **Impact global : 1,8 Mds Euros**



PRÊTS GARANTIS PAR L'ÉTAT (PGE) UNE AMPLÉUR EXCEPTIONNELLE

VOLUMES AU 18 MAI

70 000 demandes pour **17,4 Mds Euros**
(dont 10,5 Mds pré-accordés)



77% des demandes issues de clients **Professionnels**



76% des montants concernant les **Entreprises**

UN RISQUE MAÎTRISÉ

Professionnels et Entreprises déjà **clients**

Garantie de l'Etat pour **70% à 90%** des montants

Mise en place de **procédures allégées et rapides**

Taskforces pour sécuriser les **décaissements**

- Nous continuons aussi à travailler **avec les pouvoirs publics et nos confrères** sur la situation de certains secteurs particulièrement éprouvés et sur des solutions de renforcement des structures financières des entreprises.

ACCOMPAGNER LA REPRISE DE FAÇON PROACTIVE



UN DÉCONFINEMENT PROGRESSIF

Principe de **prudence**, en cohérence avec les mesures gouvernementales

Ouverture élargie des agences au public selon la situation locale

Mesures d'hygiène et de sécurité renforcées pour les interactions avec les clients

Poursuite du **travail à distance** sur une partie des activités



UNE PROACTIVITÉ COMMERCIALE

Quelques signes encourageants de reprise : rendez-vous clients, hausse des volumétries paiements et monétiques, utilisation quasi nominale de la banque à distance

Réflexions sur de **nouvelles offres adaptées** au contexte

Analyse des besoins clients et **relance personnalisée**

Reprise des campagnes d'**entrées en relation** chez **Boursorama (+40 000 clients en avril)**



Au-delà de toutes ces initiatives, nous nous projetons déjà dans la sortie de crise.

Pour le déconfinement proprement dit, nous continuerons à associer **précaution et pragmatisme**. L'ouverture de nos agences avec leurs amplitudes horaires d'avant la crise s'effectuera de manière progressive en fonction des situations locales.

Nous devons aussi engager la reprise sur le plan commercial et ce d'autant plus que nous percevons depuis quelques jours des signes positifs avec une reprise de demandes de rendez-vous à la Société Générale et au Crédit du Nord, une conquête toujours tonique chez Boursorama (40 000 nouveaux clients en avril) et une augmentation marquée de l'utilisation des moyens de paiement, favorisée par le relèvement de 30 à 50€ du paiement sans contact.

Des initiatives sont amorcées pour relancer l'activité dans ce moment charnière. Nous nous appuyerons sur nos investissements des dernières années - outils digitaux, expertise de nos conseillers, modularité des dispositifs - mais aussi sur les premiers enseignements de cette crise, notamment en matière de vente à distance et de nouvelles offres.

Soyez assurés, chers actionnaires, que nous continuerons à accompagner au mieux nos clients et à tenir avec énergie et fierté notre rôle dans l'économie de notre pays. C'est notre responsabilité. C'est notre raison d'être.

Je vous remercie pour votre attention.