

MAI
2013



RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

GROUPE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE 2013

DEVELOPPONS ENSEMBLE

L'ESPRIT D'ÉQUIPE  SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Sommaire

Gouvernance Groupe	4	3.3 L'attention : prendre chacun en considération	43
CONSEIL D'ADMINISTRATION	6	Dialogue social.....	43
COMITÉS SPÉCIALISÉS	6	Organisation du travail.....	43
Sensibilisation au développement durable	7	Avantages sociaux.....	44
1 Finance responsable	8	Santé et bien-être.....	44
1.1 Engagements Environnementaux et Sociaux	10	Épargne salariale et actionariat.....	47
Principes Généraux E&S.....	10	SOLIDARITÉ ET EMPLOI.....	48
Politiques E&S Sectorielles et Transversales.....	10	3.4 L'agilité : faire vivre un esprit	49
Déploiement des Principes E&S dans les métiers.....	10	d'entreprise responsable et novateur	49
Principes de l'Équateur.....	10	Mixité et diversités.....	49
1.2 Loyauté des pratiques et transparence financière	10	Relève managériale.....	51
Le Code de conduite Société Générale.....	11	4 Environnement pour compte propre	52
1.3 Mise en œuvre de nos engagements	11	& Achats responsables	52
E&S dans nos métiers	11	4.1 Politique générale et réalisations en matière	54
Procédures d'évaluation E&S des transactions.....	11	environnementale	54
Procédures d'évaluation E&S des clients.....	12	Le bilan positif de la stratégie carbone 2008 - 2012.....	54
Financement à Impact Positif.....	12	L'efficacité énergétique.....	55
Quelques exemples de financements verts	12	Les énergies renouvelables.....	57
en France et à l'étranger.....	14	Les transports.....	58
Investissement Socialement Responsable.....	15	L'éco-consommation.....	60
1.4 Dialogue proactif avec les parties prenantes	16	4.2 Politique générale et réalisations en matière d'achats	66
Attentes et modes de relations avec nos parties prenantes.....	16	Les achats responsables.....	66
Dialogue avec les clients.....	18	Évaluation RSE des fournisseurs et des produits et services.....	67
Relations avec nos actionnaires.....	19	L'engagement PME.....	67
Relations avec nos collaborateurs et dialogue social.....	19	5 Société Générale et ses collaborateurs	70
Dialogue avec les ONG.....	19	s'engageant pour la société civile	70
Relations avec d'autres parties prenantes	19	5.1 Actions sociétales et citoyennes	72
(superviseurs / régulateurs / fournisseurs, etc.).....	20	Fondation d'entreprise Société Générale pour la solidarité.....	72
2 Offre bancaire solidaire	22	Engagement des collaborateurs.....	73
2.1 Microfinance	24	Talents & Partage : la dynamique s'amplifie.....	73
Microcrédit personnel accompagné.....	26	5.2 Mécénat musical, culturel et artistique	76
Expérience de micro-assurance au Maroc.....	26	Mécénat culturel et artistique.....	76
2.2 Produits et services solidaires	26	5.3 Mécénat et partenariats sportifs	77
de la Banque de détail en France	26		
Les cartes.....	27		
L'épargne solidaire.....	27		
Programme de fidélisation solidaire.....	28		
L'investissement socialement responsable (ISR).....	28		
2.3 Produits et services solidaires de la banque	28		
de détail à l'international	28		
Offre « Ici & Là-bas ».....	28		
Carte solidaire SG Maroc.....	30		
2.4 Éducation financière et attention	31		
portée au surendettement	31		
Pratique responsable du crédit.....	31		
Éducation financière.....	31		
Surendettement.....	32		
2.5 Inclusion financière et accessibilité	34		
Personnes présentant un risque aggravé de santé.....	34		
Personnes en situation de handicap.....	35		
Certaines initiatives permettent à tous d'être bancarisés.....	35		
2.6 Offre bancaire verte	36		
Focus sur les offres d'utilisation responsable des flottes	36		
automobiles.....	36		
Prêts et livrets Développement Durable.....	37		
3 Employeur responsable : diversité et employabilité	38		
3.1 Effectifs	40		
Embauches.....	40		
Départs.....	40		
Main-d'œuvre extérieure.....	40		
3.2 La carrière : aider les collaborateurs à se réaliser	40		
Recrutement et intégration :	40		
initiatives étudiants et jeunes diplômés.....	40		
Formation.....	41		
Évaluation : Gestion de la performance.....	42		
Rémunération monétaire.....	42		
Mobilité interne.....	42		

AVIS AUX LECTEURS

Les informations contenues dans ce Rapport RSE 2013 correspondent à une vision synthétique. Pour une vision plus complète de nos actions et notre stratégie RSE, nous vous invitons également à consulter :

> le site rse.societegenerale.com du Groupe où vous trouverez notamment :

– le tableau des correspondances de l'ensemble des informations RSE du Groupe au regard des référentiels internationaux comme le GRI, le Global Compact, les Principes de l'Équateur, Loi Grenelle 2, etc.

– le rapport du Commissaire aux Comptes (E&Y) dans le cadre de l'assurance modérée ;

> le Document de Référence 2013 Société Générale, Chapitre 7 – Responsabilité Sociale et Environnementale.



Ce sigle renvoie à des informations plus détaillées sur notre site Internet (interviews, reportages photos et vidéos)

La RSE, createur de valeur sur le long terme



Frédéric Oudéa - Président-Directeur général

“

La responsabilité d'entreprise dans toutes ses dimensions – économique, sociale, sociétale et environnementale – fait partie intégrante de notre façon d'exercer notre métier de banquier depuis de nombreuses années. Bien faire notre métier de banquier, c'est aussi piloter les impacts Environnementaux et Sociaux dans nos consommations et dans nos produits et services. Partout où cela est possible, nous souhaitons continuer nos efforts pour réduire l'empreinte écologique du Groupe et nous veillons à promouvoir l'inclusion sociale tant par nos achats, notre politique employeur, nos actions de mécénat que par une offre de services financiers solidaires et adaptée aux besoins de clients fragiles.

”

“

Conscients de notre responsabilité au service de l'économie et du développement, nous intégrons les enjeux du développement durable à la fois dans notre stratégie de long terme et dans l'exercice quotidien de notre métier de banquier. Nous avons ainsi pris des engagements, formé nos équipes et mis en place des dispositifs internes qui nous permettent de prendre en compte les enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux dans nos différentes activités, partout où le Groupe est présent. Nous avons la volonté d'être un acteur de référence, en particulier vis-à-vis de nos clients, en associant tous nos collaborateurs. Le développement durable est devenu un enjeu central pour le monde et pour nous. Nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration continue qui s'inspire des meilleures pratiques de la profession et des autres secteurs de l'économie.



Séverin Cabannes - Directeur général délégué

”



Gouvernance Groupe



CONSEIL D'ADMINISTRATION

6

COMITÉS SPÉCIALISÉS

6

SENSIBILISATION AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

7

Gouvernance Groupe

Le fonctionnement du Conseil d'administration et des Comités est régi par un Règlement intérieur. Une Charte de l'administrateur regroupe les règles déontologiques applicables aux administrateurs de Société Générale. Le Règlement intérieur et la Charte, ainsi que les Statuts de la Société sont mis à la disposition des actionnaires dans le Document de référence¹.

40 %
de femmes
(ou 31 % si l'on exclut les
représentantes des salariés)
sont présentes au Conseil
d'administration

40 %
maximum de la rémunération
variable des mandataires
sociaux du Groupe est
déterminée en fonction de
l'atteinte d'objectifs qualitatifs
de mise en œuvre de la stratégie
du Groupe parmi lesquels
figurent des objectifs RSE.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Société Générale se réfère au Code de Gouvernement d'entreprise des sociétés cotées AFEP-MEDEF.

La composition du Conseil assure l'équilibre des expériences et compétences des membres, tout comme leur indépendance, dans le respect de la parité et de la diversité, reflet de l'internationalisation du Groupe.

Le Conseil comprend 13 administrateurs élus par l'Assemblée générale, 2 administrateurs représentant des salariés et 1 censeur dont le mandat est de 4 ans. Un représentant du Comité d'Entreprise participe, sans voix délibérative, aux réunions. Le Conseil d'administration est composé de 6 femmes et de 9 hommes, soit 40 % de femmes ou 31 % si l'on exclut les représentantes des salariés. Les administrateurs indépendants sont ainsi au nombre de 10 sur 15 au 1^{er} janvier 2013, soit 66,66 % du Conseil d'administration (76,92 % des administrateurs nommés par l'Assemblée générale). Cette proportion est nettement supérieure à l'objectif de respect de 50 % recommandé dans le code AFEP-MEDEF.

COMITÉS SPÉCIALISÉS

Comité d'audit, de contrôle interne et des risques

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.

Au 1^{er} janvier 2013, le Comité est composé de 5 administrateurs : Mmes Lulin, Rachou et MM. Castaigne, Osculati et Wyand, dont 4 sont indépendants et est présidé par M. Wyand.

Le Comité s'est réuni 8 fois en 2012, le taux de participation a été de 100 % comme en 2011.

Comité des rémunérations

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

Au 1^{er} janvier 2013, le Comité des rémunérations est composé de 4 administrateurs, MM. Cicurel, Folz, Lévy, et Wyand, dont 3 sont indépendants. Il est présidé par M. Folz, administrateur indépendant.

Au cours de l'exercice, le Comité des rémunérations s'est réuni à 6 reprises. Le taux de présence de ses membres a été de 91,67 % (96 % en 2011).

Comité des nominations et du gouvernement d'entreprise

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 diligemment les enquêtes utiles.

Au 1^{er} janvier 2013, le Comité des nominations et du gouvernement d'entreprise est composé de 4 administrateurs, MM. Cicurel, Folz, Lévy et Wyand, dont 3 sont indépendants. Il est présidé par M. Folz, administrateur indépendant.

Le Comité des nominations et du gouvernement d'entreprise a tenu 4 réunions en 2012 ; le taux de participation a été de 93,75 % (100 % en 2011).

(1) Chapitre 11, p. 449

SENSIBILISATION AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Société Générale veille à la formation et l'information de ses collaborateurs sur les enjeux environnementaux et sociétaux

Un site intranet (en français et en anglais) permet aux collaborateurs de s'informer sur les enjeux du développement durable en général et pour le secteur bancaire en particulier, et de prendre connaissance des actions menées par Société Générale.

Depuis 2009, un programme de formation au développement durable et à la RSE (e-learning et présentiel) est disponible pour l'ensemble des collaborateurs et des managers.

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

Des conférences sur les sujets du développement durable ont lieu régulièrement pour le personnel

Depuis 2008, le Groupe organise chaque année, en décembre, la Semaine Société Générale du Changement Climatique. Cette semaine, qui se tient en même temps que les conférences de la Convention cadre des Nations Unies sur le Changement Climatique, est l'occasion de sensibiliser les collaborateurs aux enjeux des dérèglements climatiques et aux actions du Groupe.

En 2012, la Semaine du Changement Climatique a porté sur les actions et les produits liés à l'environnement mis en place dans le Groupe et qui illustrent l'émergence d'une culture environnementale. La description de ces divers produits était accessible en ligne sur l'intranet du Groupe. Cette semaine a été suivie d'une conférence, dans laquelle intervenait Jean Jouzel, climatologue et vice-président du Groupe scientifique du GIEC, sur le thème : « Climat : ça chauffe! ».

Conférence de Jean Jouzel le 12 décembre 2012 « Climat : ça chauffe »





1

Finance responsable



1.1 Engagements Environnementaux et Sociaux	10
Principes Généraux E&S.....	10
Politiques E&S Sectorielles et Transversales	10
Déploiement des Principes E&S dans les métiers	10
Principes de l'Équateur.....	10
1.2 Loyauté des pratiques et transparence financière	10
Le Code de conduite Société Générale	11
1.3 Mise en œuvre de nos engagements E&S dans nos métiers	11
Procédures d'évaluation E&S des transactions	11
Procédures d'évaluation E&S des clients	12
Financement à Impact Positif.....	12
Quelques exemples de financements verts en France et à l'étranger.....	14
Investissement Socialement Responsable	15
1.4 Dialogue proactif avec les parties prenantes	16
Attentes et modes de relations avec nos parties prenantes	16
Dialogue avec les clients.....	18
Relations avec nos actionnaires.....	19
Relations avec nos collaborateurs et dialogue social.....	19
Dialogue avec les ONG.....	19
Relations avec d'autres parties prenantes (superviseurs / régulateurs / fournisseurs, etc.)	20

1

Finance responsable

DIX SECTEURS IDENTIFIÉS SENSIBLES



Dix secteurs identifiés pour lesquels des politiques E&S sectorielles et transversales ont été approuvées par le Comité Exécutif et appliquées dans l'ensemble des activités du Groupe*.

POLITIQUES SECTORIELLES 2011

- Mines et Métaux
- Défense
- Centrales thermiques au charbon
- Pétrole et Gaz
- Navires de commerce



POLITIQUES SECTORIELLES 2012

- Barrages et Énergie
- Nucléaire civil
- Huile de palme
- Exploitation forestière et produits issus des forêts
- Politique transversale « Biodiversité »



2013 – 2015

- Amélioration continue des politiques sectorielles et transversales existantes
- Établissement de nouvelles politiques sectorielles et transversales

* Vérifié par Ernst & Young.

La pratique d'une finance responsable au sein de Société Générale repose sur:

- des **engagements environnementaux et sociaux (E&S)** qui servent de cadre normatif dans l'exercice des métiers de la banque, notamment ses engagements institutionnels (Pacte mondial, Principes de l'Équateur, Principes de Wolfsberg, etc.), le Code de conduite, les Principes Généraux E&S, les Politiques Sectorielles, le déploiement des Principes E&S dans les métiers, etc. ;
- la **mise en œuvre de ces engagements dans l'ensemble des activités du Groupe** dans tous ses pays d'implantation à travers la prise en compte de critères E&S dans les produits et services financiers, les financements à impact positif, les financements verts, le crédit responsable, l'Investissement Socialement Responsable, etc. ;
- des **relations de concertation avec les parties prenantes** dont les attentes sont prises en compte dans la politique du Groupe.

1.1 Engagements Environnementaux et Sociaux

PRINCIPES GÉNÉRAUX E&S

Société Générale a défini en 2011 des Principes Généraux Environnementaux et Sociaux qui visent à s'appliquer à l'ensemble de ses activités.



POLITIQUES E&S SECTORIELLES ET TRANSVERSALES

Voir encadré ci-contre.

DÉPLOIEMENT DES PRINCIPES E&S DANS LES MÉTIERS

Société Générale décline les pratiques professionnelles durables et responsables dans l'ensemble de ses opérations bancaires et financières en s'assurant de la prise en compte de leur impact social et environnemental. Cette démarche comprend la définition des Principes Généraux E&S, l'élaboration de Politiques Sectorielles/Transversales, la mise en place de procédures E&S dans le Groupe et la conduite du business à Impact Positif.

PRINCIPES DE L'ÉQUATEUR

En adoptant les Principes de l'Équateur depuis 2007, Société Générale s'est engagé à intégrer des critères E&S dans les activités de financement du Groupe dans le périmètre des Principes de l'Équateur.



1.2 Loyauté des pratiques et transparence financière

Le groupe Société Générale a mis en place un dispositif de lutte contre le blanchiment et la corruption conformément à ses engagements au Pacte Mondial et aux Principes de Wolfsberg. L'instruction de 2011 renforce le contrôle, la surveillance et la formation dans les entités opérationnelles. Des missions d'audit ont été menées en 2012 sur le thème de la prévention de la corruption. Dans le cadre de la lutte contre la corruption et la transparence financière, le Groupe s'impose depuis 2003 des règles strictes qui lui évitent d'être présent dans les pays qualifiés de paradis fiscaux et non coopératifs de l'OCDE.



En novembre 2010, le Conseil d'Administration de Société Générale a validé le Code de Conduite Fiscale du groupe Société Générale. Ce code s'inscrit dans le cadre des évolutions internationales en vue de lutter contre les pratiques fiscales dommageables notamment à la demande de l'OCDE.

LE CODE DE CONDUITE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE



Le code de conduite a été révisé en 2012 et publié en janvier 2013. Il définit le cadre éthique de la banque et régit les droits et devoirs de la banque vis-à-vis de ses parties prenantes, notamment les salariés, les actionnaires, les clients et les fournisseurs.

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

PROCÉDURES D'ÉVALUATION E&S DES TRANSACTIONS

ÉVALUATION E&S DES PROJETS RELEVANT DES PRINCIPES DE L'ÉQUATEUR¹

En 2012, Société Générale a examiné et catégorisé au total 60 projets selon les exigences des Principes de l'Équateur, y compris en mandats de conseil. Ces projets couvraient toutes les catégories et toutes les zones géographiques du monde, notamment des États qui ne sont pas des pays OCDE à haut revenu, où les Principes de l'Équateur impliquent l'application des Standards de Performance de l'International Finance Corporation (IFC).

Catégorie A

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

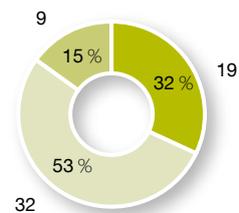
Catégorie B

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

Catégorie C

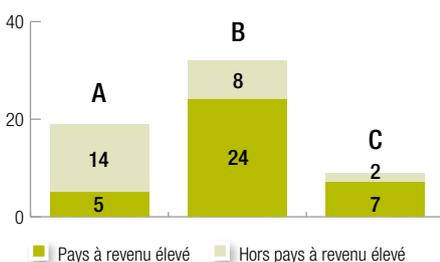
Projets présentant des impacts négatifs sociaux ou environnementaux minimes ou nuls.

60 projets de financement et de conseil analysés et catégorisés en 2012

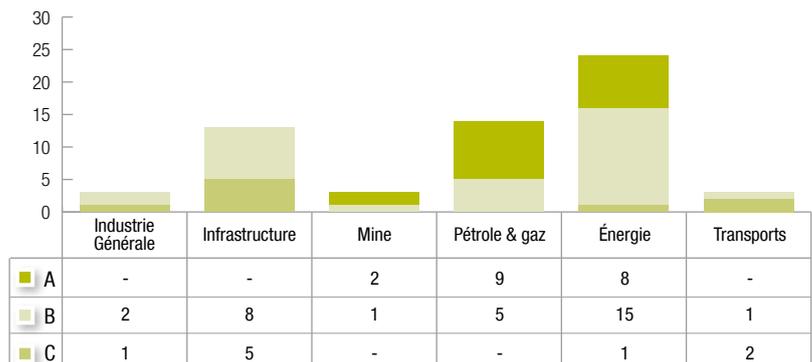


■ Catégorie A ■ Catégorie B ■ Catégorie C

Répartition géographique des projets analysés et catégorisés en 2012



Répartition par secteur des projets analysés et catégorisés en 2012



(1) Conforme à notre engagement du Global Compact

APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE D'UNE ANALYSE DE FINANCEMENT À IMPACT POSITIF

Identification

- Sources d'impacts
(clients, transactions, pays, secteurs)
- Impact sur le développement
économique, l'environnement et la
société

Évaluation

- Facteurs potentiellement positifs
- Facteurs potentiellement négatifs

Action

- Plan d'action
- Mesures de remédiation

605,8 M EUR
de nouveaux financements à
impact positif en 2012 émis par
la Banque de Financement et
d'Investissement du Groupe.

Le processus d'évaluation Environnementale et Sociale (E&S) tient compte du niveau potentiel de risque et de l'emplacement géographique du projet*. Les principales étapes de mise en œuvre au sein de la banque sont les suivantes :

- la **catégorisation du projet** est la première étape de l'évaluation E&S ;
- **les exigences E&S** varient en fonction de la catégorisation du projet. Les informations pertinentes sur les aspects E&S du projet sont recueillies auprès du client. Pour les projets catégorisés « A » (et le cas échéant, les projets « B »), un expert E&S indépendant doit passer en revue la documentation E&S fournie. Si besoin est, un plan d'action est préparé à partir de ses conclusions pour les mesures nécessaires afin de minimiser et d'atténuer les risques E&S potentiels. Ce plan est alors intégré au dossier de prêt, avec les autres clauses appropriées que le client est tenu de respecter dans le cadre des Principes de l'Équateur, en plus des lois et réglementations locales et internationales en matière d'E&S ;
- **l'évaluation des risques E&S** est menée par une équipe de spécialistes Environnementaux & Sociaux. Des informations supplémentaires peuvent être demandées au client et/ou à l'expert E&S indépendant.

Cette évaluation donne lieu à un avis positif, négatif ou conditionnel qui fait partie du dossier d'approbation.

Focus sur un exemple d'évaluation E&S de projets : financement d'une centrale électrique au Cameroun

La banque a financé une centrale électrique au Cameroun après avoir analysé son impact sur divers critères sociaux et environnementaux (rejets dans l'air, biodiversité, impact économique, héritage culturel notamment) et fait son évaluation au regard des Principes de l'Équateur. Afin de maintenir le niveau de performance évalué, les clients se sont engagés à mettre en place un plan de gestion qui sera audité annuellement.

ÉVALUATION E&S DES TRANSACTIONS DÉDIÉES (EXTENSION DU PÉRIMÈTRE)

Les procédures opérationnelles se déclinent en trois étapes : l'identification des impacts E&S, l'évaluation et la mise en place d'actions d'atténuation. Société Générale associe ainsi différentes compétences indispensables (présence internationale notamment dans les pays émergents, financements structurés, conseil M&A, marchés de capitaux, etc.). Une formation « Environnementale et Sociale des transactions » des diverses parties prenantes de la banque sera mise en place en 2013 et aura pour objectif d'expliquer le processus d'évaluation E&S et ses interactions avec la gestion du risque de crédit et de réputation mais aussi de sensibiliser sur les engagements de Société Générale, les politiques sectorielles et transversales et les procédures E&S.

PROCÉDURES D'ÉVALUATION E&S DES CLIENTS

Le Groupe s'assure de travailler avec des clients qui respectent ses engagements E&S ou qui visent à le faire. À cet effet, les processus intègrent une évaluation des risques E&S pour les clients Entreprises.

FINANCEMENT À IMPACT POSITIF

Société Générale contribue à apporter de nouvelles solutions de financements qui ont un impact positif sur les besoins de la population, l'environnement et le développement économique. C'est l'approche du financement à Impact Positif.

QUELQUES EXEMPLES DE FINANCEMENTS RESPONSABLES EN 2012

Réhabilitation de 8 collèges en Seine-Saint-Denis

En avril 2012, un Partenariat Public-Privé (PPP) a été signé entre le Conseil Général de Seine-Saint-Denis et Eiffage pour la conception, la construction, le financement et la maintenance de 8 collèges de la région pour un montant total d'investissement de 230 M EUR, financé en partie par Société Générale. Dans un contexte de vieillissement du parc de collèges de Seine-Saint-Denis, ce projet de construction vient répondre à un besoin urgent pour l'avenir des populations locales du département qui connaissent une forte pression démographique.

* Vérifié par Ernst & Young

Transport ferroviaire : financement de la ligne Nîmes – Montpellier

La ligne de contournement ferroviaire de Nîmes et Montpellier est le fruit d'un Partenariat Public-Privé conclu pour 25 ans, développé par Réseau Ferré de France (RFF) et OC'VIA, consortium de partenaires industriels (Bouygues, Colas, Alstom, SPIE Batignolles) et financiers (les fonds Meridiam Infrastructure et FIDEPPP).

Première banque de financement privé de PPP et du réseau ferroviaire à grande vitesse, Société Générale a participé au premier plan de financement de ce projet, notamment en tant que conseiller financier, *Structuring Bank*, etc. Cette ligne à grande vitesse est le troisième projet ferroviaire financé par la banque d'investissement après celui de Tours – Bordeaux et Le Mans – Rennes. Le projet permettra de raccourcir le temps de trajet entre Paris et Montpellier de 20 minutes et de réduire le transport routier de 3000 poids lourds par jour sur les autoroutes. Pendant la période de construction, le projet générera environ 6000 emplois par an jusqu'en 2017, date de mise en service prévue de la ligne.



Société Générale Expressbank (SGEB) contribue à la revitalisation de six grandes villes bulgares

Société Générale Expressbank (SGEB), la filiale bulgare du groupe Société Générale, a signé en 2012, aux côtés de la Banque Européenne d'Investissement (BEI), gestionnaire du Fonds de participation JESSICA pour la Bulgarie et du Fonds Européen de Développement Régional (FEDR), un accord créant un Fonds d'Aménagement Urbain (FAU) qui investira dans des projets urbains réalisés dans six grandes villes bulgares. Dans les quatre prochaines années, ce FAU investira environ 18,8 M EUR alloués par le Fonds de participation JESSICA et environ 37,6 M EUR supplémentaires en fonds propres dans des projets urbains réalisés (56,4 M EUR au total). Le FAU sera investi dans tout projet ayant le potentiel d'améliorer et de moderniser l'environnement urbain, telles des opérations de réaménagement urbain viables destinées à renforcer la compétitivité, la capacité d'intégration sociale et la viabilité des zones urbaines.

