

RESPONSABILITÉ
SOCIALE ET
ENVIRONNEMENTALE

La responsabilité d'entreprise dans toutes ses dimensions

SOMMAIRE

GOUVERNANCE ET ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Gouvernance Groupe
Gouvernance et pilotage RSE

FINANCE RESPONSABLE, NOS ENGAGEMENTS

Engagements environnementaux et sociaux (E&S)
Mise en œuvre de nos engagements E&S dans nos métiers
Impacts économiques et sociaux de nos activités
Loyauté des pratiques

FINANCE RESPONSABLE, NOS PRODUITS ET SERVICES

L'offre de produits et services solidaires
de la Banque de détail en France
L'offre de produits et services solidaires
de la Banque de détail et Services Financiers Internationaux
L'offre bancaire à caractère environnemental
et la finance à impact positif
Investissement Socialement Responsable (ISR)
La microfinance

EMPLOYEUR RESPONSABLE

Accompagner les évolutions du Groupe et développer
une culture de banque relationnelle
Accompagner l'adaptation du Groupe à son environnement
Développer une culture de banque relationnelle,
fondée sur des valeurs communes

ENVIRONNEMENT POUR COMPTE PROPRE ET ACHATS RESPONSABLES

Politique générale et réalisations en matière environnementale
Les engagements en matière d'achats

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE DANS LA SOCIÉTÉ CIVILE

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

ANNEXES



Frédéric Oudéa
Président-Directeur général

Société Générale manifeste sa responsabilité d'entreprise 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, nous voulons être durablement proches 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 vision par une approche de progrès partout dans le Groupe.

Le succès de cette stratégie repose sur l'engagement des collaborateurs du Groupe. En mobilisant les talents et en les développant d'une manière responsable, Société Générale valorise la richesse de son capital humain au service de ses clients. La Banque veut renforcer la recherche de comportements créateurs de valeur

“ ... accompagner les besoins financiers des clients d'une manière responsable et financer l'économie ”

sur le long terme. Nous souhaitons aussi promouvoir l'engagement de nos collaborateurs dans la société civile en cohérence avec les actions de mécénat et de sponsoring du Groupe.

Le Groupe a signé des engagements nationaux et internationaux durant les années 2000, porteurs de principes précis et exigeants qu'il décline dans tous ses métiers. C'est ainsi que nous veillons à identifier les impacts Environnementaux et Sociaux (E&S) de nos activités propres mais également de 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 cette responsabilité d'entreprise portée par l'engagement de nos collaborateurs à tous les niveaux confortera notre place de banque de référence auprès de nos clients et dans ses marchés et placera la banque parmi les banques les plus responsables au niveau mondial.



Séverin Cabannes
Directeur général délégué

“ Il n'y a pas de banque responsable sans banquiers responsables ”

La responsabilité de la banque repose sur le fait de bien remplir notre mission au service de nos clients. En finançant leurs projets de la manière la plus sûre et juste, c'est-à-dire en maîtrisant les risques que nous leur faisons prendre et que nous prenons nous-mêmes. C'est une responsabilité systémique, que nous partageons avec nos régulateurs et superviseurs et qui implique une rigueur et une transparence totales dans l'application des règles qui assurent le bon fonctionnement de ce système. Enfin, parce que nos activités ont des impacts à long terme, notre responsabilité s'étend à tous les champs du développement durable, qu'il s'agisse de notre empreinte propre ou de celle de nos clients. Nous en sommes pleinement conscients : c'est pourquoi nous nous sommes fixés des principes environnementaux et sociaux qui s'appliquent à toutes nos activités et sont aujourd'hui intégrés dans l'exercice quotidien de nos métiers. Une relation de confiance, en somme, maximise la valeur de la banque pour ses clients.



Patrick Suet
Secrétaire général et Responsable de la conformité du Groupe

“ La RSE est un facteur de croissance responsable et durable au service de nos clients ”

Dans un contexte de transition énergétique et d'exigences de reporting de plus en plus détaillé, les attentes de la société vis-à-vis des banques évoluent. Les parties prenantes demandent un niveau accru de responsabilité et de transparence. La mise en œuvre de notre responsabilité sociale et environnementale dans nos activités au quotidien vient renforcer la confiance de nos clients envers notre Groupe et la position de Société Générale en tant qu'établissement bancaire de référence. Cette démarche nous aide à concrétiser nos ambitions de croissance responsable et durable, tout en contribuant au progrès économique et social des pays dans lesquels nous sommes présents.

UN MODÈLE ROBUSTE DE BANQUE UNIVERSELLE

Avec un ancrage solide en Europe et une présence dans les régions à fort potentiel, les 148 300 collaborateurs du Groupe et de ses filiales, présents dans 76 pays, accompagnent au quotidien plus de 30 millions de clients particuliers, grandes entreprises, investisseurs institutionnels, dans le monde entier. Ils offrent une large palette de conseils et de solutions financières sur mesure qui s'appuie sur trois pôles métiers complémentaires.



www.societegenerale.com/en-chiffres

BANQUE DE DÉTAIL EN FRANCE

3 MARQUES COMPLÉMENTAIRES
À L'AVANT-GARDE DE LA
TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

La Banque de détail en France propose une large gamme de produits et services adaptés aux besoins d'une clientèle diversifiée de 11 millions de clients particuliers et de près de 777 000 clients professionnels, entreprises et associations.

Elle s'appuie sur un dispositif multicanal performant, la mutualisation des bonnes pratiques et la simplification des processus. La Banque de détail en France combine la force de trois enseignes complémentaires : Société Générale, banque nationale de référence ; Crédit du Nord, groupe de banques régionales ; Boursorama Banque, acteur incontournable de la banque en ligne. Ces réseaux disposent de l'appui de GTPS (Global Transaction and Payment Services) pour la gestion des flux et des paiements.



40 000
COLLABORATEURS
ET 3 128 AGENCES

11 M
DE CLIENTS PARTICULIERS,
777 000 CLIENTS PROFESSIONNELS,
ENTREPRISES ET ASSOCIATIONS

172 Md€
D'ENCOURS DE CRÉDITS

Leader de la banque en ligne en France

2^e banque commerciale pour les grandes entreprises en France

3^e banque de détail en France

BANQUE DE DÉTAIL ET SERVICES FINANCIERS INTERNATIONAUX

DES MÉTIERS LEADERS AUX
COMPÉTENCES RECONNUES

Le pôle Banque et Services financiers internationaux à vocation à offrir une large gamme de produits et services à plus de 28 millions de clients, particuliers, professionnels et entreprises.

Ce pôle regroupe les activités de Banque de détail à l'International : les réseaux bancaires avec les activités de crédit à la consommation (organisés en trois zones géographiques : Europe, Russie, Afrique, Asie, Bassin méditerranéen et Outre-mer) et trois métiers spécialisés : activités d'assurances, location longue durée et gestion de flottes, financement de biens d'équipement professionnels.

78 000
COLLABORATEURS
DANS 64 PAYS

28 M
DE CLIENTS, PARTICULIERS,
PROFESSIONNELS ET ENTREPRISES
(DONT 1 MILLION D'ENTREPRISES
ET 12 MILLIONS D'ASSURÉS)

103 Md€
D'ENCOURS DE CRÉDITS

N°1 au Cameroun et en Côte d'Ivoire

N°1 en financement d'équipement en Europe

N°2 en Roumanie

2^e groupe bancaire privé à capitaux étrangers en Russie

BANQUE DE FINANCEMENT ET D'INVESTISSEMENT, BANQUE PRIVÉE, GESTION D'ACTIFS ET MÉTIERS TITRES

AU CŒUR DES FLUX
ÉCONOMIQUES ENTRE
ÉMETTEURS ET INVESTISSEURS

Le pôle exerce au plan mondial les activités de banque de financement et d'investissement, de gestion d'actifs, de banque privée et le métier titres au service d'une clientèle sélectionnée d'entreprises, d'institutions financières, d'investisseurs, gestionnaires de patrimoines et family offices, et de clients privés.

Au cœur des flux économiques entre émetteurs et investisseurs, le pôle accompagne ses clients dans la durée en leur proposant une offre de services variés apportant des solutions intégrées et sur mesure, adaptées à leurs besoins spécifiques.

20 000
COLLABORATEURS
RÉPARTIS SUR 52 PAYS

+ de 5 000
CLIENTS

121 Md€
D'ENCOURS DE CRÉDITS,
192 Md€ D'ACTIFS SOUS GESTION,
3 854 Md€ D'ACTIFS
EN CONSERVATION

N°1 mondial sur les dérivés et produits structurés

N°1 en financement des exportations

N°1 mondial en Prime Brokerage



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 exerce son action dans le cadre d'une gouvernance précise et transparente. Elle est le gage d'une prise en compte des 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 sont régis par les organes de gouvernance (cf p. 541 du Document de Référence).

La rémunération des dirigeants mandataires sociaux se conforme à la Directive Européenne "Capital Requirements Directive" (CRD4) du 26 juin 2013 dont l'objectif est d'imposer des politiques et pratiques de rémunérations compatibles avec une gestion efficace des risques. Cette Directive a été transposée et ses principes sur les rémunérations sont applicables depuis le 1^{er} janvier 2014. Société Générale applique par ailleurs les recommandations du Code de gouvernement d'entreprise AFEP-MEDEF.

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.

Mission et organisation du conseil d'administration

[+ info](#) | > MISSION ET ORGANISATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le 15 janvier 2015, le Conseil d'administration s'est prononcé sur la structure de gouvernance qui sera mise en place à l'issue de l'Assemblée générale du 19 mai 2015 et a décidé de revenir à la dissociation des fonctions. Le Conseil d'administration a décidé de proposer à l'assemblée générale que M. Lorenzo Bini Smaghi soit nommé Président et M. Frédéric Oudéa Directeur général.

Le Conseil d'administration définit la stratégie de Société Générale en assumant et contrôlant les risques et veille à son application. Il comprend 12 administrateurs élus par l'Assemblée générale et 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 (2012-2015).

La composition du Conseil d'administration vise à un équilibre entre l'expérience, la compétence et l'indépendance, dans le respect de la parité. La compétence et l'expérience du monde financier et de la gestion des grandes entreprises internationales sont les critères de base de la sélection des administrateurs.

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.

42 %
DE FEMMES
au Conseil d'administration

83 %
d'administrateurs indépendants

Culture risques 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 et en s'appuyant sur trois leviers : le déploiement d'un pilotage stratégique fondé sur un appétit pour le risque maîtrisé, l'optimisation des dispositifs de contrôle, et le renforcement de la culture risques de l'ensemble des collaborateurs du Groupe. En 2014, le programme ERM :

- a supervisé le renforcement du contrôle permanent. Voir page 10 ;
- a poursuivi le développement de la culture risques à travers des actions de formation et de sensibilisation des collaborateurs aux enjeux de risque.
- a contribué à la formalisation du Risk Appetite Statement synthétisant le profil de risque cible afin d'assurer le partage d'une vision commune au sein du Groupe. Voir page 60.

Les administrateurs de nationalité étrangère sont au nombre de 5.

Les administrateurs indépendants sont ainsi au nombre de 10 sur 14 au 31 décembre 2014, 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

Le groupe Société Générale accorde une importance particulière à la mise en œuvre d'une organisation robuste et efficace pour maîtriser ses risques, dans tous les métiers, marchés et régions où il opère, tout en accompagnant ses activités.

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 risques, depuis le Conseil d'administration jusqu'aux équipes opérationnelles ;
- 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 : le Conseil d'administration et la Direction générale.

- Le Conseil d'administration, et plus particulièrement son Comité d'audit, de contrôle interne et des risques, procède régulièrement à une revue approfondie du dispositif de gestion, de prévention et d'évaluation des risques.
- La Direction générale présente au moins une fois par an au Conseil d'administration les principaux aspects et les grandes évolutions de la stratégie de gestion des risques du Groupe, y compris le Code de conduite fiscale du Groupe. Sous son autorité, trois comités spécialisés du Comité exécutif du Groupe assurent le pilotage central du contrôle interne et des risques : le Comité des risques, le Comité financier et le Comité de coordination du contrôle interne Groupe.

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.

Comités spécialisés du Conseil d'Administration

[+ info](#) | > COMITÉS SPÉCIALISÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Comité d'audit, de contrôle interne et des risques du Conseil d'Administration⁽¹⁾

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.

(1) Depuis le 1^{er} janvier 2015, le CACIR a été séparé en Comité des risques et Comité d'audit et de contrôle interne

Dans le cadre de sa mission de contrôle des risques, le Comité a adopté une approche large des différents facteurs de risque et débattu de l'appétit au risque du Groupe. Il a revu la cartographie des risques du Groupe et l'approche proposée pour la définition de l'appétit au risque. Il a examiné régulièrement le tableau de bord des risques de réputation du Groupe. Au cours de l'année 2014, deux thèmes ont particulièrement été approfondis, les risques liés aux systèmes d'information et les risques de non-conformité.

À ce titre, il a vérifié l'adéquation des provisions aux principaux risques identifiés et suivi 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 a revu également le dispositif de contrôle des risques opérationnels et le dispositif de contrôle des risques de marché. Il a été consulté sur la révision des limites fixées dans ce domaine. Il examine le rapport annuel sur la mesure et la surveillance des risques. Il a donné 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).

Le Comité a suivi de très près tous les aspects de liquidité de la Banque. Il a été consulté sur les projets de réponse du Groupe à des lettres de suite de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), ainsi que sur des réponses à la BCE ou des régulateurs étrangers.

Il s'est déplacé en République tchèque et en Pologne et a fait une revue complète des activités dans ces pays.

En janvier 2015, le Comité d'audit, de contrôle interne et des risques a été scindé en un Comité d'audit et de contrôle interne et en un Comité des risques en conformité avec la Directive CRD IV. Chacun de ces comités est composé de 5 administrateurs, dont 4 sont indépendants et ils sont présidés par M. Wyand. Le Comité s'est réuni 10 fois en 2014, le taux de participation a été de 100 % comme en 2013.

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.

Le Comité des rémunérations est composé au 31 décembre 2014 de 5 administrateurs, dont 3 sont indépendants. Il est présidé par M. Lévy, administrateur indépendant.

En 2014, le Comité des rémunérations s'est réuni à 7 reprises, le taux de présence de ses membres a été de 97 % (92 % en 2013).

Conformément à la CRD IV et ses textes de transposition en France, 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.

Enfin, le Comité a préparé les travaux du Conseil sur l'égalité hommes/femmes au sein de l'entreprise.

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 2014, 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 5 réunions en 2014, le taux de participation a été de 95 % (92 % en 2013).

Il a préparé les décisions arrêtées lors du Conseil d'administration du 15 janvier 2015 en matière de gouvernance, notamment sur la dissociation des fonctions de Président et Directeur général.

Contrôle permanent

Le dispositif de contrôle permanent est constitué par :

- Le contrôle permanent de niveau 1, logé au sein des métiers, qui est le socle du contrôle permanent du Groupe. Il a pour finalité de garantir, au niveau opérationnel, la sécurité, la qualité, la régularité et la validité des transactions par le biais de dispositifs de prévention des risques et de la supervision managériale
- Le contrôle permanent de niveau 2, indépendant des métiers, relève de trois directions, le Secrétariat général, la Direction des risques et la Direction financière, et a été significativement renforcé en 2014. Ce contrôle permanent a pour mission de s'assurer que les contrôles de premier niveau existent, qu'ils sont efficaces et bien exécutés.

Parallèlement, les directions centrales, avec l'appui des filières dont elles ont la responsabilité, concourent au contrôle permanent des opérations du Groupe.

Le Secrétaire général du Groupe est le responsable du contrôle de la conformité pour le Groupe. Il veille également à la régularité et à la sécurité juridique et fiscale du Groupe.

Pour plus d'information, voir pages 133 à 136 du Document de Référence.

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.

Gouvernance et pilotage de la RSE

Engagements

Société Générale conduit son développement dans le respect des valeurs et 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 relatif 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 (Organisation de Coopération et de Développement Économiques).

Ces engagements se déclinent au travers des Principes Généraux Environnementaux et Sociaux (E&S) et des politiques E&S sectorielles et transversales qui leur sont annexées.

 > STRATÉGIES ET GOUVERNANCE RSE

Dans une démarche volontaire, la banque adhère depuis 2000 aux initiatives publiques ou privées suivantes :

- 2000 : Membre fondateur du groupe de Wolfsberg ;
- 2001 : Participation à l'Initiative financière du Programme des Nations-Unies pour l'Environnement (UNEP-FI) ;
- 2003 : Adhésion au Pacte mondial de l'ONU, qui incite les entreprises à intégrer les principes relatifs aux droits de l'homme, aux conditions de travail et à la lutte contre la corruption ;

- 2004 : Signature de la Charte de la Diversité ;
- 2007 : Adoption des Principes de l'Équateur ;
- 2014 : Soutien aux Green Bond Principles dont l'objectif est d'établir un cadre de référence pour les green bonds ;
- 2014 : Adhésion aux Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) par Lyxor.

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'art. 225" lié à la transparence des entreprises en matière environnementale et sociale et à "l'art. 75" relatif à la publication d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre "GES".



Organisation et Gouvernance

Le système de gestion de la RSE est pleinement intégré à l'organisation du Groupe et s'appuie sur de multiples dispositifs et organes existants 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 de la RSE et 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 soixantaine de "contributeurs RSE" qui ont la tâche de participer à l'élaboration des 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 métiers et 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, Franfinance, SOGECAP, CGI et ALD Automotive ont publié un rapport RSE en plus de celui du Groupe.

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.

Plus de
1 200
CONTRIBUTEURS
au reporting extra-financier

Chaque année depuis 2005, les données correspondantes sont collectées, consolidées et analysées à l'aide d'un dispositif de reporting mondial dédié, auquel participent plus de 1 200 personnes. En 2014, souhaitant améliorer davantage la qualité de ses indicateurs RSE afin de permettre une exploitation plus facile de ces données, le Groupe a investi dans un nouvel outil de reporting RSE déployé dans l'ensemble du Groupe, et couvrant l'ensemble des thèmes de reporting.

[+ info](#) | > MÉTHODOLOGIE DE REPORTING

En 2014, une étape importante a été franchie en intégrant la performance extra-financière* du Groupe dans la rémunération d'environ 46 000 personnes (Personnel de Société Générale en France).

Cette performance extra-financière est également intégrée dans la rémunération des Mandataires Sociaux. Il s'en suit une nouvelle dynamique de déploiement de la stratégie RSE par le groupe.

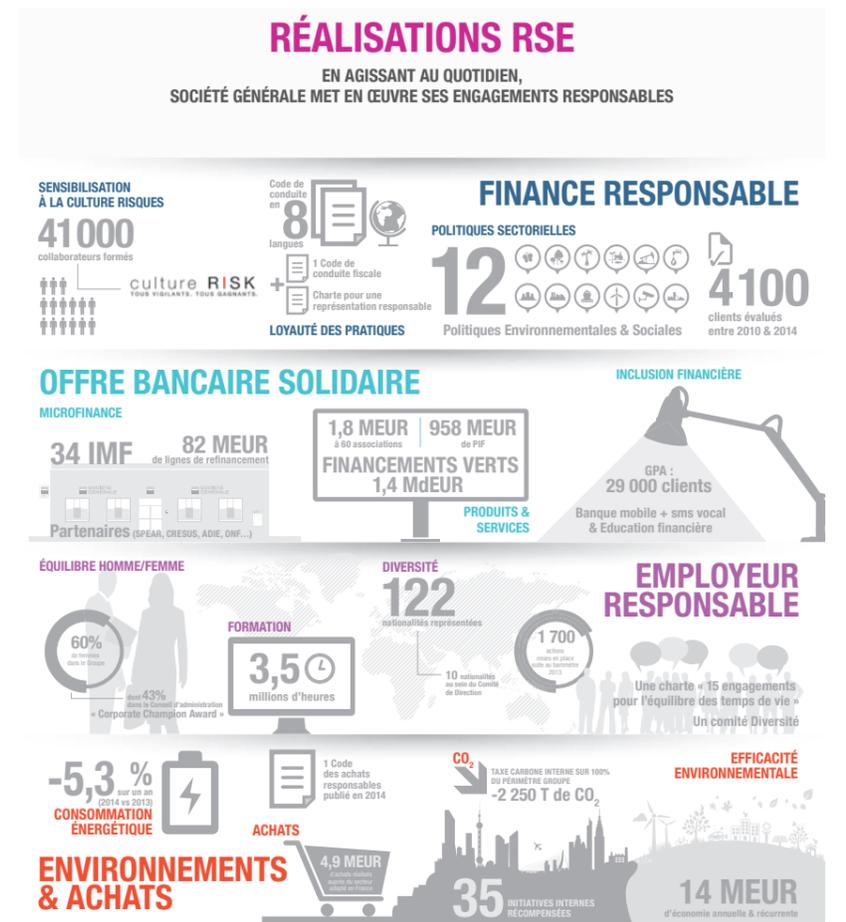
Stratégie

Société Générale a pour ambition d'être une banque responsable au service de ses clients ainsi qu'un acteur de référence au sein du 1^{er} quartile des établissements financiers mondiaux 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

* Telle qu'évaluée par une des agences extra-financières notant le Groupe chaque année.



Généralistes 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
- Le renforcement de son rôle au cœur de la société civile.

[+ info](#) | > STRATÉGIE ET POLITIQUE

Actions de sensibilisation des salariés

Une rubrique dédiée du site internet Groupe regroupe les informations relatives à la mise en œuvre de sa stratégie RSE. Il 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. Parallèlement et depuis 2009, un intranet, en français et en anglais permet à l'ensemble des collaborateurs et managers

du Groupe de s'informer sur les bonnes pratiques de RSE et les événements.

Des conférences ouvertes à l'ensemble des collaborateurs du siège sont organisées tous les trimestres. Elles sont des temps de partage entre la Direction générale de la banque et des acteurs et/ou témoins de la vie économique et sociale et permettent d'informer sur les actions de la banque. En 2014, elles ont porté sur le financement participatif, la finance responsable, la responsabilité sociale du Groupe en termes d'achats et les enjeux de la construction et de la ville durable dans un monde moins carboné.

La semaine du Développement durable est aussi l'occasion pour le Groupe de montrer son implication grâce aux initiatives développées au sein des différentes directions, et de sensibiliser les collaborateurs à ces enjeux.

Pour la 2^{ème} année consécutive, la remise de Prix de l'efficacité environnementale interne a été l'occasion de valoriser de

nouveaux projets en faveur de la démarche environnementale de la banque. Ce dispositif permet à toutes les entités et les métiers de la banque de participer aux efforts de réduction d'émissions de CO₂. Voir "Politique générale et réalisations en matière environnementale"

Dans le cadre des Trophées Innov'Groupe (dédiés à l'innovation) organisés chaque année, Société Générale valorise les initiatives innovantes RSE notamment, en 2015, avec une offre de dépôt socialement responsable à destination des entreprises. Cette nouvelle offre renforce l'engagement de SG CIB en faveur des solutions socialement responsables, tant en terme d'investissement que de financement pour le compte de ses clients. Voir page 49.

Un affichage périodique portant sur les bonnes pratiques en matière d'éco-comportements est organisé à dans les immeubles centraux en France ainsi que des initiatives de sensibilisation à la Qualité de Vie au Travail.

46 000
COLLABORATEURS
ont leur rémunération liée en partie aux performances extra-financières du Groupe

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.

Les principales parties prenantes du Groupe sont les clients, collaborateurs, actionnaires, investisseurs, ONG, régulateurs et fournisseurs.

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'ambition du Groupe est de structurer et de valoriser le dialogue avec ses parties prenantes.

Mise en œuvre

Le tableau ci-dessous dresse la liste des acteurs prépondérants et les "modes de relation". Les "modes de relation" qualifient les actions menées par le Groupe afin de répondre aux attentes de ces partenaires.

Envers les clients

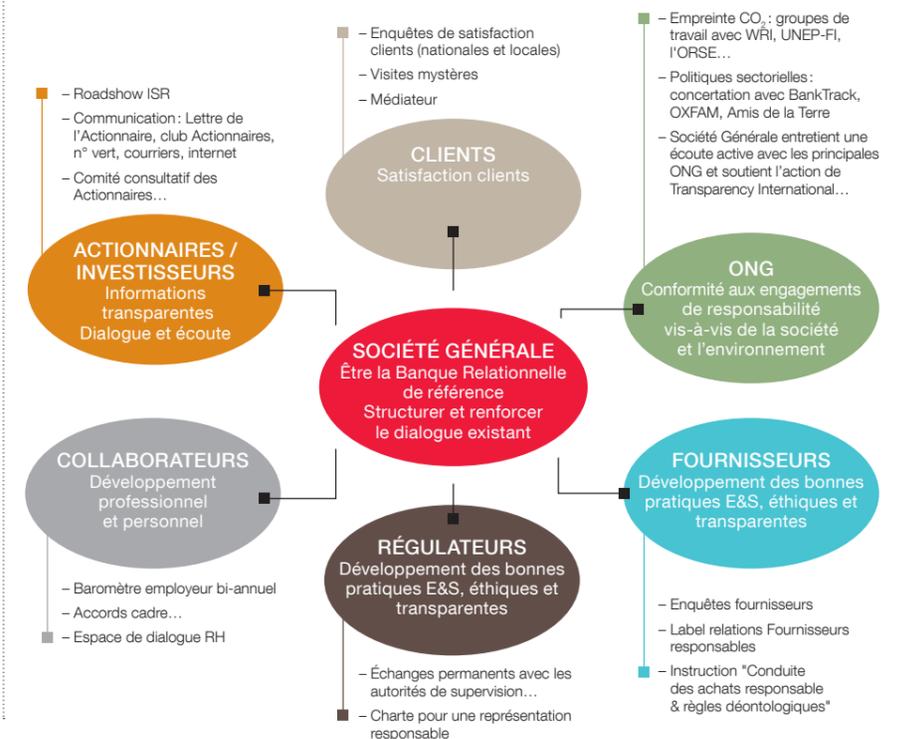
En 2014, à l'Inverstor Day, le Groupe a réaffirmé son ambition d'être la banque relationnelle, référence sur ses marchés, proche de ses clients, choisie pour la qualité et l'engagement de ses équipes. Cet enjeu est un des axes majeurs de sa stratégie. Dans ce cadre, l'ensemble des métiers du Groupe est fortement engagé dans des plans d'actions satisfaction clients.

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).

Pour le réseau Société Générale, ce baromètre national concurrentiel est doublé de baromètres annuels de satisfaction dont les résultats sont disponibles au niveau de chaque agence : 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 déployée et de dégager des pistes de progrès. Enfin, un suivi mensuel d'une quinzaine d'indicateurs qualité est opéré et restitué jusqu'au niveau agence (qualité de la prise en charge des appels téléphoniques, qualité des conseils, délais d'émission d'offre...) pour agir rapidement sur toute dégradation et améliorer la qualité déployée dans les agences.



PARTIE PRENANTE		PRINCIPALES ATTENTES EXTRA-FINANCIÈRES	MATÉRIALITÉ POUR LE GROUPE	RÉPONSES DU GROUPE
CLIENTS	Particuliers, professionnels, entreprises, collectivités, associations	Financement de l'économie "réelle" et solidarité dans les difficultés	*****	- 31 millions de clients dans le monde - Soutien aux PME, à la création et au développement des entreprises - Soutien à l'économie dans les pays à revenus faibles ou intermédiaires - Financement des collectivités territoriales et du système associatif - Positive Impact Finance pour les entreprises
		Loyautés des pratiques	****	- Code de conduite Groupe - Actions de protection de la clientèle - Actions engagées pour prévenir la corruption, lutter contre le blanchiment et le financement du terrorisme - Développement de la culture de la conformité - Nouveau modèle de Leadership du Groupe basé sur les 4 valeurs du Groupe dont la Responsabilité
		Satisfaction client	*****	- La relation client au cœur de la stratégie du Groupe et du nouveau modèle de leadership - Scores de satisfaction clientèle pris en compte dans les évaluations individuelles de certaines catégories de personnel - Démarche RH "Symétrie des attentions"
		Offre de produits "développement durable"	**	Offres de produits : Positive Impact Finance pour les entreprises, produits et prêts verts, produits solidaires dans la banque de détail, microfinance, Etc.
COLLABORATEURS	Salariés	Gestion des carrières /Mobilité	****	- Référentiel de compétences Groupe - Dispositif d'évaluation annuel commun au Groupe - Accompagnement des mobilités - Cartographie de métiers du Groupe et des passerelles entre métiers - Détection et accompagnement des Talents Stratégiques
		Employabilité	****	- Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences - Formation et élaboration de parcours professionnels pertinents - Programmes de professionnalisation des filières (Académies, etc.) - Déploiement de la <i>Culture RISK</i> du Groupe
		Politique de rémunération engageante	***	- Politique de rémunération globale compétitive (rémunération monétaire et avantages sociaux) - Programme d'intéressement à long terme - Politique active d'actionnariat salarié.
		Diversité	***	- Politique de diversité et d'inclusion - Accord "Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes", signé par l'ensemble des organisations syndicales fin 2013
		Qualité de vie au travail	***	- Projet Groupe de Qualité de Vie au Travail (incluant le déploiement de l'expérimentation télétravail) - Négociation avec les organisations syndicales d'un accord sur la Qualité de Vie au Travail
	Instances représentatives du personnel	Dialogue social de qualité	***	- Processus d'échanges et de concertation au niveau global de l'entreprise, ou au niveau d'un établissement - Renouveau du dialogue social en France lancé depuis 2013 - Coordination mondiale chargée d'assurer le respect de l'information et l'application des dispositifs légaux - Signature d'accords collectifs (181 en 2014).
RÉGULATEURS, AUTORITÉS/POUVOIRS PUBLICS		Conformité aux règles et règlements	*****	- Dispositif de conformité Groupe indépendant, 2 niveaux de contrôles permanents plus une supervision périodique avec une gouvernance de suivi - Développement d'une culture conformité dans le Groupe - Charte pour une représentation responsable auprès des pouvoirs publics
SOCIÉTÉ CIVILE	ONG	Respects de l'environnement dans nos activités	***	- Publication et mise en œuvre des Principes Généraux environnementaux et sociaux associés à 12 politiques sectorielles
		Respect des droits humains dans nos activités	***	- Politique d'Achats responsables
		Mécénat et sponsoring	*	- Actions sociétales et citoyennes (Fondation d'entreprise Société Générale pour la solidarité) ; Mécénat culturel; Mécénat et partenariat sportifs
ORGANISATIONS ET INSTITUTIONS INTERNATIONALES	OCDE, UNEP-FI, Pacte mondial de l'ONU, Principes de l'Equateur, Groupe de Wolfsberg, ORSE, EpE, etc.	Implication dans les initiatives internationales sur les sujets environnementaux et sociaux relatifs à la finance	**	- Engagements publics - Participation à des groupes de travail, travaux et publications
INVESTISSEURS ET ACTIONNAIRES	Actionnaires, investisseurs (individuels et institutionnels)	Gouvernement d'entreprise transparent et efficace	****	- Application des recommandations du Code de gouvernement d'entreprise AFEP-MEDEF - Règlement intérieur et statut, Charte des administrateurs
		Pérenité de la banque grâce à une gestion globale des risques, intégrant les aspects environnementaux et sociaux	*****	- Dispositif de gestion des risques Groupe indépendant, Comité des risques (indépendant du Comité d'audit et de contrôle interne) - Système de gestion des risques E&S - Programme <i>Enterprise Risk Management</i> depuis 2011
		Information transparente, pertinente et fiable sur les aspects ESG	**	- Publication du Rapport RSE et du Chapitre 5 du Document de Référence dédié à la RSE - Vérification des données par un organisme tiers indépendant - Réponses aux questionnaires des agences extra-financières
FOURNISSEURS	Tout type d'entreprises	Loyauté des pratiques	**	Politique d'achats responsables
	PMEs, ETI, secteur adapté	Traitement équitable et adapté	*	Pacte PME; engagement spécifique en faveur du secteur adapté

La hiérarchisation des enjeux extra-financiers s'est faite en fonction (i) de leur pertinence du point de vue des agences de notation extra-financière mais aussi (ii) de notre perception, au moment de la publication de ce rapport, de leur cohérence/importance et mise en œuvre dans le cadre de la stratégie du Groupe – la stratégie du Groupe ciblant une performance durable et une relation de référence avec les clients. Cette hiérarchisation pourra être amenée à évoluer dans le temps.

DISPOSITIF D'ECOUTE, DE DIALOGUE ET DE CONCERTATION	MISE À DISPOSITION D'INFORMATIONS SPÉCIFIQUES POUR LES PP
- Dialogue permanent, de proximité - Accompagnement adapté en fonction des besoins par des équipes dédiées - Dispositifs de prévention du surendettement - Trophée des chênes valorisant les entreprises patrimoniales	Documents disponibles sur le site internet du Groupe : - Document de référence - Rapport d'activité
- Vérification de l'adéquation des produits au client dans le respect de la directive MIF - Service de gestion des réclamations et médiation	Documents disponibles sur le site internet du Groupe : - Code de conduite, Code de conduite fiscale - Rapport du médiateur
- Suivi de la satisfaction clients (nombreuses enquêtes annuelles) - Service relations clientèles et médiation - Plateforme dédiée "SG et vous" - Consultation des clients sur les nouvelles offres de services et produits	Label Société Générale "Qualité des agences" visible en agences
- Offres développées en partenariat avec des associations (Cresus, Restau du Cœur), des acteurs de l'ESS ou des organisations de place (ORSE) - Services d'assistance de la clientèle incluses dans les offres	- Campagnes de promotion de ces offres - Lettre d'information Client - Site internet
- Baromètre Employeur biennal avec plans d'actions et feedback - Espace dialogue RH - SG Communities (média-social interne)	- Site intranet RH dédié aux "Métiers" - SG Communities
- Echanges réguliers avec les partenaires sociaux sur les programmes de développement, séminaire GPEC en 2014 - Observatoire des métiers Société Générale	- Site intranet RH dédié aux "Métiers" - Site intranet RH dédié à la formation "My learning"
- Négociation annuelle avec les partenaires sociaux - Entretien d'évaluation annuelle individuelle	Bilan social individuel adressé aux collaborateurs (France et certaines filiales)
- Comité diversité regroupant tous les métiers de la banque - Questions sur l'égalité des chances dans le baromètre employeur	- Site intranet RH - Conférence Européenne de la Diversité sponsorisée et hébergée en 2013 et 2015
- Baromètre employeur bi-annuel avec plans d'actions et feedback - Espace dialogue RH - Communauté Life@work des collaborateurs volontaires - Conférences régulières organisées en interne	- Site intranet RH et groupe actif sur le réseau social interne - Organisation d'événements et conférences dédiées
- Au-delà des dispositifs légaux, instauration d'instances de dialogue et de concertation sur la stratégie de l'entreprise notamment avec la Direction générale - Equipe RH dédiée	- Site intranet du Groupe
- Nombreux échanges avec les autorités de contrôle des pays où la banque est implantée. - Le nouveau dispositif de supervision du Groupe par la Banque Centrale Européenne a induit de nombreuses revues d'activités	- <i>Asset Quality review</i> de la BCE complété par des stress tests menés par l'ABE, en coopération avec la BCE - Publication sur le site internet du Groupe des positions sur les grands thèmes pour lesquels Société Générale interagit avec les pouvoirs publics et les institutions représentatives
Nombreux échanges et rencontres avec les ONGs dans le cadre de leurs plaidoyers, avec réponses orales ou écrites et prise en compte quand c'est possible de leurs observations dans les politiques E&S et dans les activités.	Publication sur le site internet du Groupe des positions sur les grands thèmes pour lesquels Société Générale est interpellé par les ONGs
- Des équipes dédiées gèrent les interactions avec les associations ou artistes soutenus et de nombreux événements sont organisés en partenariat avec eux notamment des actions de mécénat de compétences ou 'marathon pro-bono'	- Site internet Société Générale dédié à la Citoyenneté
- Sponsor interne par institution/sujet - Implication dans les groupes de travail, conseil d'orientation ou d'administration	- Mise à disposition de bonnes pratiques pour publication dans les rapports des organisations nationales ou internationales
- Organisation de roadshows/conférences dont certains ISR - Rencontres régulières d'investisseurs dont certains ISR - Comité consultatif des actionnaires - Assemblée générale - Lettre de l'actionnaire, Club des actionnaires, n°vert, courriers	- Document de référence - Sections du site internet du Groupe dédiées aux Investisseurs et aux actionnaires - Grand prix de la Transparence 2014 et 2013 décernés par Labrador pour la communication financière
- Baromètre fournisseurs annuel (Pacte PME) - Médiateur	- Signataire de la Charte des Relations Fournisseurs Responsables et label "Relations fournisseurs responsables" (CDAF) - Section du site internet du Groupe dédiées aux fournisseurs

“ La médiation a pour objet de permettre aux clients de Société Générale de saisir gratuitement le Médiateur d'un différend qui pourrait les opposer à leur banque.

C'est en effet ma fonction essentielle que d'intervenir en toute impartialité et indépendance pour émettre, dans le cadre d'une procédure amiable, un avis fondé en droit et en équité que la banque s'engage à suivre mais que les clients peuvent accepter ou refuser.

Mais mon intervention présente également un triple intérêt pour la banque. Elle permet tout d'abord à la banque de maintenir des liens avec ses clients en raison de son caractère amiable, évitant ainsi les désagréments pouvant résulter d'une instance judiciaire. Elle permet ensuite à la banque de préserver son image de marque, sa notoriété, qui pourraient être largement écornées par la publicité entourant une procédure judiciaire. Elle permet enfin au médiateur d'attirer l'attention de la banque sur les dysfonctionnements les plus importants qu'il rencontre et, s'ils sont récurrents, de l'inviter à prendre des mesures adéquates pour y mettre fin.

Le médiateur, avec d'autres, a donc un rôle à jouer dans le respect par la banque de son environnement légal et réglementaire.

Société Générale a très tôt compris l'importance du médiateur, pour avoir, dès 1996, demandé à Mme Christiane Scrivener de créer cette fonction, à un moment où la loi n'imposait pas encore aux banques de se doter d'un médiateur.

Son importance n'a depuis cessé de croître, le nombre de ses avis passant de 163 dossiers en 1997 à 448 dossiers en 2014.

Désigné comme médiateur depuis le 1^{er} janvier 2015, je suis aidé dans l'exercice de mes fonctions par Catherine Vivent, qui est affectée exclusivement au service de médiation, nouvellement créé.

Ma fonction devrait enfin subir prochainement une évolution avec la transposition de la directive européenne, dont l'objet est de favoriser le recours à la médiation, même si Société Générale a déjà largement anticipé son impact. ”

Yves GÉRARD, Médiateur Société Générale et Crédit du Nord

L'ensemble de ces dispositifs est au cœur d'un programme de labellisation qualité des agences, lancé en 2013 par Société Générale pour concrétiser son orientation stratégique résolument tournée vers ses clients.

 **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.**

Pour la 3^{ème} année, Société Générale a reçu la distinction “Service Client de l'Année 2015”, décerné par Viséo Conseil. Les bons niveaux de satisfaction globale des PME envers la banque confirment la dynamique engagée depuis plusieurs années.

Un dispositif similaire est en place au sein du Groupe Crédit du Nord (CDN). Les études concurrentielles menées depuis 10 ans par l'institut d'études CSA auprès des clients des grands groupes bancaires français le positionnent systématiquement sur le podium pour les 3 marchés Particuliers, Professionnels et Entreprises. En 2014, il se classe même 1^{er} en Satisfaction sur le Marché des Entreprises. Ces études concurrentielles sont complétées par un dispositif interne. Depuis plus de 20 ans, les clients du Groupe Crédit du Nord sont interrogés chaque année (en 2014, 54 000 clients particuliers, professionnels et entreprises) sur leur niveau de satisfaction. Le Groupe réalise également chaque année des vagues d'appels mystères, ainsi que des visites mystères au sein de ses agences. Depuis 2013, le dispositif a été fortement renforcé par la création d'une Direction de la Satisfaction Client & Optimisation, directement rattachée à la Direction générale et la formation de l'ensemble des collaborateurs du Groupe CDN sur la “Satisfaction Client”. L'évolution de la note de satisfaction client constitue le premier objectif de performance annuelle des agences du Groupe CDN.

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 aux entreprises et Assurances s'est aussi engagé dans un plan d'actions satisfaction clients.

L'ensemble des collaborateurs du Groupe a aussi été sensibilisé à l'importance de la satisfaction client au travers du PAGA (Plan

BAROMÈTRES

120 000
CLIENTS PARTICULIERS

14 500
CLIENTS PROFESSIONNELS

5 000 PME

Interrogés par Société Générale

d'Attribution Gratuite d'Actions) dont le dernier versement a eu lieu en mars 2014. Une des deux conditions de son attribution était, en effet, liée à la progression de la satisfaction des clients entre 2010 et 2013 sur ses trois piliers au niveau mondial que sont : la Banque de détail en France, la Banque de détail et Services Financiers Internationaux et la Banque de Grande Clientèle et solutions Investisseurs. Voir “Plan d'Attribution Gratuite d'Actions”

Réclamations et 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.**

La médiation, voie de recours amiable et gratuite mise en place par Société Générale dès 1996 et institutionnalisée par le législateur en 2002, est portée à la connaissance des clients sur de multiples supports d'information notamment par une mention permanente figurant au verso des relevés de comptes.

