



Développement durable

L'engagement de la Société Générale



Première banque française cotée **signataire** de la Déclaration
des institutions financières sur l'environnement et le développement durable

Sélectionnée dans les principaux indices de développement durable

Un **médiateur indépendant** depuis 1996

6 500 recrutements en 2002

plus de **90 %** des salariés actionnaires de la Société Générale en France

Source : Société Générale.

En signant le 27 novembre 2001 la Déclaration des institutions financières sur l'environnement et le développement durable élaborée sous l'égide du Programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE), la Société Générale a souhaité rendre solennel son engagement en faveur du développement durable.

Le marché, nos collaborateurs et la société civile nous y encouragent.

La gestion des risques nous en fait professionnellement le devoir.

Mais c'est avant tout une conviction forte qui nous y conduit, celle de notre responsabilité en matière de développement économique et social.



Une **vision** du développement durable ancrée dans les valeurs du Groupe

L'extériorisation de cet engagement, profondément enraciné dans notre culture et nos pratiques, vise à donner davantage de cohérence aux actions des différents métiers d'un groupe dont la taille a doublé en sept ans.

La Société Générale, pionnière en matière de gouvernement d'entreprise ou de déontologie a été une des premières banques françaises à proposer des fonds Développement Durable⁽¹⁾.

La Société Générale fait sienne la définition du développement durable universellement retenue⁽²⁾ en l'adaptant aux exigences d'un établissement financier : "Un développement satisfaisant les besoins actuels sans compromettre ceux des générations futures, grâce à une approche responsable intégrant les intérêts de toutes les parties prenantes : clients et fournisseurs, personnel, actionnaires, société civile et environnement".

Dans la conduite de nos affaires, nous souhaitons maintenir un équilibre entre les contraintes du court terme et les préoccupations du moyen terme en vue de contribuer au développement équilibré de l'ensemble de nos partenaires.

Concilier et respecter dans la durée leurs intérêts, telle est notre ambition.

La Société Générale souhaite donner à son comportement vis-à-vis de la société civile et de l'environnement l'esprit de solidarité et le sens du partenariat responsable qui ont toujours inspiré ses relations avec ses clients, ses collaborateurs et ses actionnaires.

Cet engagement n'est possible que grâce aux valeurs que la Société Générale s'est attachée à construire au fil de son histoire et qui sont portées par les femmes et les hommes de notre Groupe, individuellement et collectivement.

Point de repère

Chaque jour, nos valeurs font notre valeur

Le développement rapide du Groupe, notamment à l'étranger, s'est accompagné du besoin d'affirmer nos valeurs. Professionnalisme, esprit d'équipe, innovation sont les trois valeurs retenues à l'issue d'une réflexion ayant associé près de 2 000 collaborateurs. Elles ont été déployées par une importante campagne de communication auprès des 80 000 collaborateurs, (brochure traduite en 17 langues, affiches et site internet dédié : www.123.socgen.com).

Le slogan "chaque jour, nos valeurs font notre valeur" traduit le bénéfice induit au profit de nos clients, nos actionnaires et nos partenaires.

De nombreuses actions concrètes ont été lancées dans tout le Groupe. Les meilleures d'entre elles ont été récompensées en novembre 2002 par les premiers trophées Valeurs.

La Direction du Groupe a lancé une dizaine de chantiers transversaux opérationnels : par exemple, élargissement de l'actionariat salarié (cf. page 68).

(1) Europe Éthique, lancée en mai 2000 par SG AM, et Étoile Développement Durable, lancé en septembre 2001 par Étoile Gestion / Crédit du Nord. Les encours, au 30 novembre 2002, sont de 4,7 et 35,4 M EUR.

(2) "Le développement durable est un mode de développement qui répond aux besoins des générations présentes, à commencer par ceux des plus démunis, sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs." (Rapport Brundtland – Nations Unies – 1987)



L'engagement de la Société Générale

Être une institution financière de **référence** en matière de développement durable

2001 avait été l'année de la sensibilisation des équipes aux enjeux du développement durable. 2002 a été celle de nouveaux engagements.

SG Asset Management a ainsi adhéré aux "Principes de Londres pour la Finance Durable" ⁽³⁾ et a fait partie des établissements financiers fondateurs du "Carbon Disclosure Project" ⁽⁴⁾. Par ailleurs, l'offre "Arcancia Label" a été certifiée par le Comité intersyndical de l'épargne salariale (cf. Point de repère de la page 49).

Le pilotage de notre démarche de développement durable est assuré par le Comité exécutif de la banque.

Un Comité opérationnel, animé par la Direction de la qualité et composé des responsables des branches (Banque de détail, Gestions d'actifs et Banque d'investissement)

et des métiers transversaux impactés par le développement durable (Relations humaines, Communication, Risques, Déontologie, Achats, Relations avec les Actionnaires...) est notamment chargé de la mise en œuvre de la démarche, du recensement et de la diffusion des bonnes pratiques.

Des "contributeurs" opérationnels dans chaque direction sont le relais au niveau du terrain de la politique du Groupe.

Le Comité opérationnel s'est doté de trois séries d'outils :

- l'intranet "Planethic"; outil de capitalisation et de partage d'expérience ;
- des indicateurs environnementaux et sociaux, prémisses d'un véritable tableau de bord ;
- les premiers supports de veille concurrentielle ⁽⁵⁾.

Pour 2003, notre ambition est de renforcer le déploiement des meilleures pratiques au plus près de nos métiers, en France et dans le reste du monde, en œuvrant prioritairement dans 4 directions :

- améliorer la connaissance précise et le reporting de nos performances sociales, environnementales et sociétales ;
- préciser et systématiser notre politique en matière d'environnement ;
- développer et normer nos pratiques sociales responsables à travers le monde ;
- harmoniser et renforcer notre axe de mécénat solidaire Groupe.

NB Périmètre couvert par la présente section :
en règle générale, tout ce qui concerne les politiques et systèmes de management à un périmètre mondial. Pour tous les autres volets, se reporter aux précisions apportées dans les parties concernées.

La Société Générale est l'une des quatre banques de la zone euro à avoir été sélectionnées dans les trois principaux indices du développement durable, et ce, dès leur création.



DJSI World & DJSI STOXX



FTSE4Good Global & Europe



ASPI EuroZone

Depuis 1999, la performance développement durable de la Société Générale, telle qu'elle est appréciée par ces indices, s'est améliorée même si nos marges de progression restent encore importantes.