Société Générale accompagne la fourniture de produits énergétiques raffinés en Mauritanie

En décembre 2012, la Banque de Financement et d'Investissement du Groupe et la Société financière internationale (SFI) ont participé au financement de 400 M USD (304,564 M EUR) d'un projet d'approvisionnement énergétique en Mauritanie pour une période de deux ans. Le projet permettra d'élargir la part de la population ayant accès à l'énergie et d'éviter la flambée des prix, ce qui est essentiel pour un pays qui dépend fortement des importations de produits pétroliers et où 46 % de la population vit en dessous du seuil de pauvreté. Ce financement permettra également d'assurer l'implication continue des opérateurs du secteur privé (principalement des PME) en Mauritanie dans le transport, la distribution et la commercialisation de produits énergétiques.

Ce financement a été primé *Deal of the Year* par *Trade Finance Magazine* et *Trade and Forfaiting Review*.



Récompense transaction de l'année

1 Environ Md EUR

C'est le montant des « financements verts » en 2012, au niveau Groupe.

Ils comprennent :

- transports en commun ;
- usines de production de carburants alternatifs ;
- installations de production d'énergie hydraulique ;
- installations de production d'électricité à partir de panneaux photovoltaïques ;
- production d'énergie à partir d'autres énergies renouvelables ;
- véhicules fonctionnant au Gaz Naturel Liquéfié (GNL) ;
- parcs éoliens ;
- réduction des émissions « polluantes », etc.

QUELQUES EXEMPLES DE FINANCEMENTS VERTS EN FRANCE ET À L'ÉTRANGER

Bus hybrides : Dijon sur la route de l'énergie durable

En 2012, Société Générale a été chef de file du financement du projet de renouvellement et de modernisation du parc du réseau de bus de la Communauté d'agglomération dijonnaise en France. Le projet concerne 102 bus hybrides qui représentent 53 M EUR.

Ce marché de véhicules hybrides porte sur la conception, la construction et la maintenance partielle. Cette technologie hybride permet de diminuer la consommation de carburant et donc les émissions de CO₂, de réduire les nuisances sonores tout en offrant un plus grand confort aux passagers.

INSTALLATIONS DE PRODUCTION D'ÉNERGIE HYDRAULIQUE

Société Générale finance le projet « Cerro del Á guila », une centrale hydroélectrique au fil de l'eau située au centre du Pérou.

Le lancement des opérations commerciales autour du projet est prévu pour la deuxième moitié de 2015 et le coût total est évalué à environ USD 900 M (698 M EUR). Une fois achevé, le dispositif aura une capacité d'installation d'environ 500 MWh.

Projets énergétiques : les filiales de Société Générale en Serbie et en Macédoine récompensées

À l'occasion d'une cérémonie primant les projets énergétiques durables qui s'est tenue fin 2012, la BERD (Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement) a distingué Ohridska Banka en Macédoine (ARYM) et Société Générale Srbija en Serbie, en tant que partenaires locaux, pour leur rôle majeur dans l'accompagnement de ces projets. Afin de promouvoir les économies énergétiques, la BERD finance et récompense les entreprises mettant en place des projets de réduction des coûts énergétiques.

Russie : Rosbank finance 34 projets qui permettent de réduire des risques environnementaux

Partenaire du programme de financement de l'énergie durable en Russie initié par la BERD, Rosbank a financé en 2012 34 projets pour plus de 900 M RUR (22,29 M EUR). Ces actions ont permis d'économiser 67 000 MWh d'énergie équivalent pétrole par an, de réduire les émissions de CO₂ de 18 500 tonnes par an, ce qui équivaut à la réduction des émissions de 45 000 voitures et de préserver 22 000 arbres.

Raffinerie de pétrole en Égypte

Société Générale a participé en 2012 au financement d'une nouvelle raffinerie de pétrole en Égypte pour un montant de près de 2 Mds EUR (USD 2,6 Mds). Cette nouvelle exploitation a pour objectif de transformer les résidus pétroliers provenant de raffineries égyptiennes en produits plus propres. Les distillats moyens et composés produits répondent à des normes internationales de qualité élevée et la production est destinée au marché intérieur égyptien..



Études multi sectorielles ISR en 2012

- SRI Fracking Facts
- Toxic Consumer Goods
- SRI Client Survey
- Material Risks:
Mining & Green Technologies
- CEO Value
- Remuneration & ESG Factors
- Pharmaceutical Marketing
- SRI Beyond Integration
- Pharmaceutical
Manufacturing Safety

Encours ISR à fin 2012 (distribués dans le réseau France)

40 M EUR
SG ACTIONS EUROPE ISR

3,3 M EUR
SG OBLIG CORPORATE ISR

102 M EUR
SG MONÉTAIRE ISR

Société Générale contribue au financement d'un parc éolien en Californie (États-Unis)

Le Groupe est intervenu en 2012 dans le financement de la construction et de la maintenance de 155 éoliennes dans le désert de State Park. Ce projet permettra d'ici à 2015 de générer 465 MW d'énergie électrique, de réduire les émissions de gaz à effet de serre, de diversifier les sources d'approvisionnement en énergie, de créer des emplois, etc.

INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE

RECHERCHE DÉDIÉE ISR

L'équipe ISR a mené diverses études en 2012 qui ont permis d'éclairer les investisseurs dans leur recherche d'investissements selon les critères ESG.

ENCOURS ISR

Ces chiffres sont à replacer dans un contexte global très délicat sur l'ensemble des OPCVM (crise des subprimes en 2008, crise de la dette de la zone euro en 2010) où la plupart des distributeurs de la place sont au global en décollecte sur ce type de produits.

Entre l'effet marché et la fuite des investisseurs qui ne souhaitent plus prendre de risque, les différentes actions entreprises de promotion de l'ISR n'ont pas eu d'impact visible dans les montants de collecte et donc d'encours.

L'épargne salariale des employés du Groupe labellisée ISR

Environ 38 000 porteurs du groupe Société Générale représentent un encours de 304 M EUR, investis sur l'ensemble des fonds communs de placement d'entreprises (FCPE) ISR concernés, ainsi que sur tous les dispositifs plans d'épargne (entreprise, type PEE ou PEG et retraite avec les PERCO).



Romain Floc'h, Ingénieur Conseil dans les énergies renouvelables, nous raconte...



Les financements de projets d'énergies vertes

Les projets éoliens, solaires, hydroélectriques ou de biomasse et de méthanisation nécessitent des capitaux importants pour leur construction. La banque a donc une réelle valeur ajoutée pour aider nos clients à monter ces projets verts.

Les ingénieurs-conseils, issus du secteur de l'industrie des énergies renouvelables viennent en appui aux banquiers pour adapter les financements aux besoins précis des clients mais également de conseiller les clients sur la meilleure démarche à adopter.

Beaucoup de nouvelles technologies émergent dans les énergies renouvelables, notre rôle consiste aussi à faire le lien entre la technique et la finance pour assurer à la fois l'allocation des ressources nécessaires à ces nouveaux défis et la saine gestion des risques de Société Générale.

Nous participons également à la mise en place de la politique de la banque dans ce secteur et à l'élaboration de guides de financement des énergies vertes permettant de déployer des services à grande échelle, comme dans le photovoltaïque.



1.4 Dialogue proactif avec les parties prenantes

« Partie prenante » s'entend de toute communauté d'intérêts, interne ou externe à l'entreprise, présentant des logiques d'action et d'influence relativement homogènes et avec laquelle se développent des relations d'écoute et de dialogue.

ATTENTES ET MODES DE RELATIONS AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Dans un souci de transparence de nos interactions vis-à-vis des parties prenantes, le tableau ci-dessous dresse la liste des acteurs prépondérants et nos « modes de relation ». Les « modes de relation » qualifient les actions menées par le Groupe afin de répondre aux attentes de ces partenaires.

Parties prenantes	Attentes des parties prenantes	Dispositifs d'écoute, de dialogue, de concertation et de reporting en 2012					
		Contractualisation/ Conventions/ Protocoles établis	Information/ Formation	Partenariats/ Programmes	Actions	Enquêtes/Baromètres	
CLIENTS & ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS	Clients	Développer des relations d'affaires loyales, équitables et transparentes. Favoriser le développement de bonnes pratiques environnementales et sociales	Mise en œuvre de la Directive MIF ⁽¹⁾ permettant de catégoriser le client selon sa capacité à prendre des risques	Lutte contre la corruption : 32 000 collaborateurs formés (principalement en France). Médiation : publication du rapport du médiateur	Crédit responsable et attention portée au surendettement : renouvellement du partenariat Crésus en 2012. 500 clients mis en relation avec Crésus (chez Franfinance) et 235 clients (chez CGI)	Satisfaction clients : Plan d'actions (filiales spécialisées). Médiation Scrivener (depuis 1996) ; médiateur public (AMF, FFSA etc.) ; saisines gratuites ; Lutte contre la corruption : 2 audits réalisés en 2012. Plan d'attribution gratuite d'actions aux salariés liées à la satisfaction clients	Enquêtes satisfaction : baromètres nationaux (filiales spécialisées, banque de détail), visites mystères.
	Associations de consommateurs	Développer des pratiques commerciales non discriminatoires et transparentes Communiquer sur la politique Produits du Groupe	Participation au Comité Consultatif du secteur financier	Sites Internet des clients particuliers et professionnels		Réponses aux sollicitations (via Service de presse/ Direction de la qualité, Direction marketing, service des relations clientèle, etc.)	
COLLABORATEURS (y compris RETRAITES & INSTANCES REPRESENTATIVES DU PERSONNEL)	Collaborateurs	Favoriser le développement professionnel et personnel des collaborateurs			Stress au travail : partenariat renouvelé avec l'INAVEM. Nouvelles missions avec l'ANACT	Promotion interne : déploiement du dispositif de promotion interne Passerell'E en 2012 Santé : reconduction des campagnes de vaccination contre la grippe en 2012 (1 200 vaccins dans le Groupe) Baromètres employeur : 400 plans d'actions et 1 200 actions	Baromètres employeur. Stress au travail : questionnaires proposés aux salariés lors de la visite médicale sur le stress au travail, Stress au travail : assistants sociaux et médecine du travail, hotline 24h/24 et 7j/7 (SG en Allemagne), assistance téléphonique ou physique (SG au Luxembourg), etc.
	Retraités	Maintenir le lien social avec les anciens collaborateurs qui ont contribué au développement du Groupe		Portail intranet Sogénews	Partenariat « Talents et Partage »	Plan d'actionnariat salarié	
	Instances représentatives du personnel	Maintenir les conditions d'un dialogue social approfondi	304 Accords cadre en 2012, dont 87 en France. Accords sur la rémunération, l'égalité professionnelle, le temps de travail et les avantages sociaux (dont mutuelle, retraite)		Participation au Comité d'entreprise européen, comité de groupe, CCUES, comités d'établissement, CHSCT, etc.		
ONG	ONG environnementales, Droits humains, Société civile	Agir en entreprise solidaire. Être en conformité avec leurs engagements de responsabilité vis-à-vis de la collectivité et de l'environnement	Participations aux webinars, conférences et réunions d'informations et de concertations des ONG (UNEP-FI, WRI, Amis de la Terre, GRI, etc.)		Mécénat, partenariats à long terme avec des associations et ONG	Collaboration dans des groupes de travail, travaux et publications (eau, biodiversité, etc.)	

(1) Directive MIF : directive sur les marchés d'instruments financiers

Parties prenantes	Attentes des parties prenantes	Dispositifs d'écoute, de dialogue, de concertation et de reporting en 2012					
		Contractualisation/ Conventions/ Protocoles établis	Information/ Formation	Partenariats/ Programmes	Actions	Enquêtes/Baromètres	
AUTORITÉS, RÉGULATEURS & ORGANISMES INTERNATIONAUX	Pouvoirs publics (En France et à l'étranger)	Publication du Code de Conduite Fiscale		Groupes de travail interprofessionnels. Réunions de concertation		Missions de contrôle et de vérification menées par les régulateurs dans tous les pays où Société Générale est présent	
	Autorités de régulation dans nos pays d'implantation						
	Organismes professionnels						
	Organisations et institutions internationales	Respecter les engagements signés			Réunions consultatives avec les ONG, l'OCDE et des établissements financiers		
	Participer aux progrès de la gouvernance mondiale			Participation aux groupes de travail de l'UNEP-FI, du Pacte mondial, de l'OCDE			
INVESTISSEURS & ACTIONNAIRES (y compris AGENCES DE RATING)	Actionnaires, investisseurs (individuels et institutionnels)		Lettre de l'actionnaire, site dédié aux investisseurs			Réunions d'actionnaires, club des actionnaires, comité consultatif des actionnaires, etc.	
	Faciliter aux actionnaires l'exercice de leur responsabilité		Assemblée générale, rapports annuels, résultats trimestriels		Roadshow ISR	Assemblée générale, rapport annuel, résultats trimestriels, etc.	
	Agences de notation financière et extra-financière	Fournir une information transparente	Participation aux Webinars et conférences téléphoniques	Rencontres avec les agences de notation financière et extra-financière		Réponses aux questionnaires des agences, etc.	
FOURNISSEURS	Fournisseurs	Favoriser le développement de bonnes pratiques environnementales et sociales	Appels d'offres, cahiers des charges (incluant notamment des clauses environnementales)	Formation « Achats et développement durable » : 40 collaborateurs formés	Obtention du label « Relations Fournisseurs Responsables » en 2012	Plan d'actions Sustainable Sourcing Program (SSP 2011-2015)	Questionnaires et évaluation de 1 050 fournisseurs par Ecovadis
		Contrats de co-traitance avec les entreprises du secteur adapté					Enquêtes fournisseurs sur la qualité des relations ; Audits sur site

Enquêtes satisfaction client 2012

120 000

clients particuliers,

près de

14 500

clients professionnels
(Banque de détail),

40 000

clients du Crédit du Nord,

8 000

clients de la banque privée
ont été interrogés
sur leur satisfaction.



23 172

C'est le nombre de
nouvelles entreprises créées
avec lesquelles Société
Générale est entré en relation
en 2012 en France

(soit **67%**

des nouveaux clients
professionnels
au 30 novembre 2012)*.

* Vérifié par Ernst & Young

(3) Données OSEO à fin mars 2012

DIALOGUE AVEC LES CLIENTS

FOCUS SUR LES INITIATIVES DE SATISFACTION CLIENT DANS LES PÔLES MÉTIERS

Dans le cadre de la stratégie Groupe Ambition SG 2015, l'ensemble des métiers du Groupe s'est engagé à lancer des plans d'actions Satisfaction Clients.

RÉCLAMATIONS, MÉDIATION ET SATISFACTION CLIENTS

En 2012, le nombre de réclamations écrites traitées par le Service des relations clientèle de Société Générale en France est en diminution par rapport à 2011.

En termes de satisfaction, 60 % des clients ont reçu du Service des relations clientèle une réponse en tout ou partie favorable à leur demande.

Le nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une médiation a diminué de 14 % par rapport à 2011. Les litiges inhérents aux placements financiers sont en baisse et représentent 24 % des dossiers présentés à la médiation, le reste étant très diversifié. Dans les autres métiers, en France, les clients ont aussi accès au médiateur interne, Mme Scrivener ou à des médiateurs publics (AMF, FFSA, etc.).

Dans les filiales à l'étranger, les mêmes recours existent auprès de médiateurs locaux nommés (si la réglementation locale l'exige) ou auprès des instances de médiation locales adossées à des organismes professionnels.

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

MODE DE RÉMUNÉRATION DES CONSEILLERS FIXÉE SOUS LE PRISME DE LA SATISFACTION CLIENT

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. La rémunération des collaborateurs du réseau Société Générale France est composée d'une partie fixe et d'une partie variable. Pour les collaborateurs en contact avec des clients, la partie variable s'apprécie en fonction de plusieurs critères, et notamment les performances commerciales réalisées, l'engagement en matière de qualité et de satisfaction client, et le cas échéant les qualités managériales. Les conseillers clientèle de Crédit du Nord ne perçoivent aucune rémunération à l'acte.

LE DIALOGUE AVEC LES CLIENTS PME

Ce sont près de 530 M EUR (soit + 1,3 % par rapport à la même période en 2011) en 5 591 prêts (soit - 3 % par rapport à la même période en 2011), moyen ou long terme, qui ont été octroyés à des entreprises ayant été créées depuis moins d'un an. Société Générale est ainsi la première banque non mutualiste dans la distribution des prêts à la création d'entreprise avec 11 % de part de marché*³.

Focus sur Société Générale Equipment Finance

Société Générale Equipment Finance (SGEF) présent dans 16 pays avec 3 000 salariés, accompagne les PME pour leurs investissements, soit pour le renouvellement de leur matériel et de leurs actifs, soit pour leur développement. En 2012, SGEF a reçu de *Leasing Life* le prix « SME Champion 2012 », en plus du prix « European Lessor of the Year », pour récompenser l'assistance offerte par SGEF à plus de 140 000 PME à travers toute l'Europe et son implication dans ce secteur.



VEILLER À LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DE NOS CLIENTS: UNE ATTENTION PORTÉE AU SURENDETTEMENT

Le réseau Société Générale France et Franfinance, filiale du Groupe spécialisée dans le crédit à la consommation sont nécessairement concernés par le phénomène du surendettement et disposent depuis 2004 des moyens nécessaires à l'identification de cette catégorie de clientèle afin de lui 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.

RELATIONS AVEC NOS ACTIONNAIRES

RETOUR SUR LES RENCONTRES AVEC LES INVESTISSEURS ET ACTIONNAIRES EN 2012

Outre l'Assemblée Générale qui a réuni 850 actionnaires le 22 mai 2012 à Paris, 3 rencontres actionnaires, organisées dans nos réseaux de banque de détail, ont permis de rencontrer 700 actionnaires individuels à Reims en mars, près de 800 à Rouen en juin et près de 800 à Grenoble en septembre. Société Générale a également participé à 3 réunions d'information, en partenariat avec d'autres émetteurs, à Orléans en mai, Nantes en juin et Aix-en-Provence en novembre, chacun de ces événements ayant réuni entre 200 et 300 participants.

UNE RELATION DE PROXIMITÉ AVEC LES ACTIONNAIRES

Chaque trimestre, le Groupe diffuse la Lettre de l'Actionnaire (distribuée à 140 000 exemplaires) et est en contact avec ses actionnaires au travers de plusieurs supports : Club des actionnaires, numéro vert, courriers, pages internet dédiées, etc. Par ailleurs, afin d'être au plus près des attentes de ses actionnaires individuels, le Groupe a mis en place un Comité Consultatif des Actionnaires dont la mission principale est de formuler un avis sur la politique de relation et de communication menée envers les actionnaires individuels.

L'ORGANISATION DES RELATIONS INVESTISSEURS/ACTIONNAIRES

Ces relations qui incombent au quotidien à une équipe dédiée, sont basées sur l'écoute et le dialogue. Notre politique en matière d'information financière repose sur quatre principes :

- l'égalité d'accès à l'information pour tous les actionnaires et sa disponibilité immédiate ;
- la participation des investisseurs au développement du Groupe ;
- le respect des délais réglementaires en matière de publication des comptes ;
- la transparence de l'information fournie.

RELATIONS AVEC NOS COLLABORATEURS ET DIALOGUE SOCIAL



Un nouveau Baromètre employeur a été lancé en 2012 pour aller plus loin dans l'écoute des collaborateurs.

DIALOGUE AVEC LES ONG

FOCUS SUR DES SÉANCES DE TRAVAIL AVEC LES ONG EN 2012

- Organisation avec l'UNEP-FI d'une présentation-débat en octobre 2012 sur la thématique de l'eau pour la sortie de la publication par l'UNEP-FI « Chief Liquidity Series 3 Extractives Sector Water related Materiality Briefings for Financial Institutions ».
- Poursuite du processus de concertation engagé dès 2011 avec plusieurs ONG (BankTrack, Amis de la Terre, Greenpeace, etc.) sur ses politiques environnementales et sociales appliquées à ses activités ainsi que sur ses politiques E&S dans les secteurs qu'elle considère sensibles.
- Présentation avec plusieurs banques françaises au sein de l'ORSE⁽⁴⁾ des lignes directrices E&S pour plusieurs politiques sectorielles, élaborées sur les bonnes pratiques internationales de la profession.

110*

roadshows et conférences
analystes/ISR en 2012,

soit 56 jours*
en Europe (dont 12 à Paris),

24*
aux États-Unis et au Canada,

22*
en Asie,

et 8*
au Moyen-Orient

15 analystes ISR
des plus importantes sociétés
de gestion de la place de
Paris ont participé en 2012
au premier roadshow ISR
animé par Frédéric Oudéa,
PDG du Groupe.

400
plans d'actions

1 200
actions

ont été mis en place en 2012
au sein du Groupe à l'issue
du baromètre de satisfaction
Employeur 2011

* Vérifié par Ernst & Young

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

ISO 26 000

Démarche de progrès



**Les filiales spécialisées
du Groupe CGI-CGL et ALD
France ont engagé en 2012,
une démarche d'évaluation
ISO 26000 avec l'association
AFNOR Certification**

**Label « Relations
Fournisseurs
Responsables »**

**Société Générale a reçu fin
2012 ce label de la part de la
Médiation Interentreprises**



Charte 
Relations inter-entreprises


Médiation
INTER-ENTREPRISES



- Participation aux journées de consultation des parties prenantes de l'OCDE dans l'étude de la convergence des politiques E&S préconisées par l'OCDE pour les agences de crédit export et la Banque Mondiale/IFC pour les banques appliquant les Principes de l'Équateur.
- Concernant les Droits de l'Homme, la corruption, la transparence financière les paradis fiscaux, Société Générale a organisé des entretiens avec des ONG afin d'écouter les sujets précis de préoccupation et répondu à des questionnaires, en rappelant que le Groupe n'est pas présent dans les pays non coopératifs au sens OCDE, européens et français.
- Organisation d'une présentation interne avec CRESUS (Chambres régionales du surendettement social) dans le cadre du partenariat avec les responsables de crédit aux particuliers sur la prévention du surendettement et l'accompagnement des personnes en difficulté.

ÉVALUATION ISO 26000

Le Groupe a aussi de nombreux partenariats avec des associations. Au sein du Groupe, deux entités CGI-CGL et ALD France ont engagé en 2012, une démarche d'évaluation ISO 26000 avec l'association AFNOR Certification, se positionnant ainsi parmi les premières entreprises françaises à se lancer dans une certification externe de leur démarche sociétale. Dans une approche d'amélioration continue, la filiale spécialisée en financement et assurance et la filiale de location automobile de longue durée ont respectivement obtenu les notes de 476/1 000 et 402/1 000 et ont été classé au niveau « progression ».

RELATIONS AVEC D'AUTRES PARTIES PRENANTES (SUPERVISEURS / RÉGULATEURS / FOURNISSEURS, ETC.)

INITIATIVES AVEC LES FOURNISSEURS : RELATIONS PRIVILÉGIÉES AVEC LES PME

Société Générale s'est engagé depuis des années à mettre en place une démarche de progrès vis-à-vis de ses fournisseurs et notamment les petites et moyennes entreprises (TPE-PME). Depuis 2 ans, des actions concrètes ont été engagées.

Parmi 4 entreprises distinguées, Société Générale est le seul établissement bancaire à accéder à cette labellisation. Ce label atteste des engagements pris par la banque dans le cadre de la Charte des relations Interentreprises.

En 2012, le Groupe a participé à une enquête fournisseurs sur la qualité des relations PME-grands comptes (en collaboration avec Pacte PME). Société Générale a été classé deuxième grand compte en termes de relation fournisseur par les PME interrogées.

En 2007, Société Générale avait déjà signé le Pacte PME dont l'objectif est de faciliter l'accès des PME innovantes françaises aux marchés des grands comptes. Depuis, la banque n'a cessé de renforcer cet engagement au conseil d'administration du Pacte PME, où sa participation aux groupes de travail et commissions en fait un partenaire actif et responsable.

ENVERS LES RÉGULATEURS ET SUPERVISEURS : VEILLE, ÉCHANGES ET COORDINATION

En 2012, Société Générale a renforcé la coordination et sa contribution au traitement des sujets réglementaires avec les autorités de supervision bancaire et financière notamment via les consultations organisées à cet effet par les autorités.



2

Offre bancaire solidaire



2.1 Microfinance	24
Microcrédit personnel accompagné.....	26
Expérience de micro-assurance au Maroc.....	26
2.2 Produits et services solidaires de la Banque de détail en France	26
Les cartes	27
L'épargne solidaire.....	27
Programme de fidélisation solidaire.....	28
L'investissement socialement responsable (ISR).....	28
2.3 Produits et services solidaires de la banque de détail à l'international	28
Offre « Ici & Là-bas ».....	28
Carte solidaire SG Maroc.....	30
2.4 Éducation financière et attention portée au surendettement	31
Pratique responsable du crédit	31
Éducation financière	31
Surendettement.....	32
2.5 Inclusion financière et accessibilité	34
Personnes présentant un risque aggravé de santé	34
Personnes en situation de handicap	35
Certaines initiatives permettent à tous d'être bancarisés.....	35
2.6 Offre bancaire verte	36
Focus sur les offres d'utilisation responsable des flottes automobiles	36
Prêts et livrets Développement Durable	37

2

Offre bancaire solidaire

Le déploiement d'une offre bancaire solidaire et responsable

La banque souhaite déployer une gamme élargie de produits et de services solidaires auprès de ses clients et en lien avec ses parties prenantes, accompagner des personnes en situation de fragilité financière, faciliter l'accessibilité aux services bancaires et conforter ses engagements en microfinance.