Le nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une médiation a augmenté de 16 % par rapport à 2013.

Cette évolution résulte de deux facteurs outre l'augmentation des réclamations écrites : i) une information plus importante sur le principe de la médiation, ii) 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 24 % des dossiers présentés à la médiation et ceux concernant les placements financiers, en légère hausse, représentent 24 %.

Les décisions prises par le médiateur indépendamment s'imposent à la banque, celle-ci s'étant engagée par avance à s'y conformer. Le médiateur intervient également pour le groupe Crédit du Nord.

Depuis le 1^{er} Janvier 2015, Monsieur Yves Gérard est le nouveau médiateur de Société Générale et du Groupe Crédit du Nord.

Dans les autres métiers, en France, les clients ont aussi accès au médiateur interne 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.

Service Client de l'Année 2015 en France pour la 3^{ème} année consécutive

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 2014, 107 jours de road shows/ conférences ont été organisés avec des analystes ou des investisseurs dans le monde (52 jours en Europe dont 12 jours à Paris, 26 jours aux États-Unis et au Canada, 24 en Asie, 4 au Moyen-Orient et 1 en Russie).

Depuis 2012, des rencontres réunissant des investisseurs ISR (Investissement Socialement Responsable) sont organisées régulièrement. En 2014, M. Antony Wyand, Vice-Président du Groupe a participé à 2 roadshows ISR, un à Londres, l'autre à Amsterdam. Les supports utilisés lors de ces réunions sont disponibles sur le site Internet de Société Générale. En juin 2014, un évènement ISR intitulé “Manager ses équipes au travers d'objectifs de satisfaction client : une stratégie au service d'une banque de détail en transformation” a été organisé à Paris avec M. Jean-François Sammarcelli – Directeur général délégué du groupe Société Générale. Cette démarche de dialogue sur un thème faisant le lien direct entre RSE et impacts business a été très appréciée des investisseurs.

Vigilant à la qualité de ses relations avec ses actionnaires, Le Groupe a réuni, outre l'Assemblée Générale qui a rassemblé près de 800 actionnaires le 20 mai 2014, 1300 actionnaires individuels le 10 décembre à Paris. Les 21 et 22 novembre, Société Générale a par ailleurs pris part au Salon Actionaria et a organisé à cette occasion une rencontre avec plus de 300 actionnaires. La banque a également participé à 3 réunions d'information, en partenariat avec d'autres émetteurs, à Toulouse et Montpellier en juin et à Dijon en octobre, chacun de ces évènements ayant réuni entre 200 et 300 participants.

 **> TÉLÉCHARGER LA PRÉSENTATION AUX INVESTISSEURS**

Une relation de proximité

Cinq fois par an, le Groupe diffuse la Lettre de l'Actionnaire : chaque trimestre au format newsletter et en juin, après l'Assemblée Générale, au format papier (distribuée à 140 000 exemplaires). Il 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



“Depuis plus de 3 ans, je travaille en collaboration avec la Société Générale dans le cadre de mes activités d'analyste ISR, spécialiste du

secteur bancaire, au sein de la recherche Global Markets de Natixis Banque de Grande Clientèle.

En tant que banque universelle d'envergure internationale, Société Générale s'est retrouvée, comme beaucoup de ses pairs, aux prises avec de nombreuses controverses, dans un environnement économique rendu instable par la crise financière de 2008. Comme dans n'importe quel autre secteur, force est de constater que le risque zéro n'existe pas.

Face à ces controverses sectorielles, mon analyse basée sur l'évaluation de la gestion des risques – notamment juridiques, mais aussi sur l'éthique et la réputation des banques – se concentre sur les politiques internes mises en place et sur l'implémentation de mesures correctives pour faire face aux enjeux RSE, et par la même restaurer la confiance des clients, des employés et des actionnaires de la banque. A ce titre, je valorise la disponibilité des départements avec lesquels je suis régulièrement en contact (Relations Investisseurs et Développement Durable) et note une véritable volonté de dialogue entre Société Générale et ses parties prenantes.

En 2012 et 2014, j'ai particulièrement apprécié l'engagement des instances dirigeantes, à travers deux évènements que nous avons organisé à destination de la communauté ISR française : 1/ avec Frédéric Oudéa – PDG, sur des questions ESG au sens large, notamment sur l'adaptation des dispositifs de gestion des risques dans la banque d'investissement post affaire Kerviel, 2/ avec Jean Francois Sammarcelli – DGD, sur l'évolution de la politique de RH dans la banque de détail.”

Thomas GIRARD, Natixis, Financial Analyst SRI Research CIB

relation et de communication menée envers les actionnaires individuels. Leurs questions sont relayées lors de l'Assemblée Générale.

En octobre 2014, la communication financière de Société Générale a été distinguée pour la 2^{ème} année consécutive lors de la remise des Grands Prix de la Transparence. 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 1^{ère} au palmarès des institutions financières selon les critères définis par ce comité (www.grandsprixtransparence.com).

Relation avec les agences de notation

Le Groupe attache une grande importance à ses notations financières et extra-financières. Par la qualité et la transparence des données fournies, il veille à obtenir des scores qui reflètent au mieux ses actions RSE. La transparence de ses actions lui permet de conserver un bon positionnement parmi les indices de développement durable depuis 2001.

Société Générale a été distingué début 2015 par Vigéo parmi 31 sociétés de taille mondiale pour la transparence des informations extra-financières.

[+ info](#) | > CP VIGÉO

Le titre Société Générale figure actuellement dans les principaux indices de développement durable, FSTE4Good (Global et Europe), Euronext Vigéo (Global, Europe, Eurozone et France), ESI Excellence (Europe) d'Ethibel et 4 des indices STOXX ESG Leaders. Il est aussi présent dans un nombre significatif de fonds ISR (Investissement Socialement Responsable).



Vérification des données extra-financières

Pour Société Générale, le Commissaire aux Comptes (OTI), atteste depuis 2012 dans le document de Référence de la présence

La communication financière de Société Générale a été distinguée pour la 2^{ème} année consécutive lors de la remise des Grands Prix de la Transparence 2014



des informations extra-financières au regard de l'art. 225 de la loi "Grenelle 2", ainsi que la nature de leurs travaux de vérification. Voir annexes au rapport.

Envers les collaborateurs

Société Générale porte une attention à l'écoute et à l'épanouissement de ses collaborateurs. Voir chapitre "Employeur Responsable" et tableau page 14 et 15.

Envers les régulateurs, autorités et pouvoirs publics

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. La mise en œuvre de la supervision unique en Europe a donné lieu à une revue détaillée des actifs composant les bilans des établissements et à des tests de résistance. La publication de ces résultats a été l'occasion pour Société Générale de démontrer la solidité de son bilan et la résilience de son modèle. Depuis le 4 novembre 2014, la Banque Centrale Européenne assure directement la supervision du Groupe Société Générale. Voir Chapitre 4 du Document de Référence 2015.

Envers les acteurs politiques

La réglementation susceptible d'impacter les activités de la banque se multiplie et se complexifie. Dans ce contexte, Société Générale s'efforce d'être un interlocuteur proactif auprès des acteurs politiques.

Le département Affaires Publiques participe de manière transparente à l'élaboration des législations qui impactent nos activités. En 2014, Société Générale a fourni des informations et des commentaires sur la plupart des évolutions de la réglementation financière de l'Union Européenne.

En Mai 2014, Société Générale a souhaité s'associer à la déclaration commune de

Transparency International France pour la promotion d'un lobbying transparent et intègre, tenant compte des principes recommandés par Transparency International France. Le Groupe a aussi publié sa Charte pour une représentation responsable auprès des pouvoirs publics et des institutions représentatives dont l'objet est de :

- Préciser les conditions dans lesquelles le Groupe contribue au travail des autorités de régulation à tous les niveaux de gouvernance ;
- Mettre en avant un lobbying transparent, intègre et contribuant au débat public, auprès de ses collaborateurs et des tiers qui participent – au nom du Groupe – aux processus de décisions publiques ;
- Établir les principales règles relatives aux activités de représentation auprès des pouvoirs publics et des institutions représentatives.

[+ info](#) | > CONSULTEZ L'INTÉGRALITÉ DU DOCUMENT RELATIF AUX PRINCIPALES POSITIONS DU GROUPE EN 2014

Voir témoignage de Laurent LASCOLS page 32.

Envers les organisations non gouvernementales (ONG)

[+ info](#) | > ENVERS LES ORGANISATIONS NON GOUVERNEMENTALES (ONG)

Société Générale dialogue avec l'ensemble de ses parties prenantes d'une manière qu'elle souhaite constructive. Le Groupe veille notamment à écouter et dialoguer avec les ONG qui l'alertent sur des problématiques E&S dans sa sphère d'influence ou peuvent l'aider à faire évoluer ses politiques et procédures dans une démarche de progrès. La banque veille à avoir des échanges réguliers sur la mise en œuvre des ses politiques. En 2014, ce type d'échanges a été organisé lors du développement des nouvelles politiques sectorielles concernant le secteur agriculture, agroalimentaire, pêche et carburants alternatifs.

Au travers de sa liste de surveillance E&S, Société Générale effectue une veille

des projets, entreprises ou secteurs financés ou non par la banque et faisant l'objet de controverses ou de campagnes publiques de la part de la société civile. Voir "Engagements environnementaux et sociaux"

La banque a mis en place une procédure centralisant au département RSE les courriers ou contacts émanant d'ONG et visant à l'alerter sur les impacts associés à ses financements ou autres services. Chaque fois que possible, une enquête interne est menée et des réponses documentées sont fournies par écrit ou lors de réunions si pertinent.

[+ info](#) | **Au total, durant l'année 2014, Société Générale a participé à des séances de travail et d'échanges avec une dizaine d'ONG (BankTrack, Amis de la Terre, Oxfam, WWF, Transparency International...), soit au travers de réunions bilatérales, soit au cours de réunions de consultation plus globales organisées notamment par l'OCDE, les Principes de l'Equateur, la Cross-Sector Biodiversity Initiative (CSBI) ou le Thun Group.**

Société Générale a participé à l'élaboration d'un guide méthodologique des émissions de GES du secteur financier avec la participation d'institutions financières, d'ONG, d'experts et d'organismes publics rassemblés au sein de l'ORSE. Ce guide a pour objectif d'aider les acteurs de ce secteur à mesurer leurs émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre. Le Groupe participe également aux réflexions sur le sujet portées par UNEP-FI et le WRI.

[+ info](#) | > VERS LE GUIDE MÉTHODOLOGIQUE

Le Groupe entretient également des relations régulières et constructives avec CRÉSUS (Chambres RÉgionales 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. Voir "Des programmes d'accompagnement".

Pour les partenariats avec d'autres associations. Voir "Les actions de partenariat ou de mécénat et de sponsoring".

Le dialogue avec les ONG s'est poursuivi à l'occasion du Forum Mondial Convergences en septembre 2014 à Paris, le grand Rendez-vous de l'Économie Sociale et Solidaire. Durant ces 3 journées dédiées à la co-construction, les intervenants ont travaillé sur le thème "Objectif 2030 : co-construire le monde demain". Ils ont en outre souligné la nécessité d'un partenariat mondial après 2015 pour une consommation et une production durables et insisté sur les nouvelles technologies en termes d'outils du changement.

Société Générale, a participé à deux tables rondes sur "Financer l'agenda climat : comment mobiliser les ressources nécessaires ?" et sur "Quels modèles économiques pour toucher les populations les plus fragiles ?", portant ainsi un regard croisé sur les défis sociaux et environnementaux qui touchent les pays du Nord et du Sud.

"L'application des Principes Généraux E&S de Société Générale nous permet d'être "influenceur" sur les projets locaux dans l'ensemble des pays dans lesquels nous sommes présents [...]"
Séverin Cabannes,
Directeur général délégué

"Le modèle tel qu'il existe aujourd'hui est bon. Il a fait ses preuves, se développe et a montré qu'il est capable d'être rentable. Il fonctionne pas mal. [...] Il ne faut pas réinventer la roue. Il faut le sophistiquer notamment via des solutions comme le mobile banking, développer des partenariats, approfondir le modèle existant"
Jean-Philippe GUILLAUME,
Directeur de Société Générale Cameroun



FINANCE RESPONSABLE, NOS ENGAGEMENTS

“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

Principes généraux

Acteur du financement de l'économie réelle, Société Générale est conscient des enjeux sociaux, environnementaux et de convergence économique dans sa sphère d'influence et soucieuse de les prendre en compte dans ses activités.

Elle a ainsi pris plusieurs engagements volontaires relatifs à ces sujets. Ces engagements s'appuient sur les engagements institutionnels du Groupe et sur ses obligations réglementaires, et se déclinent au travers des Principes Généraux Environnementaux et Sociaux (E&S) et des politiques E&S sectorielles et transversales qui leur sont annexées.

Ces Principes précisent notamment les standards et initiatives en matière de droits de l'homme que Société Générale a identifiés comme étant les plus importants :

- La Déclaration universelle des Droits de l'Homme, le Pacte international relatif aux droits civils et politiques et le Pacte international relatifs aux droits économiques, sociaux et culturels ;
- Les Conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail ;
- Les Principes directeurs pour les entreprises multinationales de l'OCDE et les principes de Ruggie ;
- Le Pacte mondial des Nations Unies.

Ces Principes Généraux E&S ont un statut de Directive interne et sont signés par le Président-Directeur général. Ils fournissent un cadre global permettant l'articulation des différentes politiques RSE et tendent à en faciliter la mise en œuvre.

Ces Principes Généraux sont rendus publics au travers de la communication du Groupe et sont consultables sur son site Internet. En 2014, les Principes Généraux et l'ensemble des politiques E&S ont été révisés afin de clarifier les engagements de Société Générale et les critères de mise en œuvre des politiques les constituant.

[+ info](#) | > ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX

12 Politiques sectorielles et transversales



Les politiques sectorielles et transversales couvrent désormais douze secteurs, considérés comme potentiellement sensibles d'un point de vue E&S ou éthique, dans lesquels le Groupe joue un rôle actif. En 2014, deux nouvelles politiques sectorielles (Agriculture, pêche et agroalimentaire et Centrales thermiques) sont venues s'ajouter à la liste des secteurs couverts (Barrages et énergie hydroélectrique, Centrales thermiques au charbon, Défense, Exploitation forestière, Huile de palme, Mines, Navires de commerce, Nucléaire civil et Pétrole et gaz).

Les politiques sectorielles et transversales couvrent désormais 12 secteurs, considérés comme potentiellement sensibles d'un point de vue E&S ou éthique

Enfin, une politique E&S transversale porte sur la Biodiversité.

Élaborées par des groupes de travail transversaux, les politiques E&S sont approuvées par le Comité Exécutif. Elles précisent les principaux enjeux et risques E&S du secteur, identifient les standards internationaux les plus reconnus faisant référence dans le secteur et précisent également la déclinaison de ces politiques au niveau des clients et des transactions dédiées. Dans un processus d'amélioration continue, une veille sectorielle permet d'évaluer la nécessité de mettre à jour les politiques existantes. En 2014, la politique sectorielle Mines a été mise à jour afin de refléter l'évolution des standards.

[+ info](#) | **D'autre part, afin de faciliter l'application de ces politiques par les équipes opérationnelles, des guides d'application sont progressivement déployés comme sur la politique Défense et sur la politique Huile de palme.**

[+ info](#) | > POLITIQUES SECTORIELLES

Biodiversité

Société Générale s'est dotée depuis 2012 d'une politique E&S spécifique sur la

biodiversité, applicable à l'ensemble des opérations bancaires et financières du Groupe via des procédures de revue des transactions dédiées et des clients.

Le cadre normatif des Principes de l'Équateur inclut par ailleurs des standards spécifiques sur la biodiversité.

Les Principes Généraux E&S listent également la Convention sur le patrimoine mondial de l'UNESCO parmi les engagements internationaux que la banque s'engage à respecter.

Principes de l'Équateur

Depuis une dizaine d'années, les politiques et processus de gestion des risques de crédit et de réputation ont progressivement intégré l'évaluation de critères E&S. L'engagement de prise en compte des risques E&S dans le risque de crédit a notamment été concrétisé par

l'adoption des Principes de l'Équateur (EP) en 2007. Les EP constituent un cadre de référence du secteur financier visant à identifier, évaluer et gérer les risques E&S des projets financés et conseillés par les 80 institutions financières internationales qui les ont adoptés à ce jour. En 2014, Société Générale a mis à jour ses processus internes de mise en œuvre des EP et initié la formation de ses collaborateurs suite à l'adoption en juin 2013 de la version révisée de l'initiative (EP III).



Le périmètre d'application des EP III a été élargi au-delà des financements de projets et activités de conseil en matière de financement de projets. Il couvre désormais certains prêts aux entreprises liés à un projet et certains prêts-relais.

Les EP III ont également renforcé les exigences relatives aux Droits de l'Homme



Les EP III ont également renforcé les exigences relatives aux Droits de l'Homme. La banque a intégré ces exigences dans ses processus de due diligence. Les transactions EP portant sur des projets localisés dans les pays dits "non-désignés" (selon la terminologie actuelle des Principes de l'Équateur, il s'agit des pays hors "pays OCDE à revenus élevés") et pour lesquelles une évaluation E&S est requise, sont examinées au regard des normes de performance de la Société Financière Internationale (SFI) du groupe Banque Mondiale. Ces normes couvrent en particulier les Droits de l'Homme au travers de l'évaluation des conditions de travail et des droits des travailleurs, les déplacements de population, ou les impacts sur les populations autochtones.

Société Générale participe par ailleurs à plusieurs des groupes de travail au sein de l'initiative EP. Ces réunions permettent aux banques d'échanger entre elles sur les pratiques d'application des EP.

[+ info](#) | > PRINCIPES DE L'ÉQUATEUR

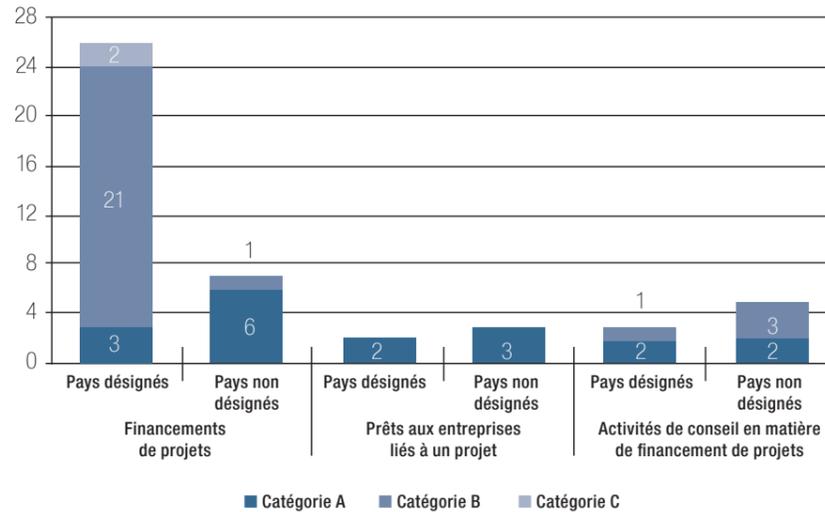
Mise en œuvre de nos engagements E&S dans nos métiers

Périmètre Principes de l'Équateur - Nombre de transactions signées en 2014

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 minimales ou nuls.



Afin de permettre la mise en œuvre progressive de ses engagements E&S (Principes Généraux E&S, politiques sectorielles et Principes de l'Équateur), le Groupe s'est doté de plusieurs procédures. Ces procédures définissent les modalités d'application des engagements. Elles ont pour objectif de cadrer l'identification, l'évaluation et le suivi de la mise en œuvre des mesures d'atténuation des impacts E&S associés aux transactions ou aux clients à qui la banque fournit des services financiers. Elles ont également pour objectif de faciliter l'application des politiques et engagements au sein des diverses entités du Groupe.

Outre l'encadrement d'un traitement approprié des impacts E&S négatifs potentiels, ces procédures permettent également de qualifier les transactions à impacts positifs en termes de développement durable. C'est sur cette double évolution que repose la finance à impact positif (voir " Offre bancaire à caractère environnemental et finance à impact positif ").

Ces procédures permettent également de qualifier les transactions à impacts positifs en termes de développement durable



Catherine GOUPIL,
Responsable adjointe des financements export pour l'Afrique, l'Europe et les opérations de trade structurées

Quel bilan faites-vous de cette première année complète de mise en œuvre de la version révisée des Principes de l'Équateur (EP) ?

" Le bilan est très positif. Nos équipes commerciales, appuyées par les experts de l'équipe environnementale et sociale (E&S) de la banque, se sont appropriées le périmètre élargi défini par les EP III et les processus d'évaluation E&S qui en découlent. En effet, nos procédures internes identifient les différentes étapes de due diligence E&S à conduire et s'intègrent dans les décisions de crédit de la banque. Nous travaillons aussi à l'amélioration continue du traitement E&S

des transactions du périmètre EP élargi, y compris en participant activement à des initiatives externes.

Quels sont les défis que vous rencontrez dans l'application des EP ? Les bénéfices tirés ? Les plus belles réussites ?

Le plus gros défi concerne la mobilisation de nos clients pour appliquer les standards EP dans le cadre de financements qui, autrefois, n'entraient pas dans le périmètre de cette initiative. En particulier lorsque nous prêtons à des entreprises pour des projets situés dans des pays " Non Désignés(1) "

il est parfois difficile de faire converger les normes E&S du pays hôte avec les standards internationaux.

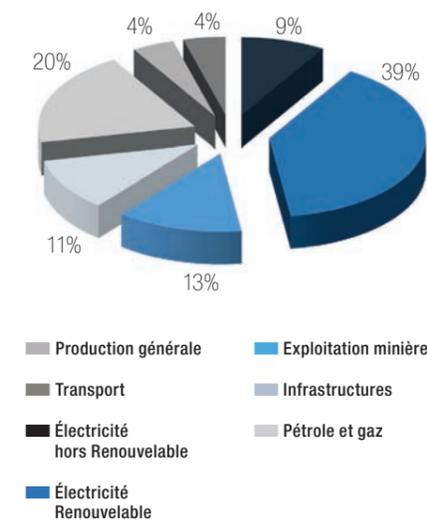
Nous sommes convaincus que le respect des EP est bénéfique tant pour notre banque, que pour nos clients ainsi que l'ensemble des parties prenantes locales. Nous disposons d'un cadre d'évaluation E&S cohérent visant à

identifier, éviter, minimiser et/ou atténuer les impacts négatifs des projets que nous accompagnons. Par ailleurs nous évaluons aussi les opérations de nos clients au regard de leurs impacts positifs sur l'environnement, les besoins de base de la population et la convergence économique, selon la méthode Positive Impact Finance.

Notre plus belle réussite, c'est de constater que chaque jour nous accompagnons avec succès nos clients dans la mise en œuvre des exigences E&S associées aux EP. Cette réussite passe aussi par une collaboration fructueuse avec les autres banques EP et avec les assureurs crédits publics lorsque nous intervenons sur des financements communs".

(1) Selon la terminologie des Principes de l'Équateur. Aujourd'hui, il s'agit des pays qui ne sont pas "OCDE à hauts revenus".

Périmètre Principes de l'Équateur - transactions signées en 2014 par secteur



Evaluation des risques E&S des projets et transactions dédiées

L'évaluation des risques et impacts E&S des transactions dédiées consiste en partie en l'application des Principes de l'Equateur. En outre, le Groupe SG a mis en place des procédures adaptées à l'évaluation et au traitement des enjeux E&S de produits et services bancaires hors périmètre EP, tels que les transactions Marchés de capitaux actions, les transactions Marchés de capitaux de dettes, les Fusions et acquisitions, ou encore le Financement d'acquisition.

Les étapes majeures de l'évaluation E&S des transactions EP au sein de la banque sont les suivantes :

- La catégorisation du projet (A pour les projets aux risques ou impacts E&S potentiels élevés, B pour les projets à risques moyens et C pour les projets à risque faible) ;
- Les niveaux d'évaluation et d'exigences E&S spécifiques sont alors fixés en fonction de la catégorie attribuée au projet. La revue de la documentation E&S (rapport de due diligence le cas échéant ou toute autre documentation reçue du client) est faite par les responsables commerciaux dans les lignes métier, appuyés par une équipe d'experts E&S dédiés pour les projets identifiés comme les plus risqués. Lors de ces revues, des informations supplémentaires peuvent être demandées au client et/ou à un expert E&S indépendant. Un mémo E&S est ensuite rédigé (pour les projets de catégories A et B) et, après validation par les experts E&S du Groupe le cas échéant, inclus dans le dossier de crédit sur la base duquel se prononce la direction des Risques de la banque.

En parallèle, les transactions présentant un risque de réputation font l'objet d'une revue et d'un processus de validation spécifiques.

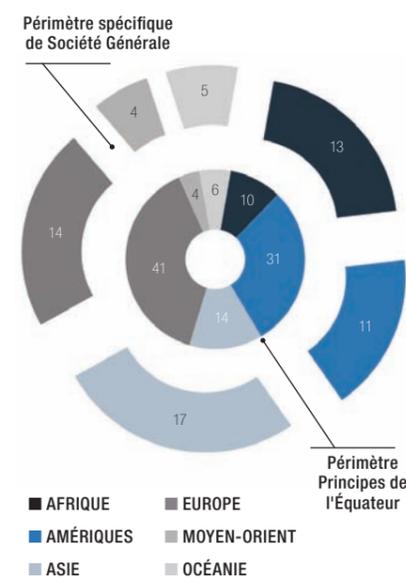
- Si des impacts ou risques E&S majeurs sont identifiés, un plan d'actions spécifie les mesures nécessaires pour minimiser les impacts et atténuer les risques E&S potentiels. La mise en œuvre de ce plan d'actions est alors intégrée au contrat de prêt, tout comme les standards E&S que le client est tenu de respecter conformément aux exigences des Principes de l'Equateur. En cas de non-respect des standards requis, Société Générale peut décider de retirer son engagement de financement.

Durant l'année 2014, 33 financements de projets, 5 prêts aux entreprises liés à un projet et 8 mandats de conseil en matière de financement de projets entrant dans le

périmètre des Principes de l'Equateur ont été signés. Une centaine de transactions dédiées (signées ou non) hors périmètre EP ont fait l'objet d'une revue E&S adaptée en fonction du type d'engagement financier et des enjeux E&S identifiés.

Dans le secteur de la production d'électricité, 80% des projets signés en 2014 entrant dans le périmètre des Principes de l'Equateur ont concerné les énergies renouvelables.

Nombre de transactions revues en 2014



Critères E&S dans l'analyse des clients, liste de surveillance et exclusions

Au sein de la Banque de Financement et d'Investissement, des critères d'évaluation E&S des clients sont, depuis 2010, intégrés aux processus de revue client (processus " Know Your Customer " - KYC). La revue E&S s'inscrit dans le processus régulier KYC et nourrit le processus de crédit. Cette revue a pour principal objectif d'identifier d'une part les entreprises ayant des activités dans des secteurs sensibles ou controversés, et d'autre part d'identifier les controverses avérées sur le client relatives à des problèmes E&S. Cette revue est effectuée 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. Elle est principalement réalisée par les analystes KYC, soutenus

depuis 2010 par deux personnes dédiées à l'évaluation E&S des clients. Des formations sont également dispensées aux nouveaux analystes KYC sur ces sujets.

Entre 2010 et fin 2014, près de 4100 clients ont été analysés dans le but de détecter d'éventuelles controverses relatives aux sujets E&S

De plus, les clients de la Banque de Financement et d'Investissement identifiés dans des secteurs d'activité pour lesquels une politique E&S a été publiée par la Banque ont fait l'objet d'une revue plus approfondie. Cette analyse a permis de déceler un risque E&S plus élevé dans 20 % des Groupes Clients, pour lesquels une analyse plus approfondie a été menée. Lorsque le risque E&S est jugé trop élevé par la Conformité, Société Générale peut décider de ne pas entrer en relation avec un client ou imposer des restrictions à la relation client. Société Générale a également engagé des discussions avec 5 clients cette année afin de convenir avec eux des moyens d'atténuation de leurs risques E&S.

Société Générale poursuit progressivement le déploiement de ce principe d'analyse E&S client à d'autres entités du Groupe.

Liste de surveillance

Afin de faciliter l'identification des controverses relatives aux sujets E&S, une liste de surveillance E&S est constituée et mise à jour trimestriellement par des experts E&S internes. Cette liste est composée de projets, d'entreprises ou de secteurs, financés ou non par Société Générale, qui font l'objet de controverses ou de campagnes publiques de la part de la société civile. Cette liste de surveillance E&S, permet une veille globale, et vise à alerter les équipes opérationnelles en amont et à mettre en place une évaluation E&S renforcée.

Liste d'exclusion des entreprises du secteur de la défense, impliquées dans les armes controversées

En plus de la liste de surveillance E&S et dans le cadre de la politique sectorielle Défense, une liste d'exclusion a été élaborée. Elle est constituée d'entreprises qui produisent, fabriquent, stockent ou commercialisent des mines anti-personnel ou des armes à sous-munition, ainsi que d'autres types d'armes très controversées. Société Générale s'étant engagée au travers de sa politique à ne pas fournir, en connaissance de cause, de services bancaires et financiers à ces entreprises, à leurs maisons mères ou à leurs filiales. Toute entrée en relation commerciale est interdite avec les entreprises de cette liste.

Impacts économiques et sociaux de nos activités

le groupe Société Générale est désormais présent dans



La coopération des filiales du Groupe avec la BERD (Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement) s'est poursuivie en 2014, avec 5 contrats de financement signés pour un montant total de 85 M EUR. A noter parmi ces transactions un crédit de 10 millions d'euros accordé à Société Générale Monténégro (SGME) pour le financement de prêts immobiliers, volonté d'aider les citoyens monténégrins à accéder à la propriété. D'autres lignes destinées à renforcer l'efficacité énergétique ont également été signées notamment par Bank Republic en Géorgie (Energy Efficiency, 10 M USD).

Soutien aux PME

En France

Depuis 150 ans, Société Générale est un acteur incontournable de l'Entreprise, de la TPE et de l'entrepreneuriat. Sa clientèle se compose de 80 000 Entreprises et de 250 000 Professionnels. Elle s'attache à accompagner dans les régions les artisans, les entrepreneurs et les entreprises de toute taille, tout au long de leur vie et de leur cycle d'activité. Pour cela, elle s'appuie sur ses collaborateurs, ses filiales de financement dédiées et ses partenaires. Elle fait ainsi bénéficier ses entreprises clientes de ses partenariats avec Coface, Ubifrance, BEI et Bpifrance afin de favoriser leur croissance.

... accompagner dans les régions les artisans, les entrepreneurs et les entreprises de toute taille, tout au long de leur vie et de leur cycle d'activité

Une organisation de proximité pour apporter l'expertise nécessaire à chaque étape clé de la vie des entreprises

L'accompagnement des PME et ETI est un axe fort du soutien à l'économie. La banque a ainsi significativement renforcé son dispositif d'accompagnement des entreprises en termes de réseau de proximité ou d'accès à l'expertise métier. En 2014, le niveau de satisfaction globale des PME envers Société Générale confirme la dynamique engagée depuis plusieurs années. Ces résultats positifs soulignent la pertinence du dispositif de la banque, fondé sur la proximité d'un réseau national à fort ancrage local allié à la puissance et l'expertise d'une banque universelle. Pour preuve,

77 % des clients de Société Générale déclarent que la banque sait mettre ses experts à leur disposition et 8 clients de Société Générale sur 10 considèrent que le dispositif commercial déployé permet de rester proche des PME (+11 pts vs 2010)⁽¹⁾.

L'ENGAGEMENT DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE RECONNU PAR LES PME

INFOGRAPHIE AFRIQUE

(1) Périmètre de l'étude : 2 720 responsables de la relation bancaire au sein de PME (CA<75 m€), dont 603 clients Société Générale, ont été interrogés par téléphone par l'Institut CSA en Février/Mars 2014

Soutien à la création d'entreprise

En 2014, Société Générale est entrée en relation avec 23 525 entreprises créées depuis moins d'un an en France (+0,9 % par rapport à fin décembre 2013), soit 66 % de nouveaux clients créateurs d'entreprise au 31 décembre 2014, auxquelles elle a accordé environ 4 621 prêts moyen/long terme, pour un montant de 462 M EUR.

Société Générale assure à ses clients un accompagnement adapté en s'appuyant sur des réseaux spécialisés, ce qui permet d'augmenter sensiblement le taux de survie des nouvelles entreprises (taux de survie de 87 % à trois ans et 84 % à cinq ans pour les créateurs d'entreprises accompagnées par un réseau spécialisé contre un taux de survie au niveau national de 51,5 %. Source: INSEE - 2011). Elle compte, entre 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), la Société Nationale des Meilleurs Ouvriers de France, l'Adie (Association pour le droit à l'initiative économique), l'IME (l'Institut du Mentorat Entrepreneurial), le Réseau Entreprendre. Cette année encore, Société Générale a participé à de nombreuses manifestations aux côtés de ses partenaires et organisé diverses conférences sur le thème de la création et de la reprise d'entreprise.



La banque est partenaire de 154 plateformes locales d'Initiative France (6 partenariats supplémentaires initiés) qui ont permis la création ou la reprise de 11 912 entreprises en 2013 générant plus de 28 000 emplois directs dès la 1^{ère} année. En complément des prêts d'honneur (prêts à taux zéro, sans garantie) des 230 plateformes,

la banque a attribué 953 prêts pour un montant de 57,2 M EUR à des entrepreneurs agréés par Initiative France en 2013 (chiffres communiqués par Initiative France en 2014 dans son rapport d'activité). Lancée dès 2012 la Collection de cartes business entrepreneurs 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.

Par le biais de partenariats, Société Générale favorise également l'accès au crédit pour les créateurs et repreneurs d'entreprises. En 2014, elle a d'ailleurs renouvelé son partenariat avec la SIAGI⁽¹⁾, Société Générale facilite ainsi l'accès au crédit pour les entrepreneurs : artisans, commerçants, professions libérales et TPE en particulier. La garantie SIAGI permet à l'emprunteur de ne pas engager sa caution personnelle ou de la limiter.

Société Générale facilite ainsi l'accès au crédit pour les entrepreneurs : artisans, commerçants, professions libérales et TPE en particulier



Un partenariat entre le Groupe Crédit du Nord et Isodev a été signé en janvier 2014. Avec Isodev, société spécialisée dans la distribution de quasi fonds propres aux PME et 10 mois après le lancement, ce sont 1 280 dossiers qui ont été présentés, 76 sont en cours d'instruction, 490 ont été refusés, 368 ont été classés sans suite par le client (y compris des dossiers accordés) et 272 ont été accordés. Le montant décaissé s'élève à 7,4 M EUR (35 300 EUR en moyenne); 63 dossiers sont en cours de signature et décaissement pour 2,4 M EUR (portant la moyenne à 36 100 EUR).

Accompagnement au développement des entreprises

L'engagement à accompagner le développement des entreprises et la mobilisation à soutenir les efforts collectifs de relance de l'économie européenne et française, ont été réaffirmés par le Groupe lors du lancement dans ses réseaux (Société Générale et Crédit du Nord) d'une offre spéciale de crédit dédiées aux PME, TPE et professionnels en France et en faveur de l'investissement en France. Cette offre (qui s'appuie sur les différentes mesures de soutien à l'économie initiées par la Banque Centrale Européenne) prévoit de mettre à disposition une enveloppe globale de 2 Mds EUR de crédits à des taux exceptionnels pour financer leurs projets d'investissement.

NOUVELLES SOLUTIONS DE FINANCEMENT POUR ENCOURAGER L'INVESTISSEMENT DES ENTREPRISES

Société Générale par l'intermédiaire de ses filiales, se mobilise afin de déployer la stratégie d'accompagnement du Groupe. Parmi les offres mises en place en 2014, nous pouvons citer :

- En mars, la filiale d'affacturage CGA (Compagnie Générale d'Affacturage) a lancé sa nouvelle plateforme de " supply chain finance " pour accompagner la croissance des PME. Cette plateforme (SCF) a été développée pour répondre à l'intérêt accru des grandes entreprises de soutenir les petites et moyennes entreprises pour encourager leur propre croissance économique, leurs intérêts ainsi que ceux de leurs fournisseurs, souvent plus petits et parfois implantés à l'étranger. Cette solution apporte une réponse pertinente à toutes les parties de la " supply chain " ;
- La nouvelle offre de financement de factures à la demande " Avance évolutive " développée en collaboration avec sa filiale CGA, vient également enrichir le dispositif. Elle permet aux entreprises de disposer d'une réserve de financement (jusqu'à 1,5 M EUR) et de choisir les factures sur lesquelles elles souhaitent bénéficier d'une avance, sans obligation de remettre l'intégralité du chiffre d'affaires réalisé. Elle complète ainsi la gamme de financements à court terme pour accompagner les entreprises dans le financement de leur cycle d'exploitation ;
- Toujours en partenariat avec CGA, Société Générale a également revu son offre d'affacturage à l'export en avril 2014, affirmant ainsi son engagement auprès des entreprises de les accompagner à l'international. Cette nouvelle offre permet

ainsi de proposer une extension de la couverture pays et une amélioration de la qualité des services de garanties et de gestion des créances à l'export ;

- Le Groupe propose également une palette complète et intégrée de services de banque de financement et d'investissement (conseil, financement bancaire ou via les marchés de capitaux, investissement en capital) par l'intermédiaire de MCIB (Mid Capital Investment Banking) qui rassemble plus de 90 professionnels, basés à Paris et dans les six délégations régionales de province du réseau Société Générale. MCIB est un partenariat entre la Banque de Détail en France et la Banque de financement dont la mission est d'accompagner les entreprises de taille moyenne cotées ou non cotées dans leur développement et leur transmission.

À l'international

En accord avec sa stratégie globale, dans les autres pays où le Groupe est présent, il s'attache à nouer et entretenir des partenariats avec les institutions financières internationales afin de proposer des solutions de financements en adéquation avec les besoins des entreprises (économie locale) qu'il accompagne.

Les relations avec la BEI se sont développées en 2014, avec 12 contrats signés pour un montant total de 640 M EUR

Les relations avec la BEI se sont développées en 2014, avec 12 contrats signés pour un montant total de 640 M EUR, lignes généralement dédiées aux PME et Mid-Caps, dont 415 M EUR chez Société Générale Equipment Finance (SGEF). A noter parmi les transactions majeures de l'année :

- La BEI et SGEF Italie ont signé un accord pour une ligne de crédit de 100 M EUR en**

faveur des PME Italiennes. Il s'agit de la première opération en Italie entre la BEI et le Groupe Société Générale, qui ont par ailleurs établi des liens durables dans plusieurs pays Européens. Au Royaume Uni et en Scandinavie, SGEF UK et SG Finans sont entrés en relation avec la BEI et signé des contrats de 50 M GBP (60 M EUR) et 80 M EUR respectivement, pour des lignes dédiées aux financements des PME ;

- En Roumanie, BRD a conclu un nouveau partenariat avec le Fond Européen



(1) Créée en 1966 par les Chambres de métiers et de l'artisanat, la SIAGI intervient dans les secteurs de l'Artisanat et des activités de proximité. SIAGI garantit les crédits octroyés par l'ensemble des établissements bancaires de la place.

d'Investissement (FEI) lui permettant de mettre à disposition des PME roumaines 20 M EUR de prêts d'investissement ou de crédits d'exploitation à un taux bonifié (subventionné à hauteur de 50 %) et des garanties réduites;

- De même, dans le cadre d'un accord signé avec le FEI, SG Leasing Croatie a obtenu une enveloppe de 7 M EUR pour accorder des prêts aux micro-entreprises croates, en particulier à des auto-entrepreneurs, des petites et microentreprises;
- En Modavie, Mobiasbanca a signé un partenariat bilatéral, intégrant un mécanisme de partage des risques, avec la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement (BERD), pour répondre aux besoins de financement des entreprises de taille moyenne dans la limite de 10 M EUR;
- En République Tchèque, pour la 2^e année consécutive, Komerční Banka (KB) renouvelle son programme "Nastartujte soi" (Start yourself up) permettant d'offrir une bourse aux entrepreneurs de start-ups. KB a également mis en place des financements BEI destinés aux PME ayant l'intention d'embaucher au moins un jeune entre 15 et 29 ans (programme "Jobs for Youth"), pour 75 M EUR au total. Avec CEB (Banque de Développement du Conseil de l'Europe), KB par ailleurs a signé une ligne de 100 M EUR pour financer l'amélioration des conditions de vie dans les zones urbaines et rurales et pour la protection de l'environnement (Improving Living Conditions in Urban and Rural Areas/Protection of the Environment);
- Au Maroc, SGMA poursuit son partenariat avec "Réseau Maroc Entreprendre" pour l'octroi de prêts d'honneur à des créateurs de TPME. En 2014, une nouvelle convention a été signée avec l'association en mettant de nouveau à sa disposition une enveloppe financière de 1M MAD (91 600 Eur) sans intérêts. L'impact de ce soutien devrait être encore plus significatif en 2015 suite à l'ouverture de plusieurs bureaux régionaux (Rabat, Agadir, Marrakech..).