ÉVOLUTION DU SCORE SAM

	2001-2000	2002-2001	2002-2000
Score Société Générale	+ 81,5	+ 15,2	+ 109,0
Score moyen Secteur	- 24,7	+ 43,3	+ 7,9

ÉVOLUTION DU SCORE ARÈSE

	2000-1999	2001-2000	2001-1999
Score Société Générale	+ 25,8	+ 1,2	+ 27,3
Score minimum Secteur	+ 13,0	- 0,5	+ 12,5

Ces tableaux donnent le taux de progression en pourcentage des différents scores.

⁽³⁾ Ces principes, mis en avant lors du Sommet de Johannesburg, sont destinés à promouvoir le rôle des institutions financières dans la promotion du développement durable (<http://www.forumforthefuture.org.uk>).

⁽⁴⁾ L'objectif de cette initiative est de demander aux 500 principales entreprises mondiales de publier leurs émissions de gaz à effet de serre (<http://www.cdproject.net/>).

⁽⁵⁾ Au travers, notamment, de notre participation au PNUJ, à l'ORSE (Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises), au benchmark "Prise en compte des critères environnementaux pour l'octroi de crédit dans dix banques européennes" réalisé par le britannique Isis (anciennement Friends Ivory & Sime)...

Ressources et relations humaines

Plus de 80 000 hommes et femmes
qui font la richesse du Groupe

Les récentes acquisitions du Groupe, son internationalisation ainsi que la spécialisation croissante de ses métiers, nécessitent aujourd'hui une vision globale des Ressources humaines et du management, permettant de répondre aux défis stratégiques et d'accompagner l'évolution du Groupe. La gestion des Ressources humaines a été largement décentralisée au niveau des branches d'activité⁽¹⁾ afin de concilier approche globale et prise en compte de la diversité des métiers. Ainsi, la mobilité internationale et une politique volontariste des recrutements sont des éléments caractéristiques de la politique des Ressources humaines de la Banque de financement et d'investissement, et des Gestions d'actifs. Pour la Banque de détail, l'anticipation et l'accompagnement des mutations dans les modes de distribution et d'organisation en France nécessitent l'adaptation des compétences. À l'étranger, la diffusion des pratiques du Groupe a pour but de renforcer l'intégration des différentes filiales et de favoriser le développement local des Ressources humaines tout en respectant les particularismes des métiers et des pays. Par ailleurs, dans les activités

fonctionnelles mondiales (finances, risques, juridiques...), la politique de Ressources humaines vise à prendre en compte les spécificités de ces métiers et à favoriser la mobilité internationale.

L'ambition est de faire vivre, au quotidien, les principes de cohérence et de subsidiarité en vigueur dans le Groupe, qui visent une intégration harmonieuse des hommes et des cultures tout en laissant place à l'autonomie nécessaire au développement des activités.

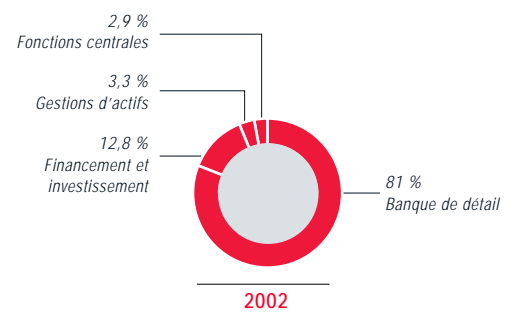
Accompagner les évolutions

Une politique volontariste de recrutement malgré une nécessaire adaptation au contexte économique et financier

L'année 2002 a été marquée par un environnement économique défavorable, notamment pour les marchés actions sur l'ensemble des places financières. Face à ce contexte dégradé, le Groupe a dû redimensionner les ressources en Europe et en Asie dans les activités cash actions et fusions-acquisitions pour les adapter à la taille des marchés. Les réductions d'effectifs ont toutes fait l'objet de mesures d'accompagnement appropriées, allant au-delà des dispositions légales.

Point de repère

Répartition des effectifs par branche d'activité, France et Étranger



(1) Banque de financement et d'investissement, Gestions d'actifs, Banque de détail.

NB Les données France correspondent au périmètre de la société mère, c'est-à-dire la Société Générale Personne Morale, hors filiales françaises (SGPM). Les données Monde correspondent au Groupe entier sauf lorsqu'une restriction est apportée dans le corps du texte.

Points de repère

L'attractivité de la Société Générale

En France, la Société Générale est classée 7^e parmi les entreprises les plus attractives citées spontanément, tous secteurs confondus, en tant qu'employeur par les futurs diplômés des écoles de commerce et d'ingénieurs.

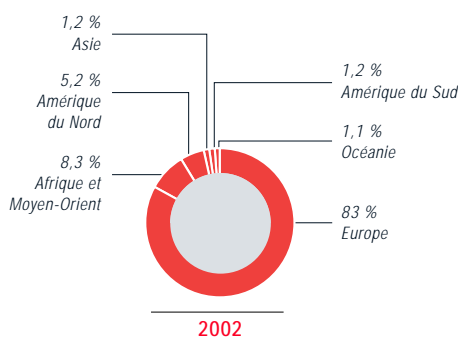
Son site de recrutement internet est reconnu comme étant le meilleur site institutionnel par cette population (enquête Sofres "Futurs diplômés", juin 2002).

100 000 candidatures ont été adressées

à la Société Générale en 2002.

La part reçue par internet est passée de 10 % à 30 % entre le début et la fin de l'année.

Répartition géographique des effectifs



Fort de ses 83 220⁽²⁾ collaborateurs, le groupe Société Générale a poursuivi sa politique active de recrutement en intégrant, dans le monde entier, plus de 6 500 nouveaux collaborateurs, dont environ 4 800 en contrat à durée indéterminée, parmi lesquels, en France, près de 46 % sont cadres. Par ailleurs, le recours à la main-d'œuvre extérieure est resté ponctuel.

Ce recrutement dynamique répond aux besoins de compétences nécessaires à l'évolution des métiers du Groupe et anticipe les départs massifs à la retraite programmés à partir de 2006, principalement dans le secteur de la Banque de détail.

En France, la Société Générale participe fortement à l'insertion des jeunes dans la vie professionnelle via des dispositifs de formation efficaces et fidélisants tels que l'alternance dont 1 600 étudiants ont bénéficié en 2002. Elle aura par ailleurs accueilli plus de 5 200 stagiaires d'études et 10 000 auxiliaires de vacances affectés à des emplois saisonniers.

En contact avec les étudiants sur plus d'une soixantaine de forums et salons organisés en association avec les écoles et les universités, la Société Générale mène des actions de parrainage de promotions (à l'École des mines de Nancy ou à l'ICN), de financement de chaires ou de dispositifs pédagogiques (à l'École centrale de Paris, à l'ESSEC ou à l'EDHEC), et participe aux jurys des concours d'entrée aux écoles de commerce ou d'ingénieurs.