82 MEUR

d'autorisations.

Société Générale est un des groupes français les plus engagés dans la microfinance à l'international.

10 ans

de soutien par Société Générale du marché de la microfinance

30 IMF

Société Générale est partenaire d'une trentaine d'Institutions de microfinance.

2.1 Microfinance

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

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

Aujourd'hui, près de 3 milliards de personnes vivent avec moins de 2 dollars par jour. 80% de la population mondiale est exclue du système financier.

Les objectifs de Société Générale sont de :

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



SOUTIEN À L'ADIE

(ASSOCIATION POUR LE DROIT À L'INITIATIVE ÉCONOMIQUE)

Société Générale soutient l'action de l'Adie depuis 2006, en mettant à sa disposition des lignes de refinancement pour son activité de microcrédit, et en contribuant au financement de ses actions d'accompagnement. Ce soutien concerne aussi bien la banque de détail en France Métropolitaine que ses filiales d'Outre-mer. Depuis plusieurs années, le Groupe est partenaire de l'événement « Semaine Microcrédit de l'Adie ». La Fondation Société Générale pour la Solidarité est intervenue pour soutenir en 2012 un projet de l'Adie en Polynésie. Une subvention de 60 000 EUR a été octroyée en 2011 pour la mise en place de l'antenne de Raiatea. En 2012, 45 000 EUR ont été octroyés pour la poursuite de l'implantation dans les Îles Sous-le-Vent*.

Société Générale est le 2ème financeur et le 1er en Polynésie et en Nouvelle-Calédonie. S'agissant de l'octroi de microcrédits, le groupe Société Générale a accordé à l'Adie en 2012, une ligne de financement de 3,5 M EUR pour la France métropolitaine, complétée par une ligne de 0,34 M EUR octroyée par la Banque de Polynésie pour la Polynésie française et une autre de 1,5 M EUR octroyée par Société Générale Calédonienne de Banques pour la Nouvelle-Calédonie*.

En 2012, Société Générale entretient des relations de financement avec une trentaine d'IMF à travers le monde.

- Afrique sub-saharienne : Bénin, Cameroun, Côte d'Ivoire, Ghana, Guinée, Madagascar et Sénégal.
- Moyen-Orient Afrique du Nord (MOAN) : Égypte, Maroc, Tunisie, Jordanie et Liban.
- Europe de l'Est et Caucase : Albanie et Géorgie.
- Asie : Inde.

Le continent africain reçoit 16 % des fonds mondiaux destinés à la microfinance estimés à 14,8 Mds EUR¹.

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

Cinq de nos filiales ont investi en capital dans des institutions de microfinance qui se sont créées en Afrique sub-saharienne en tant qu'actionnaire fondateur ; il s'agit de :

- Madagascar : AccesBanque Madagascar ;
- le Ghana : Advans Ghana ;
- le Cameroun : Advans Cameroun ;
- la Côte d'Ivoire : Advans Côte d'Ivoire ;
- le Burkina Faso : ACEP Burkina (agrément obtenu en 2012).

Société Générale est actionnaire fondateur de MicroCred, qui est un groupe de microfinance créé en 2005 à l'initiative de l'ONG française *PlaNet Finance*, qui emploie 1 400 collaborateurs dans le monde et qui rassemble à fin 2012, six IMF en Afrique et en Chine pour un total de 150 000 clients.

Les actions de soutien à l'ADIE menées par Société Générale en matière de Microfinance en 2012

Collaboration entre Société Générale et l'ADIE

125 K EUR
contribution d'aide
au fonctionnement de l'Adie.

1 128
projets accompagnés
avec l'Adie en 2012.

5 236
microcrédits refinancés
depuis 2006, soit

12,8 M EUR
cumulés, octroyés
par l'Adie depuis 2006.

Société Générale est le

2^e
financeur en France et
1^{er}
en Polynésie et
en Nouvelle-Calédonie.

* Vérifié par Ernst & Young

(1) Source CGAP

MICROCRÉDIT PERSONNEL ACCOMPAGNÉ

Afin de soutenir dans la réalisation de leurs projets des personnes non éligibles aux crédits traditionnels, Société Générale propose depuis 2010, dans certaines Directions Régionales en France métropolitaine, une offre de microcrédit accompagné, en partenariat avec deux associations : les Restaurants du Cœur et CRESUS.

En partenariat avec la Caisse Nationale d'Allocations Familiales (CNAF) et la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC), Société Générale a lancé les Prêts « Jeunes Avenir », ce qui a permis à plus de 2 500 jeunes entrant dans la vie active d'en bénéficier depuis 2007.

EXPÉRIENCE DE MICRO-ASSURANCE AU MAROC

Un partenariat entre La Marocaine Vie, filiale de SG Insurance au Maroc, et l'INMAA (Institution Marocaine d'Appui à la Micro-Entreprise) a été signé en 2010. Ce partenariat est à l'origine du contrat ADE (Assurance Des Emprunteurs) qui est une micro-assurance ayant pour but d'assurer le remboursement du prêt en cas de décès ou d'invalidité de l'assuré.

2.2 Produits et services solidaires de la Banque de détail en France

En France, Société Générale, facilite les échanges, rapproche les clients des entrepreneurs sociaux et accompagne ses clients dans leur démarche solidaire. En 2012, la banque a élargi le nombre d'associations partenaires et a étoffé sa gamme de produits et services. L'offre bancaire solidaire Société Générale s'adresse à l'ensemble de ses clients, particuliers, professionnels et entreprises. Elle permet d'effectuer des dons à de nombreuses associations reconnues d'utilité publique ou d'intérêt général.

En 10 ans, l'encours de la finance solidaire en France a été multiplié par 12 avec le franchissement en 2011 du seuil record de 3,5 milliards d'euros². Société Générale est une entreprise responsable qui soutient des actions de solidarité grâce à des produits bancaires responsables.

Retrouvez plus d'infos  en cliquant ici

Produits solidaires en France

1,32 M EUR
versés en 2012, soit

23 %
d'augmentation des dons par
rapport à 2011

à 46
associations partenaires

(2) Source Finansol

Les produits solidaires proposés par la banque de détail aux clients

LES CARTES



Nouvelles cartes depuis le 1^{er} juin 2012 aux couleurs
de l'association Emmaüs.



Cartes Collection Business entrepreneurs



Cartes affaires Environnement
(permettent de soutenir les actions de l'Office National des forêts).

En juin 2012, la carte « Collection Business entrepreneurs », co-brandée avec Initiative France a été lancée, cette carte permet le versement de 5 centimes d'euro pour chaque paiement réalisé avec la carte à Initiative France afin de financer et d'accompagner les créateurs d'entreprises*.

L'ÉPARGNE SOLIDAIRE

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. En 2012, ce sont 280 820 EUR d'intérêts qui ont été reversés, incluant des abondements de Société Générale.

6 nouvelles associations bénéficient du service épargne solidaire :

- CARE France;
- Fondation ATD Quart Monde ;
- Talents & Partage ;
- UNAPEI ;
- Vaincre la mucoviscidose ;
- Fondation 30 millions d'amis.

Cartes Collection caritatives

Plus de 1,5 M EUR versé
aux associations partenaires
en 4 ans, dont 579771 EUR
en 2012*.



* Vérifié par Ernst & Young

Les associations partenaires de nos offres de produits solidaires

SOLIDARITÉ

Armée du Salut, Secours Catholique, Secours populaire français, Habitat et humanisme, Restaurants du cœur, Société nationale de sauvetage en mer (SNSM), CARE France, Talents et Partage, Petits Frères des Pauvres, Emmaüs Solidarité, CCFD Terre Solidaire, ADO

HANDICAP

Association des paralysés de France, UNAPEI, Handicap International, Perce Neige, Fédération Française Handisport

ÉDUCATION

Les Apprentis d'Auteuil

RECHERCHE MÉDICALE

Association pour la recherche sur le cancer (ARC), Fondation pour la recherche médicale, Vaincre la mucoviscidose, Institut Pasteur, Ligue Contre le Cancer, Association Européenne contre les Leucodystrophies (ELA), Sidaction, Fondation de l'avenir pour la recherche médicale appliquée, France Alzheimer

AIDE HUMANITAIRE

ATD Quart Monde, Un Enfant par la Main, Croix Rouge Française, Terre Fraternité, Reporters Sans Frontières, Solidarité Laïque

SOINS

Les Diaconesses de Reuil, Petits Princes

ORGANISMES RELIGIEUX

Conférence des Évêques de France

CAUSE ANIMALE

Fondation 30 millions d'amis, SPA

ENVIRONNEMENT

Fondation Sylvain Augier, Fondation Nicolas Hulot, Office National des Forêts, Surfrider Foundation Europe, Guide ChamoniX

ENTREPRENARIAT

Initiative France, ADIE

PROGRAMME DE FIDÉLISATION SOLIDAIRE

Filligrane, associé à l'offre JAZZ, permet de soutenir « Les Restaurants du Cœur » et « Handicap International ». Ce programme a permis de collecter près de 419620 EUR en 2012.

Dans le cadre de la réglementation des ventes avec primes, Société Générale a décidé de recourir, pour toute commande de cadeaux, à une participation financière de 0,25 EUR entièrement reversée à parts égales aux Restaurants du Cœur et à Handicap International. Ces 2 associations ont reçu par ce biais, pour 2012, près de 163 000 EUR.

Les adhérents à ce programme de fidélité peuvent également transformer leurs points de fidélité en dons soit aux Restos du Cœur, soit à Handicap International. Société Générale abonde à hauteur de 40% les dons en points effectués par les clients. En 2012, près de 257 000 EUR ont ainsi été reversés aux associations.

L'INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE (ISR)

Société Générale répond à la demande croissante des investisseurs professionnels et particuliers pour des produits socialement responsables (ISR). La banque propose plusieurs types de placements (actions, obligations et produits monétaires) via ses fonds d'investissement dits ESG (Environnement, Social et Gouvernance) qui sélectionnent les entreprises les plus avancées sur ces trois critères. En 2012, Société Générale a maintenu ses efforts de communication pour soutenir la distribution des produits ISR auprès des différentes catégories d'investisseurs.

2.3 Produits et services solidaires de la banque de détail à l'international

Le réseau international de Société Générale soutient depuis près de 10 ans les activités de microfinance. Il développe ses activités dans les pays où il dispose d'une présence de banque universelle.

OFFRE « ICI & LÀ-BAS »

Depuis 2007, le concept « Votre banque ici et là-bas », qu'offre 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, soit environ cinq millions de personnes en France.

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

La stratégie sur-mesure en faveur des personnes d'origine étrangère établies en France a été conçue et développée grâce à la présence du groupe Société Générale dans les pays où les courants migratoires vers la France sont importants. Elle bénéficie de la synergie entre le réseau France et les filiales de banques de détail à l'étranger.

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

« Là-bas », pour anticiper et servir les besoins dans les pays d'origine, compte tenu des attaches qui demeurent fortes (transferts d'argent, accès aux services bancaires, financements de projets immobiliers et rapatriements de corps).

UNE OFFRE DE SERVICES SANS ÉQUIVALENT

L'offre de services couvre l'ensemble des besoins spécifiques de ces populations avec notamment :

- un service de transfert d'argent vers un compte dans une filiale étrangère de Société Générale, avec des conditions tarifaires parmi les plus basses du marché (entre 1,50 et 10 EUR par virement quel que soit le montant, moyennant un abonnement de 1 EUR par mois) pour subvenir aux besoins de la famille restée au pays ou constituer une épargne et ce, sur un simple appel téléphonique* ;
- la prise en charge à partir d'une agence Société Générale en France d'une demande d'ouverture de compte bancaire dans une filiale Société Générale ;
- la possibilité de demander un prêt immobilier pour financer un projet d'investissement dans le pays d'origine sur la base d'une analyse des revenus en France ;
- une assurance rapatriement de corps pour répondre au besoin des migrants qui souhaitent se faire inhumer dans leur pays d'origine et qui ont la crainte de ne pas disposer des fonds nécessaires.

UN DISPOSITIF DE DISTRIBUTION ADAPTÉ

L'ensemble des agences du réseau Société Générale France est en mesure de proposer cette offre. Toutefois, afin d'être au plus près de la clientèle potentielle, une organisation spécifique a été mise en place :

- des agences en France avec des bureaux de représentation des filiales du Groupe à l'étranger, véritables vitrines institutionnelles pour favoriser l'accueil avec des interlocuteurs maîtrisant la langue et la culture du pays concerné ;
- des agences (près de 600) établies dans des zones à forte concentration dans lesquelles le personnel

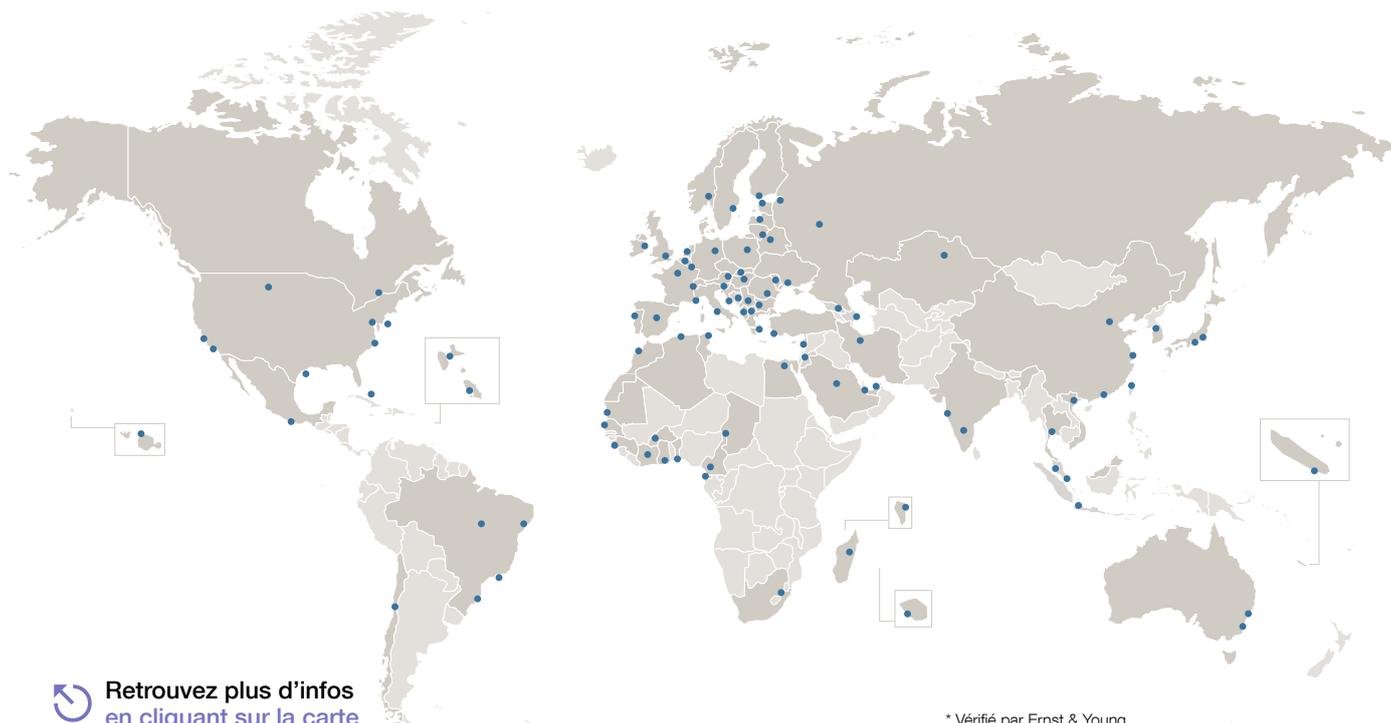
a fait l'objet d'une formation spécifique et où des opérations « rencontre avec les populations » visées sont organisées. »

L'ÉPARGNE DES MIGRANTS : ACCOMPAGNER LES POPULATIONS DU SUD ICI ET LÀ-BAS

La valorisation de l'épargne des migrants dans leur pays d'origine est un sujet important. Pour faire partager les initiatives des banques commerciales et son expérience, Société Générale a convié des représentants d'organisations non gouvernementales, d'associations de migrants et de développement, de banques et des pouvoirs publics.

Cette rencontre, en juin 2007, a réuni une trentaine d'invités sur « le dispositif mis en place pour accompagner les populations du Sud, ici et là-bas », avec un accent mis sur le bassin méditerranéen et l'Afrique sub-saharienne. Les équipes ont présenté les produits et services conçus en France pour répondre aux besoins spécifiques de la clientèle de migrants, principalement la gestion de leur argent en France et dans leur pays d'origine sous le concept de « double relation bancaire ».

Les collègues marocains et sénégalais ont témoigné du positionnement de la banque vis à vis des Marocains résidant à l'étranger et des Sénégalais de l'extérieur. Les activités de la banque dans le secteur de la microfinance ont été rappelées avec un zoom particulier consacré à Madagascar, où la filiale du Groupe BFV-SG intervient directement ou indirectement pour les besoins de financement des populations locales. Cet échange constructif et très apprécié par les participants a permis de faire connaître la pro-activité de Société Générale en adaptant ses produits et services à une clientèle d'origine étrangère.



Retrouvez plus d'infos
en cliquant sur la carte

* Vérifié par Ernst & Young

CARTE SOLIDAIRE SG MAROC

Offre de souscription à une carte SOS Villages d'Enfants de type Electron : coût annuel 130 DH² (dont 60 sont reversés à l'association).

- 2 000 porteurs de carte, avec une croissance progressive du nombre de porteurs.
- 50 enfants ont vu leurs frais de scolarité pris en charge grâce aux cotisations de la carte SOS.
- Très grand sérieux et travail remarquable fait par l'association SOS Village d'Enfants fondée par M. Gad El Maleh.
- La carte SOS a été la première réalisation avec l'association. Aujourd'hui, les relations sont de plus en plus solides et porteuses avec SOS Villages d'enfants. De nouveaux projets sont prévus ainsi que, sur le plan bancaire, la récupération de tous les comptes et les flux SOS. Résultat, un partenariat plus global et diversifié.



Tarification Carte solidaire SG Maroc

	Prix carte caritative (MAD ³ TTC)	Participation SOS (incluse dans le prix de la carte)
SOS Villages d'Enfants (Electron)	130	60
SOS Villages d'Enfants (Visa)	170	60

Tarification prélevée à la souscription, à la date d'anniversaire et au renouvellement.

(3) Dirham Marocain (1MAD est sensiblement égal à 0,9 EUR)

2.4 Éducation financière et attention portée au surendettement

PRATIQUE RESPONSABLE DU CRÉDIT

En France, le groupe Société Générale veille à une pratique responsable dans tout le cycle de vie du crédit et a le souci d'éviter les situations de surendettement.

Pour les clients qui présentent des signes de fragilité, des dispositifs appropriés sont mis en place. Dans le réseau, des agents spécialisés peuvent intervenir dans les agences.

L'INITIATIVE « CRÉDIT RESPONSABLE » DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE À DESTINATION DE SES CLIENTS PARTICULIERS

L'objectif est d'harmoniser au sein du Groupe l'accompagnement de ses clients emprunteurs pendant toute la durée de leur crédit, de l'octroi du prêt à leur remboursement, y compris dans les moments difficiles. Cette démarche de progrès continu se déploie dans l'ensemble du Groupe pour les crédits aux particuliers et les crédits immobiliers. Société Générale Consumer Finance, entité spécialisée dans le crédit à la consommation a ainsi développé la démarche « Crédit Réussi » dans l'ensemble de ses entités : avec un logo unique « Crédit Réussi » traduit dans chacune des langues utilisées par ses filiales.

ÉDUCATION FINANCIÈRE

Société Générale déploie dans ses implantations et filiales des outils pour améliorer le niveau d'éducation financière des clients.

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

Les filiales spécialisées dans le crédit à la consommation, portent des initiatives au profit de l'éducation financière et de l'amélioration de la transparence des services et des informations délivrées aux clients.

Ainsi en 2012 :

- **Eurobank** en Pologne a développé Household budget with Eurobank, un programme d'éducation au budget familial, accessible sur le site d'Eurobank mais également sur un portail très connu (Money.pl). Les articles sont rédigés par les experts d'Eurobank dans un langage très accessible sous forme de conseils pratiques, FAQ et des outils tels que des calculatrices ou un glossaire à télécharger. Les clients ont également la possibilité de poser leurs questions aux experts.
- **Banco Cacique** au Brésil a créé une application disponible sur iPhone et Android « Meu Assistente Financeiro » permettant de calculer facilement le prix du crédit et le montant de la charge mensuelle et d'avoir à disposition à tout moment l'information sur le montant de la mensualité, le montant du crédit, le taux d'intérêt.
- **Eqdom** au Maroc a mis en place une calculatrice budget permettant aux clients d'avoir une information immédiate sur leur capacité à bénéficier d'un nouveau crédit sur la base de leurs charges.
- **SG Vietfinance** au Vietnam a mis en place des actions de formation sur le crédit auprès d'ouvriers dans les entreprises pour expliquer les mots clés du crédit et le mode de fonctionnement. Les personnes ayant suivi ces formations peuvent bénéficier d'un taux préférentiel pour leur crédit.

 Retrouvez plus d'infos
en cliquant ici

 Retrouvez plus d'infos
en cliquant ici



- **Rusfinance** a organisé des opérations portes ouvertes auprès d'enfants de famille socialement sensibles pour leur expliquer le fonctionnement d'une banque. Dans les points de vente Rusfinance, des documents *Borrower Guidelines*³ expliquent tous les points qu'un emprunteur doit prendre en compte avant de signer un crédit.
- **CGI** a mis en place pour les forces de vente de ses partenaires et prescripteurs de crédits, un outil de formation à distance sur les aspects réglementaires (Loi Lagarde et Intermédiation en Assurance). L'objectif principal est de s'assurer que les salariés des partenaires connaissent la réglementation en matière de crédit et d'assurance et réalisent ainsi des opérations d'intermédiation conformes à la réglementation, dans le respect de la protection du consommateur.
- **Franfinance**, dans le cadre de l'engagement « Crédit Réussi » a mis en place des initiatives pour renforcer l'accompagnement du client : actions de formation des enseignes partenaires pour améliorer leur capacité à vendre et expliquer le crédit, mise en ligne d'une calculatrice budgétaire permettant au client d'évaluer sa capacité de remboursement et mise en ligne d'une rubrique pédagogique permettant de renseigner le client sur les différents types de crédits et leur fonctionnement.

SURENDETTEMENT

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE PORTE UNE ATTENTION PARTICULIÈRE AU SURENDETTEMENT

Avec 2 205 agences en France, Société Générale est nécessairement concerné. Le Groupe dispose des moyens nécessaires à l'identification de cette catégorie de clientèle afin d'effectuer un traitement responsable de ces dossiers.

L'identification s'appuie sur la communication par la Banque de France du fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP). Cette source externe permet de recueillir une information objective, pertinente et actualisée, mise à profit pour actionner un processus dédié et un suivi mensuel.

Franfinance et CGI, les deux filiales françaises du Groupe spécialisées dans le crédit à la consommation, ont signé en 2010 une convention de partenariat avec CRESUS (réseau d'associations fédérées qui accompagne depuis 1992 les personnes mal endettées ou surendettées). Dans ce cadre, elles proposent à leurs clients financièrement fragiles de contacter l'association CRESUS de leur région afin de bénéficier d'un accompagnement de proximité visant à restaurer un équilibre financier.

Le partenariat a été reconduit en 2011 et 2012 et étendu à d'autres régions suite aux premiers tests réalisés au démarrage sur 2 régions. Fin 2012, ce sont au total 513 clients qui ont été mis en relation avec CRESUS dont 322 (environ 63%) ont accepté l'accompagnement de l'association.

UN PROCESSUS DÉDIÉ AU SURENDETTEMENT DÈS 2004

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

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

Le dispositif est articulé sur la double relation du conseiller en agence qui poursuit une relation personnalisée et de l'opérateur en back office qui gère 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 surendetté, tout en permettant un suivi au quotidien.

En France en 2012,
765 000 ménages
ont été reconnus
comme surendettés,
240 258 dossiers
ont été présentés
à une commission
de surendettement
et 179 561 dossiers
ont été jugés
recevables*.

* Vérifié par Ernst & Young

UNE OFFRE COMMERCIALE ADAPTÉE AUX SURENDETTÉS

Une personne surendettée est vulnérable. Il convient de ne pas lui octroyer de nouveaux crédits tant qu'elle n'a pas retrouvé une situation financière plus saine.

Pour autant, le service d'un compte bancaire et de moyens de paiement adaptés doivent permettre le maintien d'une vie sociale. C'est conscient de ses responsabilités dans ce domaine que Société Générale propose une gamme de moyens de paiements alternatifs placée sous l'appellation commerciale « GENERIS ». Fin 2012, 20 350 clients sont détenteurs de cette offre.

Le service comprend :

- une carte de paiement à autorisation systématique ;
- la délivrance d'un chèque de banque par mois non facturé ;
- un nombre déterminé de virements permanents et unitaires ;
- un nombre illimité de prélèvements et TIP ;
- des conditions tarifaires particulières pour les frais d'incidents.