Société Générale a également établi des

partenariats ou associations pour mettre en place des offres adaptées au contexte local. Plusieurs opérations illustrent ce soutien en 2014 :

-  **En novembre, Société Générale Bénin (SGB) a signé une convention PAMESO, plan d'aide à la méso-finance coordonné par l'AFD sur des fonds de l'Union Européenne.** Grâce à ce soutien financier partenaire, SGB pourra faciliter encore plus l'accès au financement et aux crédits des TPE et PME au Bénin et, par ce biais, aider ces entreprises à se développer mais aussi à sortir du marché "informel";
-  **En recevant un nouveau soutien financier de 20 M EUR de la part de la BEI (Banque Européenne d'Investissement) lui permettant de proposer un nouveau programme de prêts aux entrepreneurs locaux, Société Générale Ghana réaffirme son engagement dans le développement des PME locales du secteur privé, soutenu grâce à ses nombreux partenariats avec plusieurs institutions financières internationales;**
-  **Proparco, filiale de l'Agence Française de Développement, a signé un accord de 12,5 M EUR avec Société Générale Tchad (SGT) venant s'ajouter à une nouvelle ligne de financement de 20 M USD signée avec le Ghana avec l'engagement d'allouer 10 M USD au secteur agricole.** Ces lignes permettent de répondre à la demande croissante des PME pour financer des prêts et des projets et de soutenir l'activité économique et les emplois dans ces pays.

Pour preuve de son ancrage dans le tissu économique des régions dans lesquelles le Groupe est présent, sa filiale

 **Société Générale Equipment Finance a reçu trois récompenses lors de la Conférence Leasing Life 2014, face à ses grands concurrents internationaux, notamment le prix "SME Champion of the Year" pour la 3^{ème} année**

70 % des financements octroyés par Société Générale Equipment Finance sont à destination des PME/PMI

consécutives, reconnaissance de son engagement auprès de la clientèle des PME à l'échelle internationale et de son soutien particulier aux PME européennes. 70 % des financements octroyés par Société Générale Equipment Finance sont à destination des PME/PMI.



Rappelons également la démarche de Société Générale Algérie (SGA) qui a inauguré 2 nouveaux centres d'affaires dédiés aux entreprises et aux PME portant à 10 le nombre de ces agences bancaires spécifiques. Les collaborateurs de ces centres sont formés pour accompagner spécifiquement les PME et proposer ainsi des offres et services adaptés à leurs besoins.

Financement des états et collectivités territoriales

Société Générale contribue depuis plus de vingt ans au financement du secteur public et parapublic. Société Générale finance ainsi des investissements d'intérêt général, notamment auprès des acteurs de l'Économie Publique (logement social, établissements publics, aménagement). Le montant des encours, court, moyen et long terme, sur l'ensemble de ces marchés est d'environ 17 Mds EUR au 31 décembre 2014.

Société Générale a diversifié son offre auprès des Collectivités Territoriales en leur proposant du co-financement en partenariat avec des investisseurs institutionnels.

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

"Société Générale Le Havre décerne ses prix au concours des associations 2014".

"Le Concours des Associations a été créé en 2010 en initiative locale par le Conseiller Associations de la Direction Régionale. L'objectif est d'élire chaque année les projets associatifs les plus pertinents en termes de capacité par les associations concernées de prise en charge de ces projets (organisation et financement) mais aussi d'originalité voire d'innovation. Ce concours est relayé en local par voie de presse, mais aussi auprès des associations par mailing et au travers de notre journée Associations gérée avec la Direction Commerciale et Marketing.

En 2014, 46 dossiers ont été présentés dans la lignée des années précédentes parmi lesquels, les associations suivantes ont remporté les 3 premiers prix :

- L'Association Hand'chiens : Partenariat avec le collège de Fécamp pour récolter des fonds servant au dressage d'un chien remis ensuite à un enfant ou adulte handicapé.
- Le Havre Rugby Club : Organisation d'une coupe inter-quartiers au Havre visant à renforcer la mixité sociale à travers la pratique du rugby.

La crèche familiale "Accueil et éveil en famille" : création d'un jardin pédagogique et d'un espace de jeu extérieur destiné aux enfants de moins de 3 ans.

Les critères de sélection ont porté sur des associations qui véhiculaient les valeurs Société Générale : l'esprit d'équipe, la solidarité et la forte implication des bénévoles dans des projets avec une utilité sociale (insertion du handicap dans le milieu scolaire, mixité sociale grâce au rugby, etc.).

Pour donner de l'écho à cette initiative, la presse est d'ailleurs conviée à chaque remise de récompenses, ainsi bien sûr que les associations bénéficiaires et les collaborateurs Société Générale des agences concernées, soit pour 2014, cinquante personnes présentes.

En 2015, afin d'ouvrir notre concours à davantage d'associations non clientes, nous allons communiquer dans la presse de façon plus fréquente (bimensuelle certainement) et via le support institutionnel de la Maison des Associations. "

Eric LE BLASTIER, Directeur Commercial Particuliers et Professionnels Direction Régionale du Havre

Financement du système associatif en France

Les associations constituent des acteurs importants de l'économie française du fait de leur production de richesses intrinsèques, 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 auxquelles viennent se rajouter près de 37 000 associations clientes des banques du Groupe Crédit du Nord, la banque 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.

Parallèlement à ces engagements, Société Générale, en partenariat avec le cabinet Fidal, a organisé une quarantaine de réunions d'information sur des sujets juridiques ou fiscaux d'actualité afin d'apporter un regard d'expert sur les problématiques des associations.

Enfin, grâce à son offre de cartes caritatives et un Service d'Épargne Solidaire, elle soutient une soixantaine d'associations.

Loyautés des pratiques



“ Dans le cadre de nos activités, nous sommes de plus en plus interpellés par les ONG et la société civile sur nos actions en matière d'affaires publiques. Les banques sont

soumises à un grand nombre de réglementations de toutes natures et de toutes origines et font l'objet d'un intense débat public. Le département Affaires Publiques Groupe a pour vocation de porter les positions de Société Générale dans ce débat.

Face à l'exigence accrue de transparence qui est la nôtre, nous avons décidé de rejoindre les principes portés par Transparency International et avons rédigé une charte de représentation responsable. Cette charte, disponible sur le site du Groupe, formalise les règles que nous nous fixons dans nos activités de représentation auprès des pouvoirs publics et des institutions représentatives. Elle précise l'organisation au sein de la banque de cette fonction d'influence et indique les engagements qui sont pris par le Groupe dans ce domaine. Un certain nombre de choses découlent des valeurs de la banque, valeurs qui étaient naturellement antérieures à la préparation de cet exercice de transparence. Nous étions déjà inscrits au Registre de représentation de l'Union Européenne. Nous avons complété cet engagement par une inscription aux registres de transparence du Sénat et de l'Assemblée Nationale. Nous avons par ailleurs souhaité rendre publiques les positions que le Groupe a défendues dans les différents débats réglementaires. ”

Pour consulter :

- La charte pour une représentation responsable
- Déclaration commune de Transparency International
- Les positions du Groupe

Laurent LASCOLS,
Directeur des Affaires Publiques
Groupe

Le Groupe est signataire de la déclaration commune des entreprises membres de Transparency International France sur le lobbying et publie sa charte pour une représentation responsable

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.

La protection de la clientèle

La protection de la clientèle est une condition indispensable à la qualité de la relation avec la clientèle. Elle est au centre des préoccupations du Groupe. Parmi les actions mises en œuvre, on citera

notamment la contribution de la filière conformité à la définition des produits via sa participation aux "Comités nouveaux produits" où elle pose des conditions préalables en cas de besoin. Par ailleurs, la filière conformité assure un suivi attentif des réclamations de la clientèle afin d'identifier les procédures ou les offres inappropriées. Enfin, le Groupe prépare l'implémentation des nouvelles exigences de protection de la clientèle prévues par la réglementation MIF 2 applicable à partir de 2017.

Voir chapitre 4.10 "MIF 2" page 277 du Document de Référence 2015.

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 depuis le 1^{er} janvier 2014.

Programme Entreprise Risk Management et appropriation de la culture de la conformité

Voir les actions développées par le Groupe pages 158 et 275 du chapitre 4 du document de référence 2015.

Inclusion financière

Quelques mesures permettant à tous d'être bancarisés

EY | S'agissant du droit au compte, Société Générale et Crédit du Nord, en application de l'art. L312-1 du code monétaire et financier mettent gratuitement à la disposition des clients bénéficiaires de ce droit les services constituant le " service bancaire de base " tels que ces services sont définis réglementairement.

Les deux établissements sont en conformité avec la loi Moscovici (loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires) qui est venue renforcer le caractère effectif de ce droit (entre autres, délai d'ouverture réduit et exercice du droit au compte au nom du bénéficiaire par les acteurs de la sphère sociale).

Depuis 2005 et les engagements pris par la profession bancaire pour rendre " la banque plus facile pour tous ", Société Générale et Crédit du Nord proposent une gamme de moyens de paiements alternatifs (GPA) à ceux de leurs clients dépourvus de chéquier.

En 2013 et 2014, la loi Moscovici et ses textes d'application sont venus inscrire dans le champ réglementaire tout en les renforçant les engagements successifs qui avaient été pris depuis 2005 en matière de prise en charge des clients fragiles (détection et offre adaptée).

EY | Ainsi Société Générale et Crédit du Nord, conformément à leurs obligations, mettent en œuvre les critères de détection de ces clients en situation de fragilité financière. Cela leur permet de proposer systématiquement à ces clients une offre spécifique de nature à limiter les frais en cas d'incident, clients qui peuvent ainsi bénéficier, pour une somme modique, de moyens de paiement sécurisés et d'une utilisation normale du compte bancaire.

A fin Décembre 2014, 27 943 clients Société Générale sont détenteurs de l'offre GENERIS et 971 clients Crédit du Nord sont détenteurs de l'offre équivalente.

À l'international, des initiatives continuent à progresser et ouvrent d'ores et déjà la route à d'autres projets en 2015 :

EY | Au Sénégal, Manko, la Société d'Appui à l'Inclusion financière, filiale à 100 % de Société Générale offre depuis 2013 des produits et services bancaires aux populations disposant de revenus modestes et à celles n'ayant pas encore accès au système bancaire traditionnel. L'ensemble de ces produits

et services bancaires sont distribués soit par téléphone mobile (technologie



Ande fathie sen adjoo

Yoban'tel développée par SGBS - Société Générale de Banques au Sénégal en 2011) soit par l'agence Manko. Par ailleurs, des cours d'éducation financière, dispensés par une association (en relation avec Manko) et moyennant une somme minimale, ont aussi été mis en place pour aider les clients en difficulté.

Depuis 2014, Manko connaît une nouvelle phase de développement à travers son extension vers des populations déjà bancarisées du secteur informel et/ou à bas revenus, ainsi que l'ouverture prochaine de nouvelles agences. Le concept a vocation à être déployé dans d'autres pays du continent africain.

■ Au Cameroun, le concept développé en 2013 par la filiale Société Générale Cameroun, d'agence mobile qui sillonne les routes à la rencontre des populations, a couvert 390 000 kms et permis à ses clients d'effectuer plus de 5 000 opérations bancaires



sur 2014. 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, Société Générale Tchad 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 aux illettrés qu'aux malvoyants et non-voyants ;



■ En Inde, Société Générale India a lancé en 2014 un plan d'inclusion financière qui permet d'aller à la rencontre de populations éloignées de tout en leur amenant les services bancaires de base et de les sensibiliser à la gestion d'un budget. Société Générale India a par ailleurs, noué un partenariat avec un opérateur local afin de faciliter l'accès à ces services au moyen de leur téléphone mobile. Cette initiative est déployée dans 2 villages pour le moment et 260 comptes ont été ouverts en quelques mois.

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.

Attention portée au surendettement

Le réseau Société Générale France dispose depuis 2004 des moyens nécessaires à l'identification des clientèles surendettées 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.

Un processus dédié au surendettement

Société Générale a adopté dès 2004 une position responsable vis-à-vis du sujet du surendettement au moyen d'un processus dédié.

Elle 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 empêche un accroissement des crédits supportés par le client surendetté, tout en permettant un suivi personnalisé au quotidien.

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. Elle peut alors souscrire l'offre spécifique de nature à limiter les frais en cas d'incident. (Voir " Quelques mesures permettant à tous d'être bancarisés ")

Une prise en charge des clients fragilisés pour prévenir le surendettement

Le dispositif de prise en charge des clients fragilisés, opérationnel dans l'ensemble du réseau d'agences en France depuis mi-2013, 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 de ces clients par des plateformes 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.

À fin novembre 2014, les négociations amiables ont pris en charge plus de 37 000 clients. Les clients ainsi assistés restent en moyenne plus de 3 mois et demi avant l'issue de leur dossier. Ce sont environ 64 % d'entre eux qui retrouvent une situation financière assainie et leur relation bancaire reprend son cours dans leur agence Société Générale.

...37 000 clients pris en charge...
64% retrouvent une situation financière assainie



Franfinance, filiale du Groupe spécialisée dans le crédit consommation a également mis en place des actions visant à prévenir le surendettement. En 2010, Franfinance et CGI ont signé une convention de partenariat avec CRÉSUS (Chambres Régionales de Surendettement Social), un réseau d'associations fédérées qui accompagne depuis 1992 les personnes mal endettées ou surendettées. 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 CRÉSUS 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.

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.

Des programmes d'accompagnement

En France, Société Générale et CRÉSUS ont lancé ensemble un programme d'éducation budgétaire réalisé dans le cadre d'un mécénat de compétences.

Ce projet Éducation Financière vise à sensibiliser les jeunes aux enjeux d'une bonne gestion budgétaire et se concrétise 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. Suite au succès de l'expérimentation en 2013, avec 100 collaborateurs engagés, ce projet se poursuit en 2014-2015 avec l'objectif de sensibiliser 3000 jeunes et de mobiliser 200 collaborateurs volontaires.

ce projet se poursuit en 2014-2015 avec l'objectif de sensibiliser 3000 jeunes et de mobiliser 200 collaborateurs volontaires

À l'étranger de nombreuses initiatives se mettent en place, à titre d'exemples :

- 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;
- Société Générale Albania (SGAL) s'est associée à la Global Money Week, en organisant un événement de promotion de l'éducation financière en coopération avec la Banque d'Albanie. Les dirigeants ont expliqué les clés et le rôle d'une banque et ouvert les portes du siège et des agences à des lycéens;
- Komerčni Banka et sa fondation KB Jistota aident les jeunes des foyers d'enfance à entrer dans la vie active en leur donnant des repères dans le monde complexe de la finance, grâce au programme international " Skills to succeed " (" des compétences pour réussir ");
- En Espagne, suite au succès rencontré par le plan de volontariat mis en place en 2013 au sein de la filiale, une équipe de 10 bénévoles permanents contribue à un programme d'éducation financière en partenariat avec la fondation INTEGRA.

D'autres initiatives se déploient également en Roumanie, en Russie, aux USA, au Bénin, au Sénégal ...

➤ **QUELQUES BELLES INITIATIVES D'ÉDUCATION FINANCIÈRE**

Des outils d'aide à l'éducation financière

Dans un souci de transparence et de pédagogie, Société Générale met à disposition de ses clients ou partenaires de nombreux outils de simulation ou de calcul financier on-line ou sur les applications partenaires.

À titre d'exemple, Société Générale Equipment Finance UK a développé une calculatrice financière " SGEF Assist quote " sous forme d'application smartphone pour ses clients " vendors " apporteurs d'affaires, offrant simplicité, transparence et interaction immédiate entre les 3 parties concernées (client final, revendeur ou constructeur et SGEF).

En France, Société Générale s'est également associée au groupe Playbac pour proposer un site internet d'éducation financière dédié aux 6-11 ans. Ce site abcbanque.fr offre un contenu pédagogique à travers des jeux, des vidéos, des actus et différents outils qui permettent aux enfants d'apprendre en s'amusant. Au sein du site, l'Espace Parents, propose conseils et thèmes de réflexion pour les accompagner au mieux dans cet apprentissage. Le tout est complété d'un guide pédagogique adossé à un guide commercial qui est remis lors des entrées en relation



➤ **SITE ABCBANQUE**

Sécurité numérique

Soucieuse de protéger les nouveaux usages de ses clients, Société Générale qui a fait de la banque relationnelle et digitale le cœur de son dispositif a déployé un ensemble de solutions.

Afin de sécuriser les opérations bancaires de ses clients, elle propose notamment le téléchargement gratuit de Trusteer®, un logiciel puissant spécialisé dans la détection des virus bancaires.

Plus récemment, la banque a développé le Pass sécurité, une solution qui permet à l'utilisateur de valider sur son smartphone, dans l'Appli Société Générale, une transaction démarrée sur internet.

Ce système constitue une protection supplémentaire pour les achats en ligne.

➤ **LE PASS SÉCURITÉ, UNE SOLUTION SIMPLE D'AUTHENTIFICATION FORTE**

Société Générale est également engagée dans un programme de lutte contre les fraudes cybercriminelles via l'exploitation de Big Data. Ces technologies vont permettre de détecter et donc de réagir rapidement à certains types d'attaques que subissent les clients (exemple : vol via phishing des identifiants bancaires du client).



Pour sécuriser l'accès aux services sensibles, la banque expérimente, la biométrie vocale qui permet de renforcer l'authentification. Une expérience a eu lieu récemment auprès de 300 collaborateurs.

Enfin, parce que le rôle de l'humain est au cœur de la cybersécurité et que les fraudeurs sont de plus en plus inventifs et organisés, pour prévenir les fraudes bancaires par ingénierie sociale chez ses clients et prospects, Société Générale anime depuis plus d'un an, en partenariat avec les autorités judiciaires, des conférences pour les chefs d'entreprises, trésoriers... Un site internet dédié, un guide de bonnes pratiques et des messages de sensibilisation sont aussi régulièrement diffusés.

➤ **LES PRINCIPAUX RISQUE DE FRAUDES**

Société Générale a lancé du 14 octobre au 17 décembre 2014 la 2^{ème} édition des " Cafés 2.0 ", des ateliers pédagogiques ouverts à tous pour se familiariser avec le numérique, dans 30 agences en France, avec des formateurs spécialistes du numérique. Ces séances sont l'occasion de sensibiliser et d'informer sur les risques liés à l'utilisation des nouvelles technologies et permettent également de lever les freins éventuels de certains. En matière bancaire comme dans tous les domaines, la sécurité et la vigilance sont primordiales.

➤ **NAVIGUER SÉRÈNEMENT A L'ÈRE DU TOUT DIGITAL**

Par ailleurs, Société Générale s'associe aux Chambres de Commerce et d'Industrie et propose à l'ensemble de sa clientèle Professionnelle une formation " Cafés 2.0 " adaptée à ses services.

Les actions engagées pour prévenir la corruption, la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

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. En 2014, le groupe de Wolfsberg a publié des principes de sécurité financière dans le Correspondant Banking (en anglais : Wolfsberg Anti-Money Laundering Principles for Correspondent Banking).

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. Voir page 160, paragraphe 2 du Document de Référence 2015.

[+ info](#) | > PRÉVENIR LA CORRUPTION

Le code de conduite Société Générale

Le Code de conduite du Groupe a fait l'objet d'une nouvelle rédaction parue en janvier 2013, sous la forme de directive signée par le Président-Directeur général. Il se place dans la continuité de la version antérieure et constitue la base de l'éthique professionnelle du Groupe.

Il fait partie de la Documentation Normative sur laquelle s'appuie le dispositif de gouvernance.

Il est disponible dans les 8 langues les plus pratiquées dans le Groupe et applicable à l'ensemble des collaborateurs du Groupe. Ces règles vont au-delà de la stricte application des dispositions légales et réglementaires en vigueur, et constituent un socle homogène au sein du Groupe.

La nouvelle version du Code 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 rappelle les principaux engagements pris par le Groupe tels le Pacte mondial et l'UNEP-FI (United Nations Environment Programme – Finance Initiative), et l'utilisation parcimonieuse des ressources naturelles et énergétiques.



Des précisions s'ajoutent aux fondamentaux que sont : le respect des engagements fondamentaux (tels que les Droits de l'Homme, le respect de l'environnement, etc.), la prévention des conflits d'intérêts, de la corruption et du blanchiment, la conduite du politique cadeau, 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 la démarche responsable de l'entreprise.

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

[+ info](#) | > SITE CODE DE CONDUITE

Conduite fiscale

Le Code de Conduite Fiscale du Groupe approuvé 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. Il est disponible sur le site Internet du Groupe.

Avec ce Code, Société Générale s'engage notamment à ne pas faciliter ou soutenir des opérations avec les clients dont l'efficacité repose sur la non-transmission d'informations aux autorités fiscales. A ce titre, le Groupe s'est pleinement investi dans la mise en œuvre des réglementations visant à assurer la transparence fiscale (FATCA, Directive Coopération administrative dans le domaine fiscal et dernièrement Common Reporting Standard). Il est à noter en particulier que toutes les filiales de la banque privée sont implantées dans des Etats ayant adopté le Common Reporting Standard. Dès 2016 et au plus tard au 1^{er} janvier 2017 en fonction des conventions internationales signées, elles pratiqueront ainsi l'échange automatique de renseignements à l'égard des 98 pays engagés à aujourd'hui. Il a par ailleurs été décidé de renforcer de manière

explicite l'information quant à l'obligation faite à notre clientèle internationale en Banque Privée de se conformer aux lois et réglementations d'ordre fiscal de l'ensemble des juridictions qui lui sont applicables. Une section spécifique a ainsi été inscrite dans les Conditions générales de toutes nos implantations à l'étranger en 2013.

Dans ce cadre, le Groupe demeure ainsi vigilant sur la conformité fiscale de ses activités et de ses clients.

Société Générale ne détient aucune implantation en activité dans des Etats figurant sur la liste des États ou Territoires Non Coopératifs (ETNC) établie par le Gouvernement français.

La banque a défini depuis 2003 des règles internes strictes afin d'éviter tout développement d'implantations dans les pays qualifiés de paradis fiscaux non coopératifs par l'OCDE. Toute implantation, ou tout développement d'activités, dans les implantations existantes ne peut être

autorisé que par décision de la Direction générale après avis du Secrétariat général et de la Direction des risques.

Depuis 2010, Société Générale a décidé de fermer, et a mis en œuvre les démarches nécessaires pour fermer, toutes les implantations du Groupe dans des ETNC et dont la liste a été mise à jour par l'arrêté ministériel du 17 janvier 2014 (publié au JO du 19 janvier 2014).

En 2014, Société Générale ne détenait plus, directement ou indirectement, aucune implantation en activité dans les Etats concernés. Société Générale détient une licence non utilisée à Brunei et une implantation inactive et en liquidation aux Iles Vierges Britanniques.

Par ailleurs, le Groupe proscrit les nouvelles implantations dans une liste élargie dite "liste SG" (établie à partir de pays ayant quitté tardivement la liste grise de l'OCDE).

[+ info](#) | > SITE CODE DE CONDUITE FISCALE

Le Groupe ne s'interdit pas toute présence dans des places financières reconnues comme Singapour, Hongkong, le Luxembourg dès lors qu'y est développée une activité bancaire et financière effective répondant aux besoins de la clientèle locale ou internationale. L'activité du Groupe dans ces places financières contribue par ailleurs à développer l'activité française du Groupe.

Enfin le Groupe respecte les dispositions du code général des impôts et notamment de l'art. 209 B ("Controlled Foreign Companies rules") qui prévoit la taxation en France d'entités établies dans des pays où l'impôt sur les bénéficiaires est inférieur à 50 % du taux français (ex : SGA aux Antilles Néerlandaises). (Voir document de référence, chapitre 2-12, p. 57 "Informations relatives aux implantations et activités en 31 décembre 2014").



FINANCE RESPONSABLE, NOS PRODUITS ET SERVICES

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

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, rapproche les clients des entrepreneurs sociaux et accompagne ses clients dans leur démarche solidaire.

EY | En 2014, 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 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 2014 un total de versements s'élevant à plus de 1,8 M EUR, en progression de 26 % par rapport à 2013, à 60 associations partenaires.

...en 2014 un total de versements s'élevant à plus de 1,8 M EUR, en progression de 26 % par rapport à 2013, à 60 associations partenaires

Des campagnes promotionnelles sur les cartes Collection caritatives et les Services d'Épargne Solidaire ont lieu en novembre 2014 pour soutenir l'élan solidaire.

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 qui soutiennent une cause humanitaire ou sociale et agissent en faveur de la santé ou de l'environnement. Ils donnent lieu à abondement par Société Générale. A fin 2014, on dénombre 31 073 Services d'Épargne Solidaire et 328 167 EUR d'intérêts ont été reversés pendant l'année (soit +5,4 % par rapport à 2013) se décomposant comme suit :

- 286 544 EUR de dons clients (dont 50 709 EUR de clients BFM - Banque Française Mutualiste) ;
- 28 666 EUR d'abondement (dont 5 072 EUR d'abondement BFM) ;
- 12 967 EUR de dons Société Générale dans la cadre de l'opération CRCM (Centre de Relation Clientèle Multimédia Solidaire).

En 2014, 4 nouvelles associations ont rejoint le Service d'Épargne Solidaire: UNICEF, Reporters Sans Frontières, Solidarité Nouvelle Face au Chômage et AFM Téléthon.



De son côté, le Crédit du Nord a lancé fin 2014 le Livret Régional qui offre une réelle souplesse de gestion et permet à l'épargnant de placer son argent tout en participant activement au développement des régions. L'épargne est sécurisée et réinvestie, notamment au sein de projets régionaux qui soutiennent les initiatives locales (aides à la création d'entreprises, prêts immobiliers à des particuliers, accompagnement du monde associatif...).

[+ info](#) | > SERVICE D'ÉPARGNE SOLIDAIRE

Les cartes caritatives

EY | Société Générale propose actuellement des cartes caritatives ayant un succès croissant auprès des clients. Elles leur permettent de soutenir des causes qui leur sont chères grâce à l'élargissement des bénéficiaires et d'apporter une aide concrète à l'une des 60 associations partenaires.

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, 3 112 176 EUR ont été versés aux associations partenaires, dont 738 764 EUR en 2014.

[+ info](#) | > CARTES CARITATIVES

Depuis 2008, 3 112 176 EUR ont été versés aux associations partenaires, dont 738 764 EUR en 2014

Le don grâce à la carte sans contact

Société Générale qui soutient la SNSM (Société Nationale des Sauveteurs en Mer) depuis plus de 10 ans, innove dans le paiement sans contact par carte ou par mobile en accompagnant cette association dans une opération de collecte de fonds originale en permettant, grâce à un mobilier urbain animé et interactif, à tout porteur d'une carte sans contact de faire un don de façon ludique.

Cette innovation, nouvelle preuve de la collaboration entre la Banque et la SNSM, confirme la volonté du Groupe d'être à la pointe des nouvelles technologies et d'être toujours au plus près de ses partenaires.



[+ info](#) | > LE DON SANS CONTACT

habitat et humanisme

"Depuis son origine, Habitat et Humanisme qui oeuvre, partout en France, pour le logement et l'insertion des personnes en difficulté, a basé son financement sur l'épargne solidaire, fort de la conviction que l'économie pouvait s'ouvrir au partage.

Le Service d'Épargne Solidaire de Société Générale dont notre mouvement est bénéficiaire est à cet égard particulièrement performant. Le principe est simple, un détenteur de livret, en souscrivant à ce service, fait le choix de verser un pourcentage de ses intérêts annuels à une ou plusieurs associations partenaires, et la banque abonde ce don de 10%, participant ainsi pleinement à la démarche.

Le Service d'Épargne Solidaire génère ainsi des dons récurrents qui permettent de soutenir nos projets localement, dans la durée, et génère des économies de gestion pour le Mouvement. Habitat et Humanisme est présent sur tout le territoire à travers 52 associations couvrant 70 départements. Sur le terrain, nos équipes constituées en grande majorité de bénévoles, accueillent des personnes en difficulté qui peinent à se loger. Elles les aident à accéder à un logement à faible loyer, situé dans un quartier socialement équilibré, et les accompagnent pour favoriser une insertion sociale durable. A travers sa société Foncière, Habitat et Humanisme achète et rénove des logements, des pensions de famille pour personnes en grandes difficultés et isolées, et des maisons intergénérationnelles pour seniors, jeunes et familles monoparentales. Le Mouvement gère également des logements que lui confient des propriétaires solidaires. C'est une mécanique très efficace qui implique le monde économique, à travers l'entreprise, la société civile, les épargnants et le monde associatif, dans le but de soutenir la cause du logement et de l'insertion qui est essentielle pour la cohésion de la société."

"Entreprendre, c'est veiller à ce que la richesse des biens construisent celle des liens". (Bernard Devert, Fondateur-Président d'Habitat et Humanisme)



Xavier DECROIX, Fédération Habitat-Humanisme de la Division Projets



"SPEAR est la première plateforme de crowdfunding solidaire qui propose à ses épargnants de choisir la destination exacte de leur argent parmi une sélection de projets à un fort impact social, environnemental ou culturel.

Créée en 2012 et labellisée Finansol en 2013, la plateforme a collecté jusqu'à aujourd'hui près de 3 millions d'euros d'épargne auprès de 500 épargnants et a contribué au financement de 22 projets responsables.

Peu après son lancement, Société Générale a conclu un partenariat avec SPEAR. SPEAR effectue une première analyse de l'impact et de la viabilité financière des projets qui lui sont soumis sur son site www.spear.fr, puis Société Générale réalise une analyse du crédit car, si celui-ci est octroyé, c'est la banque qui porte le risque du projet.

Société Générale a contribué au financement de projets d'envergure, à l'image de la crèche éco-responsable TribuVERTE, dont le besoin de financement s'élevait à 250 000 euros. TribuVERTE, qui s'est engagée dans une démarche environnementale dès la construction de l'établissement, a utilisé le crédit pour la rénovation de l'établissement et l'achat d'équipements et de matériel pédagogique.

Enfin, les souscripteurs de SPEAR également clients de Société Générale, occupent pour l'année 2014 la proportion la plus importante des épargnants de SPEAR (14%) et concentrent 14,4% de l'épargne totale collectée sur la plateforme.

Aujourd'hui, le partenariat entre SPEAR et la Société Générale s'étend à Société Générale Private Banking qui travaille désormais avec SPEAR pour sa dimension de financement participatif solidaire."

Nicolas DABBAGHIAN,
Président-Directeur Général

Le partenariat SPEAR

 **Un partenariat avec la plateforme de financements participatifs SPEAR (Société Pour une Épargne Activement Responsable), a été signé en juin 2012. SPEAR est une coopérative labellisée Finansol qui permet à des entreprises ou des associations désireuses de mener à bien un projet à caractère solidaire, d'obtenir un prêt bancaire grâce à des épargnants qui souhaitent donner du sens à leur épargne.**

Son activité consiste à accueillir des projets répondant à des problématiques sociales, environnementales ou culturelles, afin de permettre leur financement à des conditions privilégiées et collecter le capital nécessaire auprès d'individus soucieux de la destination de leur argent.



Au travers d'une plateforme Internet (www.spear.fr) dédiée, SPEAR se positionne comme un outil simple d'accès et comme une solution puissante pour l'épargne solidaire et l'investissement éthique. En 2014, Société Générale a financé 4 projets à plus value sociale et environnementale pour un montant de 750 000 EUR.

Le programme Filigrane

Depuis le début de l'année 2014, le Programme de fidélisation Filigrane, associé à l'offre JAZZ, permet de soutenir Le Secours Populaire Français et La Croix-Rouge Française.

Dans le cadre de la réglementation des ventes avec primes, Société Générale a décidé de reverser, pour toute commande de cadeaux, une participation financière de 0,25 EUR à parts égales aux 2 associations bénéficiaires. Elles ont ainsi reçu près de 177 523 EUR en 2014.

Les adhérents à ce programme de fidélité peuvent transformer leurs points de fidélité en dons à l'association de leur choix. En 2014, 309 921 EUR ont ainsi été reversés aux associations. Au total, Filigrane a permis de collecter 487 444 EUR en 2014, soit 10 % de plus qu'en 2013.

 **> PROGRAMME FILIGRANE**

L'opération Parrainage

En janvier 2014, Société Générale a lancé l'opération Parrainage : pour chaque ouverture de compte sous parrainage, Société Générale verse 5 EUR au Secours Populaire Français afin de soutenir son action auprès des moins favorisés. Cette opération a permis de verser 158 325 EUR au Secours Populaire Français en 2014.

Les adhérents
de ce programme peuvent
transformer leurs points
de fidélité en dons à l'association
de leur choix

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



Une offre d'assurances solidaire

Société Générale, par le biais de sa filiale Assurances, SOGECAP, participe à la réduction des vulnérabilités sociales et contribue à une protection sociale durable. Elle propose à ses clients dans des moments difficiles, d'être soutenus, conseillés et accompagnés grâce à des solutions dédiées. C'est notamment le cas en matière de dépendance, retraite et santé. La Banque de détail à l'International offre à ses clients des produits et des services au niveau des meilleurs standards internationaux et adaptés à leurs besoins. Par leur politique commerciale d'acquisition de clientèle, les réseaux étrangers 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.

La Banque de détail à l'International s'efforce de développer une compétence tournée vers les petites et microentreprises n'ayant pas souvent accès à des services bancaires. Voir "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 5 millions de personnes). Chez Société Générale, ils représentent 8,6 % des ouvertures de comptes à vue des particuliers.

Le concept a été développé grâce à la présence du Groupe dans les pays où les courants migratoires vers la France sont importants. Il bénéficie des synergies entre la Banque de détail en France et la Banque de détail à l'International.

Une offre solidaire au Maroc et en Croatie

Sur le modèle des cartes proposées en France, Société Générale Maroc (SGMA) continue à déployer la carte caritative SOS Villages permettant ainsi l'accompagnement de l'association du même nom en vue de financer la scolarité d'enfants issus de milieux défavorisés.

En Croatie, Splitska Banka, dans le cadre de son programme de protection de l'enfance, et en partenariat avec l'UNICEF, a lancé un nouveau service : le prélèvement automatique permettant aux clients de faire des dons mensuels à l'UNICEF et de recevoir ainsi le titre de "protecteurs de l'enfance". Un an après son lancement, 2 402 clients ont souscrit à ce service et permis de collecter 38 000 EUR de dons.

Voir aussi "Inclusion financière" page 33.

L'offre bancaire à caractère environnemental et la finance à impact positif



"Nous dédions des équipes à la recherche de solutions financières au profit des technologies positives pour le climat, comme la capture et le stockage du carbone (CSC), qui présentent encore aujourd'hui des défis de rentabilité [...]"

Au travers de mandats de conseil, comme pour le projet White Rose au Royaume Uni, nous avons développé une expertise sur le CSC qui fait de Société Générale un leader de ce domaine."

Federico TUREGANO,
Responsable Mondial
Ressources Naturelles et Energie



Financement à impact positif

"Le fait d'accepter qu'il puisse y avoir des aspects négatifs explicitement et de les traiter permet d'élargir les champs sectoriels et pays".

Denis CHILDS, Responsable des financements à impacts positifs SG CIB

Dans le cadre du projet de finance à impact positif, Société Générale souhaite promouvoir les financements d'investissements et ou de programmes ayant au moins un impact positif sur les besoins de base de la population, l'environnement ou le développement économique des pays les plus pauvres tout en assurant une gestion appropriée⁽¹⁾ des impacts potentiels négatifs sur les populations et l'environnement.



En 2014, la Banque de Financement et d'Investissement a mis en place 958 M EUR de nouveaux financements à impact positif, soit une augmentation d'environ 37 % par rapport à 2013.

958 M EUR
de nouveaux financements
à impact positif

Plusieurs initiatives internes et externes ont été mises en place par Société Générale pour partager la méthodologie "Positive Impact Finance" et ainsi promouvoir et développer ces financements à impact positif.

Exemples de financement à impact positif :

- Financement de la plus grande unité de production géothermique au monde, localisée en Indonésie. Ce projet combine une production énergétique propre et renouvelable avec des efforts durant les phases de conception, de construction et d'opération pour réduire ses impacts sur les communautés environnantes et respecter les exigences environnementales et sociales les

plus strictes (recommandations de la SFI, Principes de l'Équateur, etc.). Le financement a remporté le prix du meilleur Financement de Projet attribué par Global Capital Asia / Asiamoney Awards 2014.



- Financement d'un portefeuille de 3 centrales photovoltaïques d'une capacité totale de 15,3 MW dans la région des Landes. Le projet a permis ainsi de revaloriser des terrains forestiers dévastés par la tempête Klaus en 2009 et de fournir de l'énergie solaire dans la région.

Les produits et prêts verts en France

Livret développement durable (LDD)
Les encours du LDD au 31 décembre 2014 se sont élevés à 8 247 M EUR. Les sommes versées sur ce livret sont utilisées en grande partie par la banque pour financer des PME ainsi que des projets à vocation de développement durable.

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

Le Groupe distribue des produits et prêts verts destinés à sa clientèle particulière. Depuis leur mise en place en France, 25 000 éco-prêts à taux zéro et prêts développement durable ont été accordés, représentant plus de 393 M EUR.

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 2014, 2 368 crédits Expresso ont été ainsi accordés pour un montant de 31,4 M EUR, soit depuis la mise en place de ce barème spécifique, un total de 3 975 crédits Expresso "Véhicules Propres" pour un montant global de 53,9 M EUR.

En parallèle, les clients Société Générale peuvent bénéficier d'une réduction de 5 % sur la cotisation d'assurance automobile (pour les véhicules qui émettent moins de 120 g de CO₂ /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 a réitéré son engagement jusqu'en 2016 par le versement de 5 centimes d'euros pour chaque paiement effectué par carte. Cette offre inclut la dématérialisation des relevés cartes adressés aux collaborateurs de l'entreprise pour suivre leurs dépenses, consultables sur le site sécurisé Société Générale (www.sogecartenet.fr).

En 2014, les versements effectués à l'ONF s'élevaient à 100 696 EUR, soit une progression de 40 % par rapport à 2013 et 32 419 clients disposent d'une carte ONF.

Montant des financements verts

1,4 Md EUR

EN FAVEUR D'ENTREPRISES

1,1 Md EUR

EN FAVEUR DES PARTICULIERS

304 M EUR

Versements effectués à l'ONF en 2014, une progression de

40 %

PAR RAPPORT À 2013

(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.



"Quand les énergies positives réinventent l'immobilier".

"L'annonce du lancement du programme "E+", pour "Energies Positives",

début 2014, a fixé haut l'objectif de Sogeprom, filiale de promotion immobilière du Groupe Société Générale, de développer des moyens en faveur d'une philosophie du "mieux vivre la ville de demain".

C'est une nouvelle manière de réfléchir à l'immobilier de demain. Nous allons au delà des standards avec une volonté de replacer l'utilisateur au coeur de son milieu de vie, d'installer l'écologie au coeur du projet et de se différencier par rapport à la concurrence.

Que ce soit avec des grands groupes industriels comme Otis, Renault et Schneider, ou avec des start-up, nous nous appuyons sur des partenariats durables afin de mener à bien nos projets qui ont pour objectif d'améliorer le confort et la mobilité des usagers au sein de leur milieu professionnel.

Au printemps 2015, la première grande étape conduira Sogeprom à lancer les travaux du premier immeuble tertiaire "E+" à La Défense, futur siège de l'Entreprise. Ce bâtiment sera la vitrine de notre savoir-faire et de notre philosophie.

Sogeprom teste également d'ores et déjà une série d'innovations dans ses bureaux actuels. Après la création d'un ascenseur autonome (fonctionnant sur batteries) et économe en énergie, nous développons notamment la communication sans fil au moyen de la lumière (LiFi), ainsi qu'un réservoir d'énergie. En partenariat avec Renault, ce dernier projet, baptisé b4b (battery for building), offre une seconde vie aux batteries de véhicules électriques, en les réemployant dans le bâtiment. Le système permet ainsi d'écrêter les pics de consommation, de fournir de l'électricité en cas de coupure de courant et de diminuer la consommation moyenne provenant du réseau".

Christophe DUMAS,
Directeur Technique
et Innovation de Sogeprom



Les financements et services verts

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.

 **En 2014, au niveau du Groupe, dans les activités de financement en faveur d'entreprises du secteur privé ou public, le montant des financements verts s'élève à près de 1,1 Md EUR.** S'agissant du montant des financements verts en faveur des particuliers, les montants recensés s'élèvent

à 304 M EUR. Les financements verts sont en progression de plus de 35 % par rapport à 2013 avec un montant total de 1,4 Md EUR.