Ces actions sont relayées à l'étranger avec, par exemple, aux États-Unis, un partenariat entre Harvard Business School et SG Cowen qui devrait se poursuivre en 2003.

L'intégration culturelle et professionnelle des collaborateurs

Le Groupe mène une politique active d'intégration des sociétés nouvellement acquises. Au cours de l'année, près de 120 cadres des filiales françaises et étrangères de la Banque de détail, notamment en Europe de l'Est, ainsi que des Services financiers spécialisés et de la Gestion privée, ont été conviés à des séminaires d'intégration.

Ce type de séminaire a accueilli en 2002 environ 1 000 cadres, recrutés dans tous les métiers du Groupe.

Au-delà de la formation continue habituelle, la Société Générale a mis en place en France, depuis septembre 2002, un dispositif d'intégration destiné aux chargés d'accueil nouvellement recrutés. Ce dispositif a déjà concerné 120 salariés au dernier trimestre de l'année.

L'évolution du réseau de distribution en France : nouveaux défis, nouveaux métiers

Les nouvelles technologies et le développement de la relation client multimédia ont conduit la Société Générale à développer un important projet de Banque de détail multicanal ("le programme 4D"), qui se caractérise notamment par un redéploiement des pôles d'activité en France.

(2) Effectif en fin de période ne comprenant pas le personnel intérimaire.
Pour mémoire, le Groupe comprenait en 2001 84 000 personnes.

Une attention toute particulière est apportée aux conséquences de cette évolution des métiers de la distribution bancaire en termes d'emploi, de formation, de mobilité et d'organisation du travail. Le rythme des opérations est étalé jusqu'en 2007-2008, et les salariés concernés bénéficient de mesures d'accompagnement en matière de formation et de mobilité.

Des relations avec les partenaires sociaux au plus près du terrain

En France, le dialogue social s'organise au sein d'un Comité d'établissement et d'un Comité d'hygiène et de sécurité pour chacun des groupes d'agences du réseau Société Générale ainsi que pour les Directions centrales.

En 2002, la Société Générale a conclu avec ses partenaires sociaux d'importants accords d'entreprise portant sur :

- la rémunération, avec la signature d'un accord salarial et des accords de participation, intéressement et Plan d'épargne d'entreprise, en renouvellement du dispositif précédent ;
- le Comité de Groupe, son renouvellement, son mode de constitution et son fonctionnement ;
- et le renouvellement du Comité d'entreprise européen.

Valoriser la diversité et les talents

Le Groupe cultive la diversité des profils des hommes et des femmes qu'il emploie, tout en cherchant à valoriser au mieux leurs talents. Il inscrit son action dans le respect des règles et usages des pays

où il est implanté. Chaque branche définit son action dans le cadre de ces principes.

Favoriser l'expertise locale et les compétences internationales

Présent dans près de 80 pays, et avec près de 42 % de salariés travaillant hors de France, le Groupe est devenu un employeur important sur le plan mondial. Il s'attache à valoriser les compétences et l'expertise de ses collaborateurs locaux en leur confiant les postes clés des filiales étrangères ; les cadres français expatriés représentent moins de 2 % des salariés du Groupe à l'étranger. En France, 80 nationalités sont représentées, démontrant ainsi la diversité culturelle des effectifs.

Multiplier les expériences

La mobilité fonctionnelle et géographique est au cœur des dispositifs de gestion de carrières du Groupe.

En 2002, en France, plus de 3 000 collaborateurs ont changé de métier, principalement au sein d'une même branche d'activité. Dans les lignes-métiers mondiales, ont été mis en place des programmes de diversification de l'expérience pour les spécialistes et les collaborateurs des fonctions de support. D'une manière générale, cette recherche de diversification répond aux objectifs de cohérence du Groupe et de développement des compétences professionnelles et personnelles des collaborateurs. Elle s'inscrit dans une politique de gestion de carrière individualisée, fidélisante et internationale.

Points de repère

Le Comité d'entreprise européen

Il existe depuis mars 1997 et se réunit en séance plénière une fois par an au minimum sous la présidence, soit du P.-D.G. du Groupe, soit du Directeur général délégué. Le Comité central d'entreprise est une instance d'information, de dialogue et d'échanges de vues sur les questions économiques, financières et sociales ayant une importance stratégique ou un caractère transnational.

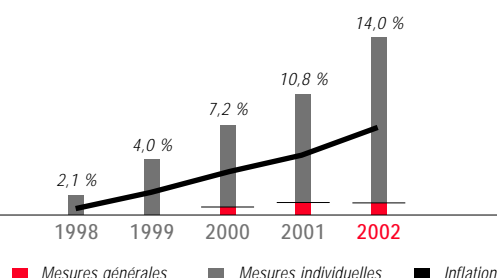
Actuellement, il est composé de représentants de 8 pays et comprend 14 membres élus ou désignés pour deux ans par les organisations syndicales de chaque pays : Allemagne, Belgique, Espagne, France, Grèce, Italie, Luxembourg et Royaume-Uni.

Les femmes dans le groupe Société Générale

Les femmes sont majoritaires dans le Groupe. Elles représentent 54 % de l'effectif total, tant en France qu'au plan mondial. En France, elles représentent plus de 30 % de l'encadrement en 2002. Afin d'assurer leur représentation au sein des instances de Direction du Groupe, la Société Générale s'attache à nommer les femmes aux postes à haute responsabilité, dans le cadre de son programme "Futurs dirigeants".

Points de repère

Évolution de la rémunération fixe entre 1998 et 2002 (en cumul)



La rémunération annuelle moyenne, en France, est de 40 308 euros.

15^e augmentation de capital réservée aux salariés Société Générale

Pour la 15^e année consécutive, l'augmentation de capital réservée aux salariés de la Société Générale⁽³⁾ a rencontré un vif succès : pour la Société Générale, 86 % des 51,3 M EUR⁽⁴⁾ distribués en intéressement ont été utilisés pour souscrire à l'augmentation de capital dans le cadre du Plan d'épargne d'entreprise, et l'abondement servi par l'entreprise est en hausse de 6 % par rapport à 2001. À ce jour, près de 93 % des salariés de la Société Générale en France sont actionnaires de la Société Générale – ils détiennent près de 8 % du capital – témoignant ainsi de leur confiance dans l'entreprise.

Fort de ce succès et dans une volonté marquée d'associer l'ensemble de ses salariés à ses résultats, le Groupe met en place, à partir de 2003, un plan mondial d'actionnariat salarié.

En 2006, l'ensemble des collaborateurs du Groupe aura accès aux augmentations de capital de la Société Générale.