UNE PRISE EN CHARGE SYSTÉMATIQUE DES CLIENTS FRAGILISÉS POUR PRÉVENIR LE SURENDETTEMENT

Depuis 2011, Société Générale expérimente un nouveau dispositif de prise en charge des clients fragilisés*. Sa généralisation à l'ensemble du réseau d'agences sera terminée mi-2013.

Ce dispositif repose sur :

- le recensement de tous les clients répondant à certains critères de fragilité (dépassements d'autorisation prolongés, impayés de crédit, etc.) ;
- la prise en charge systématique de ces clients par 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 de la relation des clients avec leur agence à l'issue de la période d'apurement.

Le bénéfice de ce dispositif s'évalue sur :

- la satisfaction client : l'expérience ayant montré que les clients apprécient que leurs difficultés soient prises en considération de façon plus spécifique ;
- le taux de régularisation des situations, meilleur que par le passé ;
- la professionnalisation d'une activité qui s'adapte à la conjoncture et à la réglementation.

* Vérifié par Ernst & Young

2.5 Inclusion financière et accessibilité

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

Plusieurs axes de développement ont notamment été adoptés par Société Générale Maroc pour contribuer à cet effort de bancarisation.

PERSONNES PRÉSENTANT UN RISQUE AGGRAVÉ DE SANTÉ

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 facilite l'accès au crédit (immobilier et consommation) et prévoit un mécanisme de mutualisation partielle des surprimes d'assurance pour les plus modestes.

EN RÉPUBLIQUE TCHÈQUE 12 000 BÉNÉFICIAIRES DE « MON ASSURANCE DE PAIEMENT »

Komerční banka, (plus de 8 800 salariés à fin 2012) propose depuis 2011 un produit d'assurance « mon assurance de paiement » destiné aux clients titulaires d'un compte courant qui leur permet de sécuriser le paiement de services de base (loyer, accès à l'électricité et autres utilités, éducation, etc.) en cas d'incidents graves de la vie (maladie de longue durée, incapacité consécutive d'accident), combiné à une indemnité aux ayants-droits en cas de décès.

NA PARTNERSTVÍ ZÁLEŽÍ



Retrouvez plus d'infos sur <http://www.kb.cz>



PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Conformément à la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap, plusieurs actions ont été entreprises au sein du réseau Société Générale en France pour améliorer l'accessibilité des services.

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 et du maintien dans l'emploi des collaborateurs handicapés.

POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

À fin décembre 2012, quatre ans avant l'échéance fixée par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, près de 75 % des agences Société Générale en France sont accessibles aux personnes à mobilité réduite, soit 1 666 agences sur un parc global de 2 285.

POUR LES PERSONNES NON VOYANTES

Depuis juin 2012, l'application *iPhone* Société Générale, dont la compatibilité avec le logiciel de lecture d'écran *VoiceOver* a été retravaillée, est la première application bancaire française à être totalement accessible aux non-voyants. Relevés de comptes disponibles en braille : en 2012, les relevés de 571 comptes sont envoyés en braille, gratuitement.

D'autres actions destinées aux personnes non-voyantes ont été réalisées en 2012 :

- installation systématique de guidage vocal et de touches sensorielles sur le clavier sur les nouveaux DAB et mises à niveau des appareils existants. À fin 2012, près de 90% des DAB Société Générale sont accessibles aux personnes non-voyantes ;
- mise en place fin 2012 d'une signalétique « tirez », « poussez » traduite en braille sur toutes les portes d'agences ;
- depuis mi-2008, les pages les plus fréquentées du site internet des particuliers sont devenues compatibles avec *Jaws*, l'outil d'aide technique le plus utilisé par les non-voyants ;
- un numéro de téléphone non taxé (0 810 810 850) met les clients non-voyants en contact direct avec les centres de relation clientèle.

CERTAINES INITIATIVES PERMETTENT À TOUS D'ÊTRE BANCARISÉS

AU SÉNÉGAL, YOBAN'TEL

Un service simple, rapide et sécurisé

Avec un téléphone portable et le service **YOBAN'TEL** les clients peuvent envoyer de l'argent à leur famille ou à leurs amis d'un simple SMS que ceux-ci soient inscrits ou non au service.

Ce service permet également de payer les factures par sms sans se déplacer. Le service **YOBAN'TEL** est disponible est accessible de partout pour envoyer et recevoir de l'argent, quel que soit l'opérateur téléphonique ou la marque du portable. Le transfert d'argent ne prend que quelques secondes. Pour s'inscrire, déposer ou retirer de l'argent, il suffit aux clients de se rendre dans une agence SGBS ou au Crédit Mutuel du Sénégal (CMS). La solution **YOBAN'TEL** est sécurisée selon des standards internationaux très contraignants.



yoban'tel
by obosay



Christophe Duprat,
Directeur de la stratégie,
ALD International,
nous raconte...



ALD newmobility

ALD Automotive a toujours placé la mobilité durable au cœur de sa politique de développement. Dans cette dynamique et pour répondre aux nouveaux enjeux et attentes en matière de mobilité, ALD Automotive a lancé en 2012 ALD newmobility, un label aux couleurs de la mobilité de demain. Les entités ALD Automotive d'Europe Occidentale et du Nord, très en avance dans ce domaine, sont devenues les « laboratoires de mobilité » du Groupe. Dans ces pays, ALD Automotive expérimente et déploie des solutions concrètes et innovantes pour répondre aux nouvelles attentes de mobilité de ses clients.

Le programme ALD newmobility offre à ce jour une palette diversifiée d'offres adaptées aux nouveaux besoins de mobilité : petite voiture, deux-roues, auto-partage, multimodal, vélo etc. (ALD sharing, ALD 2wheels, ALD switch, ALD Railease, ALD companybike, etc.) Ces solutions différenciantes participent activement à la promotion d'une mobilité durable et rentable pour les salariés et comme pour leurs employeurs.



Un service économique

L'adhésion au service YOBAN'TEL est gratuite (pas de frais d'ouverture ou de commissions mensuelles de gestion du compte YOBAN'TEL). L'adhérent n'est pas obligé de déposer de l'argent pour en recevoir. Des frais limités sont prélevés sur les transferts ; YOBAN'TEL est le service le plus économique de transfert d'argent au Sénégal.

 Retrouvez plus d'infos sur www.sgbs.sn/part_obopay.html

EN SERBIE, LE BUS AGENCE BANCAIRE

Un bus mobile a été mis en place pour servir d'agence bancaire dans les campagnes qui ont un accès limité aux services de la banque.

2.6 Offre bancaire verte

FOCUS SUR LES OFFRES D'UTILISATION RESPONSABLE DES FLOTTES AUTOMOBILES

En 2012, la filiale de leasing automobile, ALD Automotive a lancé le programme ALD newmobility qui propose des actions concrètes pour répondre aux nouvelles attentes de mobilité de ses clients. Parmi celles-ci, ALD sharing est une solution d'auto-partage destinée à être utilisée par tous les employés d'une entreprise, réduisant ainsi le parc automobile. En 2010, cette solution de véhicule en libre-service a été mise en place au siège du groupe Société Générale à La Défense. L'offre est composée désormais de six véhicules à faibles émissions de CO₂ dont un véhicule hybride et un électrique. En 2012, le système a été ouvert aux déplacements personnels des employés pour optimiser les usages dans une logique d'économie de fonctionnalité.

ALD newmobility présente d'autres offres combinant des solutions de locations multimodales :

- ALD switch (location d'une petite voiture avec un forfait de location courte durée, avec le choix du véhicule en fonction de l'utilisation) ;
- 7 WheelLease et 6 WheelLease (location d'une voiture avec celle d'un scooter) ;
- ALD Railease (abonnement de train et location longue durée d'un véhicule) ;
- ALD 2wheels (location longue durée de deux-roues : scooters et motos) ;
- ALD companybike (possibilité d'inclure un vélo au contrat de location).

Un guide à l'éco-conduite en France a également été publié afin de conseiller les conducteurs sur un style de conduite moins impactant pour l'environnement (baisse de la consommation de 25 % en moyenne).



Par ailleurs, ALD Automotive propose une gamme de services d'accompagnement dans la mise en place d'une démarche plus respectueuse de l'environnement ALD Bluefleet (analyse et levier de réduction des émissions de CO₂ de la flotte, programme de compensation, formation à l'éco-conduite).

SOLUTIONS VERTES DE FINANCEMENT ET D'ASSURANCE DE VÉHICULES

Société Générale a proposé un crédit « vert » dans son offre « Essentiel Auto » pour le financement d'une voiture hybride ou électrique à un taux préférentiel de 4,20 % (TAEG fixe) jusqu'au 31 octobre 2012, sur une durée de 12 à 84 mois. Au 31 décembre 2012, 284 dossiers « Expresso Voitures Propres » ont été décaissés pour 4,34 M EUR. Avec les « Plus » de l'offre assurance auto de Sogessur, les petits rouleurs (effectuant moins de 6 000 km/an) et propriétaires de véhicules propres (rejetant moins 120 g de CO₂/km) bénéficient d'avantages tarifaires.

PRÊTS ET LIVRETS DÉVELOPPEMENT DURABLE

LIVRET DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le remplaçant du CODEVI a vu son plafond porté de 4 600 EUR à 6 000 EUR en 2007 et à 12 000 EUR depuis octobre 2012. Le taux d'intérêt depuis janvier 2013 est de 1,75%. Environ 62% des fonds collectés en 2012 ont permis de financer les investissements des micro, petites et moyennes entreprises, notamment pour leur création et leur développement, ainsi que des travaux d'économie d'énergie dans les bâtiments anciens, les 38% restant ont été placés à la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC).

PRÊTS DÉVELOPPEMENT DURABLE

Deux types de prêts existent en fonction du montant des travaux financés :

- «Prêt Espresso Développement Durable» ;
- «Prêt Développement Durable».

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

Les bénéfices pour les clients sont :

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

En 2012, 914 prêts développement durable ont été accordés pour un montant de 10,67 M EUR, soit depuis 2007, 11 387 prêts accordés pour un montant global de 141,47 M EUR*.

ECO-PRÊT À TAUX ZÉRO

Depuis juin 2009, Société Générale distribue l'éco-prêt à taux zéro. Ce prêt pouvant aller jusqu'à 30 000 EUR sur une durée maximum de 10 ans permet aux particuliers de financer des travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique de leur logement (résidence principale ou résidence locative de l'emprunteur). Pour 2012, 1 576 éco-prêts à taux zéro ont été accordés pour un montant équivalent à 27,06 M EUR, soit depuis l'origine 11 596 prêts pour un montant global de 197,33 M EUR*.

PARTENARIAT AVEC CHÈQUES TRAVAUX : INCITER LES CLIENTS À INVESTIR DANS LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE DE LEUR HABITAT

En 2012, une Direction Régionale de Société Générale en France a été choisie pour tester un dispositif avec l'entreprise Chèques Travaux. La direction a mis ses clients en relation avec l'entreprise qui leur a permis de profiter d'un chèque dès lors qu'ils faisaient certains travaux éligibles, grâce au mécanisme des certificats d'économie d'énergie. En 2013, le dispositif a été étendu à l'ensemble du Groupe. Société Générale est la première banque à proposer un tel dispositif à ses clients particuliers.

*Chiffres vérifiés par Ernst & Young



Guillaume Loulière, Responsable des crédits et assurances du Réseau France, nous raconte...



Ma banque comme partenaire de mes projets verts

Société Générale s'est engagé dans un vaste plan d'actions de mise en place de mécanismes incitatifs à destination des particuliers, visant à réduire la facture énergétique :

- distribuer l'ensemble de la gamme des prêts réglementés « verts » proposés par les pouvoirs publics : l'Eco-Prêt à taux zéro et le Prêt Développement Durable ;
- simplifier ces dispositifs réglementaires souvent complexes via le dialogue avec les parties prenantes (pouvoirs publics, professionnels du bâtiment, fédérations professionnelles) ;
- aller au-delà de la réglementation en faisant bénéficier nos clients de tarifs préférentiels pour la réduction des émissions de CO₂ : un barème préférentiel « voitures propres » ;
- tester des dispositifs innovants dans la rénovation énergétique de l'habitat : voir l'offre avec l'entreprise Chèque Travaux sur www.chequestravaux.com.

Nous sommes convaincus que Société Générale peut être le partenaire privilégié de ses clients pour leurs projets verts. Aussi nous attachons une attention toute particulière aux innovations dans ce domaine et aux partenariats potentiels.





3

Employeur responsable :
diversité et employabilité



3.1 Effectifs	40
Embauches	40
Départs	40
Main-d'œuvre extérieure.....	40
3.2 La carrière: aider les collaborateurs à se réaliser	40
Recrutement et intégration: initiatives étudiants et jeunes diplômés.....	40
Formation	41
Évaluation: Gestion de la performance	42
Rémunération monétaire	42
Mobilité interne.....	42
3.3 L'attention: prendre chacun en considération	43
Dialogue social	43
Organisation du travail	43
Avantages sociaux	44
Santé et bien-être.....	44
Épargne salariale et actionnariat	47
Solidarité et emploi	48
3.4 L'agilité: faire vivre un esprit d'entreprise responsable et novateur	49
Mixité et diversités	49
Relève managériale	51

3

Employeur responsable : diversité et employabilité

3.1 Effectifs

60,12%
de femmes dans l'effectif
de Société Générale en 2012

18,3%
de femmes dans les instances
dirigeantes du Groupe en 2012

EMBAUCHES

Au cours de l'exercice 2012 pour l'ensemble du Groupe, le nombre d'embauches s'est élevé à 12 323 Contrats à Durée Indéterminée (CDI) – en baisse de 29 % par rapport à 2011 – dont 63 % de femmes, auxquels d'ajoutent 9 756 Contrats à Durée Déterminée (CDD), dont 72 % de femmes*.

DÉPARTS

Le nombre total de départs de salariés en CDI s'est élevé à 19 882 pour le Groupe en 2012 (contre 17 556 en 2011).

Les principaux motifs de départs sont, par ordre d'importance : les démissions (12 906 soit environ 65 %), les licenciements (4 445 soit environ 22 %) et les départs en retraite (1 658, soit environ 8 %)*.

MAIN-D'ŒUVRE EXTÉRIEURE

Le recours à la main-d'œuvre extérieure concerne principalement, pour la sous-traitance, des activités spécialisées telles que l'informatique, la sécurité, le transport de fonds, la restauration collective, l'entretien des locaux. À fin novembre 2012, Société Générale SA en France faisait appel à 6 795 prestataires. Le Groupe employait 9 966 intérimaires dans le monde à fin 2012*.

3.2 La carrière : aider les collaborateurs à se réaliser

80
partenariats écoles

350
actions (forums, ateliers etc.)
menées par le Groupe en 2012
(France et Europe).

RECRUTEMENT ET INTÉGRATION : INITIATIVES ÉTUDIANTS ET JEUNES DIPLÔMÉS

De nombreuses actions ont été menées spécifiquement en direction des Étudiants et jeunes diplômés en 2012.

- L'opération « Push My Career » a été renouvelée. C'est un dispositif d'accompagnement des jeunes par la mise à disposition d'outils pour bien préparer les entretiens de recrutement, dédié aux jeunes diplômés Bac à Bac + 4/5.
- 80 partenariats écoles du groupe Société Générale sur la France et l'Europe (formations universitaires, ingénieurs ou commerce) ont été développés et pérennisés. Le Groupe participe également à la professionnalisation des étudiants par le biais de partenariats académiques et de travaux de recherche qu'il finance. On peut citer à titre d'exemple le parrainage de femmes dans les instances dirigeantes du Groupe en 2012 pour les chaires Énergie & Finance d'HEC, ou Media & Entertainment de l'ESSEC.
- La réalisation de plus de 350 actions envers les écoles partenaires : forums des écoles, présentations des métiers et des opportunités de carrières, ateliers de CV, jurys, coaching pour les entretiens ou encore conférences économiques.
- Le « Graduate Programme » de la Banque de Financement et d'Investissement, programme de recrutement collectif et de développement, qui se caractérise par un accompagnement spécifique proposé à des candidats en fin d'études et jeunes diplômés internationaux pendant les deux premières années de leur CDI.

*Chiffres vérifiés par Ernst & Young

- Le concours de l'Inspection Générale, afin d'intégrer l'équipe qui conduit, pour le compte de la Direction générale, des missions d'audit et de conseil sur l'ensemble des activités du Groupe en France comme à l'étranger. L'édition 2012 de ce concours a permis à 25 jeunes diplômés de 9 nationalités différentes de rejoindre l'Inspection Générale.

FORMATION

MYLEARNING

L'accès aux différentes offres de formation est facilité par la plateforme Groupe « MyLearning – mon espace Formation », mise en place en 2010 qui permet notamment le développement de formations en e-learning au sein des filiales françaises du Groupe et à l'international. En 2012, ce sont 173 881 e-learning qui ont ainsi été distribués dans le monde par les équipes de formation du Groupe. « MyLearning » répond à une volonté de mieux déployer la formation en fonction du métier de chaque collaborateur, en lui proposant des parcours personnalisés. Depuis novembre 2012, chaque collaborateur peut accéder dans « MyLearning » au catalogue de formation Groupe, qui facilite une vision globale de l'offre de formation disponible.

FORMATION ET INFORMATION SUR LES RISQUES

Par ailleurs, en 2012, la Direction de la formation du Groupe a engagé une série d'actions visant à rationaliser et optimiser le dispositif de formation et d'information sur les risques, dans la lignée de la démarche de revitalisation de la culture risques du programme ERM (Enterprise Risk Management). Plusieurs actions prioritaires ont été menées : l'homogénéisation de l'offre de formation « risques » au sein du Groupe, la création de nouvelles formations « risques » et le lancement d'un site intranet ouvert à tout collaborateur du Groupe où chacun peut évaluer ses connaissances sur les différents « risques » auxquels le Groupe peut être exposé, accéder à un fonds documentaire et identifier les formations risques.

PARCOURS QUALIFIANTS

En France, le Coursus Cadre, parcours de formation d'une durée de 18 mois, permet à des collaborateurs à potentiel d'accéder au statut « cadre », les préparant ainsi à assumer des responsabilités élargies et, le cas échéant, à encadrer une équipe. Véritable outil de promotion interne, le Coursus Cadre participe à l'égalité des chances en matière d'évolution dans l'entreprise et contribue à assurer la diversité de l'encadrement. Il s'adresse à tous les collaborateurs de Société Générale France, quel que soit leur pôle d'appartenance, le contenu des formations étant transversal et les exemples traités issus des différents métiers du Groupe.

Autre parcours qualifiant, le dispositif Passerell'E permet aux collaborateurs de développer pendant 10 mois leurs compétences afin d'accéder au niveau E de la classification bancaire. La refonte de cette formation qualifiante (anciennement TMB : Technicien des Métiers de la Banque) effectuée en 2012 a permis de faire évoluer les contenus pédagogiques qui s'adressent désormais à l'ensemble des pôles d'activités du Groupe.

Ces deux parcours sont construits autour de méthodes d'apprentissage variées et alternent formations présentielles et distancielles. Ils sont un vecteur efficace de développement des collaborateurs : en 2012, ce sont au total 561 collaborateurs de Société Générale SA en France qui sont sortis lauréats de ces parcours qualifiants¹.

173 881
e-learning distribués par
Société Générale en 2012 dans
le monde.

(1) Lauréats Coursus Cadres, Passerell'E et derniers lauréats TMB (avant modification du dispositif).

110 000

**collaborateurs du Groupe
ont bénéficié d'un entretien
d'évaluation en 2012.**

ÉVALUATION : GESTION DE LA PERFORMANCE

Au-delà de l'atteinte des résultats opérationnels, le processus d'évaluation, commun à l'ensemble du Groupe, 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. L'évaluation s'articule en deux temps forts : la définition des objectifs en début d'année et l'entretien d'évaluation en fin d'année. Ces entretiens d'évaluation représentent un moment privilégié de dialogue et de partage entre le collaborateur et le manager. C'est l'occasion d'échanger sur les résultats obtenus, mais aussi sur les comportements qui ont conduit à atteindre ces résultats, pour identifier et encourager les comportements créateurs de valeur dans la durée. Le processus d'évaluation s'inscrit dans le modèle de leadership Société Générale, qui permet de faire évoluer la culture managériale ; il incite notamment les managers à développer une culture du *feedback*, afin d'accompagner les collaborateurs et de participer à leur développement personnel. En 2012, au total près de 110 000 collaborateurs du Groupe ont bénéficié d'un entretien d'évaluation.

RÉMUNÉRATION MONÉTAIRE

La rémunération monétaire comprend :

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

Cette politique de rémunération est fondée sur des principes globaux appliqués dans tous les pays du Groupe 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 les effectifs le permettent, une revue transversale est réalisée entre les filières et les métiers afin de garantir la cohérence et l'objectivité des niveaux de rémunération entre les différentes activités du Groupe et faciliter la transversalité. L'ensemble des entités du Groupe respectent leurs obligations sociales et fiscales sur les rémunérations versées et les avantages au personnel.

MOBILITÉ INTERNE

Au sein de Société Générale, la mobilité s'envisage entre métiers, fonctions et zones géographiques. L'évolution du collaborateur est facilitée par un accès privilégié aux opportunités internes. Il est accompagné dans ses démarches par son management et les Ressources Humaines. En 2012, ce sont près de 8 350 collaborateurs de Société Générale SA en France qui ont pu évoluer dans leur carrière en changeant de poste. À l'international, à fin 2012, le Groupe comptait plus de 1 100 expatriés et impatriés (tous pays d'origine et de destination confondus).

1 100

**C'est le nombre d'expatriés
et d'impatriés que comptait le
Groupe en 2012.**

3.3 L'attention : prendre chacun en considération

DIALOGUE SOCIAL



EN FRANCE

Les statuts de Société Générale prévoient une représentation du personnel auprès de son Conseil d'administration par l'intermédiaire de salariés élus par l'ensemble du personnel. En France, afin d'assurer le dialogue social dans l'entreprise, Société Générale a mis en place, conformément au Code du Travail, les Instances Représentatives du Personnel².

À L'INTERNATIONAL

À titre d'exemple, dans les pays des Réseaux Internationaux pour lesquels la législation du travail locale ne prévoit pas la représentation du personnel ou la rend possible mais non obligatoire, les filiales organisent le dialogue social selon des modalités formalisées et détaillées différemment selon les pays. Ainsi, chacune de ces entités s'assure que les employés aient une procédure ad hoc leur permettant d'exprimer leurs difficultés ou leurs doléances, et que celles-ci soient prises en compte. Le dialogue social peut s'organiser notamment par le biais de réunions périodiques avec le personnel qui sont, pour la hiérarchie des départements et pour la Direction des Ressources Humaines, autant d'occasions d'initier le dialogue.

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

ORGANISATION DU TRAVAIL

TEMPS PARTIEL

Les salariés pouvant bénéficier de régimes de travail à temps partiel à 90 % (mis en place en mai 2008), 80 %, 70 %, 60 % ou 50 %. Plusieurs filiales françaises du Groupe ont conclu des accords spécifiques, de même que de nombreuses entités étrangères. 10 363 salariés travaillent à temps partiel (soit 6,84 % de l'effectif) au sein de l'ensemble du Groupe, dont 6 214 en France, dont 4 886 chez Société Générale SA en France.

ABSENTÉISME



L'absentéisme et ses motifs font l'objet d'un suivi dans l'ensemble des entités du Groupe. Le taux d'absentéisme (nombre de journées d'absence/nombre total de journées payées, en pourcentage) observé sur les 11 premiers mois de l'exercice 2012 est de 3,92 % (principaux motifs : maladie 1,88 %, maternité 1,22 %) au niveau Groupe* et de 5,37 % (principaux motifs : maladie 2,68 %, maternité 2,53 %) pour Société Générale SA en France³.

3,92 %*

C'est le taux d'absentéisme
relevé sur les 11 premiers mois
de l'année 2012 au niveau
du Groupe.

* Vérifié par Ernst & Young

AVANTAGES SOCIAUX

MUTUELLE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Au titre de l'exercice 2012, on peut mentionner en termes de santé les actions entreprises par la mutuelle Société Générale pour favoriser l'information et la prévention auprès des 113000 personnes qu'elle couvre (membres participants et ayants droit), en proposant notamment, en collaboration avec le service de santé Société Générale, une sensibilisation et un dépistage sur les facteurs de risques des maladies cardio-vasculaires et sur leurs mesures de protection.

SANTÉ ET PRÉVOYANCE À L'INTERNATIONAL

Les Réseaux Internationaux ont poursuivi la cartographie des régimes de santé et de prévoyance existant dans leurs filiales et continué d'instaurer des couvertures sociales au profit de leurs salariés (amélioration de l'accès aux soins, mise en place de couverture décès/invalidité, de dispositifs de retraite complémentaire. Ainsi, à fin 2012, près de 15000 salariés des filiales du Bassin méditerranéen (l'Algérie, l'Égypte, le Maroc et la Tunisie) et d'Afrique subsaharienne (auxquels s'ajoutent 20000 ayants droit – conjoints et enfants) disposent d'une couverture santé garantissant une participation de l'entreprise à leurs dépenses de santé.