De son côté, SOGEPROM, filiale de promotion immobilière du Groupe a annoncé en 2014 le lancement du programme "E+" pour "Energies Positives" et la signature d'une série de partenariats durables avec de grands groupes industriels comme OTIS, RENAULT ET SCHNEIDER. Ce regroupement d'acteurs économiques de différents secteurs, à l'initiative de SOGEPROM, a pour objectif de faire naître des synergies, "positives", fondées entre autre sur les énergies renouvelables. Le programme "Energies Positives" a également pour vocation de fédérer les talents et créer des synergies entre les différents pôles d'activités du promoteur (bureaux, commerces et logements) procurant encore davantage de performances et de durabilité à la réalisation des projets immobiliers (enjeux environnementaux et qualité de vie). En tant

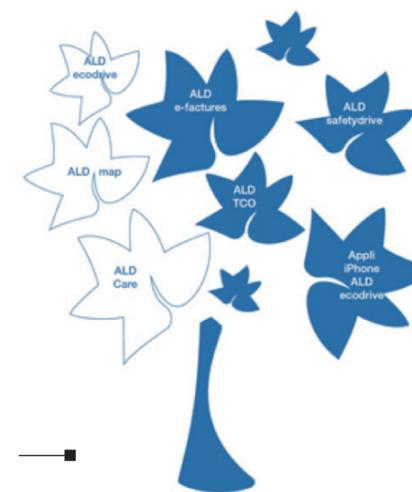
qu'acteur polyvalent et pluridisciplinaire, actif dans l'ensemble de l'Hexagone, SOGEPROM entend répondre aux besoins spécifiques des collectivités, en quête de solutions urbaines intégrées et innovantes.

Quelques exemples de financements verts à l'international

Grâce à son réseau de filiales, le Groupe participe activement à des financements en faveur de la protection de l'environnement. De nombreux projets ont ainsi pu être financés pour des montants très différents selon les pays et leur finalité locale. A noter, parmi ces financements, à l'international :

- SG EXPRESS BANK (Bulgarie) a financé la construction de plusieurs unités de production d'énergie solaire pour un montant de 22,7 M EUR ;
- Komerční Banka (République Tchèque) a financé 13 projets de modernisation d'usine de traitement des eaux pour un montant de 5 M EUR et de 14 projets de construction d'usines de production d'énergie solaire pour un montant de 46,5 M EUR ;
- RUSFINANCE (Russie), filiale de crédit à la consommation a financé pour 31 M EUR, des prêts auprès des particuliers pour l'achat de véhicules propres avec une garantie du Groupe Société Générale ;
- SG China a financé un projet de construction de deux usines hydroélectriques pour un montant total de 44 M EUR ;

D'autres projets sur les biocarburants, le biogaz, la géothermie ont également été financés par d'autres filiales en Moldavie, Macédoine, Serbie, ...



L'offre d'utilisation responsable des flottes automobiles

ALD AUTOMOTIVE, LEADER EN SOLUTIONS DE MOBILITÉ AUTOMOBILE D'ENTREPRISE.



Dans le cadre du programme ALD newmobility lancé en 2012, ALD Automotive, filiale de leasing automobile du Groupe, déploie des actions concrètes et innovantes pour répondre aux nouvelles attentes de mobilité de ses clients en développant des solutions d'auto-partage en entreprise (ALD sharing), de flexibilité (ALD switch), multimodales (ALD Railease, ALD companybike, etc.) et plus récemment, un "budget mobilité" (ALD mobility card) permettant à son utilisateur d'opter pour le moyen de transport le plus adéquat à un déplacement donné (transports publics, taxi, location de véhicule...).

ALD Automotive poursuit également le développement de l'offre ALD Bluefleet pour réduire au quotidien les émissions de CO₂ et la consommation de carburant de ses flottes.

Pionnière dans la mobilité électrique (ou hybride), au travers de plusieurs de ses filiales, elle propose des services afin d'accompagner les entreprises dans l'électrification de leurs flottes. Par exemple, en France, ainsi qu'en Belgique, des showrooms ont été mis en place.

À fin 2014, ALD Automotive gère un parc de près de 6 000 véhicules électriques, sans doute le plus important parc de véhicules électriques d'entreprise au monde. En y ajoutant les véhicules hybrides rechargeables (1000 véhicules) et hybrides conventionnels, la flotte de véhicules de nouvelles technologies gérée par ALD Automotive se monte à près de 23 000 véhicules. On note la récente livraison en Belgique du 1^{er} véhicule à pile à combustible fonctionnant à l'hydrogène. D'autres véhicules de ce type seront livrés tout début 2015, permettant l'évaluation sur le terrain de cette technologie prometteuse.

Obligations Vertes pour les investisseurs institutionnels

Au printemps 2014, SG CIB a renforcé son organisation sur le marché des obligations vertes et responsables en conjuguant son expertise historique en matière de gestion ESG (Environnemental, Social et Gouvernance) et ses solutions de structuration et de distribution consacrées aux marchés de la dette, afin d'offrir à ses clients une gamme complète de services. Désireuse de contribuer au développement d'un marché obligataire durable, SG CIB est intervenue en mai 2014 en tant que chef de file dans une émission en deux tranches d'un total de 2,5 Mds EUR pour GDF Suez, qui constitue la plus grosse émission d'obligation verte jamais réalisée. Le produit de ces émissions financera des projets et des acquisitions dans les domaines des énergies renouvelables et de l'efficacité énergétique, participant à la lutte contre le changement climatique.



L'agence de notation extra-financière Vigeo a contrôlé les critères d'éligibilité des projets et GDF Suez rendra compte une fois par an de l'évolution des projets éligibles en utilisant des indicateurs environnementaux.

En septembre 2014, SG CIB a participé à l'émission de la 1^{ère} obligation verte émise par un émetteur européen noté en catégorie high yield : l'entreprise espagnole Abengoa qui a ainsi levé 265 M EUR et 300 M USD.

Pour accompagner encore plus efficacement le développement de ce marché, SG CIB fait partie du groupe de 20 grandes banques d'investissement, qui a publié en 2014 des Principes relatifs aux obligations vertes, et qui font office de guide pour les émetteurs d'obligations vertes.

 **> COMMUNIQUE DE PRESSE**
> GREEN BOND PRINCIPES 2014

Investissement Socialement Responsable (ISR)

Recherche ISR

Société Générale offre à ses clients une recherche dédiée sur les aspects Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance d'entreprise (dits ESG). L'équipe ISR, composée de trois analystes basés à Paris et Londres, est intégrée à la recherche financière de la Banque d'Investissement et de Financement. Cette année, dans la catégorie "SRI Research", le classement "Extel Survey" place l'expertise de la banque à la 1^{ère} place.

"Extel Survey" place l'expertise de la banque à la 1^{ère} place, dans la catégorie "SRI Research"

L'objectif initial de Société Générale est d'aider les investisseurs et les gestionnaires d'actifs à mieux intégrer dans leurs décisions d'investissement les facteurs ESG. 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, à plus long terme, avec les équipes de recherche, accompagner les clients de

SG CIB de manière spécifique dans leurs projets de recherche et d'investissement.

En 2014, en plus de l'enrichissement de l'étude "SRI (Sustainable & Responsible Investment) : Beyond Integration" combinant les appréciations ESG avec les recommandations financières des analystes financiers dans le but de proposer une vision intégrée et pragmatique sur l'ensemble des entreprises suivies, l'équipe ISR a rédigé et piloté plus d'une dizaine d'études multiseCTORIELLES qui ont été présentées à de nombreux investisseurs nationaux/internationaux.

Dans le cadre des 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 ont été organisés. En Novembre 2014, 29 sociétés sont venues présenter aux investisseurs institutionnels présents à la "Conférence ESG/SRI" des sujets ESG en lien avec leurs activités.

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, CO₂ et développement durable (liste des produits et méthodologie disponible sur www.sgbourse.fr).

Offre de produits ISR pour les investisseurs particuliers

Fonds ISR

Société Générale s'attache à répondre à la demande des investisseurs pour des produits socialement responsables en proposant plusieurs types de placements (actions, obligations et produits monétaires) via notamment

Fin 2014, les encours ISR Société Générale cumulés sur ces

3 FONDS

étaient de

495 M EUR

3 fonds d'investissement regroupant les entreprises les plus avancées selon les trois critères ESG. Fin 2014, les encours ISR Société Générale cumulés sur ces 3 fonds étaient de 495 M EUR.

Assurance-vie ISR

Pour répondre aux épargnants soucieux de diversifier et d'investir de manière socialement responsable, Sogécap et ORADEA 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.

Le montant des encours ISR gérés par Sogécap au 30/11/2014 s'élève à 39,4 M EUR, collectés via 31 OPCVM proposés sur les contrats de Société Générale, SG Private banking, ORADEA VIE, et retraite entreprises.

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⁽¹⁾ (FCPE) ISR (Investissement Socialement Responsable) labellisés par le CIES (Comité Intersyndical de l'Épargne Salariale).



Au 31/12/2014, 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 376 M EUR pour 24 000 porteurs de parts en moyenne chez Société Générale France et 5,8 M EUR pour 580 porteurs de parts en moyenne chez Crédit Du Nord.

Produits de placement socialement responsable pour entreprises

Alors que les entreprises sont de plus en plus attentives aux enjeux E&S, Société Générale a conçu la 1^{ère} offre de placements de trésorerie socialement responsable. Avec cette offre, les montants placés par les clients Entreprises auprès de SG CIB sont dédiés à des financements à court terme qui répondent à des critères E&S élevés. La sélection des financements est effectuée selon une méthodologie qui comprend : le respect des politiques internes et des procédures "Know Your Customer" de Société Générale, l'exclusion de certains secteurs spécifiques ainsi qu'une prise en compte des notations ESG attribuées par l'équipe de recherche Société Générale ISR dédiée à ces problématiques. Ces dépôts socialement responsables peuvent être effectués au jour le jour ou à horizon d'un, trois, six ou douze mois.



"Cette solution témoigne des efforts de Société Générale pour sensibiliser les entreprises à l'investissement socialement responsable et les conseiller dans leurs stratégies d'investissement en développant une offre répondant à leur actualité et s'appuyant sur l'environnement financier dans lequel elles évoluent" Mireille Cuny, Responsable Mondiale des solutions de liquidité et d'investissement pour les entreprises.

[+ info](#) > OFFRE DE DÉPÔT SOCIALEMENT RESPONSABLE

(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, Etoile Sélection Développement Durable.

La microfinance



SOCIÉTÉ GÉNÉRALE CAMEROUN
Jean-Philippe
GUILLAUME,
Directeur général,
Société Générale
Cameroun (SGC)



advans CAMEROUN
Julien MAHÉ,
Directeur général
Advans Cameroun

Quels sont les fondements du partenariat Société Générale Cameroun- Advans Cameroun ?

JP Guillaume : Notre prise de participation minoritaire (10% des parts) dans Advans Cameroun date de 2006 et s'inscrit dans l'axe stratégique RSE du Groupe. Advans Cameroun a été sélectionnée par Société Générale pour son sérieux, sa solidité et son ambition de garantir un impact positif sur la population et l'économie locales.

J. Mahé : Pour un établissement de Microfinance comme Advans Cameroun, notre partenariat avec une banque de référence au Cameroun comme Société Générale est d'une importance fondamentale. Sa présence à notre capital et nos synergies nous permettent d'offrir des services financiers plus étendus à notre clientèle et contribuent à renforcer notre professionnalisme et notre rigueur dans nos méthodes de gestion.

Quel type de clientèle est visé par vos actions de Microfinance ?

J.M : Advans Cameroun vise principalement les Micro-Entrepreneurs du secteur informel ainsi que les PME semi-formelles. Avec un portefeuille à fin 2014 de plus de 43 000 clients, dont 10 400 clients emprunteurs avec un encours de crédit de 28,5 M€, et 51 100 comptes de dépôt pour un encours de 18,6 M€, Advans Cameroun se positionne comme le partenaire de référence des micro-entrepreneurs et PME camerounaises.

J.P.G : La spécificité du modèle du Groupe Société Générale en Microfinance réside dans une intervention indirecte auprès de la clientèle à travers des lignes de refinancement aux IMF et des prises de participation minoritaire.

Avez-vous mis en place des offres spécifiques pour mieux atteindre les populations précarisées? Si oui lesquelles?

J.M : Répondre aux attentes spécifiques des micro-entrepreneurs du secteur informel est indispensable: un traitement rapide des demandes de crédit (15 jours maximum), et une présence sur le terrain au plus près de la clientèle. Advans Cameroun a innové en introduisant une offre de crédit sans épargne préalable, a assoupli les mécanismes de garantie en instaurant la caution solidaire entre emprunteurs, souvent d'un même groupement, lorsque ceux-ci ne disposent pas de garanties matérielles suffisantes.

J.P.G : Les problématiques de collecte et de sécurisation des flux d'argent au Cameroun ont amené la banque à mettre en place pour ses clients des produits et services de gestion de cash sécurisée, notamment le paiement mobile, "Monifone". Dans une démarche de synergie, SGC a ouvert ce service à la clientèle d'Advans Cameroun; Advans Cameroun distribuant "Monifone" à travers son réseau d'agence. Par ailleurs, une carte co-brandée permet à la clientèle d'Advans Cameroun d'accéder aux DAB du réseau de SGC.

Le mot de la fin ?

J.P.G : Le fondement du modèle des IMF en Afrique est bon. Il faut encore l'adapter pour toucher les plus pauvres. Le partenariat Société Générale-Advans Cameroun va dans ce sens.

J.M : Le potentiel de développement reste important tant dans l'extension de notre maillage d'intervention que dans les solutions innovantes d'accès à distance à nos produits et services. A cet égard, Advans Cameroun lancera en 2015 un projet de mobile-banking en partenariat avec la Société Financière Internationale et la Fondation MasterCard.

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 82 M EUR de lignes de financement en microfinance.

82 M EUR

de lignes de financements
en microfinance

À l'international

Le refinancement d'institutions financières de microfinance

Engagé en faveur de l'insertion professionnelle et auprès des créateurs d'entreprises, Société Générale est acteur de la microfinance via ses réseaux étrangers, contribuant ainsi au développement des populations et économies locales.

Le Groupe a fait le choix de concentrer son intervention en micro-finance dans les pays où il dispose d'une présence en tant que banque universelle. Depuis 2003, il apporte, à travers ses filiales, son soutien au secteur de la micro-finance de deux manières : l'octroi de lignes de refinancement aux IMF (Institutions de micro-finance) en devise locale et la prise de participations minoritaires dans des IMF. Cette stratégie marque l'accompagnement économique des entrepreneurs sociaux et locaux et répond au besoin des IMF de trouver des sources de financement de proximité et surtout en monnaie locale pour assurer leur développement sans s'exposer au risque de change.

Les IMF partenaires facilitent l'accès au crédit à des populations non bancarisées et irriguent les économies locales.



A fin 2013, on recense 76,4 M EUR d'autorisations accordées à près de 34 IMF,

principalement en Afrique Subsaharienne (Sénégal, Ghana, Madagascar, Bénin, Cameroun, etc.) ; dans la zone Moyen Orient Afrique du Nord (Maroc, Jordanie, Tunisie), en Europe de l'Est (Albanie, Serbie, Géorgie, Moldavie) et en Asie (Inde).

Des synergies sont développées avec les différents partenaires, notamment dans le domaine de la monétique, avec le développement de cartes co-brandées par les filiales Société Générale, en partenariat avec les IMF Advans. Ces cartes permettent l'accès aux DAB (Distributeurs Automatiques de Billets) et aux agences des réseaux des filiales Société Générale par la clientèle IMF. Ce dispositif existe actuellement au Cameroun depuis fin septembre 2013 et en Côte d'Ivoire depuis fin 2014.

La prise de participation en capital dans des institutions de microfinance

Au travers de ses filiales en Afrique, Société Générale est également présente au capital de 5 IMF via des participations minoritaires mais actives, au capital de filiales de groupes de Micro-finance reconnus à l'international (Advans Cameroun, Advans Ghana, Advans Côte d'Ivoire, AccesBanque Madagascar, ACEP Burkina).

En France



Soutien à l'ADIE*

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.

* Association pour le Droit à l'Initiative Économique

En 2014, la ligne de financement s'élève à 5,6 M EUR pour la France métropolitaine (en hausse de 1,2 M EUR par rapport à 2013), se décomposant en une ligne de 3,5 M EUR pour les crédits professionnels et une ligne de 2,1 M EUR pour les crédits personnels, complétée par une ligne de 0,62 M EUR octroyée par la Banque de Polynésie pour la Polynésie.

En 2014, la banque a permis à l'Adie de financer 4 M EUR de prêts, soit 2 145 microcrédits. Plus de 1 000 emplois ont été créés et environ 500 autres maintenus grâce à des microcrédits professionnels, et 600 emplois ont été créés ou maintenus grâce à des microcrédits personnels pour l'emploi. Au total, depuis 2006, le Groupe a refinancé 8 202 microcrédits pour un montant cumulé de 24 M EUR (dont 3,1 M EUR en Nouvelle Calédonie,



En 2014, la ligne de financement s'élève à 5,6 M EUR pour la France métropolitaine

1,2 M EUR en Polynésie Française et 2,3 M EUR à Mayotte). Le montant moyen de microcrédit est 2 929 euros. Par ailleurs, en 2014, l'Adie a bénéficié 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 dont Société Générale est partenaire depuis plusieurs années, enveloppe abondée de 13 000 EUR à l'occasion des 25 ans de l'Adie.

+ info | **> SOCIÉTÉ GÉNÉRALE ENGAGÉE AUX CÔTÉS DE L'ADIE**

Micro-crédit personnel

Société Générale propose depuis 2010, une offre de microcrédit accompagné, partout en France où se trouve un réseau accompagnant avec lequel elle a passé un accord de partenariat. Les principaux, à ce jour, sont CRESUS, Secours Catholique, et Restos du Coeur.

Ces réseaux ont un double rôle : l'apport de dossiers et l'accompagnement des clients emprunteurs d'avant l'octroi jusqu'à la fin du micro crédit. Depuis fin 2010 jusqu'à fin novembre 2014, elle a ainsi pu octroyer 36 dossiers de microcrédit.



↓

EMPLOYEUR RESPONSABLE

Accompagner les évolutions
du Groupe et développer une culture
de banque relationnelle

↑

Accompagner les évolutions du Groupe et développer une culture de banque relationnelle

Société Générale a pour ambition de devenir LA banque relationnelle de référence. Cette ambition inspire la politique de Ressources Humaines du Groupe, qui établit un lien étroit entre l'humain et la stratégie, la culture d'entreprise et la performance, au service des clients. Afin d'appréhender au mieux les enjeux des métiers et les évolutions de l'environnement, les priorités stratégiques RH ont été définies selon deux axes majeurs :

■ Accompagner l'adaptation du Groupe à son environnement

Le paysage bancaire est en profonde mutation : l'évolution des attentes des clients et des parties prenantes, l'émergence des nouvelles technologies et l'encadrement réglementaire transforment les métiers de Société Générale et les compétences requises pour les exercer.

Le Groupe doit anticiper les compétences dont ses métiers auront besoin à moyen et long terme et celles en attrition. En tant qu'employeur responsable, il doit également permettre aux collaborateurs de développer leur employabilité via la formation et l'élaboration de parcours professionnels pertinents, tout en recrutant les meilleurs profils pour les métiers en croissance ou naissants.

Il doit enfin accompagner les changements organisationnels nécessaires, en associant au maximum les collaborateurs et leurs représentants.

■ Faire évoluer la culture d'entreprise, afin de devenir la banque relationnelle de référence à l'ère du digital

La culture d'entreprise de la banque a évolué et est passée d'un modèle transactionnel fondé sur les produits, à

un modèle relationnel résolument tourné vers le service aux clients. L'excellence en matière de satisfaction client se construit, selon Société Générale, sur une symétrie des attentions portées aux collaborateurs et aux clients. Pour donner à chacun l'envie et les moyens de se mobiliser en ce sens au quotidien, la DRH fait de l'engagement des collaborateurs une priorité, notamment via ses démarches d'écoute et de dialogue, ainsi que ses politiques de diversité et de qualité de vie au travail.

Au-delà, la nouvelle culture d'entreprise se construit autour des quatre valeurs du Groupe, revisitées en 2014 : l'esprit

d'équipe, l'innovation, la responsabilité et l'engagement. Les comportements attendus des collaborateurs, en lien avec ces valeurs, ont été identifiés et formalisés, pour être concrètement encouragés à travers un nouveau modèle de leadership.

Enfin, la transition numérique ouvre la voie à de nouveaux modes de travail, de nouvelles interactions en interne et avec les clients. Elle redessine la banque relationnelle de demain. Il s'agit dès lors pour Société Générale de saisir cette opportunité pour se développer et développer ses collaborateurs dans un contexte d'évolution de la société et de l'entreprise.

Être LA banque relationnelle de référence sur ses marchés, proche de ses clients, choisie pour la qualité et l'engagement de ses équipes

Répartition des équipes



148 322 dans 76 PAYS

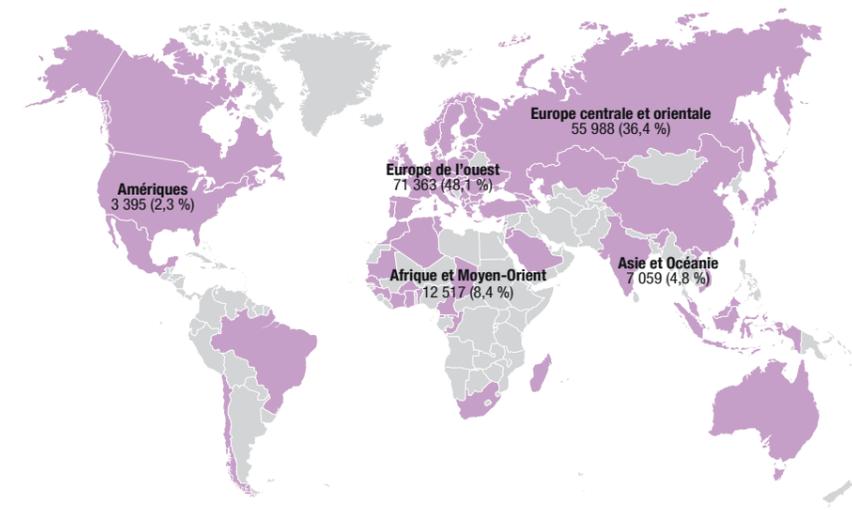
COLLABORATEURS DANS LE MONDE

Soit une augmentation de l'effectif total de 0,43 % par rapport à 2013. Ces effectifs correspondent à 136 223 équivalents temps plein (ETP).

Effectif Groupe (hors personnel intérimaire)

Année	Effectif
2014	148 322
2013	147 682
2012	154 009
2011	159 616
2010	155 617
2009	156 681

Répartition géographique



Principaux pays d'implantation (% de l'effectif total)

France métropolitaine	39%
Russie	16 %
République tchèque	7 %
Roumanie	6 %

Diversité des pays d'implantation

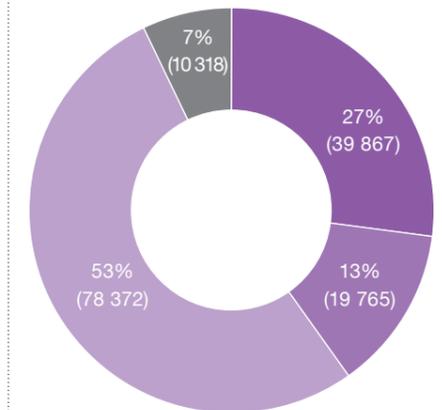
10 % des effectifs dans les pays à faibles revenus ou à revenus intermédiaires (tranche inférieure⁽¹⁾)

12 % dans des pays à revenus moyens⁽²⁾

(1) Tels que définis par la Banque Mondiale : "Low-income + Lower-middle income economies (\$4,125 or less)" notamment Côte d'Ivoire, Ghana, Géorgie, Inde, Madagascar, Maroc

(2) Tels que définis par la Banque Mondiale : "Upper-middle-income economies (\$4,126 to \$12,745)", notamment Algérie, Brésil, Bulgarie, Roumanie, Serbie, Tunisie

Répartition par pôles d'activités



■ Banque de détail en France

Métiers des enseignes Société Générale, Crédit du Nord et Boursorama, qui offrent des gammes complètes de services financiers avec une offre multicanal

■ Banque de Grande Clientèle et Solutions Investisseurs

Métiers de banque de financement et d'investissement, de banque privée, de gestion d'actifs et de métier titres

■ Banque de détail et Services Financiers Internationaux et Solutions Investisseurs

Métiers de banque de détail à l'international, et métiers spécialisés (assurances, financement et gestion pour les flottes automobiles, financement pour les ventes et les équipements des professionnels)

■ Directions centrales

Métiers d'expertise et de ressources du Groupe (finance, gestion des risques, informatique, ressources humaines, juridique, conformité, audit, communication...)

Répartition de la main d'œuvre par statut

Statut	2014	2013
Effectif global en Contrat à Durée Indéterminée (CDI)	136 759	136 683
Effectif global en Contrat à Durée Déterminée (CDD) (dont alternants)	11 563	10 999
Personnels intérimaires	11 028	10 267
Main-d'œuvre extérieure ⁽¹⁾	6 989	7 133

(1) Moyenne mensuelle en 2014 pour Société Générale SA en France (sous-traitance concernant principalement des activités spécialisées telles que l'informatique, la sécurité, le transport de fonds, la restauration collective, l'entretien des locaux).

Accompagner l'adaptation du Groupe à son environnement

Le métier de banquier s'inscrit aujourd'hui dans un contexte de profonds changements tant économiques, réglementaires que technologiques. L'économie mondiale a été frappée par une crise financière sans précédent, les autorités et régulateurs ont lancé depuis 5 ans un grand nombre de réformes du système financier et bancaire, tandis que l'émergence des nouvelles technologies bouleverse les habitudes de consommation et la relation client. Autant de défis à relever pour la banque afin d'apporter des solutions d'avenir à ses clients.

C'est dans ce contexte que Société Générale a engagé en 2013 une nouvelle étape de transformation de ses métiers, en recentrant ses activités autour de trois pôles (Banque de détail en France, Banque de Grande Clientèle et Solutions Investisseurs, Banque de détail et Services Financiers Internationaux). Le plan stratégique défini pour la période 2014-2016 vise à maintenir le rythme de la transformation de Société Générale pour générer une croissance et une rentabilité durables.

La politique de Ressources Humaines du Groupe accompagne cette transformation afin que chacun des métiers du Groupe dispose des compétences requises pour servir les besoins de ses clients, tout en permettant aux collaborateurs de développer leur employabilité sur le long terme.

EN BREF – ÉLÉMENTS CLÉS 2014

RECRUTEMENT ET MOBILITÉ :

360 000
CANDIDATURES TRAITÉES

16 061
CDI RECRUTÉS
(+21% par rapport à 2013)

20 000
MOBILITÉS INTERNES

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES :

24,4 H
DE FORMATION PAR COLLABORATEUR

86 %
DES COLLABORATEURS FORMÉS

GESTION DES CARRIÈRES :

89 %
DES COLLABORATEURS ÉVALUÉS

860
BÉNÉFICIAIRES DES PROGRAMMES
de la Corporate University

2,5 %
des collaborateurs identifiés
comme Talents Stratégiques

Anticiper et accompagner les évolutions des métiers

LA GESTION PRÉVISIONNELLE DE L'EMPLOI ET DES COMPÉTENCES, OUTIL CLÉ POUR ANTICIPER ET ACCOMPAGNER LES ÉVOLUTIONS DU GROUPE

En 2013, Société Générale SA en France a signé un accord sur l'évolution des métiers, des compétences et de l'emploi. Dans la lignée des actions entreprises dans ce cadre, le Groupe a poursuivi en 2014 la mise en place de sa démarche de gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC). Cette démarche d'anticipation et d'accompagnement des évolutions à venir de ses métiers s'appuie sur des politiques RH adaptées, notamment en matière de formation ou de pourvoi de postes. Elle donne aux collaborateurs les moyens de confronter leurs motivations et ambitions aux nouveaux besoins de l'organisation.

Cette démarche GPEC est commune au Groupe et se décline selon trois niveaux :

- une vision macro-prospective à 3-5 ans, visant à anticiper les tendances qualitatives marquantes sur des métiers clés en transformation et/ou pour lesquels le Groupe a des difficultés à pourvoir les postes ; elle s'appuie sur le plan stratégique du Groupe et les tendances/le contexte du marché ;
- un plan de gestion prévisionnelle à un an, en lien avec le plan opérationnel de chaque ligne métier ; il permet d'élaborer les plans de développement collectif, les plans de mobilité et de recrutement pour l'année ;
- un plan de développement individuel pour chaque collaborateur, à relier aux orientations collectives issues du plan de gestion prévisionnelle et au processus de gestion de performance et de carrière.

Par le biais de l'Observatoire des métiers Société Générale mis en place depuis 2013, la banque a contribué en 2014 à plusieurs études avec l'Observatoire de la branche (AFB - Association française des banques), dont deux études sur l'impact du numérique sur les métiers de la banque. C'est d'ailleurs cette thématique qui a été choisie pour servir

de fil rouge au premier séminaire GPEC organisé en 2014 et réunissant Direction des Ressources Humaines, Organisations Syndicales et managers. La tenue de ce séminaire traduit une conviction forte de la Direction des Ressources Humaines du Groupe :

c'est par le dialogue et la co-construction que l'on obtient une meilleure appréhension du futur de l'entreprise

UNE DYNAMIQUE DE L'EMPLOI QUI RÉPOND AUX ÉVOLUTIONS DU GROUPE

	2014	2013
Recrutements en CDI	16 061	13 256
Recrutements en CDD (dont alternants)	9 753	10 822
Départs de salariés en CDI	18 212	18 947
Turnover des CDI ⁽⁴⁾	13,3%	13,9%

(4) Taux de sortie des collaborateurs en CDI (Voir note méthodologique).

Le recrutement : attirer les talents dont le Groupe a besoin

 Au cours de l'exercice 2014, les recrutements du Groupe se répartissent ainsi :

- 16 061 Contrats à Durée Indéterminée (CDI), (en progression de 21 % par rapport à 2013), dont 54,9 % de femmes;
- 9 753 Contrats à Durée Déterminée (CDD), dont 68% de femmes.

En France, Société Générale a recruté :

- 4 090 CDI (dont 2 828 pour Société Générale SA en France) ;
- 3 730 CDD (dont contrats d'alternance).

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

Premier espace d'interaction avec les candidats, le site "careers.com" offre depuis 2013 un processus de recrutement unifié pour le Groupe et garantit une meilleure expérience candidat, quel que soit le type de terminal informatique

 > SITE CAREERS.COM



utilisé (PC, tablette, mobile). Ce sont plus de 360 000 candidatures qui ont transité par le site Careers en 2014, pour plus de 3 millions de visites.

En France, le Groupe enrichit cette expérience candidat par le biais du site MyCoachingRoom.com. Ce site accompagne les potentiels candidats dans toutes les étapes de leur recherche d'emploi dans le secteur banque et finance, qu'ils postulent ou non au sein de Société Générale ; une attention accrue est portée aux thématiques de la transformation digitale (évolutions des modes de recrutement, de travail, nouveaux réflexes...), en s'appuyant sur des témoignages d'experts.

Les départs : une attrition contenue

 Le nombre total de départs de salariés en CDI s'est élevé à 18 212 pour le Groupe en 2014, en légère baisse par rapport à 2013.

Les principaux motifs de départs sont, par ordre d'importance : les démissions (11 471), les licenciements (3 422) et les départs en retraite (2 248).



Des métiers de l'informatique en croissance

Des efforts spécifiques ont été déployés pour le recrutement d'informaticiens en 2014, sur l'ensemble de la filière informatique (Directions centrales et pôles, notamment la Banque de Grande Clientèle et Solutions Investisseurs et la Banque de détail en France). A titre d'exemple, Société Générale SA en France a recruté 900 informaticiens au cours de l'année, dont près de 600 en CDI.

La progression du nombre de collaborateurs au profil IT répond aux besoins induits par les nouveaux usages liés à la transition numérique (interactions sociales, mobilité, instantanéité...). Ces évolutions se vérifient à plusieurs niveaux et ont un impact direct sur les métiers du Groupe, comme l'évolution de la relation et des interactions avec les clients et les prospects, la transformation des produits et des services ou encore la transformation des modèles opérationnels et de l'environnement de travail des collaborateurs.

Le taux de turnover global des CDI pour le Groupe est contenu à 13,3% pour 2014 (en baisse de 0,6% par rapport à 2013), et le taux de turnover volontaire des CDI (dû aux seules démissions) est de 8,4% (contre 9% en 2013). Hors entités russes, le taux de turnover du Groupe ressort à 9,3% et le taux de turnover volontaire de 4,6%. En effet la Russie est un cas spécifique dont les taux de turnover traditionnellement élevés impactent fortement ces indicateurs Groupe (le taux de turnover volontaire, lié aux démissions, y est supérieur à 25% en 2014, en décroissance continue sur les deux derniers exercices).

Les deux indicateurs (turnover et turnover volontaire) restent néanmoins hétérogènes selon les métiers et zones géographiques : les places financières fortement concurrentielles (notamment en Asie) et les pays avec un marché de l'emploi dynamique affichent des taux de turnover volontaires plus élevés que la majeure partie des entités du Groupe. Des actions

Favoriser l'adaptation permanente des compétences des collaborateurs aux évolutions rapides de l'environnement économique, réglementaire ou technologique



Un programme de développement sur mesure pour tous les Juniors du pôle de Banque de Grande Clientèle et Solutions Investisseurs

Le *Junior Programme* offre aux jeunes entrants un plan d'intégration, un volet de networking ainsi qu'une large offre de développement : conférences, interviews d'experts, modules de formations pour découvrir les métiers de la banque, programme de mentorat etc. Il offre l'opportunité pour l'ensemble des juniors de ce pôle d'être accompagné durant leurs premiers pas en entreprise, et de développer leur employabilité au sein de la Banque.

Témoignage d'Emmanuelle, analyste trading

" Faire partie du *Junior Programme* et de son programme de mentorat est une réelle opportunité d'établir des liens solides basés sur la confiance et l'entraide pour le mentor et le junior. Depuis le début, mon mentor m'a toujours donné des conseils avisés sur les différents sujets que j'ai abordés. Plus important, il m'oriente vers les bonnes personnes et me fait découvrir d'autres lignes métiers tout en élargissant mon réseau professionnel afin que j'arrive à une compréhension globale du Groupe. Ce programme de mentoring est vraiment une aventure humaine unique qui m'a aidée à prendre mon envol. "



5 témoignages de bénéficiaires du *Junior Programme*.

spécifiques et ciblées y sont entreprises afin de retenir les meilleurs talents.

Pour Société Générale SA en France, le taux de turnover des CDI (tous motifs de départs confondus) s'établit à 6,7%, en baisse de 0,1% par rapport à 2013.

UNE ATTENTION SPÉCIFIQUE PORTÉE À L'INTÉGRATION DES JEUNES

L'un des enjeux RH de Société Générale est aujourd'hui l'attraction, le recrutement et la rétention des meilleurs talents, notamment les plus juniors. C'est pourquoi le Groupe est engagé dans une démarche volontariste en matière d'insertion professionnelle des jeunes.

En 2014, Société Générale et ses filiales ont recruté 4090 CDI en France. Les anciens stagiaires, VIE (Volontaires Internationaux en Entreprise) 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 engagée depuis plusieurs années sur les contrats d'apprentissage et de professionnalisation, afin de développer l'employabilité des jeunes. À fin 2014, plus de 3 200 alternants et VIE étaient en poste dans les entités françaises du Groupe, des chiffres en ligne avec les impératifs légaux.

Au cours de l'exercice 2014, 3 676 stagiaires ont été accueillis en France (filiales incluses). Ces stages, qui s'inscrivent systématiquement dans le cadre d'un cursus pédagogique, sont pour la plupart obligatoires pour

l'obtention d'un diplôme. Ils 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 11 372 stagiaires que le Groupe a accueillis dans l'année.

Société Générale et ses filiales sont partenaires de nombreuses écoles et formations supérieures dans le monde pour attirer et recruter les étudiants et jeunes diplômés dont les acquis académiques sont en cohérence avec les besoins de compétences du Groupe. En France et en Europe, par exemple, le Groupe est partenaire de plus de 60 écoles (formations universitaires, ingénieurs ou commerce) et a mis en place une large palette d'actions en 2014, parmi lesquelles :

- 6 opérations de recrutement *Join our Team Today*, permettant à des étudiants de signer un CDI, un contrat d'alternance ou une convention de stage en une demi-journée. Une fois dans l'entreprise, les alternants et stagiaires ont pu assister à 3 événements *Boost My Career* leur permettant de rencontrer des managers et recruteurs des différents pôles d'activités et transformer leur contrat en CDI ou VIE ;
- le financement de programmes d'enseignement et de travaux de recherche par le biais de 8 partenariats académiques. Au total, Société Générale a dédié près de 1,3 M EUR aux chaires académiques en 2014. On peut citer à titre d'exemple le parrainage de la Chaire Énergie & Finance d'HEC reconduit pour 3 ans ou celui de la Chaire Biomecam

de ParisTech, focalisé sur la recherche de solutions de motricité pour les personnes en situation de handicap ;

- la poursuite des programmes d'accompagnement et de développement *GeneratioNext* (stagiaires, VIE & apprentis) et *Junior Programme* (jeunes diplômés, voir encadré) du pôle de Banque de Grande Clientèle et Solutions Investisseurs, véritables tremplins internes (1 500 membres dans le monde);
- l'organisation de plusieurs *Hackathons*, événements destinés au développement collaboratif de solutions informatiques en un temps record (1 ou 2 jours), qui ont mobilisé équipes internes et étudiants, notamment en France et à Bangalore ;
- la promotion du concours de l'Inspection Générale. L'édition 2014 de ce concours a permis à 36 jeunes diplômés de près de 10 nationalités différentes de rejoindre l'Inspection Générale du Groupe.

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. Elles traduisent également la volonté du Groupe d'accompagner les étudiants dans la construction de leur projet professionnel et de leur transmettre des clés de compréhension de leur futur environnement professionnel.

FAIRE DE LA MOBILITÉ INTERNE LE VECTEUR DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA TRANSFORMATION

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

En 2014, le taux de mobilité interne s'établit à 18,8%, avec l'enregistrement de près de 20 000 mouvements sur les principales implantations⁽¹⁾.

La cartographie de l'ensemble des métiers du Groupe et des passerelles possibles entre différents métiers a été perfectionnée

en 2014, dans le but notamment de mieux orienter les collaborateurs dans les mobilités ouvertes au sein de Société Générale. Un intranet " métiers " permet désormais aux collaborateurs de simuler différents parcours pertinents en fonction de leur expérience.

La démarche de cartographie des métiers engagée en 2014 dans la région Afrique par le pôle de Banque de détail et Services Financiers Internationaux est emblématique. Celle-ci analyse, en collaboration étroite avec les directions locales, l'ensemble des postes de chaque entité dans 4 pays d'Afrique. L'objectif est notamment de mieux envisager les mobilités, en anticipant et fluidifiant les mouvements et les parcours possibles, en fonction des besoins des organisations pays.

Plus largement, la mobilité internationale est favorisée afin d'une part d'accompagner la stratégie de développement de Société Générale et d'autre part de favoriser la dimension interculturelle de l'entreprise. Ainsi, à fin 2014, 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.

Enfin, pour Société Générale SA en France, la politique de mobilité a été entérinée en février 2013 par la signature d'un accord sur l'évolution des métiers, des compétences et de l'emploi. La mobilité interne est pilotée par le *Campus Métiers Mobilité* qui centralise les postes à pourvoir pour les pôles d'activités et les directions fonctionnelles⁽²⁾. Il offre aux collaborateurs une plus grande visibilité sur les opportunités internes et leur donne la priorité pour le pourvoi de postes. Au total, 8 600 mouvements ont été réalisés chez Société Générale SA en France en 2014 (soit un taux de mobilité de 21%), dont 2 500 grâce au *Campus Métiers Mobilité*.

Développer les compétences et l'employabilité des collaborateurs

Société Générale consacre des efforts importants au sujet de la formation pour permettre à ses collaborateurs de développer leurs compétences et leur employabilité, en prenant en compte les besoins de l'entreprise, ceux de ses clients et leurs évolutions futures. Les orientations stratégiques de la formation sont analysées et priorisées par le Comité de formation (*Learning Board*), composé de membres du Comité exécutif et du Comité de direction. En 2014, l'accent a été mis sur :

- la poursuite du déploiement de la *Culture RISK* au sein du Groupe (voir encadré p.60) ;
- l'aménagement des formations managériales, en y intégrant les quatre valeurs redéfinies pour le Groupe (esprit d'équipe, innovation, responsabilité, engagement) ;
- le développement de techniques innovantes pour diffuser les savoirs, notamment grâce au digital ;

PROMOTION INTERNE *Cursus Cadre et Passerell'E*

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

- le *Cursus Cadre* est un parcours de formation d'une durée de 18 mois, qui permet à des collaborateurs à fort potentiel d'accéder au statut de " 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.

Au total, en 2014, 390 collaborateurs de Société Générale SA en France ont bénéficié avec succès des parcours *Cursus Cadre* et de *Passerell'E*.

(1) Données sur 76 % du périmètre Groupe – voir note méthodologique

(2) A l'exception des mouvements internes au réseau de Banque de détail en France, pilotés de façon décentralisée compte tenu de son organisation et à de sa répartition géographique.

- la poursuite des dispositifs spécifiques d'accompagnement, notamment les évolutions professionnelles des métiers, d'accompagnement des maîtres d'apprentissage et tuteurs et la promotion interne (voir encadré).