En outre, plus de 550 collaborateurs français ont bénéficié en 2002 de mesures financières d'accompagnement de la mobilité géographique. Dans la Banque de financement et d'investissement, cette mobilité a concerné près de la moitié des cadres internationaux de la branche.

Entretien des rémunérations compétitives

Malgré un contexte économique peu porteur, la politique salariale 2002 s'est caractérisée par le maintien de l'attractivité des rémunérations par rapport au marché externe, avec, pour les métiers d'experts, une gestion individualisée de la rémunération marquée par la sélectivité. D'une manière globale, la politique salariale Société Générale reste supérieure à la moyenne du secteur bancaire français, valorisant ainsi la diversité des métiers et des compétences. La rémunération repose sur deux éléments principaux, l'un fixe, en fonction de l'importance du poste et des responsabilités exercées, le second variable, visant à rémunérer la performance individuelle. Les salariés sont par ailleurs associés aux performances du Groupe par des dispositifs d'intéressement et/ou de participation.

Accroître le professionnalisme et diversifier les compétences

Le développement des compétences s'articule autour de la professionnalisation des collaborateurs et de l'accompagnement des grands projets menés par le Groupe en France, mais également à l'étranger. On peut

citer à cet effet la création de centres de formation locaux, rattachés au pays dans lequel se trouve la filiale (Roumanie, Maroc...) ou, plus largement, à vocation régionale avec par exemple le centre de formation du Cameroun qui couvre l'Afrique subsaharienne.

La Société Générale consacre un budget important à la formation de ses collaborateurs, allant au-delà des obligations légales, puisqu'en 2002, 67 % d'entre eux ont bénéficié d'une action de formation⁽⁵⁾. Il s'agit pour l'entreprise :

- d'accroître sa compétitivité, en formant ses salariés aux nouveaux produits et techniques,
- de maintenir son niveau de professionnalisme, en accompagnant la prise de fonction des nouveaux embauchés,
- de continuer à assurer une promotion sociale au sein de l'entreprise : en France, près de 3 500 collaborateurs – soit plus de 9 % de l'effectif – ont bénéficié d'une promotion, et le nombre de techniciens promus cadres a augmenté de 15 % entre 2001 et 2002. Dans ce domaine, la Société Générale propose un dispositif de formation interne favorisant l'accès au niveau cadre. Chaque année, une centaine de techniciens en bénéficie, principalement dans la Banque de détail.

Avec l'accroissement de la spécialisation des métiers et du niveau des recrutements, la formation s'est enrichie d'actions relatives à la synergie et au management d'équipes qui sont constituées de personnes ayant

(3) Et du Crédit du Nord depuis 1999.

(4) Après déduction de la CSG et de la CRDS.

(5) En France.

des domaines d'expertise différents, avec pour objectif la diffusion de valeurs communes au sein du Groupe.

L'innovation dans la gestion quotidienne et les pratiques managériales

2002 a constitué une nouvelle étape dans la mise en œuvre de nouvelles pratiques managériales au travers de différents dispositifs visant une meilleure adéquation entre les besoins de gestion de l'entreprise et les aspirations des salariés. La Société Générale organise annuellement des séminaires réunissant près de 2 000 cadres dirigeants du Groupe afin de renforcer la cohésion entre ses managers, notamment autour des valeurs de l'entreprise, de la stratégie et des grands projets. Des programmes spécifiques sont mis en place pour promouvoir auprès des managers la nécessaire prise en compte de la transversalité du Groupe. Enfin, la Société Générale procède chaque année, depuis 5 ans, à une enquête de climat social auprès de ses collaborateurs français, pour adapter ses modes de management et de communication aux attentes des salariés.

Cultiver un cadre social et professionnel innovant

Partout dans le monde, le Groupe est très attentif au cadre social et professionnel qu'il offre à ses collaborateurs, répondant à des impératifs d'équité, de non-discrimination et d'innovation.

Les nouvelles technologies au service des Ressources humaines

Dans la continuité de 2001, 2002 a été marquée par l'optimisation dans l'utilisation des outils de gestion et de partage de l'information en matière de Ressources humaines. Leur mise en place répond aux objectifs de cohésion des équipes, de maîtrise des coûts et d'information en temps réel. Ainsi, le déploiement du Self-Service RH permet aux salariés de la Société Générale France de participer aux actes de gestion les concernant : gestion des congés, bourse des emplois et prochainement demandes de formation, souscription à l'augmentation de capital...

Autre outil, le *e-learning* qui, grâce aux nouvelles technologies, a permis de mener plusieurs expériences de formations en ligne dans la Banque de détail et la Banque d'investissement. Assistées ou non, ces formations n'ont pas vocation à faire disparaître les méthodes traditionnelles, mais elles permettent de prendre en compte les différents profils d'apprentissage et d'augmenter l'efficacité de la formation.

Des conditions de travail favorables

La Société Générale travaille à l'adaptation continue des espaces, des conditions et du temps de travail.

Les 35 heures ont pu se mettre en œuvre à la Société Générale en France grâce à l'adaptation de son organisation, tout en maintenant la qualité de service aux clients. Le taux d'absentéisme sur les trois dernières années (2000-2002) a été ramené à un seuil inférieur à 5 %.

Points de repère

Le programme "Futurs Dirigeants"

La Société Générale a mis en place ce dispositif afin de permettre aux cadres appelés à des postes à haute responsabilité de suivre des programmes de développement et de bénéficier d'une gestion de carrière spécifique. Ces cadres sont identifiés sur la base de trois critères majeurs : leur performance, leur potentiel sur les compétences clés inhérentes aux postes de dirigeants et leur motivation.

Le e-space

C'est un outil de sensibilisation aux NTIC (Nouvelles technologies de l'information et de la communication) pour les équipes de direction de la Banque de détail en France.

L'objectif est de faciliter l'appropriation des NTIC en donnant aux décideurs une vision globale des enjeux qu'elles représentent. Concrètement, ils accèdent, via leur poste de travail multimédia, à 4 modules de formation en ligne. Depuis avril 2002, date de déploiement du dispositif, près de 1 000 personnes en ont bénéficié.

La réduction du temps de travail n'a pas généré de modification substantielle dans le recours aux heures supplémentaires.

Le temps partiel est un mode d'organisation reconnu dans l'entreprise. 9 % des salariés français en bénéficient (6 % sur le plan mondial y compris les salariés français), et les Directions de l'entreprise s'efforcent de répondre favorablement aux demandes des salariés.

Dans le réseau d'agences, une nouvelle campagne de formation à la sécurité a été lancée en novembre 2002 qui devra, à terme, toucher l'ensemble de ses salariés.