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

LUTTE CONTRE LE STRESS AU TRAVAIL

Dès 2008, Société Générale France a mis en place une démarche de prévention et de gestion du stress, avec l'ensemble des acteurs de l'entreprise, en concertation avec toutes les organisations syndicales.

Entre notamment dans le cadre de cette démarche, le déploiement depuis janvier 2009, en lien avec la médecine du travail, de l'observatoire du stress sur l'ensemble de l'entreprise avec un cabinet spécialisé. Des questionnaires sont proposés aux salariés lors de la visite médicale permettant une analyse collective annuelle des facteurs de stress au travail. Sur le plan individuel, ce même questionnaire permet au médecin du travail de communiquer au collaborateur ses résultats personnels et, si nécessaire, de préconiser des mesures d'accompagnement.

En 2010-2011, mise en place d'un site pilote au sein d'une entité back office de la Banque de détail en France dans le cadre d'une mission collaborative avec l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT) qui a déjà donné lieu à des actions étendues à d'autres établissements des Réseaux France.

Nouvelles missions en lien avec l'ANACT engagées sur 2012 dans deux Directions d'exploitation et un centre de relation clientèle multimédia avec le même objectif d'identification d'actions concrètes.

POUR LES RÉSEAUX FRANCE

Une formation à distance est déployée depuis mars 2010 auprès de l'ensemble du personnel en contact avec le public pour l'aider à faire face aux situations conflictuelles. Un dispositif spécifique de soutien psychologique pour les collaborateurs victimes de vol à main armée ou d'agressions commerciales est déployé.

À L'ÉTRANGER, PLUSIEURS INITIATIVES LOCALES

Au Luxembourg, dans le cadre du projet Égalité des Chances un programme d'assistance aux employés a été lancé et en juin 2012, une assistance téléphonique ou physique pour toute problématique d'ordre émotionnel ou médical, comme le stress ou les problèmes relationnels professionnels a été mise en place. Ce service gratuit et garantissant l'anonymat est ouvert à tout collaborateur des entités Société Générale au Luxembourg et est assuré par des professionnels de la santé.

En Allemagne, un programme d'assistance a été mis en place en 2012 avec un partenaire externe spécialiste de la santé. Ainsi, les collaborateurs de différentes

Lutte contre le stress au travail dans les filiales à l'étranger

- Assistance téléphonique au Luxembourg
- Hotline 24h/24 et 7j/7 en Allemagne
- Programme d'assistance au Royaume-Uni



entités du Groupe dans le pays ont accès à une hotline 24h/24 et 7j/7, ainsi qu'à des conseils par e-mail ou sur rendez-vous afin d'obtenir un soutien personnalisé dans des situations de stress, qu'elles soient d'ordre personnel ou professionnel. Ce programme s'étend à l'aide dans la gestion des services à la personne (personnes âgées ou garde d'enfant).

Au Royaume-Uni, un programme d'assistance est également en place avec un partenaire du secteur de l'assurance pour les collaborateurs de Société Générale (SG Corporate and Investment Banking, Société Générale Securities Services, SG Hambros et ALD Automotive). Ce programme apporte un soutien et des conseils aux collaborateurs ainsi qu'à leur cellule familiale sur des problèmes d'ordre personnel ou professionnel, pour les aider à affronter des situations difficiles, leur apporter des réponses sur des questions liées à la santé ou un éclairage sur des questions d'ordre juridique et financier.

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE AUX VICTIMES D'AGRESSIONS

En France, un partenariat avec l'Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation (INAVEM) a été conclu en janvier 2010 afin de mettre en place un dispositif de soutien psychologique sur l'ensemble du territoire pour les collaborateurs victimes de vol à main armée ou d'agressions commerciales. Ce partenariat a été reconduit en 2011 et 2012. Y concourent, les assistants sociaux de Société Générale formés spécifiquement à la conduite d'entretiens post-traumatiques ainsi que la médecine du travail dans le cadre de suivis spécifiques.

ACTIONS EN FAVEUR DE LA SANTÉ

De nombreuses actions sont menées en ce qui concerne la santé, notamment dans les domaines de la prévention et de la sécurité.

Campagnes de vaccination

En ce qui concerne la santé des salariés, l'année 2012 a vu la reconduction des campagnes de vaccination contre la grippe saisonnière. Comme les années précédentes, cette prestation médicale était basée sur le volontariat.

Maladies cardio-vasculaires et pathologies

En France, la campagne de prévention des maladies cardio-vasculaires s'est poursuivie en 2012, à Paris et en Province. En coopération avec le service de santé au travail et la mutuelle Société Générale, cette campagne est structurée

autour de conférences dispensées par des médecins externes, spécialistes du sujet traité et d'ateliers internes d'information-sensibilisation.

Société Générale au Cameroun a informé ses employés tout au long de l'année 2012: conférences sur les pathologies de la prostate et sur les facteurs de risques cardio-vasculaires et d'hypertension artérielle, messages de sensibilisation à l'occasion de la Journée Mondiale du Diabète*.

VIH/Sida

En termes d'accès à la santé pour les populations locales, les filiales des Réseaux Internationaux dans les pays du Bassin méditerranéen et d'Afrique subsaharienne continuent à s'impliquer fortement dans des actions d'information et de prévention des pandémies et notamment du paludisme et du VIH/sida. Concernant le VIH/sida, le programme mis en œuvre implique tous les salariés et leurs familles dans chacun des pays concernés. Il est fondé sur une charte en quatre points :

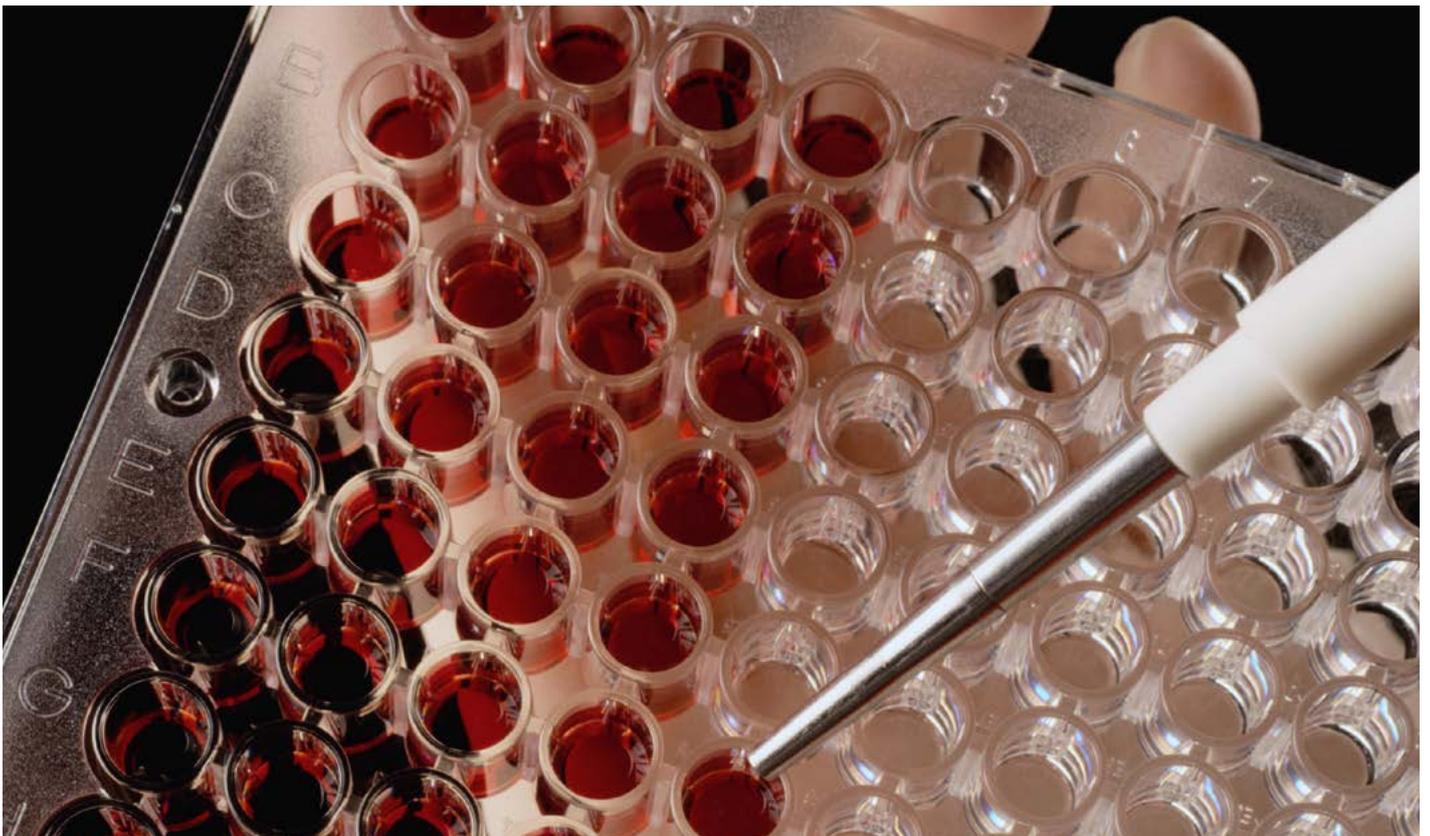
- sensibiliser les collaborateurs au virus et à l'intérêt de connaître leur statut sérologique ;
- faciliter l'accès au dépistage, volontaire, anonyme et gratuit, ainsi qu'aux recommandations qui accompagnent la remise des résultats ;
- prendre en charge le coût du traitement global de la maladie (examens,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

Cancer

En 2012, Société Générale Algérie a poursuivi et étendu sa campagne de dépistage du cancer du sein en le proposant aux épouses de ses employés.

En 2011, cette action avait permis à 288 femmes (plus de 40 % de l'effectif féminin) de bénéficier d'un dépistage organisé et financé par Société Générale Algérie*.

*Vérfifié par Ernst & Young



Voyageurs internationaux

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 en 2009 un programme mondial d'assistance « Santé, Sécurité, Sûreté » avec le concours d'un leader mondial des services de santé et de sécurité à l'international.

ACTIONS EN FAVEUR DU BIEN-ÊTRE

De nombreuses actions sont également menées afin de développer le bien-être des salariés dans l'entreprise. On peut à ce titre noter plusieurs initiatives menées en 2012, comme :

- **la nutrition** : en France, le programme « Restauration durable » mis en œuvre depuis 2010, porte une exigence particulière sur les produits servis (qualité, provenance, etc.). Les actions de ce programme ont été récompensées en août 2012 par la Direction Générale de l'Alimentation du Ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt qui a décerné le label « Bien manger, c'est l'affaire de tous » aux restaurants d'entreprise des services centraux de Société Générale de La Défense et Val de Fontenay. À l'étranger, le Canada et la Suisse ont également proposé gratuitement des fruits frais à leurs salariés ;
- **la garde d'enfant** : en France, outre l'offre de garde pérenne sur tout le territoire français permise par un partenariat conclu avec deux réseaux de crèches, le dispositif de garde d'urgence « Flexi-crèche » permet de réserver un accueil temporaire en crèche en cas de défaillance du mode de garde habituel des enfants des collaborateurs ;
- **sur les services** : la plateforme de service « Mon Quotidien et Moi » dédiée aux salariés Société Générale en France propose des renseignements concernant la famille (enfants, parents, seniors, handicapés) et l'habitat.

ACCOMPAGNEMENT DES COLLABORATEURS EN PÉRIODE DE CRISE

Accompagnement des collaborateurs lors de l'Ouragan Sandy

La banque est restée au plus proche de ses collaborateurs pour leur porter une attention et une assistance particulière, afin de garantir en premier lieu leurs conditions de sécurité et de santé. Ainsi, des consignes de sécurité précises ont été données aux personnels sur place et les accès à distance ont été activés afin que la plupart des collaborateurs n'aient pas à se rendre dans les locaux à un moment où les conditions étaient particulièrement hostiles. En parallèle, les collaborateurs devant être présents dans les locaux du Groupe durant cet événement ont été pris en charge par les équipes de Management de la Continuité d'Activité. Cette collaboration a permis aux équipes des métiers et fonctions support assurant des fonctions critiques de maintenir leurs activités, dans un grand souci de professionnalisme.

ÉPARGNE SALARIALE ET ACTIONNARIAT

ACTIONNARIAT SALARIÉ

En 2012, ce sont près de 130 000 salariés et retraités qui ont eu la possibilité de souscrire à l'augmentation de capital qui leur était réservée, répartis dans plus de 250 entités et 58 pays. Ainsi, 23 % des ayants droit ont souscrit à l'opération, soit 32 % des éligibles en France (pour Société Générale France et les filiales françaises) et 10 % à l'international. Cette année, cette opération a permis de créer 4,19 millions d'actions représentant un investissement de plus de 80 M EUR. Au 31 décembre 2012, le personnel de Société Générale France et de ses filiales et succursales détenait, dans le cadre des Plans d'Épargne d'Entreprise et des Plans d'Épargne de Groupe, un total de 59 344 358 actions de Société Générale représentant 7,61 % du capital social et 12,47 % des droits de vote², pour plus de 101 000 actionnaires salariés et retraités dans le monde.



(2) Information conforme à l'article L. 225-102 du Code de commerce.

SOLIDARITÉ ET EMPLOI

INITIATIVES SOCIÉTÉ GÉNÉRALE POUR L'EMPLOI EN FRANCE

Le dispositif « Coup de Pouce pour l'insertion » mis en œuvre chaque année depuis 2009 et qui vise à réussir l'insertion professionnelle durable de jeunes issus de zones urbaines sensibles au sein de Société Générale, s'est poursuivi. L'opération a été menée en 2012 au sein des Délégations régionales de Lyon, Lille, Marseille et d'Île-de-France. Son ambition est de promouvoir davantage l'égalité des chances sur le marché du travail pour les jeunes non diplômés, où qu'ils résident. En 2012, Société Générale a ainsi intégré, sur une période de 12 mois, 40 jeunes en contrat de professionnalisation et a proposé un CDI à 68 % d'entre eux.

Société Générale est aussi partenaire du concours « Talent des Cités » depuis 2009. Ce concours national valorise et favorise, chaque année, les créateurs d'entreprises issus des quartiers populaires. En 2012, c'est le projet « Global Service » soutenu par Société Générale qui a reçu le Grand Prix. Ce projet vise à créer, dans le quartier des Minguettes à Vénissieux, une entreprise de recyclage des matériaux de chantier.

En France, les partenariats de Société Générale pour l'insertion sont également mis en œuvre par le biais d'actions menées avec les établissements d'enseignement, parmi lesquelles on peut citer en 2012 le renouvellement de l'opération Jurys « Création d'entreprises » avec le mastère HEC-Entrepreneurs et l'association « Nos Quartiers ont des Talents » et l'accueil de lycéens issus de milieux modestes organisé dans le cadre du Programme « Une Grande École Pourquoi pas Moi ? » proposé par l'ESSEC.

Par ailleurs, La Fondation d'entreprise Société Générale axe son action sur l'insertion professionnelle et l'insertion par l'éducation.



3.4 L'agilité : faire vivre un esprit d'entreprise responsable et novateur

MIXITÉ ET DIVERSITÉS

DIVERSITÉS

Charte de la diversité

La promotion de la diversité implique une action volontariste de l'entreprise, dans la continuité de la Charte de la Diversité signée par le Groupe en 2004 et de l'accord-cadre pour le développement de la diversité signé avec le Secrétaire d'État chargé de l'emploi en France en 2010, couvrant la période 2010-2012.

Label égalité professionnelle

Le label égalité professionnelle décerné par l'AFNOR en novembre 2010 pour une durée de 3 ans renforce et reconnaît l'engagement fort de Société Générale en matière de mixité et d'égalité professionnelle.

UK Diversity Committee

Au Royaume-Uni, le « UK Diversity Committee » composé de salariés volontaires créé en 2008 avec le soutien de la Direction pays et des Ressources Humaines, a pour mission d'encourager les employés à promouvoir un environnement d'inclusion et à prévenir les comportements potentiellement discriminants. Son objectif est également de faire connaître le dispositif de soutien en cas de situation de harcèlement et d'encourager la mise en place de réseaux, traitant de questions liées à la mixité « Women network », à la famille « Family Network », aux aspects multiculturels « Multicultural Network » et à l'orientation sexuelle « LGB Network ».

MIXITÉ

Partenariats

Le Groupe promeut la mixité par le biais de ses partenariats. À ce titre, Société Générale a notamment en 2012 :

- adhéré au cercle des praticiens RH de la finance organisé par le réseau Financi'Elles ;
- participé à la première édition du « JUMP Day », un événement international consacré à la vie professionnelle des femmes et au pilotage de leur carrière qui s'est tenu à Paris en mai 2012.

Mentorat

La promotion de la mixité passe aussi par les actions de formations dédiées aux femmes. En matière de formation, le Groupe offre deux séminaires sur la gestion de carrière pour les femmes. À ce jour, plus de 800 femmes ont pu être accompagnées dans le cadre de ces formations. En 2012, la Banque de Financement et d'Investissement a lancé l'initiative « Front Women Development », un programme de mentorat dédié aux femmes front officers et créé par des femmes du front office des métiers de conseil et financement.

Réseaux féminins

En matière de networking, le Groupe promeut la mixité par son soutien aux réseaux de femmes au sein de l'entreprise. On peut citer à titre d'exemple les réseaux de femmes cadres comme « Féminin by SG » en France, « America's Women network » aux États-Unis et « UK Women's network » au Royaume-Uni. Parmi les initiatives 2012, on peut mentionner le « Singapore Women's Network » qui inclut les femmes clientes dans ses initiatives de networking. Enfin, en 2012, de nouveaux réseaux ont été créés au Crédit du Nord, au Luxembourg et au Sénégal notamment.

Réseaux féminins

- « Féminin by SG » en France
- « UK Women's network » au Royaume-Uni
- « Singapore Women's Network » à Singapour
- « America's Women network » aux États-Unis

Société Générale Monténégro a été distinguée pour son action volontariste en recevant le prix « Naravno, ravnopravno » (traduction : Également, Effectivement) de la société affichant les meilleurs résultats dans la promotion de l'égalité hommes-femmes au travail.

Égalité de traitement

En 2011, en France, un accord a été signé en juin sur la suppression des écarts salariaux entre les femmes et les hommes, assorti d'un budget minimum de 3 M EUR pour les années 2011 et 2012. L'engagement pris a été respecté, les 3 M EUR ayant été consacrés à la résorption des écarts salariaux entre les femmes et les hommes à hauteur de 1,4 M EUR en 2011 et 1,6 M EUR en 2012. L'accord arrivant à échéance fin 2012, les négociations pour son renouvellement se sont ouvertes en décembre 2012.

Par ailleurs, un nouvel accord relatif à « l'Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes » a été signé par l'ensemble des organisations syndicales représentatives dans l'entreprise en décembre 2012 pour une durée de 3 ans. Un des engagements pris dans cet accord est de parvenir à un taux de 45 % de femmes dans l'encadrement au terme de l'exercice 2015.

À l'international, on recense également plusieurs initiatives et notamment une politique de gestion des maternités chez Komerční banka (République tchèque) ; des journées réduites de travail pour les femmes reprenant leur activité professionnelle avant les 2 ans de leur enfant en Roumanie ; en Allemagne, au-delà des actions déjà entreprises pour favoriser le retour des femmes après un congé maternité (indemnités de garde jusqu'aux 6 ans de l'enfant pour les femmes ayant repris leur activité après un maximum de 6 mois de congé maternité, construction de crèches d'entreprise), le programme d'assistance mis en place en 2012 leur permet de recevoir conseil et soutien pour gérer et planifier au mieux leur retour au travail.

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Mission Handicap Société Générale

En France, Société Générale (hors filiales) emploie 1 072 salariés handicapés et en a recruté 118 depuis 2011 (avec un objectif de 150 sur la période couverte par le second accord 2011-2013).

Parmi les actions concrètes coordonnées en 2012 par la Mission Handicap Société Générale, on peut notamment mentionner :

- l'organisation en partenariat avec l'ADAPT de la quatrième édition du forum « Pass pour l'emploi », journée de soutien à la recherche d'emploi, le 8 mars 2012, qui a accueilli plus de 2 600 candidats ;
- la mise en place depuis juin 2012 du numéro vert « Handiproline », une solution d'écoute et de conseil anonyme et gratuite sur le handicap, à destination de tous les collaborateurs* ;
- des partenariats avec les grandes écoles et les universités pour faciliter l'employabilité des 10 000 étudiants en situation de handicap ;
- le développement de formations en alternance qualifiantes afin de permettre aux personnes en situation de handicap d'acquérir un niveau de compétences suffisant (HandiFormaBanques) ;
- un nouvel accord en faveur de l'emploi et de l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap a été signé en 2011, pour Société Générale SA en France pour les années 2011-2013.

Actions Handicap 2012

- 4^e forum « Pass pour l'emploi »
- Numéro vert « Handiproline »
- Partenariats grandes écoles et universités
- Formations en alternance qualifiantes

* Vérifié par Ernst & Young

RELÈVE MANAGÉRIALE

Corporate University

La « Corporate University » vise à créer une communauté de leaders (« Global Leadership Community ») alignés sur une vision et une culture managériale communes, permettant aux managers de gagner en performance et en efficacité dans la mise en œuvre des programmes stratégiques de transformation du Groupe.

En complément des programmes destinés aux Talents Stratégiques, l'offre de la « Corporate University » comprend notamment des programmes destinés aux managers les plus seniors et aux managers stratégiques du Groupe ainsi qu'une série de programmes de développement professionnel au féminin, créée en 2012 et conçue pour reconnaître et valoriser les femmes avec l'ambition et le potentiel d'évoluer au sein du Groupe*. Également mise en place en 2012, la « e-Corporate University » est un espace de développement managérial en ligne, réservé à la communauté des participants aux programmes de la « Corporate University ».

2012 a également été marquée par l'ouverture de la « Corporate University » à un public de managers plus élargi, avec des outils permettant à tout manager d'approfondir ses compétences en leadership tout au long de son parcours. La « Corporate University » a notamment été en charge de l'animation de séminaires internes et de l'organisation de conférences sur le thème du leadership.

Corporate University

Comprend des programmes de formation destinés :

- aux managers les plus seniors
- aux managers stratégiques
- au développement professionnel au féminin*

* Vérifié par Ernst & Young





4

Environnement
pour compte propre
& Achats responsables

4.1 Politique générale et réalisations en matière environnementale	54
Le bilan positif de la stratégie carbone 2008 - 2012.....	54
L'efficacité énergétique	55
Les énergies renouvelables.....	57
Les transports	58
L'éco-consommation.....	60
4.2 Politique générale et réalisations en matière d'achats	66
Les achats responsables	66
Évaluation RSE des fournisseurs et des produits et services.....	67
L'engagement PME	67

4

Environnement pour compte propre & Achats responsables

La politique environnementale du Groupe s'efforce de suivre trois principes d'action généraux :

- 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.

En 2012, ce double objectif a été atteint :

- la réduction des émissions de CO₂ par employé dépasse les 20%* ;
- le Groupe a atteint la neutralité carbone (hors Rosbank), en compensant l'intégralité de ses émissions 2011 de CO₂, grâce à l'achat de certificats carbone.

* À périmètre comparable, après déduction des émissions de CO₂ évitées grâce à l'achat d'électricité verte, entités hors Rosbank et scopes 1 et 3 non étendus.

4.1 Politique générale et réalisations en matière environnementale

Société Générale entend veiller à la maîtrise de son empreinte environnementale par la prise en compte des critères environnementaux dans ses activités internes.

LE BILAN POSITIF DE LA STRATÉGIE CARBONE 2008 - 2012

Le Groupe s'était engagé à réduire ses émissions de CO₂ par occupant de 11% sur la période 2008-2012, (à périmètre constant et comparable) et à compenser progressivement ses émissions de CO₂ pour atteindre la neutralité carbone. Sur le périmètre comparable du programme 2008-2012, les consommations d'énergie, de papier de bureau et le recours aux voyages professionnels ont baissé respectivement de 11%, 14% et 30%.

Ce bilan positif repose également sur la mise en place en 2011 d'un outil innovant et incitatif : la taxe carbone interne. Elle est payée par chaque ligne métier et les directions fonctionnelles en fonction de leur empreinte carbone.

Le produit de cette taxe a permis en 2012 de compenser l'intégralité des émissions de CO₂ de 2011 permettant d'atteindre la neutralité carbone avec six projets MDP (Mécanisme de Développement Propre du Protocole de Kyoto, vérifiés et certifiés par les Nations Unies) sélectionnés.

PROGRAMME DE RÉDUCTION CARBONE 2012-2015

Société Générale s'engage sur un double objectif

En juillet 2012, le Comité exécutif a validé un nouveau programme de réduction carbone 2012-2015 qui s'inscrit dans la continuité du précédent en renforçant ses ambitions, au niveau de ses activités internes avec un double objectif :

- réduction des émissions de Gaz à effet de serre (GES) par occupant, de 26% par rapport à 2007 (hors recours à l'achat d'électricité verte) ;
- augmentation de l'efficacité énergétique par occupant de 24% par rapport à 2007.