EY | En 2014, 86% des salariés du Groupe ont bénéficié d'au moins une formation (+4,1% par rapport à 2013), pour un total de 3 613 452 heures dispensées et 217 710 e-learning distribués dans le monde par les équipes de formation du Groupe. Cela représente en moyenne 24,4 heures de formation par salarié (contre 22,2 en 2013). Ainsi, plus de 88 millions d'euros ont été consacrés aux dépenses de formation (dans la lignée des dépenses de 2013). La majeure partie des formations dispensées est liée aux expertises métiers, avec une dominante technique ; l'autre partie de ces formations concerne des modules transverses au Groupe, notamment sur les volets managériaux, comportementaux, réglementaires ou de maîtrise des risques.

DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES POUR MIEUX SERVIR LES CLIENTS

L'évolution des attentes des clients a fait apparaître de nouveaux besoins pour les métiers. C'est pourquoi Société Générale veille à développer les compétences et les meilleures pratiques, en particulier sur les filières d'expertise, la maîtrise des risques et le digital : des thèmes qui servent les besoins des clients et valorisent l'expérience des collaborateurs.

Développement et professionnalisation des filières métiers

De nouveaux parcours de développement et de professionnalisation des filières ont vu le jour en 2014, consolidant la dynamique initiée en 2013 sur les filières Ressources Humaines, Audit, Banque Privée et Risques. Destinés à accroître les compétences et les connaissances, ces programmes sont regroupés au sein d'académies qui offrent un accompagnement renforcé et permettent d'aligner les pratiques à l'international. Parmi les initiatives déployées en 2014, on peut citer :

- le programme de la *Bankers Academy*,

construit autour de cas réels permettant une projection " en situation " de conseil aux Grandes Entreprises. Animé par des Banquiers Conseils et experts internes, il s'adresse à des collaborateurs expérimentés sur des fonctions commerciales, provenant de l'ensemble du Groupe ;

- le cursus certifiant de la *Retail Banking Academy*, reconnu par le Chartered Bankers Institute et distribué auprès de nombreuses banques dans plus de 60 pays. Ce parcours professionnalisant de haut niveau est

dispensé sur un format de MOOC⁽³⁾ et s'adresse aux managers stratégiques et commerciaux de banque de détail ;

- la *Management Faculty* de la direction financière, inspirée des techniques de co-développement ; elle a pour ambition de développer des pratiques managériales d'excellence, en favorisant l'engagement et la coopération sur une activité particulièrement impactée par le contexte économique agité ;
- Le programme de l'*ITEC Institute* ; il permet à tout nouvel arrivant de

Faire de la maîtrise des risques un véritable avantage concurrentiel et un facteur différenciant

Le métier de banquier consiste à savoir prendre des risques pour financer l'économie. Le cœur de l'expertise des métiers de Société Générale est donc de bien connaître et comprendre ces risques, de savoir les maîtriser et les piloter. La maîtrise des risques est ainsi un élément clé de la stratégie de la banque : elle renforce la qualité de la relation avec le client en l'accompagnant de façon responsable, et contribue à la protection du Groupe et de sa réputation.

C'est dans cette optique qu'a été lancé en 2011 le programme Enterprise Risk Management (ERM), dont l'objet est 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. L'une des composantes de ce programme touche la culture d'entreprise et les comportements des collaborateurs, par le biais d'une démarche Groupe labellisée " Culture RISK ". Cette démarche s'appuie sur la mise en œuvre de plusieurs

Le succès du programme *Culture RISK* s'est vérifié lors du dernier Baromètre Employeur, où 91 % des collaborateurs déclaraient appliquer les règles et procédures afférentes à la maîtrise des risques et 79 % disposer de l'information et des outils nécessaires pour bien gérer les risques.

dispositifs en matière de ressources humaines, parmi lesquels on peut citer :

- l'évaluation systématique du " sens du risque " des candidats lors du recrutement, mise en place en France depuis 2012 et dans certaines filiales à l'international depuis 2013. L'objectif est de sélectionner des candidats présentant dès l'origine un comportement adapté à l'exigence du Groupe en matière de maîtrise de ses risques et d'écarter ceux dont l'attitude n'y serait pas conforme ;
- des actions de sensibilisation d'envergure, comme le déploiement d'un e-learning " Sensibilisation à la Culture RISK " (validé par plus de 41 000 collaborateurs dans le monde à ce jour). Des événements spécifiques ont également été animés par des experts simultanément dans toutes les régions où le Groupe est présent, comme lors de l'événement " Risk Hour " consacré à la sécurité de l'information, qui a permis de sensibiliser plus de 3000 collaborateurs.

la filière informatique du pôle de Banque de Grande Clientèle et Solutions Investisseurs de s'intégrer pleinement et d'optimiser sa prise de poste opérationnel ;

- La *HR Academy*, dont la montée en puissance en 2014 a permis à 60% des HR Business Partners du Groupe (DRH et gestionnaires RH) de se recentrer sur leur cœur de métier, de clarifier leurs rôles afin de renforcer leur expertise et de mener des actions de développement en situation de travail pour plus d'efficacité.

Les formations de terrain facilitant les prises de poste se sont par ailleurs poursuivies au sein des réseaux de Banque de détail, avec notamment :

- les agences école de la Banque de détail à l'international, qui permettent la mise en situation des apprenants sur des problématiques de relation clientèle, dans un environnement de travail quasi réel. On dénombre une trentaine d'agences école réparties dans des filiales situées en Europe centrale et orientale, en Russie, dans le bassin méditerranéen et en Afrique subsaharienne.
- plus de 800 000 heures de formation métiers distribuées aux profils commerciaux (agences, télé-conseillers) et back office dès leur prise de poste, dans les FAC (**Favoriser l'Acquisition des Compétences**) du pôle de Banque de détail en France. Ces mises en situation sur des cas concrets couvrent les aspects comportementaux, techniques, métiers et risques associés.

Développement d'une culture digitale au sein du Groupe

Société Générale considère le digital comme un véritable levier de transformation de la relation bancaire et du métier de banquier et entend s'appuyer sur l'ensemble de ses collaborateurs pour accélérer sa transition numérique. Afin d'encourager l'appropriation par tous des outils numériques, la direction du Groupe a lancé en septembre 2014 le programme *Digital For All*. Il vise l'installation de nouvelles solutions collaboratives et bureautiques sur tous les postes de travail et le déploiement de tablettes tactiles auprès de 90 000 collaborateurs. A terme, ce sont de nouveaux modes de travail, plus



interactifs, plus collectifs et plus fluides qui sont visés. Une phase de test a été amorcée auprès de 200 collaborateurs pour mieux accompagner le déploiement officiel qui débutera en février 2015.

Au-delà des outils, c'est une véritable transformation de la culture d'entreprise qu'opère le Groupe, vers une évolution de la relation client et des modes de travail.

La sensibilisation des collaborateurs à la digitalisation s'opère au quotidien, dans toutes les strates de l'organisation, par le biais de conférences ouvertes à tous mais aussi d'ateliers dédiés pour des populations spécifiques de managers (ex. : Comité exécutif, potentiels dirigeants, en coopération avec la Corporate University).

La formation elle-même opère sa propre digitalisation au travers de contenus et de contenus innovants. Par exemple, le Groupe :

- développe des classes virtuelles, notamment en Russie pour répondre à la problématique de dispersion géographique des équipes sur la vaste étendue du territoire ;

- poursuit l'expérimentation des MOOC⁽³⁾ avec en particulier en 2014 le pilote d'un MOOC de sensibilisation au digital, qui sera déployé plus largement en France dès 2015 puis dans un second temps auprès des collaborateurs du Groupe hors France ;

- fait évoluer le développement des collaborateurs par le biais de la transformation digitale de l'entreprise. A titre d'exemple, le pôle de Banque de détail et Services Financiers Internationaux a développé l'application pour Smartphone *Coach in the Pocket*. Déployée actuellement dans 15 pays d'Europe, elle permet à des managers d'une vingtaine d'entités d'améliorer leur style de management en recevant régulièrement des conseils individualisés et pragmatiques, grâce à un plan d'actions élaboré à partir d'un questionnaire d'évaluation de type 180°.

(3) Massive Open Online Course – cours en ligne ouvert

Au-delà de l'atteinte des résultats opérationnels, évaluer la manière dont les résultats sont obtenus

Gérer les performances et accompagner les carrières

ACCOMPAGNER LES ÉVOLUTIONS GRÂCE À UN RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES ET UN DISPOSITIF D'ÉVALUATION COMMUN

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

Ainsi, un référentiel de compétences 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. Ce référentiel est au cœur des diverses composantes du cycle managérial et en particulier de l'évaluation professionnelle des salariés. Ce référentiel sera progressivement refaçonné suite à la réflexion engagée sur les quatre valeurs de l'entreprise (voir p. 64).

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 à évaluer la manière dont ces résultats sont obtenus. Il a pour objectifs de reconnaître, sur des critères communs, les compétences de chacun, de favoriser le développement des collaborateurs et l'émergence des Talents Stratégiques.

En 2014, au total près de 112 700 collaborateurs du Groupe ont bénéficié d'un entretien d'évaluation, soit 89% de l'effectif présent en CDI (en progression de 4 points par rapport à 2013).

PRÉPARER LA RELÈVE MANAGÉRIALE

La détection et l'accompagnement des Talents Stratégiques

La démarche *Talents Stratégiques* a pour but de détecter, développer et fidéliser les collaborateurs à fort potentiel afin de 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. Cette démarche implique à la fois la ligne managériale et la ligne RH et est soutenue par un processus de communication transparente vis-à-vis des collaborateurs concernés. Le vivier ainsi constitué représente 2,5% des effectifs du Groupe ; il est composé de *Talents Stratégiques* Emergents, Confirmés et de Potentiels Dirigeants.

Une attention particulière est portée à la diversité des profils des *Talents Stratégiques*, élément clé pour répondre aux ambitions du Groupe en termes de diversité des instances dirigeantes (voir p. 71). Aujourd'hui, 39 % sont des femmes et 42 % sont internationaux (non français).

La démarche *Talents Stratégiques* se veut un facteur d'engagement fort qui



s'appuie sur des actions concrètes et visibles, par exemple en 2014 :

- le programme de développement régional *IBFS Europe Cup*, ouvert aux Talents Stratégiques Emergents. Il s'agit d'un business game qui a mis en compétition des équipes provenant de 12 pays d'Europe centrale, leur permettant de monter en compétence sur des problématiques métiers et de créer un véritable réseau régional entre les participants et le top management impliqué.
- Le projet *Talents Afrique* mené sur l'ensemble du réseau Société Générale

de ce continent. Les plans d'actions élaborés dans ce cadre visent à préparer les managers et leaders de demain, mais aussi à favoriser les synergies entre filiales sur une région où le paysage bancaire et les attentes des clients évoluent rapidement.

La Corporate University, dédiée au développement du leadership

Centre d'expertise interne lancé fin 2010, la *Corporate University* est dédiée au développement du *leadership* pour les managers les plus seniors, les *Talents Stratégiques* et les Dirigeants du Groupe.

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. La *Corporate University* offre un authentique espace de dialogue et de mise en réseau avec les dirigeants et entre pairs, pour des participants en provenance de plus de 50 pays.

En 2014, ce sont 860 collaborateurs du Groupe qui ont pu bénéficier de ses programmes.

Développer une culture de banque relationnelle, fondée sur des valeurs communes

Engager les équipes autour des valeurs du Groupe et de la culture d'entreprise

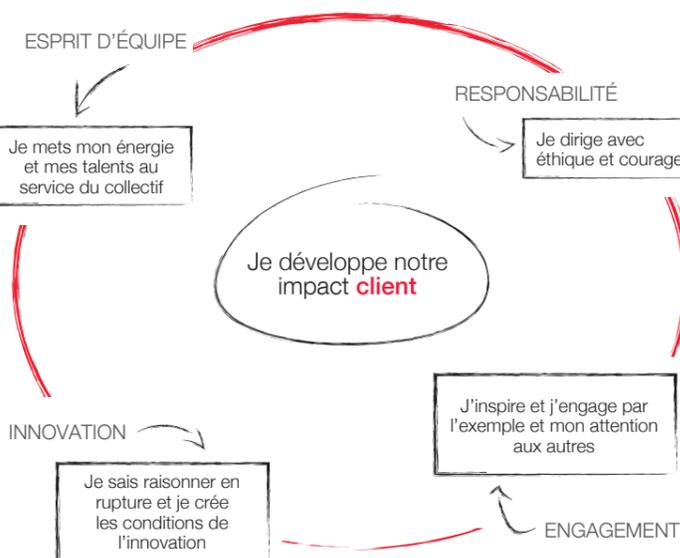
L'engagement des collaborateurs est une composante essentielle de la stratégie du Groupe : un facteur différenciant auprès des clients et face à la concurrence. C'est pourquoi il est au cœur de la stratégie de la Direction des Ressources Humaines, qui mesure de façon régulière l'engagement des collaborateurs par le biais du Baromètre Employeur et s'attache à le faire progresser.

ESPRIT D'ÉQUIPE

" Nous voulons devenir la banque relationnelle de référence et travailler avec nos clients comme nous voulons travailler entre nous : écoute, co-construction, valorisation des contributions, solidarité dans les succès comme dans les difficultés. "

RESPONSABILITÉ

" Notre responsabilité et notre éthique consistent à répondre aux besoins de nos clients avec rapidité, en préservant l'intérêt long terme de l'ensemble des parties prenantes dans le respect discipliné des règles de nos métiers "



INNOVATION

" Nous voulons améliorer sans cesse l'expérience clients en agissant ensemble pour adapter nos solutions, nos pratiques et nos relations aux usages de demain "

ENGAGEMENT

" Notre engagement se nourrit de la satisfaction durable de nos clients et de la fierté que nous avons pour nos métiers et notre Groupe. Nous entretenons en externe et en interne des relations de confiance et de respect mutuel. "

Société Générale a décidé en 2014 de faire de l'engagement l'une de ses quatre valeurs fondamentales, aux côtés de l'esprit d'équipe, de l'innovation et de la responsabilité. Au-delà, et pour incarner ces valeurs tout en accélérant sa transformation, le Groupe a mis l'accent sur les comportements induits concrètement par ces valeurs dans l'entreprise. Ainsi, la réflexion sur les comportements par lesquels ces valeurs devaient se traduire pour l'ensemble des collaborateurs a mobilisé les dirigeants du Groupe (Comité exécutif et Comité de direction) et près de 300 managers dans le monde depuis juin 2014.

Le nouveau modèle de leadership ainsi défini, centré sur l'impact client et définissant les comportements attendus, sera décliné au cours de l'année 2015 et servira notamment de cadre de développement et d'évaluation pour les leaders et les managers du Groupe.

Suivre et promouvoir l'engagement des collaborateurs

METTRE EN ŒUVRE DES PLANS D'ACTIONS CONCRETS À LA SUITE DU BAROMÈTRE EMPLOYEUR

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. 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.

L'édition 2013 du baromètre a été administrée auprès de 131 000 collaborateurs du Groupe, dans 76 pays, pour un taux de participation de 67 % (en hausse de 6 points). Ses résultats ont été communiqués à l'ensemble des collaborateurs. Ils ont fait ressortir des points forts, notamment une fierté d'appartenance au Groupe élevée (78 %), une hausse de la confiance dans le management des entités (73 %) et un maintien de la confiance sur la capacité du Groupe à se transformer (64 %). Des points d'attention ont également été soulevés lors de l'enquête, notamment sur la compréhension de la vision stratégique, la coopération inter-équipes, le développement des compétences ainsi que l'engagement des collaborateurs. C'est donc principalement sur ces thèmes qu'ont été mises en place plus de 1 700 actions en 2014, couvrant tous les périmètres de

EN BREF – ÉLÉMENTS CLÉS 2014

ENGAGEMENT
DES COLLABORATEURS :

ANCIENNETÉ MOYENNE
9,1 ANS

TAUX DE FIDÉLISATION DES CDI
86,7 %

SCORE D'ENGAGEMENT
65 %

ACTIONNARIAT SALARIÉ :

7,42 %
DU CAPITAL SOCIAL

et **12,07 %**
DES DROITS DE VOTE

détenus par les salariés et anciens collaborateurs, dans le cadre des Plans d'Épargne d'Entreprise et des Plans d'Épargne de Groupe.

6^{ème}
POSITION DU CAC40
Taux d'actionariat salarié

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL
Taux d'absentéisme
rémunéré pour maladie

1,82 %
Initiatives sur la prévention du stress menée dans plus de 70 filiales et succursales, couvrant au total près de 50 % de l'effectif du Groupe

l'organisation ; à fin décembre 2014, près de 90 % d'entre elles avaient été réalisées ou étaient en cours d'achèvement.

A titre d'exemple, l'une des attentes fortes remontées par les collaborateurs en 2013 était un meilleur partage de la vision stratégique du Groupe, 53 % d'entre eux estimant ne pas assez bien connaître cette stratégie pour se prononcer sur son orientation. Afin de répondre à cette préoccupation, et après le lancement du plan stratégique Société Générale 2014-2016, près de 60 roadshows internes ont été organisés dans le monde. Ces événements ont permis aux membres du Comité exécutif d'expliquer la stratégie aux collaborateurs et aux managers de 25 pays. Plus de 15 000 collaborateurs ont assisté à ces roadshows tandis qu'un dispositif sur intranet a donné à tous l'accès à l'information.

Sur le plan du développement professionnel également, et en réponse aux souhaits exprimés dans le baromètre où seuls 50 % des collaborateurs estimaient avoir l'opportunité de développer au mieux leur potentiel, différents périmètres de la banque ont mis en place des initiatives pour développer les compétences de leurs collaborateurs et optimiser leur gestion de carrière. Ces actions ont pour objectif de contribuer à l'expression du potentiel, à l'ouverture d'opportunités et à la fidélisation des salariés du Groupe.

ENCOURAGER LA SYMÉTRIE DES ATTENTIONS

Pour tendre vers l'excellence en matière de satisfaction client, il est primordial d'accorder les mêmes attentions à la relation entretenue avec les collaborateurs et entre eux. C'est pourquoi la Direction des Ressources Humaines a lancé en 2012 une démarche de symétrie des attentions, qui est développée en particulier au sein des réseaux France (Société Générale et Crédit du Nord) et des Ressources Groupe (informatique, achats, immobilier). Ce programme, qui met en miroir la qualité de la relation avec le collaborateur et la satisfaction des clients, vise ainsi à favoriser la disponibilité des managers, les contacts directs et la responsabilisation des collaborateurs, mais aussi à permettre une meilleure écoute à tous les échelons de l'organisation. Plus de 30 000 collaborateurs, en France comme à l'international, ont participé à ce jour à cette démarche. Elle a été primée dans la catégorie " Culture d'Entreprise " du Trophée du Capital Humain 2014.

FAVORISER LES INTERACTIONS PARTICIPATIVES

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.

L'approche de l'innovation au sein du Groupe en est un exemple, avec une démarche mobilisatrice d'innovation participative, régulièrement récompensée par les organisations interentreprises. Un réseau de 700 "innov'acteurs" dans le monde soutient l'innovation, stimule les équipes et encourage l'échange de bonnes pratiques au-delà des frontières et des différents métiers de la banque. Ce dispositif offre aux collaborateurs l'opportunité de s'impliquer personnellement dans la réussite de leurs projets innovants, dont une vingtaine est récompensée chaque année par les trophées Innov'Groupe.

Par ailleurs, l'essor de l'approche collaborative dans l'entreprise est tangible au travers de la généralisation rapide du réseau social d'entreprise SG Communities lancé en 2011 : le nombre de ses utilisateurs a doublé au cours de l'année 2014 pour compter plus de 47 200 personnes dans 65 pays et plus de 1 100 communautés d'utilisateurs sur des thématiques professionnelles et extraprofessionnelles.

Autre exemple, un Espace dialogue RH accessible à tous les collaborateurs a vu le jour en 2014 sur l'intranet RH du Groupe. Cette plateforme permet aux collaborateurs de poser directement leurs questions sur les politiques et pratiques RH au DRH du Groupe et à son équipe. Les questions et les réponses sont visibles de tous. Cet espace permet ainsi de répondre en toute transparence aux questions ou préoccupations des collaborateurs, d'enrichir le dialogue ou encore de mener des mini-sondages auprès des collaborateurs.

En avril 2014, une conférence TEDx⁽¹⁾ sur le thème de l'engagement a été organisée par une équipe d'une vingtaine de collaborateurs et managers volontaires. Cette conférence a fait intervenir 12 orateurs prestigieux en présence de collaborateurs dans les auditoriums Société Générale de La Défense. Chacune des interventions constituait un témoignage illustrant l'une des 12 étapes de l'engagement (sous l'angle du périple héroïque – "hero's journey"). L'intégralité de la conférence a ensuite été mise en ligne pour l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

Permettre aux collaborateurs de devenir acteurs du changement et forces de proposition quant à l'évolution des modes de travail dans l'entreprise

Enfin, le 150^e anniversaire de Société Générale a été une opportunité historique de mobiliser les collaborateurs, fortement engagés autour d'événements fédérateurs tels que les *Citizen Commitment Games* à l'international, et l'opération de mécénat musical *Playing for Salle Pleyel* en France.

PROMOUVOIR UN DIALOGUE SOCIAL DE QUALITÉ

Un environnement d'écoute et de co-construction performant repose également sur un dialogue social de qualité. Afin de favoriser ce dialogue, des processus d'échanges et de concertation sont mis en place 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 partage d'information à la négociation en vue de conclure un accord, en passant par la consultation.

Société Générale SA en France a opéré depuis 2013 un véritable renouveau du dialogue social : au-delà des dispositifs légaux, des instances de dialogue et de concertation sur la stratégie de l'entreprise

ont été instaurées. En 2014, la visibilité nouvelle donnée aux leaders syndicaux s'est ainsi matérialisée au travers de 4 rencontres avec le PDG et 15 réunions de l'instance de dialogue et de concertation en présence des membres du Comité exécutif sur les orientations stratégiques et le fondement des projets envisagés. Une instance de dialogue et de réflexion plus particulièrement dédiée à l'évolution des métiers et des compétences pour anticiper et accompagner la transformation du Groupe a également été créée. En 2014, 3 réunions dont un séminaire ainsi que des ateliers impliquant RH et opérationnels ont été tenus.

Par ailleurs, la Direction des Ressources Humaines du Groupe a mis en place une coordination mondiale chargée d'assurer, avec chaque pays où la banque est implantée, le respect de l'information des partenaires sociaux ou des collaborateurs et l'application des dispositifs légaux locaux pour la mise en œuvre de procédures sociales garantissant les droits des collaborateurs, notamment lors de projets de transformation. Cette coordination permet ainsi d'assurer l'application de principes communs pour l'ensemble du Groupe.



(1) Événement de développement personnel et propagations d'idées organisé de façon indépendante sous licence, selon le format TED "Technology, Entertainment and Design".

Chaque entité dans le monde 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 nouveaux collaborateurs.

Enfin, le code de conduite du Groupe, traduit en directive interne, garantit l'engagement de Société Générale à respecter les droits de l'homme, le droit d'expression et d'association et rappelle son engagement à se conformer aux règles fixées par l'Organisation Internationale du Travail (OIT) dans l'ensemble des pays où elle exerce une activité.

Assurer une rémunération attractive et engageante qui récompense la performance sur le long terme

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.

UNE POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION MOTIVANTE ET FIDÉLISANTE

La rémunération monétaire comprend une rémunération fixe, qui rétribue entre autres la capacité à tenir un poste de façon satisfaisante au travers de la maîtrise des compétences requises, et le cas échéant une rémunération variable. Celle-ci 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, en lien avec les valeurs de l'entreprise,

selon un référentiel commun à l'ensemble du Groupe. Un accord d'entreprise mis en application depuis le 1^{er} janvier 2014 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.

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. Toutes les entités du Groupe respectent leurs obligations sociales et fiscales sur les rémunérations versées et les avantages au personnel.

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 Groupe, sont détaillés dans le rapport sur les politiques et pratiques de rémunération, publié chaque année avant l'Assemblée générale et transmis à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).

 > RAPPORT SUR LES POLITIQUES ET PRATIQUES DE RÉMUNÉRATION

Pour l'exercice 2014, l'ensemble des frais de personnel pour le Groupe s'est élevé à 9 049 M EUR. Pour Société Générale SA en France, la rémunération annuelle brute moyenne⁽²⁾ s'établit à 54 846 euros, soit une hausse de 1.95 % par rapport à 2013, témoignant d'une évolution modérée des rémunérations.

ACTIONNARIAT SALARIÉ

 Société Générale bénéficie d'un taux d'actionnariat salarié important, stable, et qui positionne le Groupe en 6^e position de la détention en capital parmi les entreprises françaises du CAC 40, démontrant ainsi l'engagement continu des salariés.

Fin 2014, les salariés et anciens collaborateurs de Société Générale, représentant plus de 95 000 personnes, détenaient, dans le cadre des Plans d'Épargne d'Entreprise et des Plans d'Épargne de Groupe, 7,42 % du capital social et 12,07 % des droits de vote.

En 2014, lors du 27^e plan mondial d'actionnariat salarié, ce sont près de 120 000 salariés et retraités, répartis dans près de 240 entités et 58 implantations géographiques qui ont eu la possibilité de souscrire à l'augmentation de capital qui leur était réservée. Au total, plus de 35 000 personnes ont souscrit au Plan pour un montant total de 183,4 M EUR. Près de 40 % des bénéficiaires ont participé à l'opération en France et plus de 15 % à l'international. La périodicité de ces augmentations de capital, annuelle jusqu'ici, sera revue à la baisse à compter de l'exercice 2015, comme annoncé lors de l'Assemblée générale de mai 2014.

PLAN D'ATTRIBUTION GRATUITE D'ACTIONS (PAGA)

Afin d'associer étroitement chacun des collaborateurs aux résultats et à l'avenir de Société Générale, le Groupe a mis en place en 2010 un "plan d'attribution gratuite d'actions pour tous". Il a ainsi attribué 40 actions à l'ensemble de ses collaborateurs sous conditions de présence, de performance et d'augmentation de la satisfaction clients ; ces actions sont attribuées en deux tranches (livraison de la 1^{ère} tranche en 2013 et de la 2^e tranche en 2014 pour les collaborateurs résidents fiscaux français ; livraison de la 1^{ère} tranche prévue fin mars 2015 et de la 2^e en 2016 pour les non-résidents fiscaux français).

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. Ces dispositifs 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⁽³⁾ 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.

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

(3) Abondement de l'entreprise et décote sur l'action Société Générale en cas d'augmentation de capital réservée.

BILAN SOCIAL INDIVIDUEL

Après le succès du pilote réalisé en 2013, un **Bilan social individuel (BSI)** a été adressé à plus de 38 000 collaborateurs de Société Générale SA en France, à leur domicile et en version électronique. Ce document informatif RH personnalisé leur offre une vision complète des éléments qui ont composé la rémunération globale au titre de l'année 2013 et leur en donne une meilleure compréhension.

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.

L'ensemble de ces dispositifs rencontre un vif succès auprès des collaborateurs et sera reconduit.

Favoriser l'épanouissement des collaborateurs en étant attentif à leurs conditions de travail

PROMOUVOIR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

La santé, le bien-être et plus largement la qualité de vie au travail (QVT) des collaborateurs est considérée par Société Générale comme un levier d'efficacité et de performance durable et une condition indispensable à son attractivité, son efficacité et sa pérennité.

C'est pourquoi le Groupe a formalisé en 2014 un projet d'entreprise de QVT ambitieux. Ce projet s'inscrit dans la volonté du Groupe d'assurer le bien-être de ses salariés à travers plusieurs composantes, notamment :

- l'efficacité individuelle et collective ;
- le télétravail et de nouveaux modes d'organisation ;
- la santé et la prévention ;
- l'accompagnement des moments clés de la vie (parentalité...).

Pour assurer l'animation et le pilotage de cette politique à l'échelle du Groupe, la Direction des Ressources Humaines est relayée par des correspondants QVT implantés au sein des Pôles et Directions fonctionnelles, les entités pouvant elles-mêmes mener des actions spécifiques sur leur périmètre. L'implication du management dans le déploiement des actions et son exemplarité sont clé pour la réussite du projet, c'est pourquoi le Groupe sensibilise les managers et met en place des formations sur différentes composantes du programme.



EFFICACITÉ INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE

Fin 2014, le Comité exécutif de Société Générale ainsi que le groupe Crédit du Nord ont signé la Charte des "15 engagements pour l'équilibre des temps de vie". Cette charte, lancée par le Ministère des Affaires Sociales, de la Santé et des Droits de la Femme ainsi que par l'Observatoire de l'Équilibre des temps et de la Parentalité en Entreprise (OPE), propose aux entreprises signataires d'agir en faveur d'une meilleure articulation des temps de vie de leurs collaborateurs. Sa mise en place s'accompagnera d'actions concrètes en 2015, telles que des programmes de régulation des Technologies de l'Information et de la Communication et d'optimisation des réunions, mais également d'un module de formation sur la Qualité de Vie au Travail à destination des managers.

Cette charte trouve également écho hors de France avec les initiatives suivantes menées en 2014 :

- plusieurs entités européennes de la Banque de détail et Services Financiers Internationaux ont mis en place une politique d'horaires flexibles (en Roumanie, Belgique, Luxembourg, Allemagne, Scandinavie, Royaume Uni, Pologne) ;
- en Russie, Deltacredit a mis en place une formation sur l'équilibre vie professionnelle et vie privée depuis septembre 2014, ainsi qu'un site intranet dédié à ce sujet.

TÉLÉTRAVAIL ET NOUVEAUX MODES D'ORGANISATION

Le télétravail répond à un double besoin : innover dans les modes de fonctionnement à l'ère digitale et contribuer à une meilleure conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle des collaborateurs. C'est par conséquent un facteur de motivation, de responsabilisation et un levier de performance que plusieurs entités du Groupe expérimentent au travers de modalités appropriées au contexte local.

Au total, à fin 2014, le Groupe comptait plus de 1 800 télétravailleurs réguliers. Les pays dans lesquels cette pratique est la plus répandue sont la République tchèque (près de 500 personnes), la France (plus de 400 personnes), le Royaume-Uni (près de 300 personnes), la Belgique et l'Allemagne (plus de 200 personnes chacune).

En France, Société Générale SA expérimente le télétravail depuis octobre 2013. Suite au franc succès de la première phase (taux de satisfaction de 98 %), un second accord d'expérimentation a été signé en juillet 2014 : il permet d'étendre le télétravail à de nouveaux services et de nouveaux métiers, et devrait toucher, après une mise en place progressive, près de 2 000 collaborateurs volontaires d'ici fin 2015.

Par ailleurs, en Roumanie, BRD a mis en place des options novatrices pour introduire le télétravail, par exemple le "Project Day" : travail à domicile ponctuel

(donc non comptabilisés parmi les télétravailleurs "réguliers"), d'une durée d'un à cinq jours, sans connexion possible aux systèmes informatiques de l'entreprise.

SANTÉ ET PRÉVENTION

Prévention du stress au travail

Des initiatives sur la prévention du stress sont menées dans plus de 70 filiales et succursales du Groupe en France et à l'international, principalement en Europe, Amérique et Asie, couvrant au total près de 50 % de l'effectif du Groupe. Différentes actions sont menées pour **informer, former et accompagner** les collaborateurs susceptibles de rencontrer des situations pouvant générer du stress. Cela se traduit différemment selon les pays :

- programmes d'assistance gratuits mis en place en partenariat avec des spécialistes du secteur de la santé ou de l'assurance (France, Allemagne, Etats-Unis, Royaume-Uni, Irlande) ;
- formations aux risques psychosociaux et/ou sensibilisation par le biais d'ateliers (France, Hong Kong, Japon, Singapour, Taiwan, Brésil, Turquie, Maroc, Italie, Espagne, Luxembourg, Pologne, République tchèque, Russie) ;
- enquêtes et évaluations du niveau de stress (France, Espagne, Autriche, Italie, Allemagne, Scandinavie) ;
- activités de détente et relaxation (France, Hong Kong, Singapour, Inde, Roumanie).

Protection sociale

La responsabilité sociale de 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, conformément à l'objectif défini par le Groupe d'offrir un socle minimal de couverture au moins comparable aux pratiques du marché local. En accord avec son autorité de supervision (et en concertation éventuelle avec les autres entités du Groupe présentes dans le même pays), chaque entité 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.

Prévention des risques psycho-sociaux en France

En France, depuis 2008, Société Générale SA s'est engagée à agir en matière de prévention et de gestion des risques psychosociaux avec l'ensemble des acteurs de l'entreprise, en concertation avec ses partenaires sociaux et avec l'appui d'intervenants externes spécialisés. Deux axes ont été définis : la prévention des risques internes à l'entreprise (stress, harcèlement) et externes (agressions commerciales).

■ Outre le déploiement de modules de formation sur la gestion des risques psychosociaux et d'une démarche de prévention du harcèlement moral et sexuel, des actions spécifiques ont été menées pour identifier et prévenir le stress au travail. Un observatoire du stress (enquêtes annuelles menées auprès de plusieurs milliers de salariés) mis en place en 2009 a permis d'identifier les secteurs présentant le niveau de stress au travail le plus élevé, afin de prioriser les plans d'actions. C'est pourquoi des actions qualitatives ont été menées, en collaboration notamment avec l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT) : en 2011, suite au diagnostic réalisé sur un pôle services clients pilote (métiers de back et middle office de la Banque de détail), des plans d'actions d'amélioration des conditions de travail ont été déployés sur l'ensemble des pôles services clients en France (redimensionnement des périmètres des managers de proximité, actions sur le traitement des dysfonctionnements informatiques, développement des parcours de compagnonnage dans le cadre des FAC – Favoriser l'Acquisition des Connaissances – voir p.61). En 2012 et 2013, la même démarche a été entreprise auprès de deux directions d'exploitation commerciales (métiers de front office) et d'un centre de relations clientèle multimédia, pour élaboration de plans d'actions correctifs.

■ Concernant la prévention et la gestion des agressions commerciales, un accord d'entreprise a été signé en 2008. Celui-ci a notamment permis la mise en place de formations et sensibilisations sur la gestion des situations conflictuelles et de dispositifs de soutien psychologique spécifiques (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).

Le dialogue social sur la prévention des risques psycho-sociaux se poursuit depuis fin 2014 par l'engagement d'une négociation avec les Organisations Syndicales d'un accord sur les conditions de vie au travail.

Gérées au plus près du terrain, afin de répondre de façon pragmatique aux besoins et préoccupations des populations concernées

En France, la mutuelle Société Générale couvre plus de 117 000 personnes (membres participants et ayants droit).

A l'international, la Banque de détail porte une attention particulière aux régimes de protection sociale (santé, retraite et prévoyance) existant dans ses filiales et notamment en Afrique. Ainsi, l'ensemble des filiales africaines dispose généralement d'une couverture santé au profit des salariés et de leurs ayants droit, d'une couverture prévoyance au bénéfice des ayants droit en cas de décès du salarié et, dans certains cas, d'un régime de retraite complémentaire. A fin 2014, près de 12 000 salariés des filiales du bassin méditerranéen et d'Afrique subsaharienne, auxquels s'ajoutent 19 000 ayants droit (conjoints et enfants), disposent d'un accès facilité aux soins et d'une participation de l'entreprise à leurs dépenses de santé.

Campagnes de prévention

Le Groupe assure une veille permanente sur des risques susceptibles d'affecter la santé de son personnel partout dans le monde. Il mène des campagnes de prévention d'envergure, gérées au plus près du terrain, afin de répondre de façon pragmatique aux besoins et préoccupations des populations concernées. Ainsi, en 2014 ont eu lieu :

Lancement du programme "Un Casque pour Tous" par Société Générale Bénin

Sensibilisé et accompagné par l'ONG ALINAGNON qui travaille sur l'insécurité routière au Bénin, Société Générale Bénin a lancé en 2014 un programme de prévention routière "Un Casque pour Tous" au profit de ses collaborateurs. 80 % des collaborateurs viennent travailler quotidiennement ou ponctuellement en moto ou taxi-moto. C'est pourquoi la Direction Générale de la filiale a offert à chacun de ses employés un casque homologué et propose une subvention à l'achat de casques supplémentaires pour leurs proches.

La Direction de SGB a décidé d'offrir gratuitement à tout son personnel des casques homologués ; que pensez-vous de cette initiative ?

Je pense que c'est une très bonne initiative, car je n'avais même pas en projet d'acheter un casque et pourtant je vais travailler à moto depuis 2 ans.

Pensez-vous que ce geste a un quelconque impact sur votre vie au quotidien ?

Oui bien sûr. J'ai appris qu'au Bénin 70 % des accidents de la route impliquent des deux-roues et 90 % des décès sont dus à des traumatismes crâniens faute de casque ! Maintenant je me sens plus en sécurité. Cette initiative permet de protéger et sauver des vies !



Chantal Hountondji,
du Centre d'appel
de Société Générale
Bénin



- des campagnes de vaccination contre la grippe saisonnière dans de nombreux pays, notamment en France, République tchèque, Russie, Roumanie, Allemagne, Corée, Maroc, Benelux, Japon...
- la poursuite des campagnes animées par la Mutuelle Société Générale, à Paris et en Province, sur le maintien de l'activité physique, les soins de premiers secours et les conseils en nutrition. D'autres axes de prévention ont été abordés, portant sur l'audition et la mémoire ;
- l'initiative *Passport for a healthier you* aux Etats-Unis. Cette campagne de sensibilisation et de responsabilisation est focalisée sur le bien-être physique, mental et financier. Ses programmes libres sont ouverts à tous les collaborateurs via des ateliers, expositions, événements, récompenses et modules d'information (newsletters, vidéos, liens vers des ressources pédagogiques en ligne) ;
- l'opération *Worklife balance week*, reconduite à Hong Kong et dupliquée au Japon et à Singapour. Les 4 thématiques abordées (santé, famille, mode de vie et sport) y sont déclinées par le biais d'événements, conférences et ateliers auxquels près de 400 collaborateurs ont participé en 2014 ;
- dans les filiales du continent africain, l'information et la prévention des pandémies notamment du paludisme et du VIH/sida. Le programme mis en œuvre sur le VIH/sida implique tous les salariés et leurs familles dans chacun des pays concernés ; il porte sur la sensibilisation, le dépistage, la prise en charge des traitements et la lutte contre toute forme de discrimination ;
- dans les filiales algériennes et marocaines, les campagnes de dépistage du cancer du sein proposé aux employées, ainsi qu'aux épouses des employés en Algérie ;

- des campagnes de prévention contre la propagation du virus Ebola menées en Afrique, et en particulier en Guinée où le Groupe est implanté via sa filiale Société Générale de Banques en Guinée (SGBG). La Banque y a engagé des actions et mis en place des mesures prophylactiques après concertation avec les médecins experts d'International SOS, le Centre de crise du Ministère des Affaires étrangères (MAE) et l'OMS (Organisation mondiale de la 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 s'articule autour de :

- une veille des alertes de sécurité et sûreté dans le monde et la formulation de recommandations adaptées ;
- la mise en place de dispositifs pour une meilleure sécurisation des personnels expatriés ou en voyages d'affaires ;
- un programme mondial d'assistance " Santé, Sécurité, Sûreté " ;
- un programme de formation pour l'ensemble des voyageurs d'affaires.

ACCOMPAGNEMENT DES MOMENTS DE VIE

À travers divers programmes locaux, les entités de Société Générale offrent à leurs collaborateurs des dispositifs monétaires et non monétaires pour aider les collaborateurs dans leur vie de famille (par exemple la garde d'enfant ou l'aide pour personnes âgées). A titre d'exemple, des facilités de crèche sont proposées en France, au Royaume-Uni, en Allemagne et en Inde.

Promouvoir la diversité des collaborateurs

ÉLÉMENTS CLÉS 2014

DEUX PRIORITÉS STRATÉGIQUES

promouvoir les femmes et les profils internationaux aux postes à responsabilité et au sein des instances dirigeantes de la banque

MIXITÉ FEMMES/HOMMES

60 %
DE FEMMES DANS LE GROUPE

44 %
PARMI LES MANAGERS

42 %
AU SEIN DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION

INTERNATIONALISATION
58 %
DES COLLABORATEURS
NON FRANÇAIS

76
PAYS D'IMPLANTATION

122
NATIONALITÉS REPRÉSENTÉES

LA POLITIQUE DE DIVERSITÉ ET D'INCLUSION : UN LEVIER D'ENGAGEMENT ET D'ADAPTATION AU CHANGEMENT

En complément de l'enjeu éthique, la diversité des employés et la culture inclusive de Société Générale répondent à un enjeu de performance.

Valoriser les différences, encourager l'ouverture d'esprit et le respect de chacun dans son unicité, c'est aussi développer la confiance et permettre aux idées innovantes d'être exprimées et entendues. En effet, la variété des profils et la combinaison des compétences de chacun génèrent des idées plurielles et permettent de capter les signaux faibles afin d'anticiper les risques et les opportunités, de s'adapter et d'agir rapidement. Elles permettent avant tout à la banque de mieux comprendre et servir ses clients, sur l'ensemble des marchés sur lesquels elle opère. Elles s'inscrivent naturellement au cœur de sa stratégie de banque relationnelle, en lui offrant un avantage concurrentiel.