Des dispositifs sociaux adéquats

Le groupe Société Générale est attentif à la protection sociale de ses collaborateurs, et au-delà des obligations légales en France, témoigne de sa volonté d'étendre ses engagements et sa responsabilité dans le domaine social partout dans le monde.

En France⁽⁶⁾, les salariés peuvent bénéficier des prestations de la mutuelle, du régime de prévoyance ainsi que de la retraite complémentaire via l'Institut de prévoyance Valmy (régime par capitalisation) complétant ainsi la protection assurée par la Sécurité sociale. Certains de ces avantages sont étendus aux salariés des implantations en Europe de l'Est, en Afrique, en Argentine ou encore à Madagascar. Par exemple, les salariés argentins bénéficient d'une assurance maladie ou d'un complément de leur couverture médicale.

Être acteur de la société civile

Dans certains pays où elle est implantée, la Société Générale s'investit dans la mise en œuvre de programmes de prévention sanitaire. En lien avec les autorités locales, elle participe à des campagnes de vaccination en milieu endémique – tuberculose, fièvre jaune, tétanos, méningite – dans les pays d'Afrique de l'Ouest comme le Sénégal, la Côte-d'Ivoire ou le Cameroun, pays dans lequel elle prend part par ailleurs aux campagnes de prévention contre le sida et assure un suivi médical permanent au sein de l'entreprise. En Europe, de vastes campagnes de vaccination antigrippale sont réalisées chaque année.

L'insertion des personnes handicapées

Dans son engagement pour l'insertion dans le monde du travail des personnes handicapées, qui sont plus de 920 à apporter leur collaboration dans les différents secteurs d'activité de l'entreprise – chiffre en augmentation par rapport aux deux années précédentes –, la Société Générale a concentré son effort en 2002 sur le développement de ses relations avec les Centres d'ateliers protégés en France. Cette politique porte ses fruits puisque le recours aux CAP progresse de façon continue.

Afin de poursuivre dans cette voie, la Société Générale souhaite reconduire en 2003 l'accord avec l'Agefiph⁽⁷⁾ signé en janvier 2001.

La représentation et la liberté d'association des salariés

L'ensemble des collaborateurs du Groupe a la liberté de créer ou d'adhérer à des syndicats, dans la mesure où la législation locale l'autorise.

Au Conseil d'administration de la Société Générale, les salariés sont représentés par l'intermédiaire de 3 membres élus.

La gestion de certaines instances, telles que les Conseils de surveillance des Fonds du Plan d'épargne d'entreprise, la mutuelle, l'Institut de prévoyance Valmy, s'exerce dans un cadre paritaire.

(6) En France, la Société Générale contribue à hauteur de 137,5 M EUR aux œuvres sociales.

(7) Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées.

Risques

MAÎTRISE DES RISQUES

Accompagner le développement des activités par une **bonne gestion** des risques

En matière de crédit, le coût du risque mesure les pertes générées par le défaut de certaines contreparties, clientes de la banque. Après une baisse notable de 1999 à mi-2001, le coût du risque du Groupe est remonté au deuxième semestre 2001 et en 2002, illustrant le contexte économique plus difficile pour les entreprises.

La gestion des risques est partie intégrante de la culture du groupe Société Générale. Son objectif premier est de contribuer au développement du Groupe en optimisant la rentabilité globale, ajustée des risques.

Un partage des rôles pour une meilleure maîtrise

Parce que les risques sont inhérents à toute activité bancaire, leur prise en compte est primordiale depuis la décision de lancement d'une opération jusqu'à son échéance finale. C'est pourquoi la gestion des risques est en premier lieu de la responsabilité des opérateurs des Directions opérationnelles.

Ceux-ci sont notamment chargés :

- d'analyser les risques de chaque transaction qu'ils initient ;
- de vérifier que ceux-ci sont compatibles avec leur délégation de prise de risque ;
- d'assurer la gestion dynamique de ces risques ;
- d'évaluer la rentabilité ajustée du risque de leurs opérations.

Pour accroître leur motivation, les enveloppes de rémunérations variables des opérateurs tiennent compte du coût du risque. Afin de rendre cette gestion des risques encore plus efficace et de veiller à son adaptation permanente aux nouveaux types de risques, la Direction des risques est responsable d'un dispositif de maîtrise et de contrôle des risques indépendant, chargé d'assurer la validation des risques pris et de surveiller leurs évolutions. Cette Direction est rattachée directement à la Direction générale du Groupe et est indépendante des Directions opérationnelles.

Des principes clairs

Le Groupe applique les principes suivants :

- un strict respect, contrôlé en permanence, des obligations législatives et réglementaires, et des normes établies dans le cadre de la politique de risques du Groupe ;
- un devoir de conseil vis-à-vis de nos clients ;
- la volonté de développer des relations d'affaires uniquement avec des contreparties dont l'identité est parfaitement établie et qui partagent le même esprit d'intégrité et de responsabilité que le nôtre ;
- privilégier les règles de prudence et de bonne conduite, la qualité et la diversification des risques, quand bien même ceci est de nature à limiter la profitabilité à court terme ;
- ne réaliser d'opération de financement significative avec un client que si elle apparaît dans son bilan, ou que ses auditeurs internes en soient pleinement informés.

Des objectifs et procédures largement diffusés

La stratégie est fondée sur des objectifs clairement explicités pour chaque catégorie de risque (crédit, marché, pays, opérationnel). Elle se traduit sous forme de politiques et procédures d'application déployées par la Direction des risques qui définit les critères de sélection des opérations les plus pertinents pour le Groupe et les décline selon différents axes d'analyse. Un site intranet dédié permet une diffusion large de cette information à l'ensemble du Groupe.

Un dispositif de suivi permanent

Plusieurs instances permettent un suivi et un contrôle de l'action menée en matière de gestion des risques :

- dans le cadre de son activité de préparation des travaux du Conseil d'administration, le Comité des comptes procède à une revue approfondie du dispositif de gestion, de prévention et d'évaluation des risques ;
- à l'occasion du Comité des risques, le Comité exécutif est amené à définir les systèmes d'encadrement, à revoir les évolutions des caractéristiques et risques du portefeuille du Groupe et à décider des infléchissements éventuels des stratégies associées ;
- dans le prolongement du Comité des risques, le Comité "grands risques" se consacre à la revue des expositions importantes (dossiers individuels ou segments de portefeuille) ;
- les Comités nouveaux produits s'assurent, préalablement au lancement de toute nouvelle activité, que les infrastructures nécessaires à sa bonne gestion sont en place et que les risques générés sont correctement analysés, mesurés et maîtrisés ;
- enfin, les différentes équipes de l'Inspection générale et des audits sont amenées à se prononcer sur les risques dans les différentes missions qu'elles conduisent à travers le Groupe.