Société Générale met en place une double incitation

Le programme de réduction carbone s'appuie sur la mise en place d'une double incitation :

- la prolongation du dispositif de taxe carbone interne payée par chaque ligne métier et les directions fonctionnelles ;
- l'affectation des revenus de cette taxe à des projets internes d'efficacité environnementale.

Les efforts à réaliser pour l'atteinte des objectifs 2015 par rapport à 2012

INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES	Unités	Résultats 2012	Objectifs 2015	Évolution 2012/2015
Consommation totale d'énergie				
Consommation totale par occupant	KWh	6 002	5 154	-14%
Consommation totale par m ²	KWh	218	173	-21%
Émissions de Gaz à Effet de Serre (GES)				
Émissions de GES par occupant	Tonne	2,25	1,91	-15%

* Vérifié par Ernst & Young

Société Générale élargit la collecte des données environnementales

Le Groupe réalise un inventaire des émissions de gaz à effet de serre conforme au GHG Protocol (standard international) grâce à 700 contributeurs répartis dans 310 entités à travers 64 pays. Les émissions totales de GES en 2012 sont estimées à 319 961 tonnes soit 2,25 tonnes de CO₂ par occupant. Elles sont calculées à partir d'un périmètre qui a doublement évolué en 2012. De nouvelles sources d'émissions ont été comptabilisées pour la première fois en 2012 :

- les émissions issues des gaz fluorés dans les immeubles centraux (scope 1 du bilan GES du Groupe) ;
- les émissions dues aux transports de marchandises pour la France, à la consommation totale de papier (papier reprographique mais aussi enveloppes, relevés de comptes, papier destiné à la clientèle, documents de communication, etc.) et aux consommations d'énergies des centres informatiques hébergées en France (scope 3).

Pour la première année, la région de Moscou a été intégrée au reporting (soit un quart des effectifs). Du fait de l'importance de cette filiale, l'objectif est d'atteindre 100% de couverture en 2014. En revanche, les indicateurs relatifs aux transports professionnels couvrent l'intégralité de Rosbank pour 2012.

Sans ces ajustements et à périmètre équivalent avec 2007, les émissions carbone pour 2012 auraient été de 1,99 tonnes de CO₂ par occupant, soit en-dessous de l'objectif visé pour 2012.

L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Société Générale s'engage, dans une recherche permanente de performance énergétique au sein de son parc immobilier.

LES PRINCIPALES ORIENTATIONS

Depuis 2007, la consommation totale d'énergie ramenée au nombre d'occupants, et au nombre de m² diminue. La nouvelle stratégie a pour but d'accélérer cette baisse. Le Groupe s'est donné comme objectif d'augmenter de 15% (en trois ans) les performances énergétiques de son parc immobilier. Une des priorités du Groupe pour l'année 2013 sera de réaliser une évaluation précise du profil environnemental des immeubles d'une superficie de plus de 5 000 m².

Cet objectif s'inscrit dans la continuité de l'adhésion de Société Générale au Manifeste du World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)¹ qui œuvre pour une meilleure efficacité énergétique des bâtiments. Cette démarche est également soutenue en interne par la mise en place d'un outil spécifique au Groupe et dédié : le Référentiel Bâtiment Responsable (RBR).

LES RÉALISATIONS DE 2012 AFIN DE RÉDUIRE À LA FOIS LES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE ET LES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

Les immeubles centraux

Le pilotage énergétique des immeubles centraux avec un prestataire unique permet la gestion de l'ensemble des fluides. Un objectif de réduction de 5% de la consommation d'énergie a été fixé en début de contrat fin 2011. Pour chaque immeuble, des tableaux de suivi des comptages d'énergie ont été mis en place, avec des relevés réalisés hebdomadairement. En parallèle, un rapport mensuel d'activité sur l'ensemble des immeubles centraux a vu le jour et permet de suivre et de tracer les progrès des actions du Facility Manager.

La Tour Granite HQE a fait l'objet d'un audit énergétique au premier semestre 2012. Il a permis de vérifier l'efficacité énergétique de l'immeuble, et

Projets MDP

- Deux projets de petite hydroélectricité au Guatemala : San Isidro Hydroelectric Plant et Matanzas Hydroelectric Plant
- Une centrale Géothermique au Nicaragua
- Deux centrales à biomasse en Inde : Renewable Sources Biomass Power Project et Grid-Connected Biomass Power Project
- Un projet de centrale électrique à cycles combinés alimentée au gaz naturel en Inde

SCOPE 1

correspond aux émissions directes liées à la consommation d'énergies et aux émissions de gaz fluorés.

SCOPE 2

correspond aux émissions indirectes liées à la consommation d'énergie (électricité, vapeur d'eau et eau glacée externe).

SCOPE 3

correspond aux émissions indirectes qui proviennent d'autres sources que celles liées à l'énergie.

Référentiel Bâtiment Responsable (RBR)

Afin d'accompagner la réalisation de ses objectifs en matière d'efficacité énergétique, Société Générale peut s'appuyer sur l'outil Référentiel Bâtiment Responsable (RBR), qui a été élaboré pour définir des standards en termes d'efficacité énergétique, afin d'élever les performances énergétiques et environnementales du parc immobilier du Groupe*.

(1) Le WBCSD est une association Internationale de 200 entreprises dans 35 pays et de 20 secteurs industriels majeurs qui fournit une plateforme d'échange de connaissances, d'expériences et de bonnes pratiques à ses membres sur le développement durable

* Vérifié par Ernst & Young



Philippe Robert,
Responsable pôle
SI Corporate, SOGECAP
France,
nous raconte...



Les initiatives de Sogecap en matière d'éco-gestes

Soucieux de son impact sur l'environnement et pour répondre aux objectifs de réduction des émissions de CO₂ fixés par le Groupe, Sogecap France a mis en place, dans ses locaux de Paris et Orléans, l'extinction automatique des PC le soir à partir de 22h00 et le week-end.

Nous avons chaque jour, sur notre parc de 800 PC, en moyenne 200 PC restants allumés inutilement.

Éteindre 200 PC peut sembler anecdotique mais cette simple mesure représente une économie de :

- 1 million d'heures par an (100 heures gagnées par PC et par semaine);
- 350 000 KWh en électricité.

Cette initiative a été récompensée en interne et a reçu le Trophée RSE 2012 décerné par le comité de direction du pôle des financements spécialisés.



d'identifier des pistes d'améliorations qui pourraient permettre d'économiser 5% de la consommation annuelle d'énergie sur les immeubles centraux. L'audit a permis également de confirmer la conduite haute qualité de la Tour Granite. Le niveau de performance est maintenu avec pour la qualité environnementale du bâtiment en exploitation, 11 cibles jugées « Très performant ». La stratégie de la direction informatique consistant à consolider et réorganiser les centres informatiques a permis de réaliser une économie de 10,5 GWh d'énergie par an.

Le réseau France

Afin de diminuer ses consommations énergétiques en interne, Société Générale a équipé en 2012, 100 agences de système de télécomptage énergies et eau.

Dans le réseau Société Générale, les nouvelles enseignes intègrent la technologie LED et sont adossées à une horloge astronomique ce qui a permis des économies d'énergie. Société Générale a reçu le prix ICONA d'or 2012 de l'enseigne réseau, décerné par le Syndicat National de l'Enseigne et de la Signalétique.

Les filiales

Le trophée RSE du pôle des financements spécialisés 2012 a été décerné à Sogecap pour la mise en place de l'extinction automatique des PCs la nuit et les week-end. Les principales études sur le sujet révèlent que près de 25% de la consommation d'électricité d'une entreprise est directement liée au poste informatique. Au sein de Société Générale, cette part est encore plus élevée (+ de 50%).

D'autres actions portent également sur la performance énergétique

Des actions de sensibilisation ont été menées auprès du personnel dans différentes filiales et pays :

- Société Générale Mauritanie (SGM) a diffusé dans son journal interne ("Khaima") un quizz environnemental qui invite à se mobiliser;



Petr Kalina,
Directeur des Ressources,
Komerční banka
nous raconte....



Komerční banka a construit en République Tchèque un nouvel immeuble haute qualité environnementale.

Ce nouvel immeuble-4B est équipé des dernières technologies en matière d'efficacité énergétique. En exploitation, la performance escomptée est une baisse des dépenses liées aux consommations énergétiques de 25 % pour l'ensemble des quatre immeubles du siège par rapport aux consommations des années précédentes, grâce aux labels énergétiques des équipements. Le label énergétique de l'entité globale est B/économique; tous les équipements installés correspondant à la certification internationale BREEAM. Cet immeuble aspire à devenir l'un des premiers bâtiments de Prague « très performant » au regard de la certification BREEAM et le second en termes de construction responsable. Le dernier audit se tiendra au printemps 2013. L'évaluation complexe de l'impact environnemental de l'immeuble prend en compte les paramètres tels que la localisation, les moyens de transport, le déroulement de la construction, la consommation énergétique, les émissions, les lumières, les matériaux, le design, la méthode d'exploitation.



- en Bulgarie, Société Générale a lancé un concours interne « Mission éco-bureau » destiné à sensibiliser aux économies et de limiter le gaspillage. Les gagnants étaient sélectionnés parmi l'agence ou le groupe ayant les dépenses de fonctionnement par personne les plus basses sur 2012 en comparaison avec 2011. Les dépenses évaluées comprennent l'électricité, le chauffage, l'eau, les fournitures de bureau, le papier et les envois postaux ;
- la Banque de Financement et d'Investissement (BFI) a pendant la Semaine du Changement Climatique, lancé la campagne intégrale sur son site intranet pour sensibiliser les collaborateurs aux éco-gestes au bureau.

LES ÉNERGIES RENOUVELABLES

Société Générale s'engage dans une démarche active en matière d'achats et de production d'énergies renouvelables

En 2012, l'électricité « verte » représente dans le Groupe autour de 29 % de l'ensemble de la consommation d'électricité du Groupe avec 188 GWh (et autour de 42% en France).

En Polynésie Française, l'année 2012 a été marquée par l'ouverture d'une nouvelle "éco-agence" à Punaauia Plaine équipée de panneaux photovoltaïques. En parallèle, la banque continue à équiper progressivement ses agences d'un système d'éclairage naturel et d'un système de domotique. L'ensemble de toutes ces installations, accompagnées d'efforts importants de sensibilisation des collaborateurs, a porté la production d'énergie renouvelable à 191 631 KWh, permettant ainsi d'éviter l'émission de 96 tonnes de CO₂ pour l'année 2012.

Depuis février 2010, Société Générale de Banques au Burkina couvre environ un quart de la consommation d'électricité de son siège grâce à l'installation de 504 panneaux photovoltaïques sur les toits de ses bâtiments avec une production en 2012 de 124 830 KWh ; représentant ainsi la plus grande centrale solaire connectée au réseau d'Afrique de l'ouest.

En Europe, les trois tours du Siège récupèrent les déchets alimentaires de la restauration collective pour les transformer en bioénergie (méthanisation), soit 59 MWh. L'immeuble Nantes Beaujoires est équipé de panneaux photovoltaïques en façade depuis juillet 2010, qui lui ont permis de produire 28 000 KWh en 2012. Pema GmbH en Allemagne, est également équipé de panneaux photovoltaïques, assurant sur l'année 2012 la production de 30 000 KWh.



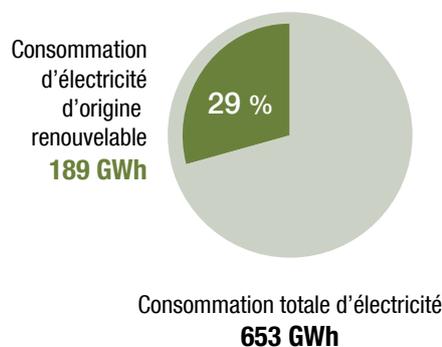
SGBS (Sénégal) mobilise son personnel depuis plusieurs années notamment autour de son « cahier vert »

“

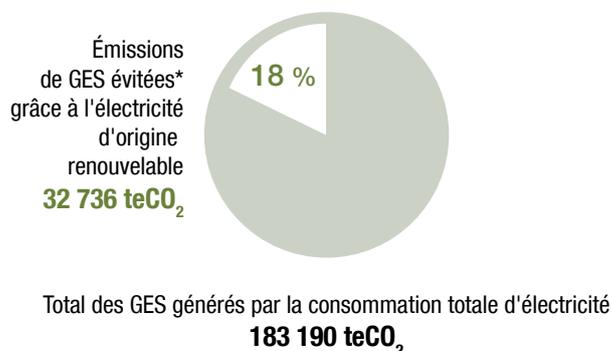
Notre « Cahier Vert », est un livret sur les éco-gestes en milieu du travail, conçu par les membres du Comité Développement Durable et remis à chaque collaborateur de la banque. Cet outil pratique et opérationnel livre des conseils de comportement par rapport aux problématiques de gestion de l'eau, du papier, de l'énergie et des déchets.

”

L'électricité d'origine renouvelable au sein de Société Générale en 2012



Les émissions de GES générées par la consommation totale d'électricité en 2012



* Celles-ci n'ont pas été déduites du total des émissions conformément au GHG Protocol



Olivier Romeu,
Acheteur,
nous raconte...



Le projet « New Car Solution »

Lancé en 2010, le Projet « New Car Solution », associe les acteurs du Groupe et consiste à intégrer des critères environnementaux d'un bout à l'autre de la stratégie d'achat automobile avec l'objectif de réduire au cours des années le contenu carbone du parc automobile de Société Générale.

Sélection en amont des véhicules soumis à appel d'offres et susceptibles d'être intégrés au catalogue: modèles « best in class » en termes de motorisation, de consommation mixte et d'émissions de CO₂.

Seuls les modèles dont le rejet de CO₂ est inférieur à un seuil donné par segment ont été sélectionnés :

- citadines : 89 g CO₂/km ;
- moyennes routières : 99 g CO₂/km ;
- routières supérieures : 115 g CO₂/km (baisse de 5 g/km vs 2011).

Le projet New Car Solution a permis d'aboutir à l'harmonisation du catalogue de véhicules au sein du Groupe tout en intégrant des critères environnementaux dans la sélection des véhicules au catalogue.

- 85 % des 900 véhicules renouvelés en 2012 émettent moins de 99 g CO₂/km ;
- baisse continue des émissions moyennes de CO₂ des véhicules renouvelés année après année (2012 : 94,3 g CO₂/km vs 102,3 g CO₂/km en 2011).

Les renouvellements 2013 devraient marquer un nouveau record avec un niveau estimé à 87 g/CO₂ moyen (en particulier grâce au choix exclusif sur le segment B et pour le réseau bancaire de la Clio 4 affichant 83 g/CO₂ au 100 km).



LES TRANSPORTS

Société Générale s'engage à poursuivre la réduction de l'empreinte environnementale des transports et déplacements générés par son activité à travers plusieurs actions.

DÉPLACEMENTS DES COLLABORATEURS

À titre professionnel

En 2012, le Groupe a parcouru 390 millions de km en train, avion et voiture, ce qui correspond à 2 483 km par occupant. Le Groupe enregistre ainsi une baisse de plus de 27% de ses déplacements par occupant par rapport à 2011, avec une réduction de plus de 23 % des émissions de CO₂.

Dans le prolongement de cette démarche, un éco-comparateur pour les déplacements professionnels a été mis en place en France en 2008 sur la plateforme de réservation voyage. Il permet de calculer la quantité de CO₂ émise selon le moyen de transport choisi.

Dans le cadre du programme « Green IT », ayant notamment pour objectif de développer des moyens technologiques de substitution aux déplacements professionnels, les systèmes d'audio et de vidéoconférences sont encouragés pour limiter les déplacements professionnels. Une nouvelle gamme d'offres collaboratives à distance a été mise en place en 2012 (Team@nywhere) et comprend une offre de messagerie instantanée, une offre audio et web conférence et une offre de visioconférence, contribuant ainsi à réduire les déplacements professionnels et donc l'impact environnemental.

En partenariat avec sa filiale de leasing automobile, *ALD Automotive*, Société Générale mène également des efforts pour réduire le contenu carbone de son parc automobile. Le projet « New Car Solution » permet de réduire chaque année le taux moyen du parc renouvelé. Depuis le début du projet en 2009, ce taux est passé de 123,9 g CO₂/km à 87 g CO₂/km en 2013⁽²⁾. A fin 2012, la moyenne du parc existant Société Générale en France se situe à 111 g/km de CO₂ et à 129,6 g/km de CO₂ au niveau mondial.

Dans la continuité du « New Car Solution », un projet d'opportunité du véhicule électrique pour le Groupe a été lancé avec le suivi du développement de modèles 100 % électriques en collaboration avec les constructeurs automobiles et la réalisation d'une étude économique pour le déploiement pilote de véhicules électriques. L'agence Société Générale d'Aix-en-Provence sera la première à être équipée d'une ZOE Renault à motorisation 100% électrique.

Trajets domicile-travail

Depuis octobre 2007, Société Générale propose un service de covoiturage pour ses collaborateurs en Île-de-France (France). Près de 5 000 collaborateurs se sont déjà abonnés sur le site Internet dédié www.roulons-ensemble.com

Une démarche de plan de déplacement inter-entreprises, à laquelle participe Société Générale, a été initiée par la Chambre de Commerce et d'Industrie au cours du second semestre 2012 et se poursuivra en 2013.



(2) Pour 2013, estimation selon les volumes attribués par segment dans l'appel d'offres.



Anaëlle DUGUE,
Responsable RSE Achats,
nous raconte...



**Le mobilier: une démarche d'achat éco-responsable favorisant
la réinsertion professionnelle**

Profitant du renouvellement de contrat avec son fournisseur de mobilier des immeubles du Siège du Groupe, une stratégie d'achat innovante visant à diminuer l'impact environnemental des mobiliers achetés a été définie.

En amont, une démarche en éco-conception

Toutes les étapes de vie du mobilier ont été étudiées afin d'avoir un impact environnemental limité. Les matériaux employés, leur provenance, leur recyclabilité, les modes de fabrication et de transport, sont passés au crible et contribuent au choix des mobiliers. Des « fiches produits » reprennent l'ensemble des critères RSE des mobiliers proposés au catalogue du Groupe. Elles sont consultées par les équipes de l'Immobilier lors de leurs approvisionnements.

En aval, la revalorisation avec le recours à une association de réinsertion

En 2011, 12 800 mobiliers des immeubles du Siège ont été mis au rébus avec un processus de destruction simple, sans recherche particulière de revalorisation des matériaux. Par ailleurs, le Groupe avait la volonté d'anticiper la prochaine législation sur la gestion des déchets avec une solution de revalorisation du mobilier en fin de vie.

Dans ce contexte, Société Générale a confié à l'Association pour la Réinsertion Économique et Sociale (ARES), la prestation de récupération et de recyclage de l'ensemble des équipements concernés. Trois issues possibles : dons à des associations, revente du mobilier en bon état, ou revalorisation des matériaux (démantèlement, tri et recyclage). Des états de suivi détaillés assurent la traçabilité des déchets. Enfin et surtout, en choisissant ARES, Société Générale contribue à la réinsertion professionnelle de personnes en situation de fragilité.



TRANSPORTS MARCHANDISES

Pour la première année, Société Générale a collecté pour la France et dans le cadre de sa nouvelle stratégie d'élargissement du scope 3, les données d'émissions de CO₂ issues du transport de marchandises correspondant à 2 267 tonnes de CO₂. Suite à la sortie du décret « Transport »³ en France, imposant aux prestataires, à partir de 2013, de fournir à leurs clients la quantité de CO₂ émise par le ou les modes de transport utilisés, une sensibilisation des fournisseurs a été mise en place en demandant dès 2012 aux prestataires les kilomètres effectués et l'impact CO₂ pour le compte du Groupe.

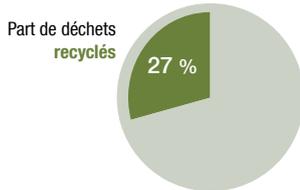
Dans cette lignée, des projets collaboratifs, ayant pour objectif de repenser nos flux de transports de marchandises, ont participé à la réduction de l'empreinte environnementale. C'est ainsi que les flux des transports bancaires et les flux de transports de fonds ont été mutualisés et optimisés entre les réseaux Crédit du Nord et Société Générale.

**Le « Transport de marchandises »
regroupe :**

- le transport bancaire : transport du courrier et des colis ainsi que les navettes courriers entre les sites des services centraux ;
- le transport de fonds : le traitement des espèces, le comptage et le conditionnement des espèces et la gestion des automates.

(3) Décret n° 2011-1336 du 24 octobre 2011 relatif à l'information sur la quantité de dioxyde de carbone émise à l'occasion d'une prestation de transport. Les prestataires de transport de personnes, de marchandises et de déménagement doivent informer leurs clients sur la quantité de CO₂ émise par le ou les modes de transport utilisés et ayant pour point d'origine ou de destination le territoire national. L'information est due à compter d'une date située entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre 2013.

Le recyclage des déchets au sein du Groupe (Rosbank inclus) en 2012



Société Générale Burkina Faso (SGBF) a organisé une journée de sensibilisation à la salubrité pour attirer l'attention de la population burkinabé sur l'utilisation abusive des sacs plastiques. A cet effet, les collaborateurs de la banque ont nettoyé les alentours de l'église St Camille afin de la débarrasser des déchets plastiques.



En Croatie, Société Générale a poursuivi son projet de nettoyage des fonds marins de l'Adriatique, initiée depuis 2011. Une opération a été organisée la petite ville de Makarska, en collaboration avec l'association Global Underwater World Awareness, plusieurs associations écologistes, la marine, des associations de pompiers et des forces spéciales de la police.

L'ÉCO-CONSOMMATION

Société Générale se mobilise pour réduire et valoriser ses déchets, réduire ses consommations en eau et en papier. Le Groupe veille en parallèle à favoriser les éco-comportements de l'ensemble de ses collaborateurs.

La réduction et la valorisation des déchets

Au niveau Groupe, la production de déchets est estimée à 15 703 tonnes en 2012. Le Groupe a conclu des accords avec des prestataires pour la collecte, le tri et le recyclage, de différentes catégories de déchets, afin qu'ils subissent des traitements appropriés. Quelques illustrations :

- les déchets des équipements électriques et électroniques (DEEE) sont traités depuis l'année 2009 au niveau mondial. En France, plus de 1 000 tonnes de DEEE pour Société Générale ont été traitées ;
- le tri sélectif des déchets est effectué depuis 2006 par les collaborateurs grâce à l'équipement de corbeilles de bureau agréées, qui permettent en outre une meilleure valorisation du papier collecté (stockage à plat) ;
- Société Générale a également décidé d'aller plus loin que la future obligation légale concernant le démantèlement contrôlé du mobilier de bureau et a mis en place, en 2012 dans les immeubles centraux, un processus depuis l'enlèvement du mobilier de bureau jusqu'au recyclage ou la remise en état pour réutilisation. Cette initiative a reçu le trophée de l'innovation RSE 2012 pour son action ;
- dans le même esprit, depuis juin 2012, un projet « Re entry » de reprise de dalles de moquettes usagées dont l'objectif est l'élimination de l'impact environnemental d'ici 2020 a été initié. Un nouveau revêtement de sol a également été expérimenté dans une agence du réseau Société Générale (Agence de Charenton).

En parallèle, Société Générale œuvre en matière de sensibilisation au sujet du recyclage et des déchets auprès de ses collaborateurs mais également à travers des partenariats et des actions citoyennes.

En Guinée Équatoriale, Société Générale a soutenu financièrement le premier carnaval écologique (entièrement pensé autour de la thématique des déchets et du recyclage) organisé par l'Institut Français de Malabo.

SG Maroc a reconduit cette année son partenariat avec l'association Mawarid dans le cadre du projet «Maroc sans sacs plastiques » dont l'objectif consiste à sensibiliser les écoliers et les commerçants dans les souks.

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE EST CONSCIENT DE LA RARÉFACTION DE LA RESSOURCE EN EAU ET ŒUVRE POUR RÉDUIRE SA PROPRE CONSOMMATION

La consommation d'eau du Groupe est de 1,64 millions de m³ pour 2012.

En 2012, plusieurs entités (ALD UK, Banque de Polynésie, SG Calédonienne de Banque, SG de Banques au Cameroun, Komerčni banka, BRD, SG Srbija, SG Hambros B&T (Gibraltar), Société Marseillaise de Crédit, Banque de détail France, Immeubles centraux) ont adopté des solutions techniques permettant une limitation des débits d'eau, telles que :

- installation d'économiseurs d'eau ou de robinets poussoirs ;
- mise en place de détecteurs de présence au niveau des robinets ;
- installation de chasses d'eau double débit ;
- pose d'urinoirs secs ;
- mise en place de dispositifs de télé comptages dans les agences les plus consommatrices ;
- diminution du nombre de climatisation à eau perdue.

En outre, des efforts de sensibilisation des collaborateurs ont été menés à travers le Groupe. En octobre 2012, Société Générale a hébergé une conférence organisée par UNEP-FI sur le sujet de la croissance économique dans un contexte de raréfaction de la ressource en eau : « Pursuing economic growth in a water scarce 21st century » et réunissant divers intervenants (ONG, consultants, agences de notation, industriels).