La diversité placée au cœur des enjeux des métiers

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, un Comité de diversité (Diversity Board) composé de membres du Comité exécutif et du Comité de direction est en place depuis 2013 : il décide des orientations stratégiques en plaçant les problématiques de diversité au cœur des enjeux des métiers. Il veille également à la progression de l'équilibre femmes/hommes et de l'internationalisation.

Cette stratégie est déclinée au sein des différentes entités. Ainsi, par exemple, le pôle de Banque de Grande Clientèle et Solutions Investisseurs a mis en place en 2014 un plan d'actions sur 4 ans, utilisant tous les leviers RH (recrutement, développement, mobilité, évaluation...) pour promouvoir les collaboratrices et profils internationaux vers des postes à responsabilité.

En complément de ces priorités, Société Générale s'attache aux autres aspects de la diversité, comme les générations,

l'inclusion sociale et le handicap. Des initiatives variées sont portées localement, en fonction des enjeux et réglementations des différents pays et pôles.

Une culture inclusive grâce à la sensibilisation à la diversité

Société Générale a également concentré ses efforts sur sa culture managériale, en mettant en place, dès 2011, des actions de sensibilisation aux biais inconscients. L'objectif est de renforcer la prise de conscience des enjeux de la diversité et de l'inclusion et de déconstruire les stéréotypes, afin d'engager chacun à modifier ses actions quotidiennes de management (recrutement, promotion, évaluation, prise de décision...)

A fin 2014, 775 managers ont participé à l'une de ces formations ; l'objectif pour 2015 est de diffuser la démarche à l'international.

La sensibilisation des équipes à la diversité et l'inclusion passe également par le soutien à des événements marquants, comme la Conférence Européenne de la Diversité, que Société Générale a sponsorisée et hébergée en avril 2013 et en janvier 2015. Ce forum de discussion regroupe des personnalités inspirantes des mondes politique, économique et de la recherche en sciences humaines.

LA PROMOTION DE L'ÉQUILIBRE FEMMES/HOMMES

Chiffres clés – part des femmes

	2014	2013
Groupe	60,2 %	60,7 %
Managers	44,0 %	n/d
senior management (top 1000)	21,6 %	20,1 %
comité de direction (59 membres) ⁽¹⁾	18,6 %	19,0 %
comité exécutif (13 membres)	15,4 %	15,4 %
Conseil d'administration (14 membres) ⁽²⁾	42,8 %	42,8 %
cadres (pour Société Générale SA en France)	44,7 %	43,7 %

(1) Comité de direction : 11 femmes (contre 10 début 2013, 8 début 2011 et 6 début 2010).

(2) Conseil d'administration : 6 femmes (dont 2 administrateurs salariés).

L'équilibre femmes/hommes traduit la capacité de l'entreprise à nommer et promouvoir sans préjugés ni filtres culturels la personne dont les compétences sont le plus en adéquation avec un poste donné. C'est pourquoi Société Générale engage tous ses managers à promouvoir cet équilibre dans leur équipe, et insuffle cette dynamique au plus haut niveau de l'entreprise.

Lors de l'édition 2014 du Global Summit of Women à Paris, le prix " Corporate Champion Award " a été remis à Frédéric Oudéa, saluant l'effort mené depuis plusieurs années pour porter le taux de femmes au sein du Conseil d'administration au-dessus de 30 %.

Développement

 Premier levier de valorisation des compétences des collaboratrices, les actions d'accompagnement dédiées aux femmes ont connu un essor considérable depuis 2006, avec plus de 700 femmes ayant participé à l'un des programmes mis en place par le Groupe.

Aujourd'hui, le parcours de développement WILL (Women in Leadership) en est le fer de lance. Destiné aux Talents Stratégiques femmes, il inclut, sur une durée de 18 mois, des actions de formation en groupe, de coaching personnel et de mentorat, ainsi que la participation à des événements interentreprises, comme le forum " JUMP ", consacré à la vie professionnelle des femmes et au pilotage de leur carrière.

Réseaux

Le Groupe soutient les réseaux mixtes et de femmes, constitués au sein de l'entreprise, qui contribuent de façon active et indépendante à la promotion de l'équilibre femmes/hommes. Ils permettent à leurs 2 400 membres à travers le monde de bénéficier de conférences, partages d'expériences et ateliers de développement personnel, par exemple aux États-Unis, à Singapour, en Inde, au Luxembourg, en République tchèque, au Sénégal, en Tunisie ou encore au Cameroun.

En France, *Féminin by Societe Generale*, créé en 2004, s'est ouvert aux hommes en 2014, afin de les inclure dans les réflexions et actions du réseau.

L'équilibre femmes/hommes traduit la capacité de l'entreprise à nommer et promouvoir sans préjugés ni filtres culturels la personne dont les compétences sont le plus en adéquation avec un poste donné.

Au Royaume-Uni, le *Women network* fait partie du *UK Diversity Committee*. Composé de salariés volontaires et soutenu par la Direction, ce comité a pour mission, depuis sa création en 2008, d'encourager les employés à promouvoir un environnement d'inclusion. Son objectif est également de faire connaître le dispositif de soutien en cas de situation de discrimination et de harcèlement, et d'encourager la mise en place de réseaux sur différentes composantes de la diversité (famille, multiculturel, orientation sexuelle...).

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 alloue un budget conséquent à la correction des écarts salariaux injustifiés entre hommes et femmes, à métier, niveau hiérarchique et niveau d'ancienneté équivalents dans l'entreprise. Entre 2008 et 2012, plus de 4 000 situations ont fait l'objet d'actions correctrices, pour un montant global de 5,9 M EUR. En 2013, c'est une enveloppe de 5 M EUR sur 3 ans (2013-2015) qui a été mise en place. A fin 2014, 3,56 M EUR de cette enveloppe ont permis de réviser la situation de 1 820 collaboratrices.

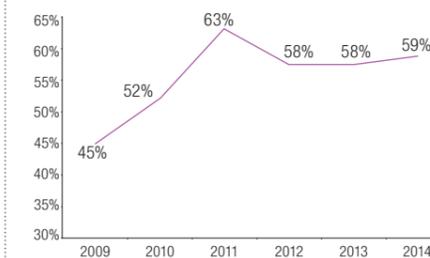
 Par ailleurs, l'accord " Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ", signé par l'ensemble des organisations syndicales fin 2013, fixe notamment l'objectif d'un taux de 45 % de femmes cadres d'ici la fin 2015 (il est de 44,7 % à fin 2014) et renforce les mesures encadrant le congé de maternité ou d'adoption, tant en amont que lors de la reprise de poste (possibilités de mobilités selon l'ancienneté, mise en œuvre systématique de formations ou de remise à niveau, revalorisation des salaires...). Autant d'actions concrètes qui permettent à la banque d'être titulaire depuis 2007 du label Égalité professionnelle décerné par Afnor Certification. 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.



À l'international, on recense également de nombreuses initiatives, par exemple :

- en République tchèque, les filiales du Groupe mettent l'accent sur la mise en place de mesures pour faciliter le retour dans l'entreprise après un congé maternité (maintien du lien avec l'entreprise, retour progressif et facilitation du temps partiel, remise à niveau des compétences...). Ainsi, le *Maternity programme* de Komerční Banka a permis d'accroître le taux de retour des femmes après un congé maternité, passé de 45 % (en 2008) à 59 % (en 2014)⁽¹⁾

Maternity Programme : taux de retour de congés maternité en Tchéquie



- 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.

(1) Taux de retour = retour dans les effectifs (12 derniers mois)/(nombre total de mères/durée moyenne de congé maternité)

INTERNATIONALISATION

Chiffres clés – part des non français

	2014	2013
Groupe	58 %	60 %
Senior management (top 1000)	21 %	21 %
Comité de direction (59 membres)	22 %	21 %
Comité exécutif (13 membres)	8 %	8 %
Conseil d'administration (14 membres) ⁽¹⁾	36 %	36 %

(1) Ratio hors administrateurs salariés = 42 %

Reflector les différentes facettes des implantations du Groupe à travers le monde

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 de Société Générale s'attache également à la diversité des origines et des nationalités de ses collaborateurs.

Au sein du Groupe, 122 nationalités sont représentées et 58 % des collaborateurs ne sont pas de nationalité française.

Au sein du Comité de direction, 10 nationalités sont représentées et 22 % 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.

La diversité des Talents Stratégiques, dont le vivier mondial alimente les plans de succession des postes critiques du Groupe, est un levier concret pour favoriser la dimension internationale des équipes dirigeantes. Aujourd'hui, 52 % des Talents Stratégiques émergents, considérés comme la relève managériale à moyen terme, ne sont pas français.

Afin de mieux analyser ses enjeux et ses problématiques multiculturels, Société Générale a participé en 2014 à une étude menée par des universitaires de Princeton (Etats-Unis) et Panthéon Assas Sorbonne (France) auprès des entreprises du CAC 40. L'objectif de cette enquête était de collecter la perception et les besoins des managers non français évoluant dans un contexte managérial majoritairement français.

(2) Données au 31.12.2014 sur 95,5 % du périmètre Groupe.

(3) Nombre d'agents en situation de handicap au 31/12/14 selon les critères de la Déclaration Obligatoire des Travailleurs Handicapés.

ENCOURAGER LA TRANSMISSION DU SAVOIR ET DES COMPÉTENCES PAR LA COOPÉRATION INTERGÉNÉRATIONNELLE

Chiffres clés

Au sein du Groupe⁽²⁾ :

- 26 % des collaborateurs du Groupe ont moins de 30 ans ;
- 26 % ont plus de 45 ans ;
- La moyenne d'âge est de 37,3 ans.

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.

Depuis 2013, Société Générale est membre d'"OCTAVE", programme de développement du leadership interentreprises, lancé par Danone, qui travaille sur une meilleure coopération des générations en entreprise, ainsi que sur la nécessaire adaptation des organisations aux mutations générées par les nouvelles technologies.

En outre, le Groupe porte une attention particulière à l'insertion professionnelle des jeunes tout en se souciant du maintien dans l'emploi des seniors et de l'accompagnement de la fin de carrière de ses collaborateurs.

Contrat de génération

En France, dans le cadre des déclinaisons du contrat de génération, toutes les filiales du Groupe ont mis en place des accords spécifiques et/ou plans d'actions dédiés, matérialisant les objectifs d'insertion professionnelle des jeunes et de maintien dans l'emploi des collaborateurs seniors.

Pour Société Générale SA spécifiquement, un objectif a été fixé sur le recrutement de jeunes en CDI chaque année ; en 2014, cet objectif était de 500 recrutements (objectif atteint et dépassé : 880 jeunes de moins de 26 ans ont été recrutés au cours de l'année). Le contrat de génération prévoit également le développement de la formation des seniors, des mesures de santé et prévention ainsi que l'aménagement du 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).

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.

Chiffres clés

À fin 2014, Société Générale employait 2 250 salariés en situation de handicap (au sens retenu localement) dans le monde, ce qui représente 1,5 % de l'effectif global. C'est notamment en France, en Italie et en Allemagne qu'ils sont le plus représentés.

Société Générale SA en France emploie 1 115 salariés en situation de handicap⁽³⁾

Initiatives locales en faveur des personnes en situation de handicap

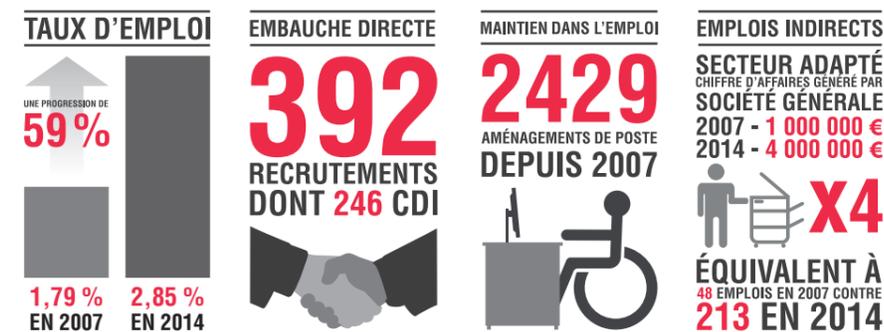
Société Générale SA en France a renouvelé son accord triennal en faveur de l'emploi et de l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap pour la période 2014-2016 :

- 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, avec un objectif initial de 150 recrutements sur 3 ans. 50 collaborateurs en situation de handicap ont été recrutés en 2014 ;
- Il a permis la mise en place d'équipes pluridisciplinaires pour renforcer les actions sur la prévention et la gestion des parcours des collaborateurs en situation de handicap déclarée ou potentielle.

Parmi les actions concrètes coordonnées en 2014 par la Mission Handicap Société Générale en France, on peut notamment mentionner :

- l'organisation, en partenariat avec l'ADAPT, de la 6^e 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 2014, axée sur les thèmes de la formation et de l'insertion professionnelle, 90 volontaires Société Générale ont accompagné près de 2000 visiteurs et candidats ;

Bilan de la Mission Handicap Société Générale en France depuis 2007



- des actions de sensibilisation auprès des collaborateurs à Paris et en province, notamment lors de la Semaine pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEPH), en novembre 2014 ;
- la mise en place d'équipes pluridisciplinaires pour des actions de maintien dans l'emploi sur mesure ;
- la réalisation de 400 actions pour maintenir dans l'emploi les collaborateurs Société Générale en situation de handicap ;
- 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).

On peut également mentionner des initiatives menées à l'international en 2014, comme par exemple :

- en Serbie, le programme *Inclusive Academy*, animé par des employés bénévoles de Société Générale Srbija. Il favorise l'entrée sur le marché du travail

de jeunes en situation de handicap en leur permettant d'acquérir de nouvelles compétences par le biais d'ateliers et de stages. 40 jeunes ont été accompagnés depuis le début du programme en 2011, parmi lesquels plus de la moitié a pu transformer l'expérience en une insertion professionnelle durable au sein de la banque ou à l'extérieur ;

- en Roumanie, République tchèque, Espagne, Scandinavie, Turquie ou encore au Japon, où sont en place des programmes de sensibilisation, de recrutement, d'intégration et d'accompagnement dédiés aux salariés en situation de handicap ; de tels programmes sont également en cours de développement en Algérie.



Régine a décroché son 1^{er} CDI en septembre dernier

Après un DUT en gestion des entreprises et des administrations, suivi d'un bachelors en

management, elle vient de terminer son master professionnel, qui lui a ouvert les portes de (...) la Société Générale*.

Malentendante, Régine Tsogo, 24 ans, affirme avec fierté qu'elle a signé son premier CDI à (...) la Société Générale. "Il n'y a eu aucun favoritisme, j'ai passé les entretiens dans les mêmes conditions qu'un candidat lambda". (...)

Côté intégration, "il n'y a eu aucun souci", affirme dans un large sourire la jeune femme. Selon elle, ses collègues, disponibles et à l'écoute, oublient parfois son handicap car "celui-ci ne se voit pas". Son employeur, qui a pris en charge son appareillage auditif, lui a également proposé d'aménager son poste avec un téléphone spécial. Car la salariée n'entend quasiment pas au téléphone. "Mes contacts avec les conseillers clientèles se font par e-mails ou SMS. Parfois, ma chef se pose en intermédiaire", précise-t-elle.

Propos recueillis par Clémence Chopin pour 20 Minutes.

Intégralité de l'interview à retrouver sur le site de 20minutes.fr

[crédit photo]. - C. Chopin/20 Minutes

* Sogepro est un service dédié à la clientèle des Professionnels de la banque de détail France.



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

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.

La banque génère elle aussi, via son activité, des impacts sur l'environnement. Consciente de cette responsabilité, Société Générale poursuit sa politique de développement durable qui passe par la maîtrise et l'amélioration de ses impacts directs et indirects sur la société et l'environnement, en liaison avec ses différentes parties prenantes.

L'ensemble de cette politique est animée et coordonnée par la Direction de la Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE). 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 suit 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 à l'accueil des clients.

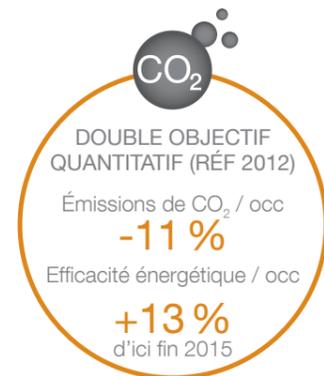
De même, les directions de l'Immobilier et de l'Informatique, dont les consommations énergétiques représentent 71 % des émissions de GES du Groupe, intègrent et pilotent les aspects environnementaux de leurs activités.

Programme de réduction Carbone 2012-2015

PLAQUETTE CARBONE

Suite au programme de neutralité carbone appliqué entre 2008 et 2012, le Groupe a adopté, en juillet 2012, une nouvelle stratégie de réduction de son impact carbone de 2012 à 2015, en renforçant ses ambitions par un double objectif. Suite à l'intégration en 2012 de la filiale russe Rosbank dans le reporting RSE, ces objectifs ont été ajustés pour permettre, sur ces quatre années, le suivi des performances environnementales du Groupe sur un périmètre homogène. La stratégie vise désormais à :

- réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) par occupant de 11 % d'ici fin 2015 par rapport à 2012 (hors recours à l'achat d'électricité verte) (précédemment -26 % par rapport à 2007) ;



- augmenter l'efficacité énergétique de 13 % d'ici fin 2015 par rapport à 2012 (précédemment +24 % par rapport à 2007).

Compte tenu des résultats 2014, afin d'atteindre ces objectifs, la banque devra diminuer d'environ 6 % les émissions de CO₂ et de 7 % la consommation d'énergie d'ici fin 2015 par occupant. Hors Rosbank, le Groupe a réduit ses émissions de GES par occupant d'environ 15 % et augmenté son efficacité énergétique de 11 % entre 2007 et 2012. Depuis 2012, avec Rosbank, la réduction des émissions a été de 5 % entre 2012 et 2014 et la performance énergétique d'un peu plus de 6 % sur la même période. Ces performances sont essentiellement dues aux bons résultats de 2014, puisque

l'empreinte carbone du Groupe s'établit à 2,35 t CO₂/occ. (en baisse de 4 % par rapport à 2013).



Depuis 2005, le Groupe réalise un inventaire des émissions de GES conforme au GHG Protocol (standard international). Le pilotage des informations à travers un outil de reporting RSE (Planethic Reporting) permet d'améliorer d'année en année le suivi des indicateurs environnementaux. Les données collectées via cet inventaire servent de base de calcul pour la taxe carbone interne.

Dispositif de taxe carbone interne

Le programme de réduction carbone s'appuie sur la mise en place d'un mécanisme innovant : le paiement par chaque Pôle d'Activité et Direction Fonctionnelle d'une taxe carbone interne, selon leur empreinte carbone (10 €/t CO₂) et l'affectation des revenus de cette taxe à des initiatives internes d'efficacité environnementale, via l'organisation des Prix de l'Efficacité Environnementale.

Ce dispositif basé sur une double incitation, encourage chaque entité à :

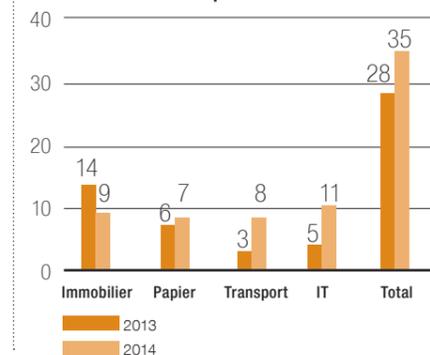
- réduire ses émissions de CO₂ pour réduire le montant de la taxe ;
- mettre en place des initiatives d'efficacité environnementale pour lesquelles elle peut recevoir un financement.

L'objectif de ce dispositif, est de montrer que les actions environnementales sont aussi des opportunités de création de valeur et d'innovation pour la banque. La sélection est effectuée par un comité, qui s'assure que chaque initiative réalisée ait démontré

une additionnalité environnementale et présente un intérêt économique pour le Groupe. Certaines initiatives récompensées en 2014 ont su créer des synergies entre performance environnementale et démarche client, à l'instar d'ALD Belgium, qui a mis des vélos à disposition de ses salariés, afin de promouvoir sa nouvelle offre de leasing vélo.

En 2014, 35 initiatives ont été récompensées, se partageant un montant total de 3,2 M EUR. L'ensemble de ces actions, concernant l'immobilier, l'informatique, le papier ou les transports, a permis une économie récurrente annuelle de 14 M EUR sur les frais généraux et de 2 250 tCO₂ (soit environ 0,7 % des émissions de GES du Groupe).

Prix de l'efficacité Environnementale Initiatives récompensées



35 INITIATIVES RÉCOMPENSÉES

Une réduction annuelle de **2 250 t CO₂**
0,7 % des émissions du Groupe

Une économie annuelle pour le Groupe de **14 M€**

QUELQUES INITIATIVES...

- EN FRANCE**
 - Rénovation d'agences et optimisation thermique
 - Solution de transport alternatif par triporteur électrique de l'économat
 - Tablettes pour les conseillers Entreprises (accès nomade à de nombreuses fonctionnalités)
 - Cloud interne
- HORS FRANCE**
 - Optimisation énergétique du nouveau siège de Société Générale de New York (États-Unis)
 - Mise à disposition d'un parc de vélos en interne afin de mieux promouvoir une offre clients (Belgique)



"Les Prix de l'Efficacité Environnementale mis en place en 2013 prennent une dynamique positive nouvelle visant à prendre plus sérieusement notre

responsabilité collective en matière d'environnement. Je ne suis pas d'accord pour dire que dans une banque, l'empreinte carbone n'est pas la première préoccupation. En termes de citoyenneté chaque entreprise doit assumer cette responsabilité. La taxe carbone interne fait des émules, il faut en parler en dehors de la banque, pour que nous contribuions indirectement à ce progrès nécessaire dont l'humanité a besoin.

Je suis certain que nous avons là un vrai levier nous permettant de faire beaucoup plus.

Notre engagement de réduction de la consommation d'énergie est un travail de tous les jours, notamment pour l'informatique et l'immobilier. Pour les transports et la consommation de papier, beaucoup reste à faire et nous pourrions accélérer l'atteinte de notre objectif de réduction d'émissions en adaptant nos comportements quotidiens.

Cette initiative est merveilleuse, mais je souhaite qu'elle ait une ampleur bien plus grande à la fois sur nos émissions de CO₂ et sur le compte de résultat. Il n'y a pas d'opposition entre nos objectifs stratégiques et nos objectifs environnementaux. Certaines initiatives primées cette année, permettent d'accroître la satisfaction client, premier objectif du Groupe, tout en ayant un impact environnemental positif. Les économies qu'elles génèrent sont également alignées avec l'objectif stratégique de maîtrise des frais généraux. Non seulement il n'y a pas contradiction, mais l'environnement est même un levier pour atteindre plus rapidement nos objectifs.

Merci encore et bravo à tous les lauréats ! "

Séverin CABANNES
Directeur Général Délégué



"En 2014, vous avez opté pour la solution "Green" afin d'aider les équipes immobilières dans les pays à piloter leur consommation énergétique.

Pouvez-vous nous en dire un peu plus ?

Sylvie Lassuyt : En 2012, conjointement avec la Direction de la RSE et du DD, la Direction de l'immobilier du Groupe s'est engagée à diminuer de 15% la consommation énergétique de l'ensemble des bâtiments d'ici fin 2015. Cette volonté de mieux gérer notre impact environnemental s'est traduite par la mise en œuvre, en 2014, d'un outil de pilotage énergétique et environnemental : GREEN. Grâce à cette solution, permettant de suivre en temps réel les consommations d'un immeuble, chaque responsable immobilier peut connaître, analyser et donc mieux piloter l'ensemble des consommations d'énergie des immeubles dont il a la charge. Les bilans obtenus régulièrement grâce à cet outil permettent ainsi de mettre en place des plans d'actions correctifs et d'améliorer la performance énergétique des immeubles.

Dans quels pays avez-vous déjà déployé cet outil ?

S.L. : L'outil nous a été livré mi-2014. A ce jour, les équipes responsables de l'exploitation des immeubles de Val de Fontenay, 2^e site majeur en Ile de France, l'utilisent déjà. A l'international, deux pays se sont montrés rapidement très intéressés par la solution : le Luxembourg et la République Tchèque (Prague). Par exemple au Luxembourg, le suivi des consommations dans le temps a permis d'identifier une consommation d'énergie anormale pendant les périodes d'inactivité de l'immeuble. Une action correctrice rapidement mise en place a ainsi permis de diminuer significativement la consommation globale de l'immeuble.

Quelle ambition de déploiement avez-vous pour 2015 ?

S.L. : Bien entendu, à terme, l'objectif est que tous les pays utilisent GREEN. Cependant, en 2015, notre ambition est de nous concentrer sur les pays à mix énergétique fortement carboné : l'Allemagne, la Chine, l'Inde et les États-Unis pour ne citer que les principaux".

Sylvie LASSUYT, en charge de la responsabilité environnementale au sein de la Direction immobilière du Groupe

Un outil de pilotage énergétique (GREEN), permettant de suivre en temps réel les consommations énergétiques d'un immeuble, a été développé en 2014 et est actuellement déployé sur 3 sites pilotes

Mesures prises pour améliorer l'efficacité environnementale

IMMOBILIER

Réduction des consommations énergétiques

Le Bâtiment (construction, utilisation et destruction) consomme près de 40 % de l'énergie mondiale (sources WBCSD). Avec plus de 4 millions de m² de surface en 2014, le Groupe est conscient des impacts de ses consommations d'énergie sur le changement climatique. Il s'est donc engagé, avec la mise en place d'une stratégie environnementale pour son parc immobilier, à continuellement améliorer la performance de ses immeubles.

Pour cela, il a notamment fixé un objectif de 15 % d'augmentation des performances énergétiques sur les immeubles centraux (hors agences et filiales) en 2015 par rapport à 2012. Cet objectif permet d'accélérer la baisse de consommation d'énergie amorcée depuis 2007. En 2014, la consommation d'énergie par occupant du Groupe a baissé de 5,3 % par rapport à 2013.

En 2014, la consommation d'énergie par occupant du Groupe a baissé de

5,3 %
par rapport à 2013

Plusieurs outils ont été mis en place pour atteindre cet objectif.

Un Outil de Diagnostic Environnemental (ODE) a été développé afin d'évaluer les

performances environnementales du parc. Une collecte des profils environnementaux sur les immeubles de plus de 5 000 m² a été lancée début 2015. Un benchmark de ces immeubles par rapport au standard immobilier du Groupe (Référentiel Bâtiment Responsable - RBR) pourra ainsi être effectué, permettant de déployer des plans d'actions cohérents et efficaces par pays ou par entité, et d'élever la performance énergétique de l'ensemble du parc.



Un outil de pilotage énergétique (GREEN), permettant de suivre en temps réel les consommations énergétiques d'un immeuble, et donc d'en maîtriser l'évolution et les coûts, a été développé en 2014 et est actuellement déployé sur 3 sites pilotes en France, en République Tchèque et au Luxembourg. L'ambition est d'étendre sa mise en place à l'ensemble du Groupe, avec un objectif de réduction de 10 % de la consommation d'énergie grâce au suivi temps réel automatisé.

Les nouveaux immeubles, partout dans le monde, sont également conçus en conformité avec le RBR, à l'instar de l'immeuble Basalte à la Défense livré en 2013 et labellisé HQE Construction.

Des actions spécifiques sont également menées pour les immeubles existants, au niveau des services centraux, des réseaux d'agences et des filiales, afin de tendre vers une meilleure maîtrise des consommations et toujours plus de sobriété énergétique :

- pilotage des données de consommation : le nombre d'agences équipées d'un système de télé-comptage a doublé entre 2013 et 2014, portant le nombre total d'agences équipées à 199. Dans les immeubles de Paris et région



Parisienne, un Système de Management Environnemental (SME) avec intéressement aux économies d'énergie et de fluides a été mis en place avec l'exploitant. La consommation d'énergie des immeubles centraux a diminué de 9,8 % en 2014 par rapport à 2013 ;

- rénovations des immeubles : d'importants travaux ont été réalisés dans les agences du réseau Société Générale et Banque Rhône-Alpes, au nouveau siège de SG New York, ou encore au sein de l'entité PEMA en Allemagne. Ils ont permis une réduction de la consommation d'énergie d'environ 5 GWh/an soit 1 500 t CO₂.
- recours aux énergies renouvelables : En 2014, 14 % de la consommation d'électricité du Groupe est d'origine renouvelable, grâce d'une part, à la production dans nos immeubles d'énergie renouvelable (panneaux solaires et méthanisation des déchets alimentaires dans certains restaurants d'entreprise, 418 MWh en 2014) et d'autre part, à l'achat de certificats verts.

La consommation d'énergie des immeubles centraux a diminué de

9,8 %
en 2014 par rapport à 2013

Diminution de l'usage de l'eau

La consommation d'eau du Groupe est de 1,8 millions de m³ en 2014, soit une consommation constante par rapport à 2013.

Dans les immeubles, la gestion de l'eau se fait en concomitance avec la gestion de l'énergie. Elle est complétée par des actions de réduction de la consommation (détecteurs de présence, remplacement des climatiseurs à eau perdue...). Le déploiement du télé-comptage dans le réseau d'agences permet une économie de 4 900 m³ d'eau/an. Les immeubles les plus performants ont une consommation de 5 m³/occupant par an sur les bureaux.

Gestion des déchets

En valorisant ses déchets, Société Générale veille à minimiser leur impact direct sur l'environnement. Au niveau Groupe, la production de déchets est estimée à 16 346 tonnes en 2014, soit une baisse de 2,5 % par rapport à 2013.

Production de déchets : une baisse de

2,5 %
par rapport à 2013

L'objectif, à ce stade, est de mieux connaître ces flux, d'où l'importance attachée au reporting, qui est en constante amélioration. De nombreuses actions visant l'amélioration de la gestion des déchets existent au sein du Groupe. Des efforts sont notamment faits en termes : de réduction des déchets (pull printing, dispositif d'éco-conception du mobilier avec le producteur), de leur réutilisation (revente du mobilier de bureau en bon état) ou de leur recyclage (gestion des Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques ; méthanisation de 323 tonnes de déchets alimentaires dans certains immeubles en région parisienne ayant permis une production de 113 MWh d'énergie thermique ; recyclage des déchets papiers au sein des réseaux d'agences.) Certaines de ces prestations sont assurées par des entreprises du secteur adapté.

323 tonnes
de déchets alimentaires méthanisés
113 MWh
d'énergie thermique produit

Infrastructures informatiques

Les infrastructures informatiques sont responsables de près de 50 % de la consommation d'énergie du Groupe.

À l'aune de ce constat, la Direction Informatique s'est dotée d'une stratégie environnementale, permettant une meilleure prise en compte des aspects environnementaux dans la gestion de son parc. Cette stratégie se décline en deux axes : l'amélioration du pilotage des données de consommation d'énergie des équipements et l'intégration systématique des aspects environnementaux dans la conception et la gestion des projets.

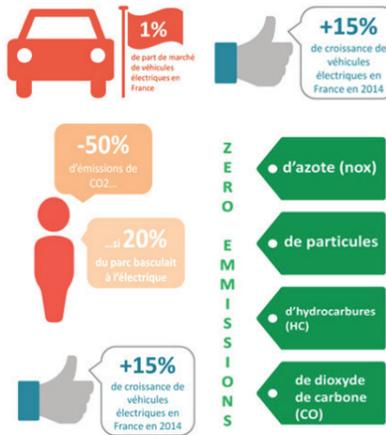
Quatre leviers d'actions sont utilisés pour réduire l'empreinte environnementale du parc informatique du Groupe :

- mutualisation : regroupement des informations stockées dans des infrastructures différentes sur une seule machine de plus grande capacité, diminuant ainsi l'impact environnemental des équipements et leur coût économique ;
- virtualisation : migration grâce aux nouvelles technologies de stockage, des infrastructures physiques (serveurs, postes de travail) vers des infrastructures virtuelles (Cloud), permettant une diminution de la consommation d'électricité et d'importantes économies d'exploitation et de maintenance ;
- veille technologique : identification des technologies les plus performantes sur le plan environnemental, dans une démarche continue d'amélioration des équipements ;
- analyse annuelle des équipements : identification des équipements obsolètes ou inutiles afin d'éviter le gaspillage énergétique.

Transports

Société Générale a mis en place depuis plusieurs années des actions permettant de réduire l'impact environnemental des déplacements personnels et professionnels ainsi que du transport de marchandises.

Afin d'atteindre l'objectif Groupe de réduction carbone, les émissions dues aux déplacements professionnels doivent revenir à leur niveau de 2012



Trajets professionnels

Afin d'atteindre l'objectif Groupe de réduction carbone, les émissions dues aux déplacements professionnels doivent revenir à leur niveau de 2012, année où la conjoncture économique défavorable a entraîné une forte baisse des déplacements.

L'instruction interne relative aux déplacements professionnels a été actualisée en 2014 avec pour objectifs de limiter le nombre de déplacements professionnels et de réduire leur impact environnemental, grâce notamment au déploiement d'outils de communication à distance.

En 2014, les collaborateurs du Groupe ont parcouru 486 M km en train, avion et voiture, ce qui correspond à 3 224 km par occupant. Le Groupe enregistre ainsi une hausse de 5 % de ses déplacements par occupant par rapport à 2013, qui s'explique par l'ajout d'un nouvel indicateur relatif à l'utilisation des véhicules personnels des collaborateurs pour un usage professionnel et l'augmentation des voyages en avion.

En partenariat avec sa filiale de leasing automobile, ALD Automotive, Société Générale mène des efforts pour réduire le contenu carbone de sa flotte automobile depuis 2009. La politique Groupe de consommation concernant les véhicules de service et de fonction a été actualisée en 2014. Celle-ci abaisse le taux d'émission autorisé à 120 g de CO₂/km pour les nouveaux véhicules commandés, soit 10 g de moins que le taux d'émission moyen autorisé par l'Union Européenne⁽¹⁾. Elle incite également au déploiement de bonnes pratiques, comme le recours aux véhicules propres (hybrides ou électriques), le partage des véhicules de service et l'application d'un seuil de 10 000 km/an en dessous duquel une alternative à la voiture individuelle doit être envisagée.

Trajets domicile-travail

Des actions ciblées sont déployées afin de promouvoir les solutions alternatives

à l'utilisation individuelle de véhicules. Au Siège, une plateforme de covoiturage et un service d'auto-partage sont en place. Des actions existent également dans les filiales. CGI et ALD International ont notamment mis à disposition de leurs salariés des vélos et vélos à assistance électrique, utilisés pour les déplacements pendulaires ainsi que certains trajets professionnels.

La mise en place de solutions de télétravail dans plusieurs entités du Groupe contribue également à la limitation des déplacements quotidiens. Au Siège, après une phase pilote en 2013, la seconde phase, amorcée en 2014, concernera à terme plus de 2 000 personnes. Voir page 68 "Télétravail et nouveaux modes d'organisation".

Transport de marchandises

Il regroupe le transport bancaire (courriers et colis), le transport de fonds et le transport liés aux activités de déménagement. Les données concernant le CO₂ émis par ces transports sont incluses dans le profil carbone du Groupe depuis 2012 et de nouveaux indicateurs sont ajoutés chaque année (activités de déménagement ajoutée en 2014).

Des projets collaboratifs, ayant pour objectif de repenser nos flux de transports de marchandises, ont participé à la réduction de l'empreinte environnementale. Une solution de recyclage des espèces a par exemple été mise en place avec les transporteurs de fonds et la Banque de France, afin de réduire les distances parcourues entre agences et comptoirs.

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 la pollution).

Il s'agit d'une préoccupation constante pour le Groupe et des initiatives sont mises en place afin de rationaliser la consommation qui s'élève à

16 381 tonnes en 2014. Ce chiffre est en légère augmentation par rapport à 2013 (+ 2,5%), tendance s'expliquant principalement par le meilleur taux de couverture de cet indicateur (99 % en 2014 contre 96 % en 2013.) La consommation de papiers de bureau est en baisse depuis 2007. En 2014, elle est de 50,7 kg par occupant, soit une diminution de 11 % par rapport à l'année précédente. Le papier de bureau éco-labellisé atteint 100 % en France et 69 % dans le monde. Afin d'atteindre l'objectif Groupe de réduction carbone, les émissions de CO₂ dues à la consommation de papier doivent baisser de 14% entre 2012 et fin 2015.

En 2014, la consommation de papier de bureau est en baisse de **11 %** par rapport à l'année précédente

Les progrès accomplis sont le fruit de diverses actions menées à travers le Groupe, tels que le bon usage des imprimantes, la dématérialisation des supports papiers vers des supports numériques et l'utilisation de papier recyclé. A titre d'exemple, les actions récompensées par les Prix de l'Efficacité Environnementale en 2014 dans la catégorie "Papier" - ne représentant qu'une partie des actions en place au niveau du Groupe - permettent une économie récurrente annuelle de 70 tonnes de papier.

Dans le cadre de ses engagements en faveur de l'environnement, Société Générale a non seulement adhéré à EcoFolio⁽²⁾ 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.

La Direction des Achats du Groupe, en collaboration avec BDDF* et les filiales



Crédit du Nord, CGI, CGA, Sogeprom et Franfinance s'efforce depuis 4 ans de réduire l'empreinte carbone du Groupe en référençant les véhicules les moins émetteurs du marché.

Et cela marche !

Le Groupe Société Générale fait partie des meilleurs élèves du marché, grâce au soutien de sa filiale ALD Automotive. Afin d'accélérer son action et d'atteindre l'objectif ambitieux de réduction de 11% de ses émissions de CO₂**, nous avons donc lancé le projet "EdisOn" qui fixe un objectif de 5% de véhicules électriques dans le parc automobile du Groupe à horizon 3 ans, soit 50 véhicules par an. Depuis janvier 2015, nous constatons un certain engouement, avec 10 nouveaux véhicules électriques commandés par les Directions Régionales du Réseau.

Afin de poursuivre cette croissance, la Direction des Achats a décidé de lancer au second trimestre 2015 un projet de référencement de bornes de recharges électriques. Il permettra d'avoir des conditions commerciales optimales pour les achats d'infrastructures des recharges pour l'ensemble du Groupe.

Les utilisateurs disposeront alors d'une offre complète allant du véhicule à l'infrastructure, en passant par des offres de service à l'installation des bornes : en d'autres termes, un écosystème enfin favorable au développement du véhicule électrique !

* Réseau de banques de détail en France
** par rapport à 2012, année de référence

Damien FELD, Mobility & Events Sourcing Manager, Service Achats en charge de la gestion des Flottes automobiles du Groupe

(1) Règlement (CE) No 443/2009 fixant l'objectif de 130 g/CO₂/km en moyenne pour le parc automobile neuf en 2015.

(2) 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.

Données environnementales

Informations environnementales	Unités	Rosbank inclus		Hors Rosbank		
		2014	2013	Année de réf. 2012 ⁽²⁾	2012	Année de réf. 2007 ⁽²⁾
POLITIQUE GÉNÉRALE EN MATIÈRE ENVIRONNEMENTALE						
Nombre total de collaborateurs du Groupe	-	148 322	148 324	149 812	137 474	134 738
Nombre total d'occupants recensés dans le reporting	-	152 374	146 340	143 464	142 889	118 183
Couverture du périmètre de collecte ⁽¹⁾	%	99 %	97 %	89 %	99,7 %	76 %
Surface totale recensée	m ²	4 027 759	3 925 155	3 921 013	3 921 639	3 499 265
POLLUTION ET GESTION DES DÉCHETS						
Déchets	Tonne	16 346	16 766	15 503	15 703	
Couverture ⁽¹⁾	%	83 %	76 %	62 %	70 %	
Déplacements professionnels	M de Km	486	447	421	381	455
Couverture ⁽¹⁾	%	99 %	96 %	90 %	98 %	78 %
Déplacements professionnels par occupant	Km	3 224	3 070	2 989	2 715	3 853
Avion	M de Km	243	231	165	159	288
Train	M de Km	42	44	41	40	33
Voiture	M de Km	201	202	215	182	134
UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES						
Consommation d'eau	M de m ³	1,80	1,79	1,64	1,55	1,56
Couverture ⁽¹⁾	%	93 %	82 %	71 %	74 %	50 %
Consommation totale de papier ⁽³⁾	Tonne	16 381	15 973	15 813	14 842	
Couverture ⁽¹⁾	%	99 %	96 %	91 %	98 %	
Consommation de papier de bureau	Tonne	7 673	8 061	8 187	7 279	7 621
Couverture ⁽¹⁾	%	99 %	94 %	89 %	96 %	84 %
Consommation de papier de bureau par occupant	Kg	50,7	56,8	59,2	52,8	61,2
dont papier de bureau recyclé	%	37 %	37 %	36 %	40 %	15 %
Consommation totale d'énergie	GWh	875	894	886	847	764
Couverture ⁽¹⁾	%	95 %	95 %	90 %	98 %	75 %
Consommation totale par occupant	KWh	5 866	6 197	6 269	6 021	6 781
Consommation totale d'électricité	GWh	608	642	639	627	524
Consommation d'électricité par occupant	KWh	4 078	4 453	4 525	4 454	4 647
Production d'électricité d'origine renouvelable	MWh	418	455	434	434	-
Consommation d'énergie des datacenters ⁽⁴⁾	GWh	111	113	213	146	-
CHANGEMENT CLIMATIQUE						
Émissions de GES ⁽⁵⁾	Tonne	338 840	343 648	337 030	302 138	293 403
Couverture ⁽¹⁾	%	94 %	92 %	85 %	96 %	76 %
Émissions de GES par occupant	Tonne	2,35	2,45	2,48	2,21	2,58
Émissions de GES évitées ⁽⁶⁾	Tonne	17 905	31 080	32 736	32 736	4 797
SCOPE 1 ⁽⁷⁾	Tonne	32 483	31 778	32 091	31 762	35 516
SCOPE 2 ⁽⁸⁾	Tonne	205 699	216 360	211 259	189 431	159 333
SCOPE 3 ⁽⁹⁾	Tonne	100 659	95 510	93 680	80 945	98 554

(1) La couverture représente les entités ayant contribué à la donnée au prorata de leur effectif (ETP - Equivalent temps plein).