Des méthodologies et des systèmes adaptés

La Société Générale consacre des ressources très importantes à l'adaptation des moyens de gestion et de suivi des risques du Groupe. En particulier, les systèmes d'information sont continuellement adaptés aux évolutions des produits traités et des techniques de gestion du risque associées.

En matière de risque de contrepartie sur produits de marché, les méthodes actuelles de mesure d'exposition sont complétées par des mesures fondées sur des scénarios de risque maximal de manière à renforcer encore la sélectivité des opérations.

S'agissant des risques de marché, le dispositif mis en place a permis d'obtenir la validation par la Commission bancaire du modèle interne (VaR) sur la quasi-totalité des opérations concernées.

En matière de risque de crédit, les procédures d'approbation et de suivi des risques ont été enrichies par l'introduction au cours des dernières années d'indicateurs de capital économique, de rentabilité ajustée du risque (RAROC) et de valeur ajoutée économique (EVA), ce qui a nécessité la mobilisation de ressources importantes, afin de modéliser toutes les activités et d'adapter les systèmes d'information.

Point de repère

Quelques chiffres

- Exposition au risque de crédit sur clientèle non bancaire : 258 Md EUR
– 88 % sur des grands pays développés ;
– 30 % d'engagement hors bilan.
- Charge du risque 2002 : 1 301 M EUR (soit, rapportée aux encours pondérés : 70 points de base).
- Encours non performant : 5,6 % des crédits à la clientèle, couvert par provisions à hauteur de 84 %.
- VaR de trading moyenne sur l'année 2002 : 31 M EUR.

Qualité

Points de repère

RELATIONS CLIENTS-FOURNISSEURS ET DÉMARCHE QUALITÉ

Faire de nos clients et fournisseurs de véritables partenaires de notre **engagement Développement durable**

La satisfaction des clients et, au-delà, leur fidélité à long terme sont au cœur de la stratégie de développement du groupe Société Générale.

Celui-ci s'attache donc à répondre le mieux possible aux attentes exprimées par les différents marchés (particuliers, professionnels et entreprises). Chaque année, plusieurs milliers de clients sont interrogés en France et à l'étranger au moyen de baromètres de satisfaction ou à l'occasion d'entretiens.

Simplifier la banque

Une organisation adaptée aux besoins de nos clients

Le programme 4D (Dispositif de Distribution de la Banque de Détail de Demain) vise à concilier la nécessaire personnalisation de la relation qui repose traditionnellement sur le conseiller de clientèle, avec un dispositif constitué de nouveaux centres de relation clientèle, spécialisés sur les canaux à distance (téléphone, e-mail).

Grâce à des plages horaires élargies, ces centres sont disponibles du matin au soir et complètent notre offre multimédia. La Société Générale est, avec plus de 120 sites généralistes ou spécialisés, le 15^e propriétaire de sites internet en France ; environ 15 % des internautes français s'y sont connectés (juillet 2002).

Un même effort d'adaptation est effectué dans la Banque de financement et d'investissement avec la création d'une Direction des grandes entreprises et des institutions financières (cf. page 56).

Une offre innovante répondant à la diversité des situations

Le groupe Société Générale propose à ses clients des produits et services innovants afin de leur simplifier la banque, comme le numéro de compte à vie ou le choix du code confidentiel pour les cartes de paiement.

Un niveau de satisfaction stable

Dans un environnement marqué par une vive concurrence, une conjoncture plus difficile et les exigences accrues des clients, le niveau de satisfaction est resté stable en 2002, à hauteur d'une notation globale de 70 sur 100 pour la Société Générale et de 75 sur 100 pour le groupe Crédit du Nord, à comparer à la moyenne des banques (69 sur 100).

Source : baromètre concurrentiel Société Générale pour la clientèle de particuliers - vague 2002 CFI Group.

Un cas concret de réponse à nos clients

Afin de répondre aux besoins spécifiques des communautés d'origine étrangère installées en France, la Société Générale vient d'ouvrir une première agence dédiée aux Sénégalais résidant en France. Située à Paris, cette agence est destinée à faciliter leur relation bancaire avec notre filiale SGBS (Société Générale des Banques au Sénégal), première banque du pays.

Points de repère

La Société Générale et le développement local : l'exemple de la Bulgarie

La SG Expressbank de Bulgarie, qui a rejoint le groupe Société Générale fin 1999, a souhaité faciliter l'accès de sa clientèle au crédit à la consommation.

À cet effet, s'appuyant sur l'exemple de la maison mère, elle a mis sur le marché, en 2001, une formule de crédit rapide et simple. Cette formule, qui constituait une première en Bulgarie, a rencontré un grand succès puisqu'à fin 2002, le nombre de bénéficiaires était 70 000 environ. 45 M EUR ont ainsi été injectés dans l'économie du pays.

La Société Générale soutient la création d'entreprises

Considérant que plus de 500 000 emplois sont créés ou préservés chaque année grâce à la création et à la reprise d'entreprises, la Société Générale a renforcé depuis 1997 sa présence auprès des porteurs de projet. À cet effet, elle s'est dotée des moyens humains, financiers et techniques nécessaires. Parallèlement, elle a développé des partenariats tant avec des réseaux d'accompagnement (France Initiative Réseau, Entreprendre en France) qu'avec des institutionnels (réseaux consulaires, BDPME, Sofaris).

Déjà leader sur le marché des étudiants en France, la Société Générale a lancé en juin 2002 la convention "Cap Métiers", offre réservée aux jeunes en apprentissage (cf. chapitre Activité, page 33).

La Société Générale s'appuie sur l'expertise acquise dans la Banque de détail en métropole pour développer, hors de France, une offre répondant au mieux aux besoins de marchés diversifiés : Europe centrale et de l'Est, Bassin méditerranéen, Afrique.

Une démarche Qualité globale

Depuis plus de 10 ans, la Société Générale a formalisé et développé une démarche d'assurance qualité.

En interne, la maîtrise de ses processus s'appuie sur des référentiels, des contrats de service et des audits qualité. En outre, le personnel participe activement à la démarche d'amélioration continue grâce à un système de suggestions (environ un millier par an).

Vis-à-vis des marchés, ce dispositif se concrétise par :

- une Charte Qualité pour les clients particuliers. Elle formalise trois engagements fondamentaux en termes de relation, de conseil et de banque au quotidien ;

- des certifications, soit de service (Boursorama⁽¹⁾, Jet Pro⁽²⁾), soit ISO 9000 de certaines spécialités (location longue durée de véhicules, tenue de comptes des avoirs d'épargne salariale...);
- les notations des agences financières dans le domaine des titres⁽³⁾.