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE SE MOBILISE POUR « UNE CONSOMMATION RESPONSABLE DE PAPIER »

Le papier est le premier consommable utilisé par les activités de services. Réfléchir à l'usage du papier et à sa qualité écologique s'avère aujourd'hui incontournable pour une entreprise de services qui se veut responsable.

Actée par les membres du Comité Exécutif en 2007 et portée par le slogan « consommons moins, consommons mieux », l'initiative « papier responsable » a un double objectif auprès des collaborateurs :

- la réduction de la consommation de papier ;
- l'incitation à l'utilisation de papiers éco-labellisés.

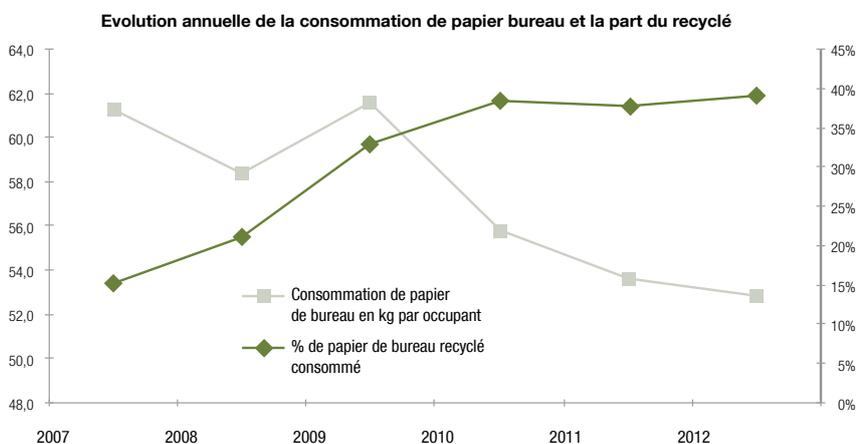
Le périmètre concerne l'utilisation bureautique du papier ainsi que les publications internes et externes.

Optimiser et réduire la consommation de papier

La consommation totale de papier recensée dans le Groupe s'élève à 15 066 tonnes en 2012 (donnée publiée pour la première fois cette année). Elle intègre tous les types de papier (imprimés, enveloppes, papier reprographique, relevés de compte).

Concernant le seul papier de bureau, sa consommation a diminué depuis 2007 et la part de papier recyclé a parallèlement augmenté, contribuant à la diminution de l'impact environnemental du Groupe.

La consommation de papier de bureau écolabellisé atteint 100% en France et 62% dans le monde.



Les progrès accomplis sont le fruit de divers projets et plans d'action menés à travers le Groupe et ses entités, tels que :

- des actions d'ordre technique, en relation souvent avec des projets transversaux, notamment sur les imprimantes (réduction du nombre d'imprimantes, impressions en recto/verso uniquement, augmentation des scans, etc. ;
- diverses campagnes de sensibilisation sur le sujet du papier à destination des salariés du Groupe : communication sur les éco-gestes à adopter au bureau, diffusion d'un Guide Bonnes Pratiques Papier accessible à l'ensemble des collaborateurs ainsi qu'un guide d'usage de la dématérialisation du papier, etc. ;
- la mise en place d'un reporting trimestriel de la consommation de papier sur le périmètre français ;
- des consignes dans la banque de détail, associées à un objectif de « 80% de papier recyclé » qui ont porté leurs fruits : en cinq ans, la consommation de papier recyclé est passée de 20 % à 82 % de la consommation totale de papier bureautique.



Perrinne ROBILLART,
Acheteur,
nous raconte...



Papier: une démarche d'achat innovante

La Direction des Achats et la Direction de la Responsabilité Sociale et Environnementale ont lancé en 2012 un appel d'offres pour sélectionner un papier répondant à nos fortes exigences environnementales*.

Les fournisseurs ont ainsi été interrogés par l'intermédiaire d'un questionnaire très précis sur le cycle de vie complet du papier : type et origine géographique des matières premières, moyens de transport utilisés et kilomètres parcourus, procédés de fabrication de la pâte à papier et du papier, consommation d'énergie et d'eau, gestions des déchets.

Des audits ont ensuite été réalisés dans les 3 usines de papier recyclé présélectionnées afin de s'assurer du respect des processus de fabrication et de valider les réponses transmises par les fournisseurs*. Évaluer les fournisseurs sur nos critères RSE en amont de l'appel d'offres, ne faire participer à l'appel d'offres que les fournisseurs ayant démontré, par leurs réponses, une empreinte environnementale faible : telle a été notre démarche achat innovante.

Grâce à ce nouveau papier, nous réduirons notre empreinte carbone de 42 % par rapport à l'ancienne référence de papier recyclé utilisé.



* Vérifié par Ernst & Young

Afin de réduire également les imprimés destinés aux clients, de nombreuses entités ont mis en place des systèmes de dématérialisation :

- Franfinance propose à tous ses clients détenteurs d'un crédit renouvelable de souscrire au relevé de compte électronique en lieu et place du relevé de compte papier. Elle a également mis en place la dématérialisation des dossiers de crédit Financement aux particuliers (FAP) ;
- fin 2012, on comptait pour Société Générale France 1 450 979 abonnés au relevé de compte électronique couvrant 4 442 283 prestations ;
- la solution de crédit à la consommation dématérialisée Démat+, de Société Générale, a remporté le prix des « Solutions bancaires innovantes 2012 » ;
- la dématérialisation et la centralisation des imprimés Titres utilisés par les agences Société Générale sur la base documentaire IASTI (intranet disponible sur l'espace métier du conseiller) ;
- SGCF General Financing en Lituanie a mis en place une signature automatique pour les documents électroniques. Dans le cadre de la carte affaires Environnement, mise en place fin 2010, la dématérialisation du relevé est systématique ;
- de nombreuses entités ont mis en place la dématérialisation des factures comme ALD Automotive dans le cadre de son programme ALD bluefleet.

LE NOUVEAU PROJET D'APPEL D'OFFRES PAPIER

En France, un approvisionnement en papier uniquement recyclé et éco-labellisé papier par le prestataire était en place depuis 2009.

En vue d'optimiser toujours plus sa consommation de papier, et réduire son impact environnemental, le Groupe a opté pour une nouvelle politique basée sur un référencement très restreint du type de papier au sein du catalogue achat ainsi que des exigences personnalisées quant à la qualité de ce papier pour l'Europe de l'Ouest.

Une sélection basée uniquement sur les certifications n'ayant pas été jugée suffisante au regard de l'exigence de la politique environnementale du Groupe, un nouvel appel d'offres papier a été lancé en 2012, avec l'intégration de critères d'analyse de cycle de vie du produit.

Société Générale actionnaire fondateur d'EcoFolio en France

La législation française impose depuis 2006 aux émetteurs d'imprimés graphiques (publicités, presse gratuite d'annonces, presse d'entreprise, etc.) de participer au financement de leur recyclage, de leur valorisation et de leur élimination par les collectivités territoriales. EcoFolio, société privée agréée par les pouvoirs publics, a été créée en 2007 pour permettre aux entreprises de respecter cette obligation.

Dans le cadre de ses engagements en faveur de l'environnement, Société Générale a non seulement adhéré à EcoFolio mais a également soutenu sa création en devenant actionnaire aux côtés d'autres entreprises représentatives des différents secteurs de l'économie. Société Générale est depuis 2012 au Conseil d'Administration de l'éco-organisme.

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE SOUTIENT LA BIODIVERSITÉ

Société Générale commence à prendre en compte la biodiversité dans son impact direct et mobilise ses collaborateurs dans des actions volontaires en faveur de la biodiversité :

- Société Générale Bénin a apporté son soutien au ministère de l'Environnement, de l'Habitat et de l'Urbanisme du Bénin dans ses activités de reboisement des forêts à l'occasion de la semaine de la solidarité du Groupe mobilisant une centaine de collaborateurs pour planter 841 plants d'acacia culiformis sur une superficie de près d'un hectare ;
- Société Générale Expressbank (SGBE) en Bulgarie dans le cadre de son partenariat pour la préservation de la nature bulgare signé sur deux ans avec WWF, a réuni plus de 370 collaborateurs accompagnés de leurs enfants pour participer à l'initiative « Journée Verte ». Cette journée a permis de récupérer des déchets abandonnés dans la nature ; de dégager les arbres et des branches tombés ; de déraciner les plantes d'espèces envahissantes ; de cirer et repeindre l'infrastructure touristique et les aires de repos de plusieurs parcs ;
- le nouvel immeuble construit par Komerční banka en 2012 et équipé des dernières technologies en matière d'efficacité énergétique se distingue également du point de vue de la prise en compte de la biodiversité urbaine. Il dispose en effet d'un nichoir sur son toit ainsi que d'un lieu réservé à la reproduction des lézards ;
- depuis l'hiver 2011, la Direction Régionale de Rennes sponsorise une ruche chez un apiculteur via l'entreprise « un toit pour les abeilles » qui met en relation entreprises ou particuliers et ruchers, à La Rochelle, à raison de 900 euros par an. En contrepartie, la DR a reçu 100 pots de miel de dégustation qu'elle va distribuer à ses clients.



SGB Bénin



TABLEAU DE RESTITUTION DES PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES DU GROUPE

INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES	Unités	Rosbank	Hors Rosbank			Année
		inclus	2012	2011	2010	de réf.
		2012	2012	2011	2010	2007
Politique générale en matière environnementale						
Nombre total de collaborateurs du Groupe	-	154 009	137 474	139 896	139 065	134 738
Nombre total d'occupants recensés dans le reporting	-	147 629	142 889	146 672	143 154	118 183
Couverture du périmètre de collecte ⁽¹⁾	%	92%	99,7%	99%	97%	76%
Surface totale recensée	m ²	4 043 268	3 921 639	3 908 465	3 815 373	3 499 265
Pollution et gestion des déchets						
Déchets	Tonne	15 703	15 703	14 145	-	-
Couverture ^{(1) (2) (3)}	%	62%	70%	74%	-	-
dont déchets recyclés	tonne	4 237	4 237	4 201	-	-
déchets recyclés en %	%	27%	27%	30%	-	-
Déplacements professionnels	M de Km	390	381	488	463	455
Couverture ⁽¹⁾	%	98%	98%	97%	91%	78%
Déplacements professionnels par occupant	Km	2 483	2 715	3 412	3 395	3 853
avion	M de Km	167	159	273	248	288
train	M de Km	41	40	43	39	33
voiture	M de Km	182	182	172	176	134
Utilisation durable des ressources						
Consommation d'eau	M de m ³	1,64	1,55	1,58	1,50	1,56
Couverture ^{(1) (3)}	%	69%	74%	74%	73%	50%
Consommation totale de papier ⁽⁴⁾	Tonne	15 066	14 842	-	-	-
Couverture ⁽¹⁾	%	91%	98%	-	-	-
Consommation de papier par occupant	Kg	103,2	105,1	-	-	-
Consommation de papier de bureau	Tonne	7 483	7 279	7 742	7 960	7 621
Couverture ⁽¹⁾	%	89%	96%	98%	97%	84%
Consommation de papier de bureau par occupant	Kg	52,5	52,8	53,6	55,8	61,2
dont papier de bureau recyclé	Tonne	2 910	2 910	2 919	3 050	1 158
dont papier de bureau recyclé	%	39%	40%	38%	38%	15%
Consommation totale d'énergie	GWh	873	847	875	859	764
Couverture ⁽¹⁾	%	90%	98%	98%	94%	75%
Consommation totale par occupant	KWh	6 002	6 021	6 025	6 121	6 781
Consommation totale par m ²	KWh	218	218	225	227	227
Consommation totale d'électricité	GWh	653	627	651	644	524
Consommation d'électricité par occupant	KWh	4 486	4 454	4 483	4 591	4 647
Consommation d'électricité d'origine renouvelable	%	29%	30%	29%	24%	11%
Production d'électricité d'origine renouvelable	MWh	434	434	303	144	0
Consommation d'énergie des datacenters ⁽⁵⁾	GWh	213	213	-	-	-
Changement Climatique (périmètre des émissions élargi en 2012)						
Emissions de GES ^{(6) (7)}	Tonne	319 961	302 138	298 562	298 618	270 529
Couverture ⁽¹⁾	%	89%	96%	99%	95%	76%
Emissions de GES par occupant	Tonne	2,25	2,21	2,06	2,14	2,36
Emissions de GES évitées ⁽⁸⁾	Tonne	32 736	32 736	32 574	20 873	4 797
Emissions de GES par m ² (énergie uniquement)	Kg	59,3	56,9	57,8	58,8	56,5
SCOPE 1 ⁽⁹⁾	Tonne	31 762	31 762	31 630	28 115	35 317
SCOPE 2 ⁽¹⁰⁾	Tonne	205 870	189 431	192 634	194 317	159 333
SCOPE 3 ⁽¹¹⁾	Tonne	82 328	80 945	74 298	76 186	75 879

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

(2) Rosbank n'a pas déclaré de données pour les déchets.

(3) Pour les données eau et déchets, un taux de remontée des agences (hors réseau Société Générale France) de 65 % pondère le taux de couverture du périmètre

(4) Inclut le papier de bureau, les documents destinés à la clientèle, les enveloppes, les relevés de comptes et les autres types de papier.

(5) Inclut les datacenters propres et hébergés en France. Seule la consommation d'énergie des datacenters propres est comptabilisée dans l'électricité totale.

(6) Gaz à effet de serre (GES).

(7) Pour l'année 2012, le périmètre des émissions de GES s'est élargi aux gaz fluorés, transport marchandise, l'ensemble du papier et aux scopes 1 et 2 des fournisseurs de centres informatiques. Pour comparaison avec les années précédentes, hors cet élargissement, le total des émissions de GES est 279 051 tonnes équivalent CO₂ et est de 1,99 teCO₂ par occupant.

(8) Emissions de CO₂ évitées grâce à la production et la consommation d'électricité d'origine renouvelable.

(9) Comprend les émissions directes liées la consommation d'énergie et pour 2012 le périmètre est élargi aux gaz fluorés pour les services centraux.

(10) Comprend les émissions indirectes liées à la consommation d'énergie.

(11) Comprend les émissions de GES de la consommation du papier de bureau et des déplacements professionnels, et pour l'année 2012, le périmètre est élargi à l'ensemble du papier, le transport marchandise périmètre France et les consommations d'énergie des Data centers hébergés en France.

TABLEAU DE RESTITUTION DES PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES 2012 PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

Indicateurs de management environnemental	Unités	France	Europe de l'ouest France incluse	Europe centrale et de l'est	Afrique / Moyen-Orient	Asie/Océanie	Amériques
Politique générale en matière environnementale							
Nombre total de collaborateurs du Groupe	-	59 528	71 393	55 088	16 555	6 922	4 051
Nombre total d'occupants recensés dans le reporting	-	67 606	80 104	39 473	17 493	6 726	3 833
Surface totale recensée ⁽¹⁾	m ²	1 704 347	2 026 247	1 239 623	575 146	102 031	100 221
Pollution et gestion des déchets							
Déchets	Tonne	8 395	10 252	3 818	1 230	142	261
dont déchets recyclés	Tonne	2 770	3 600	535	18	82	1,3
déchets triés en %	%	33%	35%	14%	1,50%	58%	0,49%
Déplacements professionnels	M de Km	181	245	64	23	51	6
Déplacements professionnels par occupant	Km	2 676	3 114	1 630	1 354	7 601	1 618
avion	M de Km	57	85	23	8	45	5
train	M de Km	30	37	3	0,4	1	0,1
voiture	M de Km	93	123	38	14	5	1
Utilisation durable des ressources							
Consommation d'eau	m3	547 228	762 526	541 130	245 041	68 406	19 472
Consommation totale de papier ⁽²⁾	Tonne	9 764	10 539	3 043	1 111	322	49
Consommation de papier de bureau	Tonne	3 964	4 612	1 910	759	158	45
Consommation de papier de bureau par occupant	Kg	59	58	48	53	24	19
dont papier de bureau recyclé	%	67%	60%	0,68%	3%	56%	48%
Consommation totale d'énergie ⁽¹⁰⁾	GWh	430	500	253	81	21	18
Consommation totale par occupant	KWh	6 381	6 303	6 477	4 655	3 156	4 806
Consommation totale par m ²	KWh	253	248	205	141	207	184
Consommation totale d'électricité ⁽¹⁰⁾	GWh	334	381	164	70	20	18
Consommation totale d'électricité par occupant	KWh	4 950	4 801	4 205	4 000	2 957	4 805
Consommation d'électricité d'origine renouvelable	%	42%	41%	18%	-	-	8%
Production d'électricité d'origine renouvelable	MWh	87	117	-	125	192	-
Consommation d'énergie des datacenters ⁽³⁾	GWh	213	213	-	-	-	-
Changement Climatique (périmètre des émissions élargi en 2012)							
Emissions de GES ^{(4) (5)}	Tonne	82 470	115 082	133 156	42 979	20 427	8 317
Emissions de GES par occupant	Tonne	0,88	1,06	2,88	2,42	2,99	2,10
Emissions de GES évitées ⁽⁶⁾	Tonne	8 361	15 194	17 129	60	96	257
Emissions de GES par m ² (énergie uniquement)	Kg	28	30	96	65	134	74
SCOPE 1 ⁽⁷⁾	Tonne	11 836	15 797	12 883	3 071	11	0,26
SCOPE 2 ⁽⁸⁾	Tonne	36 007	45 182	105 685	34 017	13 552	7 435
SCOPE 3 ⁽⁹⁾	Tonne	39 492	54 103	14 589	5 891	6 863	882

(1) Ne sont pas comptabilisés les m² des datacenters hébergés (7 458m²)

(2) Inclut le papier de bureau, les documents destinés à la clientèle, les enveloppes, les relevés de comptes et les autres types de papier.

(3) Inclut les datacenters propres et hébergés en France. Seule la consommation d'énergie des datacenters propres est comptabilisée dans l'électricité totale.

(4) Gaz à effet de serre (GES).

(5) Pour l'année 2012, le périmètre des émissions de GES s'est élargi aux gaz fluorés, transport marchandise, l'ensemble du papier et aux scopes 1 et 2 des fournisseurs de centres informatiques.

(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 pour 2012 le périmètre est élargi aux gaz fluorés pour les services centraux.

(8) Comprend les émissions indirectes liées à la consommation d'énergie, hors électricité des datacenters hébergés (4 866 Tonnes).

(9) Comprend les émissions de GES de la consommation du papier de bureau et des déplacements professionnels, et pour l'année 2012, le périmètre est élargi à l'ensemble du papier, le transport marchandise périmètre France et les consommations d'énergie des datacenters hébergés en France (4 866 Tonnes).

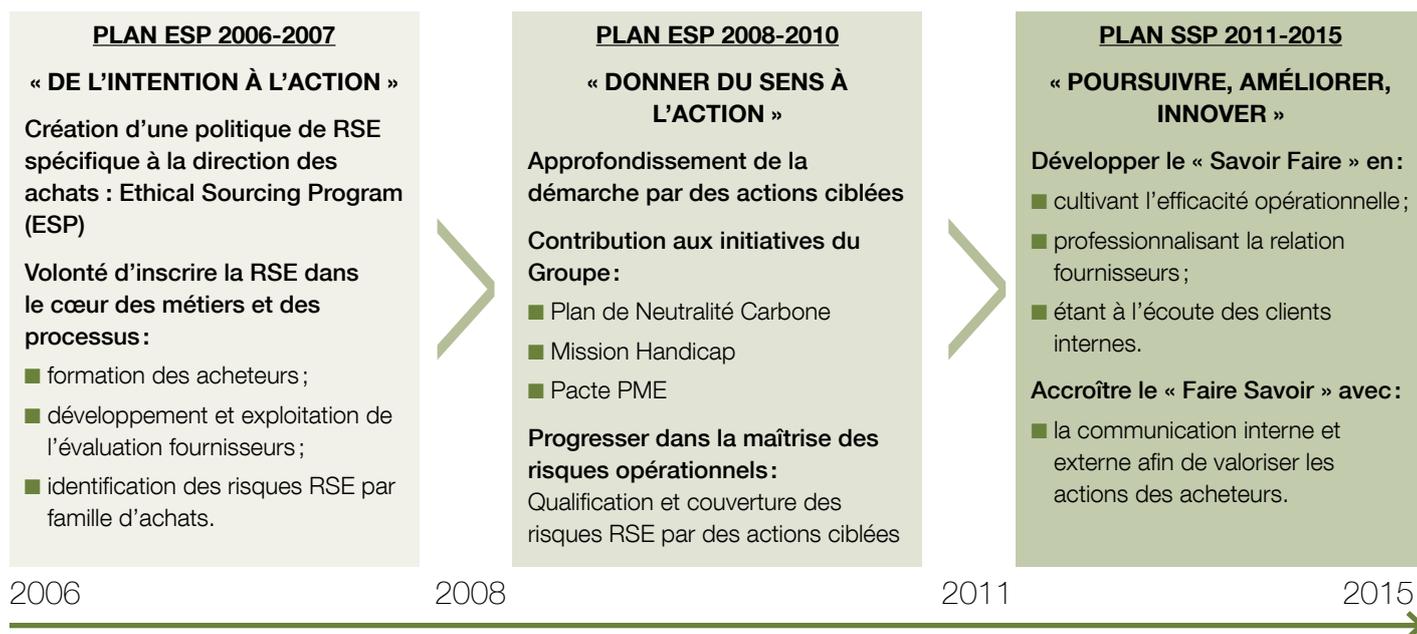
(10) Consommation d'électricité/énergie ne comptabilise pas les 81 106 580 KWh des datacenters hébergés en France / Europe Ouest.

4.2 Politique générale et réalisations en matière d'achats

LES ACHATS RESPONSABLES

Société Générale développe sa politique d'achats socialement responsable avec la mise en œuvre de plans d'actions pluriannuels intitulés Ethical Sourcing Program (ESP) puis Sustainable Sourcing Program (SSP).

HISTORIQUE DE L'ENGAGEMENT RSE DE LA DIRECTION DES ACHATS



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 notre performance en matière d'achats responsables.

INDICATEURS DE PILOTAGE	RÉALISÉ 2012	OBJECTIF 2013
Nombre de fournisseurs évalués	1050	100% des fournisseurs invités aux AO ¹
Montant d'achats couvert par l'évaluation RSE	3 Mds	100% des dépenses en France
% de nos fournisseurs à risque	15% des fournisseurs évalués	Cible 2015 : 0%
% de nos achats comprenant un risque RSE	60%	N/A
Moyenne des notes fournisseurs	4,52/10	5/10
% de fournisseurs ayant amélioré leur note RSE	54% des fournisseurs ré-évalués	N/A
Nombre de plan de progrès réalisés	17	20
Nombre d'audits réalisés	3	5
% de contrat comprenant la clause RSE	100%	100%
Dépenses réalisées auprès des entreprises du secteur adapté (France)	4,9 millions	5 millions
Dépenses réalisées auprès des PME/ETI (France)	30,7% auprès des PME 27,6% auprès des ETI	30% auprès des PME
Dépenses réalisées auprès des PME participantes aux rencontres Pacte PME	4,05 millions	N/A
Nombre de saisine de médiation	1 par la médiation inter-entreprises 0 par médiation interne	N/A
% d'acheteurs formés à la RSE	100%	100%
Note baromètre fournisseurs Pacte PME	66/100	Cible 2015 : 70/100
Taux de fournisseurs en dépendance financière	13,27%	< ou = à 2012
% de CA/dossier réalisé avec une approche Coût Total de l'Achat (CTA)		Cible 2015 : 50%
% de CA/dossier réalisé avec l'intégration de critères RSE		Cible 2015 : 100%
% de CA/dossier réalisé en gré à gré		Cible 2015 : < à 20%
Note SAM (Partie Supply Chain Managment)	64/100	70/100
Délais de paiement moyen des fournisseurs (en jour)	54	Inférieur à 60j
% de factures payées en retard	20%	< ou = à 2012

(1) AO : Appels d'offres

ÉVALUATION RSE DES FOURNISSEURS ET DES PRODUITS ET SERVICES

LA CARTOGRAPHIE DES RISQUES

Chaque catégorie d'achat a fait l'objet d'une évaluation des risques RSE selon 4 familles : Environnement, Social, Éthique des affaires et Fournisseurs.

Une note est donnée à la catégorie, celles ayant obtenu la note de 3 sont identifiées à risque et deviennent prioritaires en matière d'action RSE.

LES PLANS DE PROGRÈS ET AUDITS

Grâce à une méthodologie de sélection réalisée à partir de l'évaluation Ecovadis et de la cartographie des risques, le Groupe encourage les fournisseurs dans une démarche de progrès continu et souhaite aller encore plus loin dans la maîtrise des risques.

Les fournisseurs identifiés à risque suite à l'évaluation Ecovadis sont invités à mettre en œuvre un plan d'actions correctives.

Une démarche d'audit sur site a également été construite à destination des fournisseurs identifiés à risque et appartenant à une catégorie d'achat risquée en matière de RSE.

Cette démarche est basée sur le référentiel international SMETA, adapté aux enjeux du Groupe et à la typologie des fournisseurs (secteur d'activité, implantation géographique).