(2) Afin d'assurer la comparabilité des données et afin de présenter les indicateurs environnementaux sur un périmètre constant, l'année de référence a été changée pour prendre en compte l'intégration de Rosbank. Les données historiques ont été retraitées de la manière suivante :

- l'entité sortie du périmètre suite à une cession (NSGB (National Société Générale Bank) en Egypte) a été exclue du périmètre de l'année 2012 ;
- les nouveaux indicateurs intégrés au calcul des émissions de CO₂ ont également été intégrés aux données historiques.

Ces retraitements ne corrigent pas les variations liées à la croissance ou à la réduction de l'activité au sein même des entités.

(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 CO₂ évitées grâce à la production et la consommation d'électricité d'origine renouvelable. En 2014, la consommation d'électricité d'origine renouvelable représentait 14% de la consommation totale d'électricité.

(7) Comprend les émissions directes liées la consommation d'énergie et les fuites de gaz fluorés.

(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 et les consommations d'énergie des Data centers hébergés en France.

Tableau de restitution des performances environnementales 2014 par zone géographique (Rosbank inclus)

Informations environnementales	Unités	France	Europe de l'ouest (France incl)	Europe centrale et de l'est	Afrique Moyen-Orient	Asie - Océanie	Amériques
		2014					
POLITIQUE GÉNÉRALE EN MATIÈRE ENVIRONNEMENTALE							
Nombre total de collaborateurs du Groupe	-	58 213	71 363	53 988	12 517	7 059	3 395
Nombre total d'occupants recensés dans le reporting	-	65 436	78 346	48 878	13 484	7 928	3 738
Surface totale recensée	m ²	1 712 799	2 033 400	1 321 339	469 631	115 030	88 358
POLLUTION ET GESTION DES DÉCHETS							
Déchets	Tonne	8 666	10 552	4 874	455	81	383
Déplacements professionnels	M de Km	227	320	77	23	42	24
Déplacements professionnels par occupant	Km	3 465	4 158	1 582	1 698	5 431	6 325
avion	M de Km	100	143	29	10	39	23
train	M de Km	25	36	3	0	2	0
voiture	M de Km	101	141	45	13	1	1
UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES							
Consommation d'eau	m ³	458 899	697 017	794 466	256 376	29 394	19 635
Consommation totale de papier ⁽³⁾	Tonne	10 066	10 738	4 342	1 036	219	46
Consommation de papier de bureau	Tonne	3 615	4 087	2 905	552	99	31
Consommation de papier de bureau par occupant	Kg	55	52	59	41	12	11
dont papier de bureau recyclé	%	74 %	68 %	0,1 %	3 %	2 %	60 %
Consommation totale d'énergie	GWh	379	444	325	65	16	26
Consommation totale par occupant	KWh	5 990	5 913	6 840	6 664	1 988	6 782
Consommation totale d'électricité	GWh	305	349	182	51	14	13
Consommation d'électricité par occupant	KWh	4 817	4 639	3 828	5 224	1 807	3 464
Production d'électricité d'origine renouvelable	MWh	114	198	0	0	220	0
Data Centers hébergés ⁽⁴⁾	GWh	111	111	-	-	-	-
CHANGEMENT CLIMATIQUE							
Émissions de GES ⁽⁵⁾	Tonne	80 816	117 576	159 522	33 509	17 062	11 171
Émissions de GES par occupant	Tonne	1,62	1,94	3,36	3,48	2,17	2,98
Émissions de GES évitées ⁽⁶⁾	Tonne	3 392	5 580	12 190	0	1 217	0
SCOPE 1 ⁽⁷⁾	Tonne	10 490	14 064	12 340	3 771	110	2 197
SCOPE 2 ⁽⁸⁾	Tonne	21 997	39 244	126 351	24 119	10 760	5 224
SCOPE 3 ⁽⁹⁾	Tonne	48 328	64 268	20 831	5 618	6 192	3 750

(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 Data Centers 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 CO₂ évitées grâce à la production et la consommation d'électricité d'origine renouvelable.

(7) Comprend les émissions directes liées la consommation d'énergie et les fuites de gaz fluorés.

(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 et les consommations d'énergie des Data centers hébergés en France.

Les engagements en matière d'achats

Avec un montant global des achats du Groupe de 6 Mds EUR en 2014, la filière Achats est un acteur important de la stratégie RSE du Groupe. La conduite d'une politique d'achats responsable œuvre au respect des engagements de Société Générale en matière de contribution au développement économique et social et de limitation de ses impacts environnementaux et sociaux.

Cette politique se décline au travers de plans d'actions pluriannuels impliquant une mobilisation de chaque partie prenante de la chaîne de valeur (prescripteurs, acheteurs et fournisseurs). 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. Ces plans d'actions, intitulés Ethical Sourcing Program (ESP) 2006-2010 puis Sustainable Sourcing Program (SSP 2011-2015), témoignent de la volonté d'intégrer la RSE dans les processus achats.

Elle se matérialise par des actions clés menées sur le périmètre France :



- la signature des règles de déontologie en matière d'achats (signées par 100 % des acheteurs);
- une formation spécifique "Achats et développement durable" intégrée au cursus de formation interne (100% des acheteurs suivent cette formation);
- une clause de développement durable insérée dans les contrats (présente dans 100 % des contrats Groupe) 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 évaluation des fournisseurs demandée lors de chaque acte d'achat par l'organisme tiers Ecovadis;

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 cartographie des risques sociaux et environnementaux des produits et prestations de services achetés;
- un accompagnement des fournisseurs dans une démarche de progrès (plans d'actions correctives et audits sur site);
- 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);
- la publication de l'instruction "Conduite des Achats Responsables & règles de déontologie applicables en matière d'achats" applicable à l'ensemble des collaborateurs du Groupe, y compris ceux des filiales et des succursales.

Les Achats 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. Voir ci-contre le témoignage d'Enerick Moussey.

■ AXE SOCIAL

Recours aux acteurs de l'économie sociale et solidaire

Objectif : Promouvoir les entreprises du secteur adapté (EA/ESAT) et de l'insertion.

Une étroite collaboration entre la Mission Handicap du Groupe et la Direction des Achats permet d'intégrer, dès que possible, le secteur adapté⁽¹⁾ dans la recherche des fournisseurs lors des appels d'offres. Les acheteurs du Groupe bénéficient d'un accès direct à la plateforme GESAT (réseau national du secteur protégé et adapté) recensant les EA et ESAT par zone géographique et type de prestation.

4,9 M EUR (dont 4 M EUR pour SGPM) de prestations sont désormais fournies par des entreprises employant des travailleurs en situation de handicap. Pour exemple, dans le réseau France de la Banque de Détail, le secteur adapté assure la gestion du courrier pour 72 sites du réseau ainsi que la collecte et recyclage des papiers. Pour l'ensemble du Groupe, des entreprises du secteur protégé et adapté ont également réalisé l'impression des calendriers et des prestations de restauration dans le cadre



"Les façades d'une agence bancaire, dont les enseignes sont des éléments cruciaux de l'image de la banque auprès de ses clients,

les automates, par leurs disponibilités et leurs attraits, sont tout autant porteuses de l'image et de l'efficacité apportés aux clients.

Pour répondre à ces préoccupations, en 2007, la direction de la banque de détail a souhaité fédérer l'ensemble des prestations requises par la recherche de solutions performantes. Un appel d'offres a alors été lancé pour une prestation globale commune à Société Générale et au Crédit du Nord, avec pour objectif un accroissement de l'efficacité économique et de la qualité. Quatre des cinq entreprises du consortium MGF étaient déjà prestataires, séparément, d'une partie de ces services attendus. Pour ne pas disqualifier nos PME qui, seules, n'auraient pas pu investir dans les outils de planification et de traçabilité nécessaires ou être suffisamment compétitives, Société Générale nous a incité à nous constituer en groupement, convaincue d'une plus grande efficacité grâce à la réactivité, la proximité et à la dimension humaine des PME, sur

ce type de prestations. C'est ainsi que MGF, union de nos 5 PME a remporté le marché, face à des entreprises d'envergure nationale, voire internationale.

En continuant de travailler au renforcement de nos synergies et de nous adapter aux demandes clients de plus en plus complexes, MGF a depuis remporté plusieurs nouveaux marchés, y compris avec Société Générale. La pluralité des origines de nos PME, le cœur d'activité historique de chacune et les visions inhérentes à ces parcours nous rendent aujourd'hui plus forts et encore plus adaptables au marché d'aujourd'hui et au développement de celui-ci demain. 2015 sera une année importante pour le consortium, puisque de nouveaux développements, commerciaux et de prestations, sont en cours de réalisation.

En favorisant la création de notre consortium, Société Générale est à l'origine d'une très belle success story. Elle reste pour nous un formidable partenaire de développement par son apport en termes de créativité et d'anticipation des besoins futurs. C'est une réelle source de réflexion et de progrès pour notre consortium !"

Enerick MOUSSEY, Directeur Commercial Grands Comptes chez Net Informatique et Porte-parole de MGF

des festivités liées au 150^e anniversaire de Société Générale.

En 2014, un projet visant à développer le recours au secteur adapté dans le cadre de nos Prestations Intellectuelles Informatiques a été lancé.

■ AXE ENVIRONNEMENTAL

Réduction de l'empreinte environnementale du Groupe

Objectif : participer au programme de réduction carbone de Société Générale.

En 2014, a été fixé un objectif annuel de renouvellement de 5% du parc des véhicules Société Générale par des véhicules électriques. Voir témoignage de Damien FELD page 83.

⁽¹⁾ Les Entreprises Adaptées (EA) sont des entreprises d'utilité sociale, ayant une obligation d'employer 80% de travailleurs handicapés et dont le fonctionnement est régi par le Code du Travail. Les établissements de Services d'Aide par le Travail (ESAT) sont des établissements médico-sociaux dont le fonctionnement est régi principalement par le Code de l'Action Sociale et des Familles.

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 2014	Objectif 2015
Montant achats	6,1 Mds €	N/A
Nombre de fournisseurs invités à l'évaluation RSE	2167	100 % des fournisseurs invités au RFP
Montant d'achats couvert par l'évaluation RSE	2,3 Mds €	100 % des dépenses en France
% de nos fournisseurs à risque	6,7 % des fournisseurs évalués	≤ à 2014
% de nos achats comprenant un risque RSE intrinsèque	63 %	N/A
% des achats présentant un risque RSE maîtrisé ou partiellement maîtrisé	49 %	≥ 70%
Moyenne des notes fournisseurs	46,6/100	50/100
% de fournisseurs ayant amélioré leur note RSE	72 % des fournisseurs ré-évalués	N/A
Nombre de plan de progrès fournisseur	13	30
Nombre d'audits sur site fournisseur	3	10
% de contrat comprenant la clause RSE	100 %	100 %
Dépenses réalisées auprès des entreprises du secteur adapté	4,9 millions €	5 millions
Dépenses réalisées auprès des PME/ETI françaises	60 %	≥ 60 %
Nombre de saisines de médiation	0	N/A
% d'acheteurs formés à la RSE	100 %	100 %
Note baromètre fournisseurs Pacte PME	60/100	≥ à 2014
Note ROBECCO SAM (Partie Supply Chain Management)	95/100	≥ à 2014



Evaluée par EcoVadis dans le cadre de sa participation à un appel d'offres Société Générale en 2013, TCS, entreprise spécialisée dans la collecte, le tri, le transport et la distribution de documents et petits colis avait obtenu une note considérée comme présentant un risque RSE au regard des critères établis par le Groupe. Pour aller plus loin dans la démarche d'évaluation, un audit RSE a été mené en mars 2014 ouvrant sur la mise en place d'un plan de progrès. L'ensemble de ces actions a contribué à une amélioration significative de la note RSE de TCS allant jusqu'à lever le risque RSE associé à ce fournisseur lors de sa réévaluation en octobre 2014 (obtention d'une note catégorie "silver").

"A la fois soucieux de placer l'humain au centre des préoccupations de l'entreprise et conscients de l'intérêt croissant de nos clients pour des considérations sociales et environnementales, nous avons déjà commencé à engager des actions (ex : formation à l'éco conduite et accord GPEC) sans toutefois nous inscrire dans une démarche structurée. L'audit RSE réalisé en mars 2014 pour le compte de Société Générale a représenté à ce titre un tournant : l'échange avec les auditeurs a permis de démystifier et de préciser notre compréhension de la RSE mais aussi de valider les actions engagées et d'identifier des axes de progrès. L'initiative a enfin permis de lancer une dynamique en interne fondée sur une communication positive vis-à-vis de nos collaborateurs. Nous continuons aujourd'hui encore à faire vivre la démarche."

Marc DE DORNE,
Directeur Commercial adjoint de TCS
- Interlocuteur national pour le Groupe Société Générale - Crédit du Nord

Un développement progressif à l'international

Les cellules Achats présentes en Allemagne, en Grande Bretagne et aux États-Unis, qui représentent 9 % (2) des dépenses du Groupe, ont également mis en place des évaluations RSE de leurs fournisseurs à l'aide d'un questionnaire interne.

Évaluation RSE des fournisseurs et des produits et services

Cartographie des risques RSE des produits & services

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.

La cartographie des risques RSE regroupe l'ensemble des catégories d'achats de la Direction France, au nombre de 62. Chacune a fait l'objet d'une évaluation des risques selon 4 familles : Environnement, Social, Éthique des affaires et Fournisseurs.

31 catégories ont été identifiées à forte sensibilité en termes de risque RSE pour Société Générale et ont, concomitamment, fait l'objet d'une analyse des actions mises en place pour minimiser et contrôler ces risques. En complément, un audit externe a été mené afin d'évaluer le niveau de maîtrise de ces risques. A l'issue de cet audit, 22 catégories d'achats sur les 31 étudiées ont été identifiées comme présentant un risque maîtrisé ou partiellement maîtrisé, soit 31 % du montant des achats sensibles aux risques RSE.

Les premiers travaux ont été initiés début 2015 pour nous permettre de maîtriser les risques RSE liés à ces catégories.

Note 1 : sensibilité faible aux risques RSE

Note 2 : sensibilité modérée aux risques RSE

Note 3 : sensibilité forte aux risques RSE

+ info | > CARTOGRAPHIE

Évaluation des fournisseurs

En plus d'une clause de développement durable présente sur tous les contrats du Groupe, une évaluation des fournisseurs, portant sur leurs engagements et actions en matière de RSE, est demandée lors de chaque décision d'achat. Réalisée par l'expert indépendant Ecovadis, elle permet de mesurer la performance des fournisseurs en matière environnementale, sociale, d'éthique des affaires et de sous-traitance.



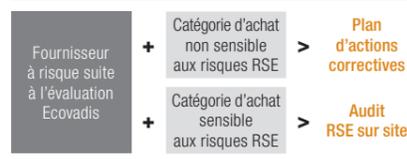
La note RSE (Ecovadis) obtenue est prise en compte dans les critères de sélection des fournisseurs à hauteur de 3 % minimum. Depuis 2011, 2 074 fournisseurs ont été invités à participer à cette évaluation, représentant un périmètre d'achats de 2,3 Mds EUR pour l'année 2014. En 2014, la note moyenne a été de 46/100. Les fournisseurs avec une note inférieure ou égale à 30/100 sont considérés à risque (soit 67 fournisseurs sous contrat en 2014 contre 90 en 2013).

Échelle de notation Ecovadis

0-24	Risque fort
25-44	Risque moyen
45-64	Maîtrisé
65-84	Moyenne opportunité
85-100	Forte opportunité

Les plans de progrès et les audits

Le Groupe encourage les fournisseurs dans une démarche de progrès continu en incitant ceux identifiés à risque (note Ecovadis inférieure ou égale à 30/100) à mettre en œuvre un plan d'actions correctives. En 2014, 13 fournisseurs concernés ont mis en place de tels plans. En parallèle, une démarche d'audit sur site complète le dispositif pour les fournisseurs identifiés à risque et appartenant à une catégorie d'achat sensible.



En 2014, en collaboration avec un organisme indépendant, trois audits sur site ont été réalisés et la démarche de mise en œuvre d'audits a été engagée pour quatre autres fournisseurs.

Un fournisseur de transport de document et un fournisseur de logistique de détail ont ainsi été audités selon le référentiel international SMETA, adapté aux enjeux du Groupe et à la typologie des fournisseurs (secteur d'activité, implantation géographique). Concernant le troisième fournisseur, un questionnaire sur mesure a été élaboré. L'objectif de cet audit était de valider le processus de collecte et de valorisation des déchets sur les immeubles du siège.

Engagement auprès des PME

Les PME sont un acteur majeur de l'économie française, et au cœur de la stratégie des banques françaises. En France, avec 60 % des achats du Groupe réalisés en 2013 auprès des PME (Petites et Moyennes Entreprises) et ETI (Entreprises de Taille Intermédiaire), Société Générale facilite l'accès de ces entreprises aux marchés du Groupe et instaure 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. Différentes actions sont réalisées au sein du Groupe dans le cadre du Pacte PME, notamment des appels à compétences. Depuis 2014, le Groupe utilise la plateforme innovation ouverte de Pacte PME (<http://innovation.pactepme.org>), le parrainage, les partenariats gagnants et le baromètre fournisseurs.

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. De 2008 de 2013, 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"

Depuis 2014, la plateforme innovation ouverte de Pacte PME a permis de lancer en ligne 13 appels à compétences et à plus de 120 PME innovantes de proposer leurs offres.

- Le baromètre fournisseurs est une évaluation annuelle de la qualité des relations que Société Générale entretient avec ses fournisseurs PME articulée autour de 4 thèmes d'évaluation : l'innovation, les relations contractuelles,

les relations partenariales et les leviers.

En 2014, 280 PME fournisseurs ont été invitées à répondre au baromètre. Société Générale a obtenu une note de 60/100, soit une progression de 10 points par rapport à l'année précédente, plaçant le Groupe au-dessus de la moyenne du secteur Banque-Assurance.

À l'issue de ce baromètre, une restitution des résultats a été présentée par web conférence auprès d'une vingtaine 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 (depuis 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.

+ info | > NOTRE RELATION FOURNISSEURS
> SOUTENIR L'ÉCONOMIE LOCALE
> PACTE PME

Une volonté de progrès

Soucieux de maintenir et d'encourager la démarche de progrès mise en place depuis plusieurs années, ainsi que de renforcer un cadre de confiance réciproque vis-à-vis de ses fournisseurs, le Groupe poursuit une démarche de labellisation, qui témoigne de cette volonté.

La charte "relations fournisseur responsables"



Depuis 2010, le Groupe est signataire de la Charte des "Relations Fournisseur Responsables", composée de 10 engagements participant à la construction d'une relation équilibrée et durable entre les grandes entreprises signataires et 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.

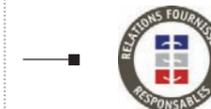
Suite à la signature, un plan d'action spécifique a été mis en place afin de répondre aux dix engagements de la Charte, associé à une communication dédiée vers l'ensemble de nos parties prenantes.

Actions mises en œuvre :

- la nomination d'un médiateur interne,
- l'intégration dans les contrats d'une clause privilégiant le recours à la médiation.

+ info | > CHARTE DES RELATIONS FOURNISSEUR RESPONSABLE

Le label "relations fournisseur responsables"



En 2012, 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).

Ce label atteste, après un audit sur site de nos pratiques 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 2014, au vu de l'évaluation annuelle de suivi, le Comité d'Attribution a décidé de maintenir le label à Société Générale.

+ info | > RELATIONS FOURNISSEURS RESPONSABLES

Des démarches sont également engagées pour des catégories d'achats spécifiques. Le Groupe est membre fondateur de la Charte de bonnes pratiques d'achats de prestations de sécurité privée (gardiennage, transport de fonds, télésurveillance), créée sous l'égide du Ministère de l'Intérieur.

Depuis octobre 2014, Société Générale est signataire de la Charte "La Belle Compétition" pour les appels d'offres.

Société Générale a été le premier établissement bancaire à accéder à cette labellisation

(2) Volumes cumulés pour les 3 pays entre janvier et septembre 2014



SOCIÉTÉ GÉNÉRALE DANS 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

En France, 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 sur les nouveaux distributeurs automatiques de billets (DAB) et mises à niveau des appareils existants. Fin octobre 2014, 94 % du parc Société Générale, soit 4374 DAB et 96 % de ceux du Crédit du Nord, soit 999 DAB sont équipés de synthèse vocale et de touches sensorielles pour guider les personnes mal voyantes. Les nouveaux DAB sont systématiquement à la norme PMR (Personnes à Mobilité Réduite), soit 90 % du parc actuel ;
- depuis juin 2012, l'application iPhone Société Générale dont la compatibilité avec le logiciel de lecture d'écran VoiceOver a été retravaillée est la 1^{re} application bancaire française à être totalement accessible aux non-voyants ;
- un numéro de téléphone non taxé (0 810 810 850) met les clients non-voyants en contact direct avec les centres de relation clientèle ;
- relevé de compte disponible en braille : 944 clients en ont bénéficié à ce jour.

Pour les personnes à mobilité réduite

À fin septembre 2014, 2 ans avant l'échéance fixée par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, près de 80 % des agences Société Générale en France sont accessibles aux personnes à mobilité réduite, soit 1 789 agences sur un parc



À fin 2014,
94 %
 DES DAB SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
 soit 4374 DAB

et **96 %**
 DE CEUX DU CRÉDIT DU NORD
 sont

**ACCESSIBLES
 AUX PERSONNES
 NON-VOYANTES**

global de 2243. Au Crédit du Nord, ce sont 648 agences sur 799 qui sont accessibles à fin septembre 2014, soit 82 % du parc. 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 "

À l'international, l'accessibilité des services bancaires aux personnes en situation de handicap, et particulièrement à celles dont la mobilité est réduite, est avant tout une affaire de législation et de réglementations locales. Les initiatives sont de fait moins systématiques et plus hétérogènes.



À fin 2014,
 80 % des agences Société Générale en France,
 82 % des agences du Crédit du Nord
 sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

Actions sociétales et citoyennes

Le Groupe Société Générale s'engage dans deux domaines d'intervention majeurs : l'insertion par l'éducation et l'insertion professionnelle. L'engagement citoyen est un axe fort de la politique de solidarité du Groupe et s'exprime par la Fondation d'entreprise pour la Solidarité et le programme d'implication des collaborateurs du Groupe.



Le Groupe Société Générale s'engage dans l'insertion par l'éducation et l'insertion professionnelle

Fondation d'entreprise Société Générale pour la solidarité

[+ info](#) | > FONDATION

LA FONDATION EN CHIFFRES

Depuis sa création en 2006, la Fondation a soutenu 654 projets. 92 projets dont 36 dans des pays d'implantation Société Générale et 53 renouvellements ont été soutenus en 2014.

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. 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. 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.

En 2014, le Groupe a consacré
10,2 M EUR
à des actions solidaires
dont environ

2,3 M EUR
pour la Fondation Société Générale

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.

Au total, en comptabilisant les actions initiées par la Fondation et l'ensemble des initiatives locales, en 2014, le Groupe a consacré 10,2 M EUR à des actions solidaires dont 2,3 M EUR pour la Fondation Société Générale.

Des initiatives pour l'emploi et l'éducation

L'association Frateli a pour objectif de permettre à de jeunes étudiants issus de milieux modestes et ayant obtenu une mention Bien ou Très Bien au baccalauréat, d'acquérir les moyens de réussir leurs études supérieures et leur entrée dans le monde du travail, notamment par la mise en place et le suivi de parrainage entre ces jeunes et des professionnels expérimentés. Depuis 2007, le groupe Société Générale est partenaire de l'association, 46 collaborateurs sont actuellement parrains Frateli et accompagnent les filleuls tout au long de leurs études.

Les parrains partagent leur expérience et leur réseau avec les filleuls et leur donnent les outils, les méthodes et la confiance nécessaires à leur réussite et leur insertion professionnelle. 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 six 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 en région parisienne. 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

FUNDAȚIA INOCENȚI

La Fondation Inocenti revient sur l'année 2014 riche en activités et notamment sur une action de lutte contre l'illettrisme à destination de jeunes et adultes, un projet soutenu par la Fondation d'entreprise Société Générale pour la Solidarité.

Créée en 1998, la Fondation Inocenti basée à Bucarest en Roumanie a pour but d'aider des personnes en risque d'exclusion et de leur permettre d'obtenir des meilleures conditions de vie et de les accompagner vers une insertion professionnelle réussie.

Les principaux bénéficiaires sont les enfants et les jeunes, mais la plupart des programmes impliquent également les familles. L'association gère 2 centres d'accueil après l'école pour les enfants et leurs familles à Bucarest et Bistrita (suivi scolaire, actions de lutte contre l'illettrisme pour les enfants et les adultes).

Partant du constat que dans les quartiers défavorisés de Bucarest et Bistrita l'illettrisme touche plus de 40 % de la population adulte, l'association met en place un programme complet

pour apporter une réponse à cette problématique.

Après une évaluation du niveau et une définition personnalisée du plan de travail, les bénéficiaires sont divisés en 2 groupes de formation : débutants et avancés. Divers ateliers sont organisés à savoir les ateliers linguistiques dispensés 6 heures par semaine. En septembre, la Fondation Inocenti a mis en place les cours de savoirs de base ayant des thèmes variés allant de l'histoire aux mathématiques en passant par des cours sur les traditions de la Roumanie. Côté digital, les cours en informatique ont débutés en novembre pour permettre aux bénéficiaires d'apprendre à utiliser des logiciels du Pack Office avec plus d'aisance. Au total 44 adultes et jeunes ont participé aux ateliers, 23 d'entre eux ont été particulièrement assidus.

Par ailleurs, tous les bénéficiaires du programme ont eu le devoir de prendre 10 heures de leur temps par trimestre au profit d'autres. La majorité a participé à l'organisation d'activités pour des jeunes enfants.

partenariat avec le Ministère de la Ville déclinant jusqu'en 2015 ses engagements pris 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.



Cette démarche est confortée en interne par la conclusion d'un accord formation, le 18 décembre 2014, mettant en œuvre la réforme de la formation issue de la Loi du 5 mars 2014 et prévoyant spécifiquement des " engagements sociétaux " relatifs à l'insertion de personnes éloignées de l'emploi.

Concrètement, Société Générale poursuit ses actions en direction des jeunes peu qualifiés, principalement issus des quartiers prioritaires de la ville ou de milieux très modestes, en grandes difficultés d'insertion durable sur le marché du travail.



Focus : Institut Villebon – Georges Charpak

L'institut Villebon – Georges Charpak, dont Société Générale est partenaire privé fondateur, a été créé en 2013 par ParisTech, l'Université Paris Descartes, l'Université Paris-Sud, la FCS Campus Paris-Saclay et la Fondation ParisTech. La formation dispensée, labellisée IDEFI (Initiative d'Excellence en Formation Innovante), conduira à un diplôme de licence généraliste en " Sciences et Ingénierie ". C'est grâce à cette pédagogie et à un accompagnement personnalisé tout au long du cursus que l'Institut Villebon - George Charpak entend offrir une opportunité d'accéder aux grandes écoles d'ingénieurs à des bacheliers, majoritairement boursiers avec un potentiel qui ne s'est pas encore véritablement exprimé, de filières scientifiques mais aussi technologiques et de issus des quartiers prioritaires de la ville, des milieux ruraux, défavorisés et/ ou en situation de handicap.

Que ce soit par la participation à des dispositifs d'insertion inter-entreprises tels que " InserFormaBanques " ou " Tremplin " ou au travers son programme d'inclusion interne " Coup de pouce pour l'insertion ", la banque a intégré en 2014, sur une période de douze mois, une quinzaine de jeunes en contrats de professionnalisation et a proposé également une quinzaine de CDI aux jeunes des promotions 2013 avec un taux de transformation de 70%.

En amont de ces dispositifs et afin de rétablir l'égalité des chances pour ces



jeunes, Société Générale qui n'abaisse pas son niveau d'exigence a invité une cinquantaine de jeunes à participer, pendant une semaine, à un sas de coaching pour les aider à préparer les entretiens de recrutement. Que les jeunes réussissent ou non à intégrer la banque, ils disposent alors des clés, notamment comportementales, de compréhension du marché du travail et des attentes des entreprises.

En outre, Société Générale a initié une démarche de sécurisation des parcours des étudiants de l'Institut Villebon – Georges Charpak habitant le département de Seine-Saint-Denis ou provenant de familles très modestes. Afin de leur garantir les moyens financiers suffisants pour qu'ils puissent pleinement se consacrer à leurs études et à la réussite des concours des grandes écoles d'ingénieurs qu'ils visent, la banque leur verse une bourse d'étude supplémentaire à la bourse d'Etat dont ils bénéficient.

La promotion de l'égalité des chances pour les jeunes non diplômés est également partagée par ALD Automotive France qui a implémenté, pour la première fois, en son sein, le dispositif " Coup de pouce pour l'insertion " en intégrant, en 2014, 6 jeunes en contrat de professionnalisation

sur une période de 10 mois. La formation qualifiante dispensée par l'AFPA leur permettra d'obtenir un titre professionnel de niveau IV.

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.

Au Royaume-Uni :

Société Générale UK concentre ses initiatives en matière de RSE autour de trois thèmes : l'amélioration des aspirations scolaires, des perspectives d'employabilité et la construction de collectivités plus fortes. En 2014, plus de 500 volontaires ont consacré plus de 2 100 heures à 43 ateliers dédiés à la recherche d'emploi dans 2 des quartiers les plus défavorisés du Royaume Uni afin d'aider les jeunes à se préparer aux enjeux du monde de l'entreprise.

Engagement des collaborateurs

Citizen Commitment Games

Pour célébrer les 150 ans de Société Générale, le Groupe a proposé à tous les collaborateurs dans les différents pays d'implantation, de relever un défi solidaire sportif et collecter des fonds au profit d'associations de solidarité. 2 000 collaborateurs sont venus à Paris pour disputer la finale dans les différents sports : rugby, pétanque, vélo, tennis de table, course de relais, football, le 14 juin 2014.

Cet événement de portée mondiale a mobilisé 20 000 collaborateurs (sportifs, volontaires, supporters/donateurs), dans 29 pays, pour une cause solidaire portée par Société Générale et permis de collecter plus de 900 000 EUR au profit d'associations.

Mécénat de compétences

Le mécénat de compétences permet la mise à disposition ponctuelle et gracieuse

Citizen Commitment Games
en quelques chiffres

29
PAYS

20 000
COLLABORATEURS
engagés

900 000 EUR
COLLECTÉS

de collaborateurs auprès d'associations partenaires de la Fondation ou soutenues par Société Générale.

Au total, en comptant les actions initiées par la Fondation et l'ensemble des initiatives portées par les entités locales



du Groupe, en 2014, ce sont ainsi 1 667 jours que les collaborateurs ont consacrés, sur leur temps de travail, à des actions solidaires au travers du programme d'éducation financière, des journées pro bono ou du parrainage de projets plus spécifiques comme la " Volunteering Skills Matrix " au Royaume Uni. Les équipes du Royaume Uni ont précisé les valeurs du bénévolat à partir de données d'une enquête annuelle montrant que 85 % des bénévoles ont amélioré leurs capacités de communication, et que 79 % ont amélioré leurs compétences relationnelles grâce aux programmes de bénévolat. Le bénévolat permet aussi d'augmenter la satisfaction au travail, d'élargir son réseau et d'améliorer la confiance en soi.

VOLUNTEERING SKILLS MATRIX

Les équipes du Royaume-Uni ont précisé les valeurs du bénévolat à partir de données d'une enquête annuelle montrant que :

85 %
des bénévoles
ont amélioré leurs capacités
de communication et

79 %
leurs compétences relationnelles
grâce aux programmes de bénévolat

Parrainage

Le parrainage consiste, pour un collaborateur de l'entreprise, 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.

En 2014, 288 collaborateurs de Société Générale en France, sont parrains au sein de 6 associations partenaires de la Fondation (Proximité, Nos Quartiers ont des Talents, Solidarités Nouvelles face au Chômage, Frateli, Mozaïk RH, Capital Filles).



Talents & Partage : l'association de solidarité des salariés et des retraités du groupe



En 2014, l'association a fêté ses 20 ans. Elle a accompagné sur la période environ 1 500 projets associatifs de solidarité en France et à l'étranger portés par des salariés et retraités de Société Générale, leurs conjoints ou leurs enfants.

Mécénat culturel

Mécénat culturel un engagement perenne en résonance avec nos valeurs

L'art contemporain est, avec la musique classique, l'un des deux 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 DIVERSITE des territoires de création explorés, en cohérence avec le modèle de banque universelle du Groupe ;
- LA VOLONTE de favoriser la créativité et l'innovation tournées vers l'excellence, reflet des exigences de performance que les équipes de Société Générale s'impose à elles-mêmes ;
- LE PARTI PRIS DE L'OUVERTURE, de la proximité et de l'échange avec tous les publics

ART CONTEMPORAIN :

400

œuvres originales

700

lithographies, sérigraphies et éditions

5 000

visites organisées en 2014 dont 2 000 auprès du jeune public

50%

d'artistes français, 50% d'artistes internationaux

Une démarche récompensée

Société Générale a reçu en 2014 l'Oscar Jacques Rigaud du Mécénat culturel, décerné par l'association Admical. Cet Oscar distingue un mécène qui soutient la culture sous toutes ses formes, et récompense une politique de mécénat exemplaire par son aspect innovant, durable et éthique.

En 2014, le groupe Société Générale a consacré 7 M EUR au mécénat et parrainage culturel.

Constance et continuité

La Collection a déjà 20 ans !

Initiée en 1995, la Collection d'art contemporain Société Générale célèbre cette année ses 20 ans cette année. Structurée autour de trois axes – peinture, sculpture, photographie – elle conjugue des œuvres d'artistes à la renommée confirmée et des œuvres de nouveaux créateurs. 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. Au-delà des murs de nos locaux, les œuvres sont régulièrement prêtées aux musées de grandes villes de France, ainsi qu'à des institutions internationales.

Exigence et partage

Le groupe Société Générale est devenu un des acteurs de référence de la musique classique, notamment à travers l'association Mécénat Musical Société Générale (MMSG), créée en 1987. Avec un budget annuel de 1,5 M EUR en France (part du mécénat culturel en France de 2.8 M EUR), l'association soutient des orchestres et ensembles, acquiert et prête des instruments à de jeunes musiciens talentueux, attribue des bourses aux étudiants, ou finance des projets pédagogiques initiant les enfants à la musique classique. Par ailleurs,

MMSG

18

orchestres et formations soutenus en 2014

700

concerts en France et à l'International.

Plus

5 000

bourses à des étudiants de conservatoires

10

instruments confiés à de jeunes musiciens dont le violoncelle de Giuffredo Cappa (1696) à Jean-Guihen Queyras

MMSG soutient des lieux de diffusion emblématiques tel que la Philharmonie de Paris, le Festival de Glyndebourne (UK), le Théâtre National de Prague, ou encore le Festival d'Aix en Provence.

Forte du succès de la première édition en 2013 du programme « Playing for salle Pleyel » (choeur et orchestre symphonique rassemblant des collaborateurs Société Générale associés à l'orchestre Les Siècles), la Direction générale a décidé de renouveler, dans le cadre de la célébration des 150 ans du groupe Société Générale en 2014, cette initiative unique dans le monde de l'entreprise. « Playing for salle Pleyel 2014 » a ainsi réuni plus de 250 collaborateurs Société Générale choristes ou instrumentalistes avec l'orchestre Les Siècles, sous la direction de François-Xavier Roth, pour 2 concerts à la Salle Pleyel à Paris et 1 concert à l'Auditorium de Lyon en novembre 2014.

info > WWW.COLLECTIONSOCIETEGENERALE.COM
WWW.MECENATMUSICAL.SOCIETEGENERALE.COM

Engagements sportifs

Le groupe Société Générale a une politique de partenariats sportifs visant à accompagner le développement de ses activités partout dans le monde. Aux côtés des champions confirmés lors des compétitions internationales ou à la rencontre 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 16 M EUR qui ont été consacrés aux partenariats sportifs en 2014.

Rugby

Depuis 1987, Société Générale est un fidèle partenaire du rugby de proximité en France, de rugby amateur jusqu'au plus haut niveau. Intégré dans la vie de plus de 450 clubs, Société Générale est un des partenaires majeurs du rugby professionnel et de l'équipe de France. Le Groupe, à travers ses filiales et implantations, accompagne aussi le rugby dans de nombreux pays dans le monde, du Luxembourg à Hong Kong, en passant par le Sénégal et la Turquie. Tous les 4 ans depuis 2007, Société Générale est un partenaire majeur de la Coupe du monde de rugby. Le rugby à 7 soutenu par Société Générale depuis 2001, sport olympique à partir de 2016, permet également au Groupe de sensibiliser des nouvelles populations, scolaires ou étudiantes, à la pratique du rugby.

Facebook.com/paramourdurugby

@paramourdurugby

Golf

Société Générale est partenaire de la Fédération française de golf depuis 2001. Convaincu que la pratique du sport doit être accessible au plus grand nombre, Société Générale soutient également l'association Handigolf.

Parallèlement, les marques de Société Générale, tant la Banque Privée que la Banque de détail et la Banque de Grande Clientèle et Solutions Investisseurs, deviennent de plus en plus visibles sur les parcours. Le Groupe accompagne cette dynamique internationale en devenant en 2008 partenaire du seul tournoi dorénavant majeur se déroulant en Europe continentale, l'Evian Championship.

Handisport

HandiSport
FÉDÉRATION FRANÇAISE

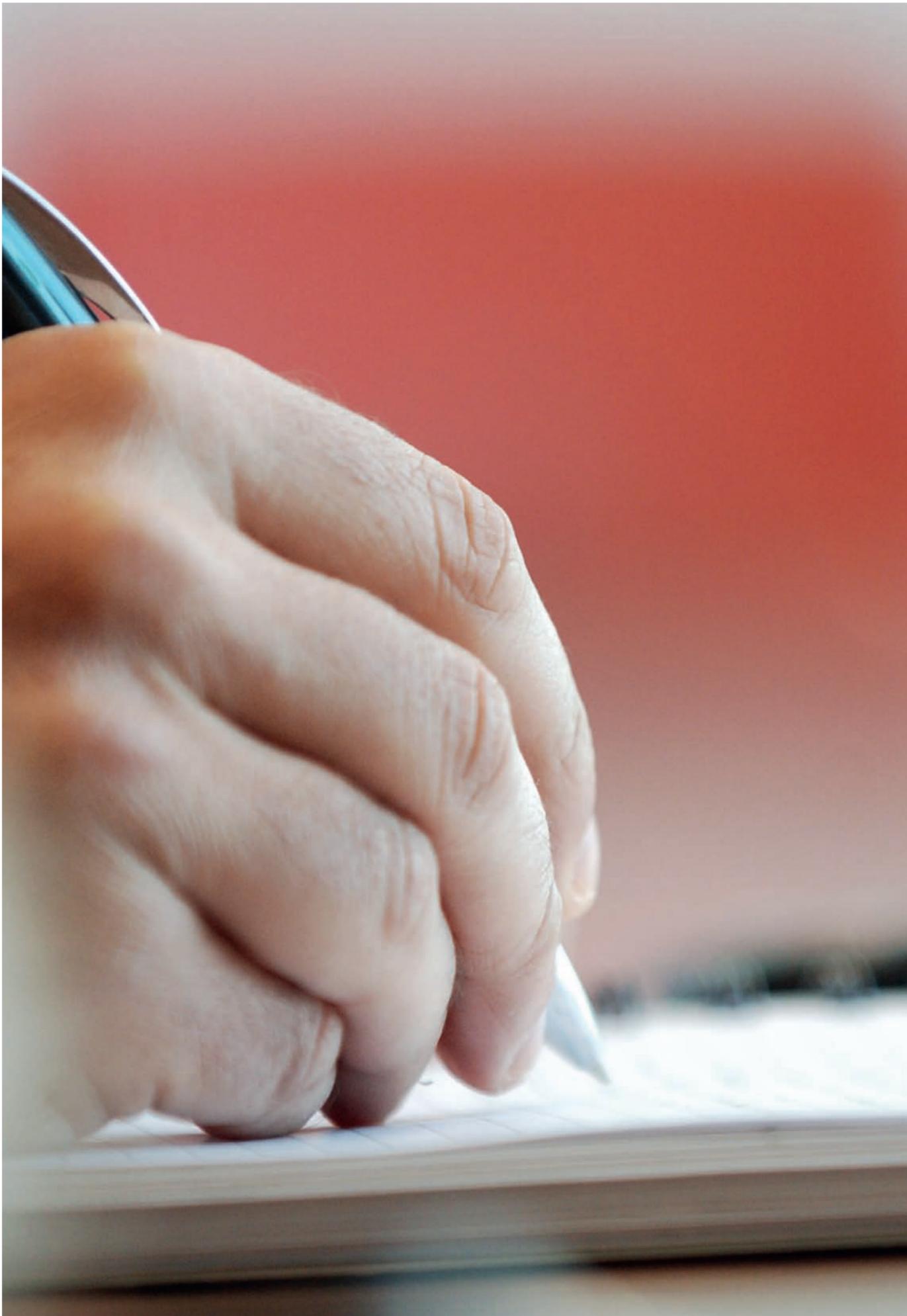


Depuis 2003, Société Générale travaille avec le mouvement Paralympique et partage ses valeurs avec la Fédération Française d'Handisport (FFH) et la Fédération Française du Sport Adapté (FFSA) ; deux fédérations françaises pour les sports dédiés aux personnes handicapées.