La Direction de la qualité a la responsabilité de déterminer en permanence les nouveaux processus qui peuvent faire l'objet d'une certification.

Une volonté d'accompagner tous nos clients

Grâce à un bon accompagnement local et à la mobilisation de l'ensemble des collaborateurs, le passage à l'euro s'est déroulé sans dysfonctionnements majeurs.

À la suite des intempéries qui ont frappé le sud de la France en septembre 2002, la Société Générale a débloqué à l'attention de ses clients sinistrés une enveloppe globale de 7,6 M EUR de prêts à taux zéro et à taux privilégiés.

(1) Boursorama (ex-Fimatex) a été le premier courtier en ligne à obtenir de l'AFAQ (Association française pour le management et l'amélioration de la qualité) la certification "Service Confiance Webcert" qui garantit un niveau de service et de sécurité des transactions.

(2) La certification AFAQ des crédits d'investissement aux professionnels (Jet Pro) est la première et la seule de cette ampleur en France ; elle garantit des conditions de rapidité et de simplicité tant aux clients qu'aux prospects professionnels.

(3) SG AM noté aa++ par Fitch-AMR ; activité de dépositaire notée aa et activité de conservation de titres notée aa (au lieu aa- en 2001) par Fitch-AMR ; meilleure note de Management Quality Rating (MQ1) attribuée par Moody's pour la deuxième année consécutive à l'agence Investisseurs du Département services titres.

Point de repère

Depuis plusieurs années, la Société Générale met à disposition des relevés de compte en braille pour la clientèle non-voyante ou malvoyante.

Lorsqu'un client est en désaccord avec la réponse apportée à sa réclamation par son conseiller (son premier interlocuteur en la matière) ou par le Service des relations clientèle, instance d'appel en central, il peut s'adresser au Médiateur Société Générale.

En 2002, la Société Générale a enregistré, comme l'ensemble des banques, une augmentation des réclamations et demandes d'explication de la part de ses clients. Cette augmentation est essentiellement le résultat de la conjoncture économique et financière et de problèmes liés au traitement de certaines opérations (par exemple : en matière d'encaissement de chèques).

Les relations avec nos fournisseurs : favoriser des comportements socialement responsables

La Direction des achats, créée en novembre 2000, a géré en 2002 un volume d'achats de l'ordre de 3 Md EUR, par l'intermédiaire d'un réseau mondial d'environ 90 acheteurs.

Des actions d'information et de sensibilisation au développement durable ont été conduites auprès de l'ensemble de ces spécialistes.

Des clauses spécifiques ont été intégrées dans tous les appels d'offres et contrats visant notamment au respect par les fournisseurs et leurs sous-traitants des dispositions locales et internationales en matière de droit du travail et de respect de l'environnement.

Les services d'audit interne ont pour mission de veiller au respect de ces dispositions.

La qualité des performances des principaux fournisseurs est régulièrement mesurée, afin de nouer une relation fondée sur la transparence et le dialogue.

La Direction des achats est en train de procéder à un réexamen de ses 60 catégories d'achats au regard des critères du développement durable. Elle traite en priorité le matériel informatique et la fourniture de papier.

La Médiation existe à la Société Générale depuis 1996

Cette fonction, qui a été mise en place bien avant toute obligation légale (4), est assurée depuis l'origine par Madame Christiane Scrivener, ancien secrétaire d'État à la Consommation et ancien commissaire et parlementaire européen.

Le Médiateur exerce sa fonction en toute indépendance dans le cadre d'une "Charte de la Médiation" (disponible dans les guichets de la Société Générale).

Au titre de cette Charte, la Société Générale s'est engagée par avance à se conformer, dans tous les cas, à l'avis du Médiateur. Son périmètre d'action vient d'être étendu au groupe Crédit du Nord, et à l'ensemble de la clientèle d'entreprises.

Depuis sa désignation, le Médiateur a eu à se prononcer sur quelque 1 000 dossiers, soit environ 5 % des réclamations écrites reçues en central.

2002

Nombre de dossiers soumis au Médiateur, dont...	302
Placements	27 %
Moyens de paiement	18 %
Fonctionnement des comptes	17 %
Prêts	17 %
Assurance, hors assurance vie	6 %

(4) La loi Murcef (Mesures urgentes de réforme à caractère économique et financier) du 11 décembre 2001 rend obligatoire, pour les banques, à compter de fin 2002, un dispositif de médiation.

Société civile

DÉONTOLOGIE ET LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT

Renforcer sans cesse la vigilance

Point de repère

“La déontologie n’est pas de la seule responsabilité des déontologues, elle est l’affaire de tous.”

Philippe Citerne
Directeur général délégué

“Le comportement déontologique à la Société Générale est conçu comme une démarche positive qui contribue au développement de nos activités. Il est moins l’expression de contraintes que la traduction de valeurs que chacun doit s’approprier, quel que soit son niveau de responsabilités.”

Extrait du manuel de *Compliance* de la Banque d’investissement 2001

La déontologie professionnelle a toujours fait partie des valeurs essentielles des métiers de la banque. D’abord dédiée aux activités de marchés, la structure de veille déontologique a élargi son champ à l’ensemble des métiers du Groupe sur la base de principes unifiés répondant aux meilleurs standards de la profession. Le Groupe s’est doté d’un corps de doctrine déontologique et de règles de bonne conduite rigoureuses, qui vont au-delà de la stricte application des règles légales et réglementaires en vigueur, en particulier quand celles-ci, dans certains pays, ne sont pas conformes aux standards éthiques que s’impose la Société Générale.

Une organisation mondiale

Ce qui fut longtemps – et est resté – une culture d’entreprise, s’est progressivement établi en structure, avec l’institution dès 1990 d’un comité de déontologie, puis à partir de 1997 la création et le développement

d’un service central responsable des questions déontologiques, qui dirige et coordonne les entités et les personnes en charge de ces questions dans l’ensemble du Groupe et de ses lignes-métiers. Fin 2002, 120 personnes avaient pour mission d’assurer la veille déontologique à plein temps. Elles s’appuient sur un réseau de correspondants au sein des agences et des filiales au plan mondial.

La mission assignée à la Direction de la déontologie est de définir les règles et codes internes qui concourent au respect de l’intégrité des marchés financiers. La Direction de la déontologie s’assure, avec les corps d’audit et d’inspection, de leur respect, collabore avec la Direction des risques en matière de risques déontologiques, forme, sensibilise et conseille les opérationnels dans ce domaine.