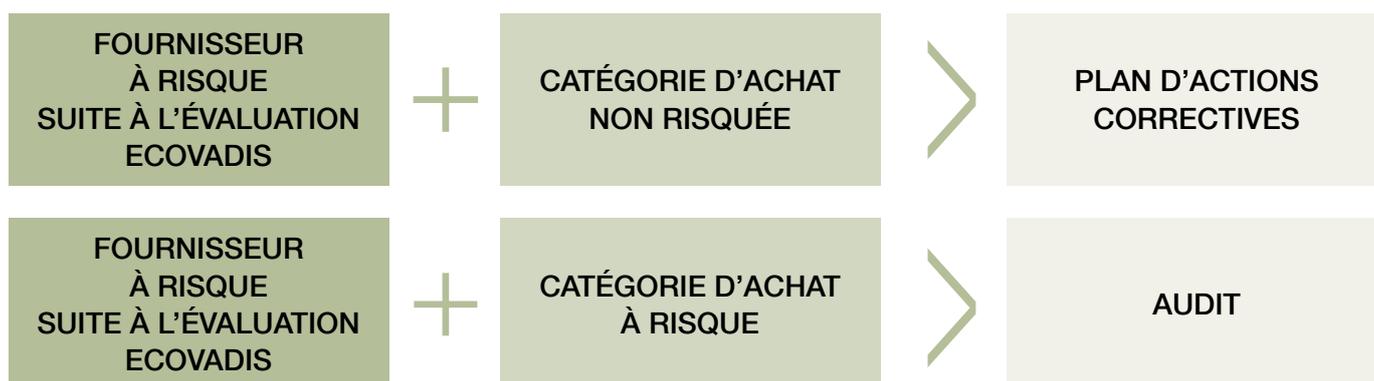
Note 1 : pas de risque identifié

Note 2 : risque potentiel mais limité

Note 3 : risque RSE à suivre

ÉCHELLE DE NOTATION ECOVADIS

0-29 30-49 50-69 70-89 90-100



L'ENGAGEMENT PME

LE PACTE PME

Société Générale, première banque signataire du Pacte PME en décembre 2007, souhaite renforcer son engagement auprès des PME innovantes qui, alliées aux savoir-faire de ses équipes internes, participent à l'essor de ses avantages concurrentiels. Ce Pacte offre au Groupe des perspectives nouvelles et des pistes étendues de collaborations.

L'adhésion au Pacte a permis de repenser la politique d'achats afin de faciliter l'accès des plus petites structures aux marchés de Société Générale.

L'OUVERTURE À L'INNOVATION

Organisées par la Direction de l'Innovation du Groupe, les « Rencontres Pacte PME » sont l'occasion pour des PME innovantes de présenter leurs travaux sur des thématiques données à des prescripteurs internes du Groupe. Ces rencontres permettent également aux PME de confronter leurs solutions à la réalité des besoins d'une grande entreprise. La phase présentation est suivie d'une table ronde d'experts internes et externes, qui apporte un regard différent sur le thème et les solutions présentées.



Ainsi, depuis 2008, 9 rencontres Pacte PME ont été animées et ont permis à 70 PME innovantes d'instaurer un dialogue avec de nombreux représentants des différents métiers du Groupe.

LE BAROMÈTRE FOURNISSEURS

Chaque année, en collaboration avec Pacte PME, le Groupe propose à ses fournisseurs d'évaluer la qualité des relations. Cette enquête est menée auprès de 450 fournisseurs PME-ETI et constituée de 4 thèmes d'évaluation : l'innovation, les relations contractuelles, les relations partenariales et les leviers.

LE RENFORCEMENT DES FOURNISSEURS

Dans le cadre de cette initiative, Société Générale travaille sur 3 missions :

- parrainer des PME fournisseurs auprès des autres entreprises membres du Pacte PME ;
- inciter à la création de groupements d'entreprises ;
- amener les fournisseurs PME sur des missions à l'international.

LA CHARTE DES RELATIONS INTER-ENTREPRISES

Le 28 juin 2010, en présence de Christine Lagarde – Ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, Françoise Mercadal-Delasalles – Directrice des Ressources et de l'Innovation du Groupe – a signé la Charte des Relations inter-entreprises, régissant les relations entre les grands donneurs d'ordres et les petites et moyennes entreprises.

Cette charte, composée de 10 engagements pour des achats responsables, engage les grands donneurs d'ordres signataires à mettre en place une démarche de progrès vis-à-vis de leurs fournisseurs.

En signant cette charte, Société Générale manifeste sa volonté d'appliquer les bonnes pratiques décrites et d'instaurer un cadre de confiance réciproque avec ses fournisseurs.

Suite à la signature, un plan d'action spécifique a été mis en place afin de répondre aux dix engagements de la Charte, associé à une communication dédiée vers l'ensemble des prenantes du Groupe.

ACTIONS MISES EN ŒUVRE :

- la nomination d'un médiateur interne* ;
- l'intégration dans les contrats d'une clause privilégiant le recours à la médiation.

LE LABEL « RELATIONS FOURNISSEURS RESPONSABLES »

Le 20 décembre 2012, le groupe Société Générale a reçu le Label Relations Fournisseurs Responsables de la part de la Médiation Inter-entreprises.

Le label a été remis à Françoise Mercadal-Delasalles, Directrice des Ressources et de l'Innovation du Groupe, en présence de Fleur Pellerin, Ministre déléguée auprès du Ministre du Redressement productif, chargée des PME, de l'Innovation et de l'Economie numérique.

Ce label certifie, après un audit sur site de nos pratiques par l'agence d'évaluation Vigéo, que le Groupe répond aux dix engagements décrits dans la Charte des Relations inter-entreprises.

A ce jour, Société Générale est le seul établissement bancaire à accéder à cette labellisation.



* Vérifié par Ernst & Young



5

Société Générale et ses
collaborateurs s'engagent
pour la société civile



5.1 Actions sociétales et citoyennes	72
Fondation d'entreprise Société Générale pour la solidarité.....	72
Engagement des collaborateurs	73
Talents & Partage: la dynamique s'amplifie.....	73
5.2 Mécénat musical, culturel et artistique	76
Mécénat culturel et artistique.....	76
5.3 Mécénat et partenariats sportifs	77

5

Société Générale et ses collaborateurs s'engagent pour la société civile

5.1 Actions sociétales et citoyennes

En 2012, Société Générale a financé pour

9 M EUR
des actions de solidarité,

dont

2 M EUR
versés par la Fondation Société Générale pour l'insertion professionnelle et l'éducation

FONDATION D'ENTREPRISE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE POUR LA SOLIDARITÉ

École de la 2^e chance

Faciliter l'insertion sur le marché du travail fait partie des axes prioritaires de la politique RSE d'ALD Automotive France.

En mars 2011, l'ouverture à Clichy d'une École de la 2^e chance, fut l'occasion de renforcer cette stratégie en touchant un nouveau public, celui des jeunes sans qualifications. La volonté d'ALD Automotive France est de mettre en place un partenariat sur le long terme en accueillant pendant 3 semaines, dans les métiers de la finance, du commerce, des véhicules d'occasion, des stagiaires tout au long de l'année.

La diversité des métiers et la proximité territoriale de l'école, ainsi que l'engagement de la Direction Générale, constituent des atouts à la réussite de ce projet d'insertion. 60 % des élèves de l'école trouvent leur « 2^e chance » : définition d'un projet professionnel, entrée directe dans la vie active ou inscription à une formation qualifiante.

Fundação Gol de Letra au Brésil

Le programme *Gol de Trabalho* met l'accent sur la formation et l'employabilité des jeunes et des adultes dans de nombreux domaines tels que l'administration, le télémarketing, la vente et les services à la clientèle.

Le projet profitera à la Fondation *Gol de Letra* sur :

- l'acquisition de matériels ;
- les activités éducatives et culturelles permettant d'améliorer la formation des jeunes et d'accroître leurs connaissances ;
- une meilleure employabilité.

Les jeunes adultes passent des tests de sélection et, s'ils sont retenus, choisissent parmi les cours disponibles. Chaque session comprend 349 heures de formation ainsi qu'un suivi effectué lors des 6^e et 12^e mois après l'achèvement de la formation. Des entretiens d'embauche sont réalisés grâce à des partenariats conclus avec des entreprises.

L'Institut Société Générale travaille aussi sur le programme gouvernemental « Jeunes Apprentis » visant à améliorer l'insertion professionnelle des jeunes en partenariat avec des sociétés grandes ou moyennes en mesure de garantir un taux de 5 % à 15 % de jeunes apprentis dans leur effectif total. Société Générale, au travers de son Institut participe à la mise en relation entre les sociétés et les apprentis et compte 13 analystes juniors ayant été jeunes apprentis au sein de ce programme. Fin 2012, 48 jeunes apprentis réalisaient leur formation au sein d'entités du Groupe au Brésil.



TEAK

Aux États-Unis, Société Générale a établi un partenariat réussi avec *TEAK*, un programme aidant des étudiants new-yorkais, issus de familles à faibles revenus, à obtenir leurs admissions et à réussir leurs études dans des lycées et universités prestigieuses, en fournissant à une douzaine de participants des stages d'été.

ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

Le programme de valorisation de l'engagement des salariés dans toutes les entités du Groupe (Citizen Commitment Awards) lancé en 2011 a été reconduit en 2012 et a permis de distinguer trois projets pour lesquels des collaborateurs du Groupe ont choisi de s'impliquer :

- la lutte contre l'illettrisme au Burkina Faso, portée par l'association Les Amis de Kantchari, en collaboration avec Talents & Partage, association de solidarité des salariés et retraités de Société Générale. Le projet porte sur la construction de 2 nouvelles classes de lycée et la construction d'une école primaire de 3 classes dans la commune de Kantchari ;
- l'insertion sociale et professionnelle à travers la formation et la qualification de jeunes et d'adultes, portée par l'association *Ateliere Fara Frontiere*, soutenue par BRD, filiale de Société Générale en Roumanie. Le projet Inser&TIC mis en œuvre visait notamment à créer, en 2012, 10 nouveaux emplois dans les ateliers d'insertion dédiés à la revalorisation de matériel informatique ;
- l'aide à l'entrée dans la vie active de 150 jeunes des favelas de São Paulo, via le projet Luciole développé par l'association *Caza Do Zezinho*, soutenue par Société Générale Brésil. L'objectif en 2012 est notamment de trouver des partenaires pour démarrer les cours de tourisme, ce qui permettrait d'augmenter le nombre de jeunes formés et d'offrir de nouvelles possibilités d'insertion sur le marché du travail.



TALENTS & PARTAGE : LA DYNAMIQUE S'AMPLIFIE

DES PARTENARIATS DURABLES

Nos Quartiers ont des Talents

Talents & Partage est partenaire, en collaboration avec Société Générale, de l'association Nos Quartiers ont des Talents. Celle-ci agit pour l'insertion professionnelle des jeunes diplômés à partir de Bac + 4 issus des quartiers défavorisés. Depuis le début du partenariat, presque 300 parrains ont été recrutés, 800 jeunes ont été aidés et la moitié a trouvé un emploi.

Special Olympics

Talents & Partage soutient l'association Special Olympics dans l'organisation de courses relais interentreprises à travers la France. En 2012, Talents & Partage a participé à 8 courses : à Bordeaux, Nantes, Montigny-Le-Bretonneux, Lille, Lyon, Paris-La Défense, Paris Nord 2 et Nice. 616 coureurs se sont mobilisés dont 420 à La Défense.

Ces courses se déroulent sur 10 km en équipe de 4. Les fonds collectés à cette occasion ont pour but de financer la pratique du sport chez des enfants handicapés mentaux et trisomiques.

Coup de pouce humanitaire

Depuis 2008, Talents & Partage accompagne l'association Coup de pouce humanitaire dans la réalisation de projets humanitaires à l'étranger (8 par an) dans lesquels des salariés du Groupe s'impliquent sur leur temps de congé dans la réalisation de travaux concrets : construction et lancement de crèches, écoles, dispensaires, ateliers d'insertion.



INITIATIVES DES COLLABORATEURS

Planète Urgence

Chaque année depuis 2011, Franfinance offre à deux de ses collaborateurs la possibilité de participer à un projet Congé Solidaire. Les collaborateurs sélectionnés réalisent alors une mission socio-éducative ou de formation d'adultes dans une structure partenaire de Planète Urgence (ex : centres culturels, écoles primaires, coopératives, etc.) pour une durée de 2 à 3 semaines. La participation d'un collaborateur Franfinance à la mission socio-éducative autour de la lecture, au sein d'une alliance Française à Tsiroanomandidy (Madagascar), visait à améliorer le niveau d'expression en français des jeunes en zones rurales.

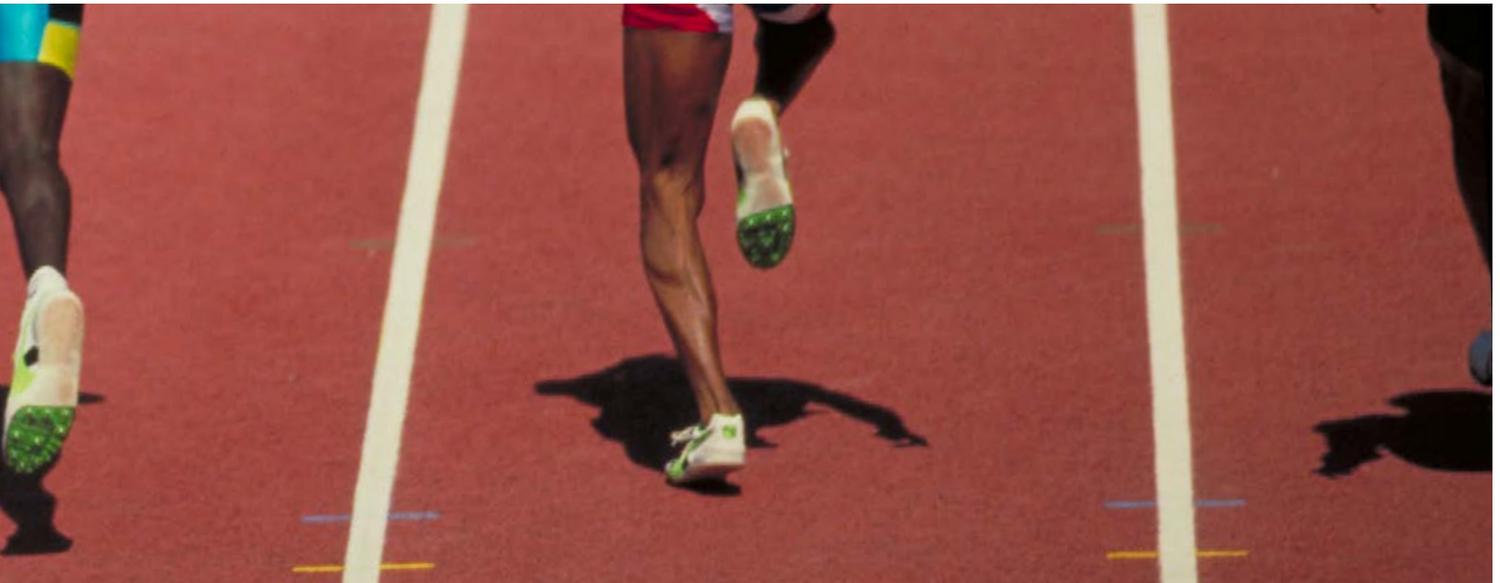
De même, un collaborateur a assuré le soutien scolaire dans un collège de Mangamila (Madagascar) aidant les élèves des classes de 3^e à approfondir les connaissances en histoire géographie ainsi que leur pratique de la langue française.

Dons de bienfaisance

L'objectif du programme de dons de bienfaisance au Royaume-Uni est de soutenir les efforts des collaborateurs. La fondation *UK Group Charitable Trust* effectue des dons complémentaires aux actions de volontariat, aux collectes de fonds et aux dons sur salaire des collaborateurs, ainsi que des dons directs au profit d'un nombre restreint de bénéficiaires locaux.

Le principal programme concerne l'organisation caritative sélectionnée par le personnel (*Charity of the Year*), pour laquelle sont organisées des collectes de fonds au cours de divers événements afin d'atteindre l'objectif annuel. Le partenariat avec le *Teenage Cancer Trust*, qui s'est étendu de mars 2011 à février 2013, a permis de collecter au total le montant record de 602 000 GBP. À l'occasion de ce partenariat de deux ans, plus de 850 des collaborateurs au Royaume-Uni ont consacré plus de 4 600 heures de bénévolat afin de collecter des fonds pour cette organisation caritative en participant à des événements tels que courses à pied, courses de vélos, courses d'aviron, quiz, ventes de gâteaux, journées de golf, concerts et ventes aux enchères.

En 2012, plus de 13,8 % du personnel au Royaume-Uni a consacré 2 875 heures à des activités de collecte de fonds, contribuant ainsi au montant annuel total de 734 987 GBP distribués à des organisations caritatives. Depuis le lancement de la démarche RSE en 2006, le montant total des dons aux organisations caritatives britanniques est supérieur à 4 000 000 GBP.



Bénévolat

Tous les collaborateurs basés au Royaume-Uni ont droit à deux jours par an sur leur temps de travail pour se livrer à des actions de volontariat dans le cadre de nos programmes RSE ou d'activités de leur choix.

En 2012, 13,2 % des collaborateurs au Royaume-Uni ont consacré 4372 heures au bénévolat afin de partager leurs connaissances, leurs compétences, leur expérience et offrir une aide pratique aux communautés locales. Plus de 50 % de ces heures de bénévolat ont été consacrées au domaine éducatif (soutien en lecture/écriture, maîtrise du calcul et apprentissage de langues auprès d'écoles primaires locales) et à l'insertion professionnelle (rédaction d'un CV, entretiens d'embauche fictifs et présentation de métiers).

Lorsqu'ils sont interrogés, la majorité de ces bénévoles disent vouloir « apporter leur contribution » à la communauté à travers leur action. Ils jugent également que le bénévolat s'accompagne de bienfaits mutuels et font état d'une incidence positive dans des domaines tels que les compétences personnelles et comportementales (ex : communication, efficacité, créativité - 80 %), les capacités de management (64 %), la confiance en soi (74 %) et le sentiment de bien-être/bonheur (90 %).

CARE

Le Programme de Citoyenneté s'appuie sur un important réseau d'Ambassadeurs de Citoyenneté dans les 34 pays où la Banque de Financement et d'Investissement (BFI) est présente. Les Ambassadeurs de Citoyenneté mettent en place des partenariats avec des associations locales et mobilisent les collaborateurs pour s'engager au profit de ces associations. Avec le soutien de la Fondation Société Générale pour la Solidarité, la BFI accompagne depuis 2008 l'ONG internationale CARE dans le financement de projets d'accès à l'éducation pour des enfants défavorisés au Pérou, au Mali, au Bangladesh, au Maroc et au Bénin, 2,5 M EUR ont déjà été versés à l'ONG entre 2008 et 2013. À ce montant s'ajoutent les dons des salariés (près de 900 K EUR entre 2008 et 2011) à l'occasion d'événements solidaires de levées de fonds. Ces dons supplémentaires ont permis de financer des extensions de projet ou d'accroître le nombre de bénéficiaires dans les 5 pays d'intervention.

5.2 Mécénat musical, culturel et artistique

9 M EUR
versés en 2012 par
Société Générale pour le
mécénat artistique et culturel

MÉCÉNAT CULTUREL ET ARTISTIQUE

Préservation du patrimoine artistique moderne et contemporain au Maroc

Société Générale Maroc s'engage, depuis trois décennies, dans la préservation du patrimoine artistique moderne et contemporain au Maroc, qu'elle enrichit et valorise à travers la production, la diffusion et l'acquisition d'œuvres. La collection compte aujourd'hui plus de 1 400 pièces et s'enrichit régulièrement de nouvelles acquisitions. SG Maroc inscrit son action de mécénat culturel dans une dynamique de partage avec les différents publics, notamment le jeune public, à travers une collaboration avec les établissements scolaires et les associations œuvrant pour l'enfance.

Art contemporain

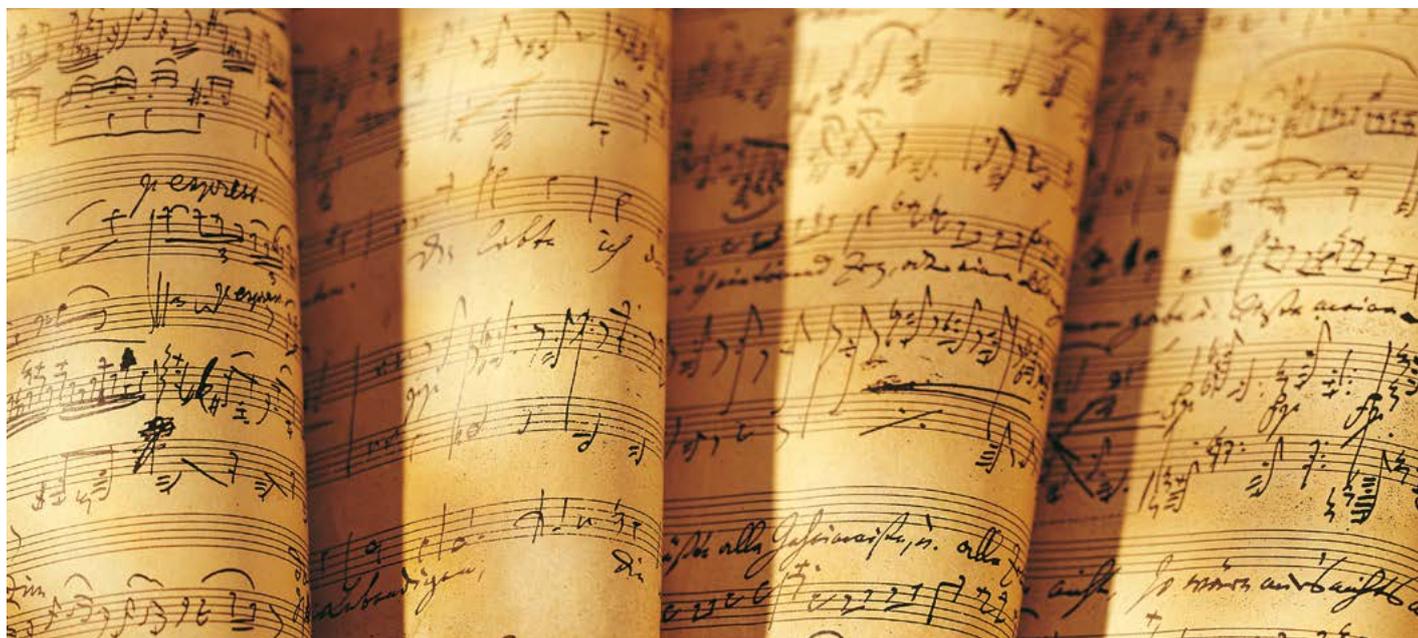
Rosbank est un partenaire stratégique du Multimedia Art Museum de Moscou (MAMM) en soutenant une série d'expositions. Dans le cadre du festival international « Moscow Photo Biennale 2012 », Rosbank a également soutenu l'exposition de l'artiste chinois Liu Bolin intitulée « Hide in the City » ainsi que celle du photographe belge Harry Gruyaert qui regroupe des photos de Moscou prises entre 1989 et 2009.

L'artiste Liu Bolin est également présent dans la Collection du Groupe Société Générale.

Vernissage en l'honneur de jeunes artistes plasticiens.

Œuvrant pour l'émergence de talents prometteurs algériens, Société Générale Algérie a, avec le concours de l'Institut Français d'Alger, donné l'opportunité à de jeunes artistes de faire connaître leurs créations et de confronter leurs œuvres aux regards d'artistes renommés.

Par cette rencontre conviviale, Société Générale Algérie, souhaite contribuer à l'épanouissement de la création en Algérie en aidant de jeunes talents à s'affirmer artistiquement.



5.3 Mécénat et partenariats sportifs

Accompagner l'essor du Rugby à sept en Chine

Partenaire de la China Rugby Football Association, Société Générale soutient les équipes nationales chinoises - féminines et masculines - de rugby à sept : un sport qui compte de plus en plus de supporters dans le monde et notamment en Chine, où sa popularité va croissant.

Ce partenariat porte en particulier sur le tournoi Shanghai, organisé dans le cadre du championnat d'Asie de rugby à sept. Lors de l'édition 2012, l'équipe féminine chinoise a terminé à la première place et l'équipe masculine à la seconde.

Société Générale Algérie Prime les athlètes paralympiques

De retour des Jeux Paralympiques de Londres 2012, Société Générale Algérie a organisé une cérémonie en l'honneur des 19 athlètes médaillés le 23 octobre dernier.

Des récompenses de 100 000 DA⁽¹⁾, 80 000 DA et 60 000 DA ont été offertes aux athlètes médaillés respectivement d'Or, d'Argent et de Bronze.

Au cours de son allocution M. Pierre Boursot – Président du Directoire Société Générale Algérie, a encouragé les athlètes paralympiques et mis en avant le partenariat conclu avec la Fédération Algérienne du Handisport.

15 M EUR
consacrés en 2012
par Société Générale
pour le mécénat sportif,
notamment le rugby,
le golf et le handisport

(1) DA : Dinar Algérien (1 DZD est sensiblement égal à 0,0097 EUR)





DEVELOPPONS ENSEMBLE
L'ESPRIT D'EQUIPE  SOCIÉTÉ GÉNÉRALE