Visite de la Collection d'art contemporain Société Générale ©FrankRJ, février 2015





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 2014

Aux Actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant accrédité par le COFRAC⁽¹⁾ sous le numéro 3-1050 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 2014, présentées dans le chapitre 5 du rapport de gestion, ci-après les "Informations RSE", en application des dispositions de l'art. 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'art. 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'art. 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'art. 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 juillet 2014 et février 2015 pour une durée d'environ huit 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⁽²⁾.

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'art. 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'art. 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'art. L. 233-1 du Code de commerce et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'art. L. 233-3 du même code avec les limites précisées dans la Note méthodologique annexée au chapitre 5 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 ;

- 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⁽³⁾ :

- 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⁽⁴⁾ 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 39 % 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 les éléments suivants :

Par ses principes généraux environnementaux et sociaux (E&S), précisés par des politiques sectorielles, et prolongeant ses adhésions volontaires, notamment aux principes de l'Equateur, Société Générale s'est engagée à intégrer l'évaluation de critères E&S dans ses processus de décision d'offre de services financiers, dans le processus KYC (Know Your Customer) et dans ses processus de gestion des risques. La mise en œuvre effective de ces engagements s'opère progressivement et leur application n'est pas encore homogène au sein des différentes lignes métiers et implantations géographiques.

Paris-La Défense, le 4 mars 2015

L'Organisme Tiers Indépendant

ERNST & YOUNG et Associés

Eric Duvaud

Associé Développement durable

Hassan Baaj

Associé

(1) Portée d'accréditation disponible sur www.cofrac.fr

(2) ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical information

(3) Informations sociétales et métiers : l'impact territorial, économique et social (le soutien aux PME, l'offre de produits et services solidaires, l'inclusion financière et la microfinance, la démarche Positive Impact Finance), 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, la prévention du surendettement et l'éducation financière), les engagements environnementaux et sociaux du Groupe dans l'exercice de ses activités (politiques sectorielles, principes de l'Equateur et évaluations E&S), les relations avec les parties prenantes (la satisfaction clients), la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux.

Informations environnementales : la politique générale en matière environnementale, les rejets de gaz à effet de serre.

Informations sociales : l'emploi (l'effectif total, les embauches et les licenciements), les politiques de rémunérations, les politiques mises en œuvre en matière de formation, le nombre total d'heures de formation, la politique de diversité.

(4) Les entités sélectionnées sont le Groupe Crédit du Nord (France), SG Londres GBIS (UK), ALD UK (UK), SGMA (Maroc) et SGPM (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). Cette méthodologie est d'autre part détaillée dans le protocole de reporting du groupe, disponible sur demande.

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 2014 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". Cet outil permet la collecte normalisée des indicateurs de pilotage correspondant aux différentes actions. L'ensemble s'effectue sous la coordination de la Direction du développement durable 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 des managers afin de renforcer l'appropriation du reporting et de l'outil, et de contribuer ainsi à une fiabilisation des données.

Ce protocole de reporting est régulièrement mis à jour.

Périodes de Reporting

Données sociales et métiers

Sauf exception, les indicateurs chiffrés sont calculés sur la période du 1^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2014 (12 mois), avec des données arrêtées au 31 décembre 2014.

Données environnementales et mécénat

Sauf exception, les indicateurs chiffrés sont calculés sur la période du 1^{er} décembre 2013 au 30 novembre 2014 (12 mois), avec des données arrêtées au 30 novembre 2014.

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%. Les succursales sont par définition détenues à 100% puisqu'elles n'ont pas d'existence "capitalistique" ;
- toutes les entités consolidées par intégration globale du groupe Société Générale, comptant plus de 50 collaborateurs.

Pour l'exercice 2014, les entités suivantes ont été exclues de ce périmètre de reporting :

- Newedge : en raison de l'intégration de la filiale à Société Générale, elle sera dans le périmètre à compter de 2015 ;
- Self Trade UK : en raison de la cession de l'entité, celle-ci a été exclue.

La consolidation RSE comprend 153 sociétés retenues dans le périmètre de la consolidation financière du Groupe au 31 décembre 2014.

Collecte des données

Le recueil des données pour le périmètre défini fait appel aux méthodes suivantes :

- Pour les données sociales, environnementales, métiers et de mécénat, la plupart des indicateurs chiffrés sont collectés par chaque entité du Groupe via l'outil de reporting "Planethic Reporting" par les collecteurs qui saisissent les données au sein de leur filiale, validées par les validateurs qui contrôlent les données saisies au sein de leur entité, les administrateurs qui contrôlent les données au niveau pôles d'activités et les administrateurs centraux (Direction du Développement Durable), au niveau groupe, qui réalisent les derniers contrôles avant la consolidation ;
- Les autres données sont recueillies directement auprès des correspondants RSE des pôles d'activités ou auprès des Directions concernées (Direction des Achats, Direction des Risques, Direction des Ressources humaines) par la Direction du Développement Durable du Groupe.

En 2014, un nouvel outil de reporting a été déployé simultanément au sein de toutes les entités contributrices. De nombreux échanges ont eu lieu pour en expliquer le fonctionnement et répondre aux interrogations des contributeurs.

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.

Les indicateurs 2014 ont été choisis pour répondre à la liste d'informations exigées par la loi " Grenelle II " (conformément à l'art. L. 225-102-1 du Code de commerce) ainsi que par rapport à la stratégie RSE du Groupe et une volonté de se rapprocher au mieux d'une ambition " core " vis-à-vis de la GRI-G4.

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

La mobilité interne est calculée sur 76% de l'effectif en CDI du Groupe, reprenant les données de Société Générale SA en France, l'ensemble des filiales et succursales du pôle de banque de Grande Clientèle est Solutions Investisseurs, le groupe Crédit du Nord et ses filiales, les principales filiales du pôle de Banque de détail et Services Financiers Internationaux, en Russie, République tchèque, Roumanie, Maroc et Pologne, ainsi que le centre de services partagés de Bangalore. Sont comptabilisés l'ensemble des mobilités fonctionnelles (changements de poste) au sein ou à destination de l'entité concernée.

Taux de turnover et de fidélisation : le taux de turnover global fourni, calculé sur l'ensemble du périmètre de consolidation RSE, correspond au taux de sortie des

collaborateurs en CDI (rapport entre l'ensemble des départs de CDI et l'effectif de fin de période en CDI). Le taux de fidélisation est, inversement, la part des collaborateurs en CDI n'ayant pas quitté l'entreprise au cours de l'exercice [100 - (rapport entre l'ensemble des départs de CDI et l'effectif de fin de période en CDI)]. Le taux de turnover volontaire est le taux de sortie lié aux démissions de CDI (rapport entre les démissions de CDI et l'effectif de fin de période en CDI).

Périmètres et principales règles de gestion des indicateurs environnementaux

En 2014, le périmètre de collecte a évolué du fait d'une intégration plus importante de Rosbank (100% vs 75% en 2013).

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 148 322 collaborateurs recensés, Société Générale évalue le périmètre couvert – i.e. ayant renseigné au moins les données occupants et surface – à 99,4 % des effectifs, soit une augmentation par rapport à 2013 (97%).

Retraitement des données historiques

Société Générale s'était fixé, dès 2007, un objectif de réduction de ses émissions de CO₂ de 26% sur la période 2007-2012. Une réduction de 15% a ainsi été observée sur cette période sur la base de l'année de référence 2007.

Cet objectif a ensuite été reporté sur la période 2012-2015. Il a été considéré qu'il restait donc 11% de réduction additionnelle à atteindre d'ici à 2015.

En 2008, Société Générale a acquis une entité très significative: Rosbank. Cette entité a progressivement été intégrée au reporting environnemental. En 2012, elle a ainsi reporté sur 25% de son périmètre (en termes d'occupants), puis 75% en 2013 et 100% cette année.

Afin d'intégrer Rosbank aux efforts et objectifs fixés de réduction d'émission, il a été décidé d'intégrer les émissions de

Rosbank à la nouvelle année de référence (2012). Les données de Rosbank ont ainsi été estimées en multipliant par 4 les données reportées sur 25% de son périmètre.

Afin d'assurer la transparence de la communication et la comparabilité des données, les émissions des années de référence et des deux périodes 2007-2012 et 2012-2015 sont présentées dans le tableau des émissions.

Un tableau porte sur le premier objectif de la période 2007-2012. Ces chiffres portent sur le périmètre hors Rosbank, avec 2007 comme année de référence et 2012 comme année butoir.

Un second tableau porte sur le second objectif – avec 2012 comme année de référence - sur un périmètre incluant cette fois-ci Rosbank et présentant les émissions des années 2012, 2013 et 2014.

De la même manière, l'entité Egyptienne, étant sortie en 2013, a été retirée du périmètre 2012. Les données historiques ont ainsi été retraitées de la manière suivante :

- l'entité sortie du périmètre suite à une cession (NSGB (National Société Générale Bank) en Egypte) a été exclue du périmètre de l'année 2012 ;
- les nouveaux indicateurs intégrés au calcul des émissions de CO₂ ont également été intégrés aux données historiques.

Ces retraitements ne corrigent pas les variations liées à la croissance ou à la réduction de l'activité au sein même des entités.

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 2014, 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 en cas de variation supérieure à 30%.

Les données collectées relatives à l'énergie, le papier bureau et le transport sont rapportées au nombre d'occupants déclaré par l'entité.

Les consommations d'énergie (électricité, vapeur d'eau, eau glacée, fuel, gaz) sont également rapportées à la surface (exprimée en m²).

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 2014.

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.

A l'exception du réseau Société Générale France, la plupart des filiales consolident leurs données dans l'outil de reporting ; les données détaillées de la filiale ne sont donc pas disponibles au niveau central.

De nouveaux indicateurs ont été intégrés en 2014 :

- distances parcourues à titre professionnelle avec des voitures personnelles ;
- Indicateur permettant de savoir si les entités ont répertoriées des déchets de type DEEE.

Les données environnementales qualitatives :

Dans l'optique d'une fiabilisation permanente des données, des questions qualitatives (réponses attendues via des 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 Développement durable via la direction des Achats :

Données relatives aux transports :

- distances parcourues en voiture : ALD Automotive est le fournisseur de voiture

Le détail des principaux retraitements effectués est précisé dans le tableau suivant :

Indicateur	Retraitement des années 2012 et 2013
Système de Management Environnemental	
Périmètre et couvertures	Pour l'année 2012, retrait des données NSGB
Surfaces	Pour l'année 2012, retrait des données NSGB
Déchets	Pour l'année 2012, retrait des données NSGB
Transports	
a) Distances parcourues pour les déplacements professionnels, en voiture de location longue durée ou appartenant à la société	Récupération de la donnée 2014 (pour les entités ayant reporté pour la première fois en 2014) évaluée en fonction du nombre d'occupants pour les deux années antérieures.
b) Distances parcourues à titre professionnel avec des voitures personnelles (Nouvel indicateur)	Pour l'année 2012, retrait des données NSGB et ajout, au prorata des occupants de la donnée 2013 de Rosbank qui n'avait pas été déclarée.
Papiers	
a) Quantité de papier utilisé pour les relevés de compte à la clientèle et quantité d'enveloppes personnalisées	Pour Rosbank, ajout au prorata des occupants par rapport à 2014 correspondant aux déclarations du réseau d'agences en 2014.
b) Autres type de papier utilisé	Pour l'année 2012, retrait des données NSGB
Quantité totale de papier reprographique recyclé et non recyclé acheté	Rosbank, ajout de 1000 t correspondant aux déclarations du réseau d'agences de 2014. Pour l'année 2012, retrait des données NSGB
Consommations d'énergie	
Consommation d'électricité	Pour l'année 2012, retrait des données NSGB.
Consommation de fioul (hors voiture)	Rosbank, reprise des données 2013 pour 2012 au prorata des occ. Car donnée non fournie. Pour l'année 2012, retrait des données NSGB.
Consommation d'eau surchauffée ou vapeur	Rosbank, reprise données 2014 pour 2012 au prorata des m²
Total des émissions de CO ₂ équivalent de gaz fluorés	Rosbank, intégration pour 2012-2013 des émissions de gaz fluorés déclarées en 2014.
Consommation de gaz	Rosbank, suppression du montant de l'année 2013, car ne consomme pas de gaz.

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 CO₂ correspondantes. ALD fournit également les facteurs d'émission pour l'ensemble de la flotte hors France ;

- 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 ;
- 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). Pour certaines entités (à l'étranger notamment), la notion de court, moyen et long courrier diffère de celle du protocole de reporting (<500km, <1600km, > 1600km, défini par l'ADEME). Par ailleurs, les données ont été estimées pour les filiales de Crédit du Nord dont les trajets ne sont pas réservés via l'agence de voyage commune.

Consommation de papier :

En 2014, 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 2014 ainsi que celles des enveloppes vierges.

Le calcul des émissions de CO₂
Le calcul des émissions de CO₂ 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, depuis 2012. Le périmètre est élargi à l'ensemble du papier, le transport marchandise et les consommations d'énergie des Data centers hébergés en France.

Les émissions de CO₂ sont calculées selon la méthode GHG Protocol.



Principaux indicateurs de pilotage de RSE suivis dans Planethic Reporting

Indicateurs métiers (24)

	2014	
1	Nombre de réunions du conseil d'administration	9
2	Nombre total de membres au conseil d'administration	14
3	% de membres indépendants au conseil d'administration	71%
4	% de femmes, membre du conseil d'administration	42%
5	Taux de présence des administrateurs aux séances du conseil d'administration	97%
6	Nombre de réunions du comité d'audit, de contrôle interne et des risques	10
7	Taux de présence au comité des d'audit, de contrôle interne et des risques	100%
8	Nombre de réunions du comité de rémunération	7
9	Taux de présence au comité de rémunération	97%
10	Nombre de réunions du comité des nominations et du gouvernement d'entreprise	5
11	Taux de présence au comité des nominations et du gouvernement d'entreprise	95%
12	Montant cumulé des nouveaux engagements de l'exercice pour des opérations "vertes" financées (Mds€)	1,1
13	Nombre de dossiers de financement catégorisés A	11
14	Nombre de dossiers de financement catégorisés B	26
15	Nombre de dossiers de financement catégorisés C	3
16	Montant total des contributions (refinancements) en faveur du micro-crédit (M€)	82
17	% de contrats cadre ou Groupe conclus dans l'année incluant les clauses développement durable	100%
18	Nombre de fournisseurs référencés	1 900
19	Nombre de fournisseurs évalués d'un point de vue RSE	2 074
20	Total du mécénat et du parrainage (K€)	34 250
21	Mécénat et parrainage culturel (K€)	7 616
22	Partenariats sportifs (K€)	16 485
23	Mécénat et parrainage solidaire (K€)	9 854
24	Mécénat et parrainage environnemental (K€)	295

Indicateurs environnementaux (10)

	2014	
1	Nombre d'occupants recensés	152 374
2	Consommation d'eau (m3)	1 797 437
3	Consommation totale d'énergie (GWh)	875
4	Consommation totale d'énergie par occupant (kWh/occ)	5 866
5	Consommation totale de papier (T)	16 381
6	Consommation de papier de bureau (T)	7 673
7	% de consommation de papier de bureau recyclé	37%
8	Distances parcourues pour les déplacements professionnels (millions Km)	486
9	Emissions totales de GES dégagées par Société Générale (T CO ₂)	338 840
10	Emissions de GES par occupant (T)	2,35

Indicateurs sociaux (15)

	2014	
1	Effectif total	148 322
2	Part des femmes dans l'effectif total	60%
3	% de femmes dans les instances de direction (Comité exécutif, Comité de direction)	23%
4	Nombre total de recrutements en contrat à durée indéterminée	16 061
5	% des salariés ayant un contrat à durée indéterminée dans l'effectif total	92,2%
6	Nombre de licenciements de CDI pour motif économique	1 399
7	% de l'effectif travaillant à temps partiel	6,9%
8	Turn over des salariés dû aux démissions ayant un contrat à durée indéterminée	13,3%
9	% des salariés handicapés dans l'effectif total	1,5%
10	% des salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année	86%
11	% des salariés ayant bénéficié d'un entretien annuel d'évaluation	89%
12	Nombre d'accords collectifs signés	181
13	Taux d'absentéisme rémunéré pour maladie	1,8%
14	Nombre d'accidents de travail (au sens de la réglementation locale)	937
15	Nombre d'accidents de travail pour 10 000 collaborateurs	63

Tableau de correspondances du rapport RSE Société Générale 2014-2015 avec le GRI 4, Global Compact, EP 3, UNEP-FI

Catégorie	Indicateurs	GRI 4	Document de Référence 2014 (Art.225 Grenelle 2)		Pacte Mondial de l'ONU	Principes de l'Equateur 3	UNEP-FI	Site RSE
		 	Indicateurs Art. 225	Chapitres du Document de Référence 2014,				Informations supplémentaires (Flipbook)
Stratégie et Analyse	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	Chapitre 5 (page 294)	tous les principes	tous les principes	tous les principes	Le groupe Société Générale
	Principaux impacts, risques et opportunités.	G4-2.a	Art. R. 225-1/5	Chapitres 3, 4 et 5	Principes 7, 8, 9	Principes 1 à 4	2.3	Le groupe Société Générale
Profil de l'organisation	Indiquer le nom de l'organisation.	G4-3.a	/	Chapitre 7 (page 536)	/	/	/	Le groupe Société Générale
	Indiquer les principales marques et principaux produits et services.	G4-4.a	/	Chapitre 2	/	/	/	Finance responsable nos produits et services Finance responsable nos engagements
	Indiquer le lieu où se trouve le siège de l'organisation.	G4-5.a	/	Chapitre 1	/	/	/	Le groupe Société Générale
	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	/	Chapitre 1	/	/	/	Le groupe Société Générale
	Indiquer le mode de propriété et la forme juridique.	G4-7.a	/	Chapitres 1, 3, 6 et 7	/	/	/	Le groupe Société Générale
	Indiquer les marchés desservis (inclure la répartition géographique, les secteurs desservis et les types de clients et de bénéficiaires).	G4-8.a	/	Chapitres 1 et 2	/	/	/	Le groupe Société Générale
	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	/	Chapitres 1, 2, 5 et 7	/	/	/	Le groupe Société Générale
	Indiquer le nombre total de salariés par type de contrat de travail et par sexe.	G4-1.a	/	Chapitre 5	/	/	/	Employeur responsable
	Indiquer le nombre total de salariés permanents par type de contrat de travail et par sexe.	G4-10.b	/	Chapitre 5	/	/	/	Employeur responsable
	Indiquer l'effectif total réparti par salariés, intérimaires et par sexe.	G4-10.c	/	Chapitre 5	/	/	/	Employeur responsable
	Indiquer la répartition de l'effectif total par région et par sexe.	G4-10.d	/	Chapitre 5	/	/	/	Employeur responsable
	Indiquer le pourcentage de l'ensemble des salariés couverts par une convention collective.	G4-11.a	/	Chapitre 5	/	/	/	Employeur responsable
	Décrire la chaîne d'approvisionnement de l'organisation.	G4-12.a	/	Chapitres 5 (page 331-332)	/	/	/	Environnement pour compte propre et achats responsables
	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	/	Chapitres 2 et 5	/	/	/	Employeur responsable
Indiquer si la démarche ou le principe de précaution est pris en compte par l'organisation, et comment.	G4-14.a	/	Chapitres 4 et 5 (page 294)	tous les principes	Principes 1, 2, 3, 4, 5	2.1	Gouvernance et orientations stratégiques	

Catégorie	Indicateurs	 	Document de Référence 2014 (Art.225 Grenelle 2)					Site RSE http://www.societegenerale.com/fr/mesurer-notre-performance/rse
			Indicateurs Art. 225	Chapitres du Document de Référence 2014,				Informations supplémentaires (Flipbook)
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	/	Chapitres 3 (pages 91, 133), 4 (pages 279), 5 (pages 294, 305, 303) et 7 (page 332, 335, 297, 298)	/	Principe 8	3.4	Gouvernance et orientations stratégiques ----- Finance responsable nos engagements
	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	/	Chapitres 5	/	/	/	Gouvernance et orientations stratégiques ----- Finance responsable nos engagements
Profil du rapport	Répertorier toutes les entités incluses dans les états financiers consolidés de l'organisation ou documents équivalents.	G4-17.a	/	Chapitres 2, 6	/	/	/	Annexes
	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	/	Chapitres 2, 6	/	/	/	Annexes
	Expliquer le processus de contenu et du Périmètre des Aspects.	G4-18.a	/	Chapitres 2, 5 (page 237) et 6	/	/	/	Annexes
	Expliquer comment l'organisation a mis en œuvre les Principes de reporting de contenu.	G4-18.b	/	Chapitres 2, 5 (page 237) et 6	/	/	/	Annexes
	Répertorier tous les Aspects pertinents identifiés dans le processus de contenu.	G4-19.a	/	Chapitre 5 (page 237)	/	/	/	Annexes
	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	/	Chapitre 5 (page 237) et 6	/	/	/	Annexes
	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	/	Chapitre 5	tous les principes	tous les principes	/	Annexes
Indiquer les changements substantiels concernant le Champ d'étude et le Périmètre des Aspects, par rapport aux précédentes périodes de reporting.	G4-23.a	/	Chapitre 5 (page 237) et 6	/	/	/	Annexes	
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	Chapitres 3 et 5 (pages 295)	tous les principes	tous les principes	1 ; 2 ; 3	Gouvernance et orientations stratégiques ----- Employeur responsable
	Indiquer les critères retenus pour l'identification et la sélection des parties prenantes avec lesquelles établir un dialogue.	G4-25.a	3-b	Chapitres 3 et 5 (pages 295)	Tous les principes	tous les principes	1 ; 2 ; 3	Gouvernance et orientations stratégiques
	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	Chapitres 3 et 5 (pages 295)	tous les principes	tous les principes	1 ; 2 ; 3	Gouvernance et orientations stratégiques ----- Employeur responsable
	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		tous les principes	tous les principes	1 ; 2 ; 3	Gouvernance et orientations stratégiques ----- Finance responsable nos engagements ----- Employeur responsable

Catégorie	Indicateurs	 	Document de Référence 2014 (Art.225 Grenelle 2)					Site RSE http://www.societegenerale.com/fr/mesurer-notre-performance/rse
			Indicateurs Art. 225	Chapitres du Document de Référence 2014,				Informations supplémentaires (Flipbook)
Profil du rapport	Période de reporting (par exemple année fiscale ou calendaire) pour les informations fournies.	G4-28.a	/	Chapitres 1,5 (page 337) et 7	/	/	/	Annexes
	Date du dernier rapport publié, le cas échéant.	G4-29.a	/	Chapitres 1,5 (page 337) et 7	/	/	/	Annexes
	Cycle de reporting (annuel, biannuel par exemple).	G4-30.a	/	Chapitres 1,5 (page 337) et 7	/	/	/	Annexes
	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	Chapitres 3 (page 124), 5 (page 341) et 6 (page 520)	/	/	/	Annexes
	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	Chapitres 3 (page 124), 5 (page 341) et 6 (page 520)	/	/	/	Annexes
	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	Chapitre 5 (page 341)	/	Principe 9	/	Annexes
	Indiquer la relation existant entre l'organisation et les vérificateurs.	G4-33.c	Art. R. 225-1/5-2	Chapitre 5 (page 341)	/	Principe 9	/	Annexes
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	Chapitre 5 (page 341)	/	Principe 9	/	Gouvernance et orientations stratégiques Finance responsable nos engagements Annexes	
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	/	Chapitre 3	tous les principes	tous les principes	/	Gouvernance et orientations stratégiques
	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	/	Chapitre 3	tous les principes	tous les principes	/	Gouvernance et orientations stratégiques
	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	/	Chapitre 3	tous les principes	tous les principes	/	Gouvernance et orientations stratégiques
	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	/	Chapitre 3	tous les principes	tous les principes	/	Gouvernance et orientations stratégiques
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	/	Chapitres 3,4 et 5	/	tous les principes	/	Gouvernance et orientations stratégiques Finance responsable nos engagements Employeur responsable
	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	/	Chapitres 3, 4 et 5	Principes 3, 8, 10	Principes 4, 5, 6	/	Gouvernance et orientations stratégiques Finance responsable nos engagements Employeur responsable

Catégorie	Indicateurs	GRI 4  G4 	Document de Référence 2014 (Art.225 Grenelle 2)		Pacte Mondial de l'ONU 	Principes de l'Equateur 3 	UNEP-FI 	Site RSE http://www.societegenerale.com/fr/mesurer-notre-performance/rse
			Indicateurs Art. 225	Chapitres du Document de Référence 2014,				Informations supplémentaires (Flipbook)
Volet Économique	PERFORMANCE ÉCONOMIQUE							
	Valeur économique directe créée et distribuée.	EC1	/	Chapitres 2, 6 et 7	tous les principes	tous les principes	tous les principes	Finance responsable nos engagements Finance responsable nos produits et services
	Implications financières et autres risques et opportunités pour les activités de l'organisation liés au changement climatique.	EC2	/	Chapitres 5	Principes 7, 8 et 9	tous les principes	1, 2	Finance responsable nos produits et services Environnement pour compte propre et achats responsables
	Étendue de la couverture des régimes de retraite à prestations définies.	EC3	1-a	Chapitres 5, 6	/	/	/	Employeur responsable Finance responsable nos produits et services
	Aides publiques reçues.	EC4	/	Chapitre 6	/	/	/	Finance responsable nos engagements Finance responsable nos produits et services
	PRÉSENCE SUR LE MARCHÉ							
	Ratios du salaire d'entrée de base par sexe par rapport au salaire minimum local sur les principaux sites opérationnels.	EC5	1-a	Chapitre 5	/	/	/	Employeur responsable
	Proportion des cadres dirigeants embauchés localement sur les principaux sites opérationnels.	EC6	3-a	Chapitre 5 (page 320)	Principe 6	/	/	Employeur responsable
	IMPACTS ÉCONOMIQUES INDIRECTS							
	Développement et impact des investissements en matière d'infrastructures et d'appui aux services.	EC7	/	Chapitre 5	tous les principes	Principes 1, 2, 3, 4, 5, 7	tous les principes	Finance responsable nos engagements Finance responsable nos produits et services Renforcer notre rôle au cœur de la société civile
Impacts économiques indirects substantiels, y compris importance de ces impacts.	EC8	/	Chapitre 5	tous les principes	Principes 1, 2, 3, 4, 5, 7	tous les principes	Finance responsable nos engagements Finance responsable nos produits et services Renforcer notre rôle au cœur de la société civile	
PRATIQUES D'ACHAT								
Part des dépenses réalisées avec les fournisseurs locaux sur les principaux sites opérationnels.	EC9	3-a	Chapitre 5 (page 331)	Principes 7, 8 et 9	/	2.4; 3	Environnement pour compte propre et achats responsables	
Volet Environnemental	MATIÈRES							
	Consommation de matières en poids ou en volume.	EN1	2-c	Chapitre 5 (page 329)	Principes 7, 8 et 9	Principe 2	2.4	Environnement pour compte propre et achats responsables
	Pourcentage de matériaux consommés provenant de matières recyclées.	EN2	2-b, 2-c	Chapitre 5 (page 331)	Principes 7, 8 et 9	Principe 2	2.4	Environnement pour compte propre et achats responsables
	ÉNERGIE							
	Consommation énergétique au sein de l'organisation.	EN3	2-c	Chapitre 5 (page 329)	Principes 7, 8 et 9	Principe 2	2.4	Environnement pour compte propre et achats responsables
	Consommation énergétique en dehors de l'organisation.	EN4	2-c	Chapitre 5 (page 329)	Principes 7, 8 et 9	Principe 2	2.4	Environnement pour compte propre et achats responsables Finance responsable nos engagements
	Intensité énergétique.	EN5	2-c	Chapitre 5 (page 329)	Principes 7, 8 et 9	Principe 2	2.4	Environnement pour compte propre et achats responsables
	Réduction de la consommation énergétique.	EN6	2-c	Chapitre 5 (page 329)	Principes 7, 8 et 9	Principe 2	2.4	Environnement pour compte propre et achats responsables
Réductions des besoins énergétiques des produits et services.	EN7	2-c	Chapitre 5 (page 329)	Principes 7, 8 et 9	Principe 2	2.4	Finance responsable nos engagements Finance responsable nos produits et services	

Catégorie	Indicateurs	 	Document de Référence 2014 (Art.225 Grenelle 2)					Site RSE http://www.societegenerale.com/fr/mesurer-notre-performance/rse Informations supplémentaires (Flipbook)
			Indicateurs Art. 225	Chapitres du Document de Référence 2014,				
Volet Environnemental	EAU							
	Volume total d'eau prélevé par source.	EN8	/	Chapitre 5	Principes 7, 8 et 9	Principe 2	2.4	Environnement pour compte propre et achats responsables
	BIODIVERSITÉ							
	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	Chapitre 5 (page 298)	Principes 7, 8 et 9	Principes 2, 7	2	Finance responsable nos engagements Finance responsable nos produits et services
	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	Chapitre 5 (page 298)	Principes 7, 8 et 9	Principes 2, 7	2	Finance responsable nos engagements Finance responsable nos produits et services
	ÉMISSIONS							
	Émissions directes de gaz à effet de serre (scope 1).	EN15	2-d	Chapitre 5 (pages 299, 328, 333)	Principes 7, 8 et 9	Principes 1, 2, 3, 4	2.4	Environnement pour compte propre et achats responsables
	Émissions indirectes de gaz à effet de serre (scope 2) liées à l'énergie.	EN16	2-d	Chapitre 5 (pages 299, 328, 333)	Principes 7, 8 et 9	Principes 1, 2, 3, 4	2.4	
	Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (scope 3).	EN17	2-d	Chapitre 5 (pages 299, 328, 333)	Principes 7, 8 et 9	Principes 1, 2, 3, 4	2.4	
	Intensité des émissions de gaz à effet de serre.	EN18	2-d	Chapitre 5 (pages 299, 328, 333)	Principes 7, 8 et 9	Principes 1, 2, 3, 4	2.4	
	Réduction des émissions de gaz à effet de serre.	EN19	2-d	Chapitre 5 (pages 299, 328, 333)	Principes 7, 8 et 9	Principes 1, 2, 3, 4	2.4	
	PRODUITS ET SERVICES							
	Portée des mesures d'atténuation des impacts environnementaux des produits et des services.	EN27	2-a, 2-e	Chapitre 5 (page 309)	Principes 7, 8 et 9	Principe 4	2.7	Finance responsable nos engagements Finance responsable nos produits et services
	TRANSPORT							
	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	Chapitre 5 (page 330)	Principes 7, 8 et 9	/	2.3; 2.7	Environnement pour compte propre et achats responsables
GÉNÉRALITÉS								
Total des dépenses et des investissements en matière de protection de l'environnement, par type.	EN31	2-a	Chapitre 5 (page 309)	Principes 7, 8 et 9	Principe 4	2.3	Finance responsable nos produits et services Environnement pour compte propre et achats responsables	
ÉVALUATION ENVIRONNEMENTALE DES FOURNISSEURS								
Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères environnementaux.	EN32	2-a, 3-c	Chapitre 5 (page 331)	Principes 7, 8 et 9	Principes 1, 2, 3	2.3; 2.4	Environnement pour compte propre et achats responsables	
EMPLOI								
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	Chapitre 5 (page 313)	Principes 1 à 6	/	/	Employeur responsable	
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	Chapitres 5, (page 326), 6	Principes 1 à 6	/	/	Employeur responsable	
RELATIONS EMPLOYEUR/EMPLOYÉS								
Délai minimal de préavis en cas de changement opérationnel, en indiquant si ce délai est précisé dans une convention collective.	LA4	1-c	Chapitres 5 (page 323)	Principes 3 à 6	/	/	Employeur responsable	
SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL								
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	Chapitres 5 (page 323)	Principes 1 à 6	/	/	Employeur responsable	
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	Chapitres 5 (page 325)	Principes 1 à 6	/	/	Employeur responsable	
Volet Social - Emploi, relations sociales et travail décent								

Catégorie	Indicateurs	 	Document de Référence 2014 (Art.225 Grenelle 2)					Site RSE http://www.societegenerale.com/fr/mesurer-notre-performance/rse	
			Indicateurs Art. 225	Chapitres du Document de Référence 2014,				Informations supplémentaires (Flipbook)	
Volet Social - Emploi, relations sociales et travail décent	Salariés exposés directement et fréquemment à des maladies liées à leur activité.	LA7	1-d	Chapitres 5 (page 325)	Principes 1 à 6	/	/	Employeur responsable	
	Thèmes de santé et de sécurité couverts par des accords formels avec les syndicats.	LA8	1-d	Chapitres 5 (page 325)	Principe 3	/	/	Employeur responsable	
	FORMATION ET ÉDUCATION								
	Nombre moyen d'heures de formation par an, réparti par salarié, par sexe et par catégorie professionnelle.	LA9	1-e	Chapitre 5 (page 316)	Principes 1, 2	/	/	Finance responsable nos engagements Employeur responsable Renforcer notre rôle au cœur de la société civile	
	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	Chapitres 5 (page 316)	Principes 1, 2	/	/	Employeur responsable	
	Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, par sexe et catégorie professionnelle.	LA11	1-e	Chapitre 5 (page 318)	Principes 1, 2	/	/	Employeur responsable	
	DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES								
	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	Chapitres 3 et 5 (page 319)	Principe 6	/	/	Gouvernance et orientations stratégiques Employeur responsable	
	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	Chapitre 5	Principe 6	/	/	Employeur responsable	
	ÉVALUATION DES PRATIQUES EN MATIÈRE D'EMPLOI CHEZ LES FOURNISSEURS								
	Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux pratiques en matière d'emploi.	LA14	3-c	Chapitre 5 (page 331)	Principes 1, 2	/	2	Environnement pour compte propre et achats responsables	
	Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur les pratiques en matière d'emploi dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises.	LA15	3-c	Chapitre 5 (page 331)	Principes 1, 2	/	2.2; 2.3	Environnement pour compte propre et achats responsables	
	LIBERTÉ SYNDICALE ET DROIT DE NÉGOCIATION COLLECTIVE								
	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	Chapitre 5 (page 331)	Principe 3	Principes 1, 4	/	Finance responsable nos engagements Employeur responsable Environnement pour compte propre et achats responsables	
	TRAVAIL DES ENFANTS								
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	Chapitre 5 (page 331)	Principes 2, 5	tous les principes	2.2; 2.3	Finance responsable nos engagements Employeur responsable Environnement pour compte propre et achats responsables		
TRAVAIL FORCÉ OU OBLIGATOIRE									
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	Chapitre 5 (page 331)	Principes 2, 4	Principes 1, 4	2.2; 2.3	Finance responsable nos engagements Employeur responsable Environnement pour compte propre et achats responsables		
ÉVALUATION DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME CHEZ LES FOURNISSEURS									
Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux droits de l'homme.	HR10	/	Chapitre 5	Principes 1, 2	/	2.2; 2.3	Environnement pour compte propre et achats responsables		

Catégorie	Indicateurs	 	Document de Référence 2014 (Art.225 Grenelle 2)					Site RSE http://www.societegenerale.com/fr/mesurer-notre-performance/rse Informations supplémentaires (Flipbook)
			Indicateurs Art. 225	Chapitres du Document de Référence 2014,				
Volet Social - Droit de l'Homme	COMMUNAUTÉS LOCALES							
	Points d'accès dans les régions peu peuplées ou défavorisées sur le plan économique, par catégorie.	FS13	/	Chapitre 2 (page 42), 5 (page 300-304)	Principes 1, 2	tous les principes	2.7	Finance responsable nos produits et services Employeur responsable
	Initiatives en vue d'améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes défavorisées.	FS14	/	Chapitre 2 (page 42), 5 (page 300-304)	Principes 1, 2	tous les principes	2.7	Finance responsable nos engagements Finance responsable nos produits et services
	LUTTE CONTRE LA CORRUPTION							
	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	Chapitre 4 et 5 (page 305)	Principe 10	Principe 1	2.2; 2.3	Gouvernance et orientations stratégiques Finance responsable nos engagements
	Communication et formation sur les politiques et procédures en matière de lutte contre la corruption.	S04	3-d	Chapitres 4, 5	Principe 10	Principe 4	2.2; 2.3	Gouvernance et orientations stratégiques Finance responsable nos engagements
	ÉVALUATION DES IMPACTS DES FOURNISSEURS SUR LA SOCIÉTÉ							
	Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux impacts sur la société.	S09	3-c	Chapitre 5 (page 331)	/	/	2.3	Environnement pour compte propre et achats responsables
	Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur la société dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises.	S010	3-c	Chapitre 5 (page 331)	/	/	2.3	Environnement pour compte propre et achats responsables
	Volet Social - Responsabilité du fait des produits	SANTÉ ET SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS						
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	Chapitre 5 (page 308, 310)	/	Principe 2	2.7	Finance responsable nos engagements
ÉTIQUETAGE DES PRODUITS ET SERVICES								
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	/	/	/	Principe 1	3.2	Finance responsable nos produits et services
Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary.		FS16	/	Chapitre 5 (page 304)	/	Principe 4	3.2	Renforcer notre rôle au cœur de la société civile
Résultats des enquêtes de satisfaction client.		PR5	/	/	/	/	3.2; 3.3	Gouvernance et orientations stratégiques
PORTEFEUILLE DES PRODUITS								
Politiques comprenant des volets environnementaux et sociaux particuliers appliqués aux secteurs d'activité.		FS1	/	Chapitre 5 (page 294)	/	tous les principes	2	Gouvernance et orientations stratégiques Finance responsable nos engagements
Procédures d'évaluation et d'identification des risques environnementaux et sociaux dans les secteurs d'activité.		FS2	/	Chapitre 5 (page 294)	/	tous les principes	2	Gouvernance et orientations stratégiques Finance responsable nos engagements
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	/	Chapitre 5 (page 294)	/	tous les principes	2	Gouvernance et orientations stratégiques
Processus d'amélioration des compétences du personnel relatives aux politiques environnementales et sociales appliquées aux secteurs d'activité.	FS4	/	Chapitre 5 (page 294)	/	tous les principes	2	Gouvernance et orientations stratégiques Finance responsable nos engagements	
Engagements et dialogue avec les clients/ entités détenues/partenaires commerciaux sur les risques et les opportunités des volets environnemental et social.	FS5	/	Chapitre 5 (page 294)	/	Principe 5	3.3	Gouvernance et orientations stratégiques	
Pourcentage du portefeuille par région, taille (exemple : micro-entreprise, PME ou grande société), pour chaque secteur d'activité.	FS6	/	Chapitre 6 (page 358)	/	Principe 5	3.3	Le groupe Société Générale (DDR p. 157-159)	
AUDIT								
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	/	Chapitre 5 (page 341)	/	/	/	Environnement pour compte propre et achats responsables	

RAPPORT
2014/2015



contact.dvptdurable@socgen.com

Ref. (C) 713754 – Studio Société Générale 17000 – Crédits photos : Peter Allan 2014, Julien Magre 2011, Benoît Roland, Arno Lam, Michel Labelle, Philip & Karen Smith, SOT - Yasunobu Sakata – Corbis, Monalyn Gracia, Jakob Helbig – Getty Images, PhotoAlto, Blend Images, Shutterstock, OJO Images, Nicole Waring, Max Homand, Brand New Images, 2009 Jupiterimages – GraphicObsession, Caia Images, GO Vision, Score by Aflo, Fancy, Ojo Images, Sam Edwards, Buena Vista Images, Siri Stafford, Radius Images, Junos/Beyond, Kazuya Gondo, Monalyn Gracia, Sam Edwards, Tom Merton, Chris Ryan, Martin Barraud – Fotolia, Stauke, Pan Xunbin, Kirill Kedrinski, LVDESIGN, Bellemedia, Société Générale - 04/2015



Société Générale, membre fondateur d'Ecofolio, participe au recyclage du papier et a conçu ce document dans le souci d'une incidence minimale sur l'environnement.