Le périmètre de la déontologie, tel que défini dans le Groupe, dépasse les principes et les règles qui régissent les marchés et leur environnement. Il intègre la relation client en déclinant le concept dit de "connaissance du client" et recouvre tout ce qui peut faire courir au Groupe un risque de réputation.

Murailles de Chine

Le Groupe dispose de procédures connues sous le nom de "murailles de Chine" afin de prévenir toute communication ou utilisation irrégulière d'informations confidentielles ou privilégiées susceptibles d'exposer la banque à des risques commerciaux vis-à-vis de ses clients (conflits d'intérêt) ou à des risques réglementaires ou pénaux (délits d'initiés).

Depuis 1998, le Groupe a déployé au plan européen, puis mondial, une base de données qui permet aux équipes de déontologie de déceler tout conflit d'intérêt pouvant surgir de la prise ou de l'exécution de mandats susceptibles d'apparaître contradictoires. Lorsqu'une telle situation se présente, décision est prise soit de refuser l'opération soit de poursuivre l'exécution des mandats par des équipes distinctes et en toute transparence vis-à-vis des mandants.

En matière de déontologie de l'analyse financière, le Groupe, avant même que ce fût rendu obligatoire par le Conseil des marchés financiers, a pris l'initiative d'indiquer sur ses publications les prestations de Banque d'investissement qu'elle a éventuellement fournies à la société objet de l'étude, au cours des 12 mois précédents.

Connaître son client

Le concept de "connaissance du client" est une autre règle de base de la déontologie. Considérant que son image fait partie de ses actifs vitaux, le Groupe s'interdit d'entrer en relation avec des personnes physiques ou morales dont l'activité serait en marge des lois ou contraire aux principes qui guident l'activité d'une banque responsable.

Le Groupe se refuse à traiter avec des clients ou des contreparties des opérations dont il ne mesure pas la réalité économique, ou dont l'absence de transparence laisse supposer qu'elles sont contraires aux principes comptables et déontologiques.

Par ailleurs, le Groupe s'assure de l'adéquation des produits ou services proposés aux besoins de ses clients. Il s'attache à leur fournir une information objective et transparente sur les risques attachés à une transaction.

Blanchiment : un dispositif de lutte renforcé

Depuis la première loi française relative à la lutte contre le blanchiment du 12 juillet 1990, le Groupe a adapté en permanence son dispositif interne de règles antiblanchiment :

- en France, instruction de lutte contre le blanchiment pour le groupe Société Générale du 16 avril 1991, régulièrement actualisée, et en dernier lieu le 28 juin 2002 ;
- instruction spécifique en juillet 2002 pour application du règlement 2002-01 du Comité de la réglementation bancaire et financière relatif à la vigilance à apporter en matière de chèques, complétée en février 2003 par un document fixant le plan de contrôle annuel des chèques ;
- pour le réseau international, une instruction du 31 octobre 1997 actualisée en janvier 2003 a défini un tronc commun de règles anti-blanchiment, inspiré de la législation française et des recommandations du Groupe d'action financière internationale (GAFI), applicable à toutes les implantations, qu'il existe ou non une législation locale antiblanchiment.

Sur le plan de l'organisation, la cellule centrale antiblanchiment a été rattachée début 2002 à la Direction de la déontologie afin de resserrer les liens avec le réseau mondial de déontologues.

Points de repère

Le groupe de Wolfsberg

La Société Générale poursuit sa participation active au groupe de Wolfsberg, cercle de réflexion et d'action contre le blanchiment des capitaux et le terrorisme, constitué de banques internationales.

Le groupe de Wolfsberg comprend ABN Amro, Bank of Tokyo-Mitsubishi, Barclays Bank, Citigroup, Crédit Suisse, Deutsche Bank, Goldman Sachs, HSBC, UBS, JP Morgan, Santander Central Hispano et Société Générale.

Instruction de la Justice française sur des circuits présumés de blanchiment

Après les dirigeants de cinq autres banques, les principaux dirigeants de la Société Générale, des cadres de haut niveau ainsi que la Société Générale en tant que personne morale ont été mis en examen en 2002 dans une affaire de blanchiment.

Il leur est reproché de ne pas avoir systématiquement vérifié et détecté des chèques considérés comme établis ou encaissés frauduleusement, remis à l'encaissement par des banques étrangères et/ou tirés sur des comptes de clientèle.

La Société Générale estime qu'aucun élément du dossier ne laisse supposer qu'un collaborateur ou un service de la banque ait commis un délit de blanchiment.

L'information judiciaire est toujours en cours d'instruction.

Cette cellule dispose, pour relayer son action sur le terrain, d'un réseau dédié de plus de 200 correspondants en France et à l'étranger.

Dans tous les pays où ils opèrent, ces correspondants veillent au respect des lois et règlements locaux, et à cet effet coopèrent activement avec les autorités publiques.

Ils s'assurent également du respect des procédures définies au niveau du Groupe dans le cadre de la législation française et des principes dégagés par le GAFI ou par le groupe de Wolfsberg.

Des développements informatiques spécifiques ont été réalisés pour aider à la détection d'opérations éventuellement suspectes.

Enfin, des actions de formation sont conduites en France comme à l'étranger. Ainsi la totalité des agents du réseau français de distribution de la Société Générale suit une formation relative à la lutte contre le blanchiment des capitaux.

Terrorisme : une vigilance toute particulière

Après les événements du 11 septembre 2001, la lutte contre le terrorisme a pris une dimension nouvelle.

Les règlements européens des 27 décembre 2001 et 27 mai 2002 obligent les banques à procéder

au gel des avoirs financiers de personnes figurant sur des listes officielles ; en France, la loi du 15 novembre 2001 a prévu de nouvelles infractions spécifiques au financement du terrorisme, et le règlement du 26 avril 2002 du Comité de la réglementation bancaire et financière est venu préciser les obligations de vigilance en matière de chèques aux fins de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

À la Société Générale, des instructions spécifiques ont été prises afin d'informer les entités et leurs salariés de leurs obligations en cette matière : devoir de vigilance et de connaissance des clients, pointage des listes diffusées par les autorités publiques de personnes physiques et morales liées au terrorisme, gel de certains avoirs financiers et, dans certains cas, déclaration de soupçon à l'autorité compétente (en France, Tracfin). En outre, diverses actions de formation intègrent la lutte contre le terrorisme et un logiciel informatique d'aide à la détection est en cours de développement sur les systèmes assurant les transferts internationaux de fonds.

ENVIRONNEMENT

Favoriser la mise en place "d'écocomportements"

Une gestion des risques liés à l'environnement intégrée à nos pratiques professionnelles

La maîtrise au quotidien des risques environnementaux

La Direction des risques a lancé dès 2000 une démarche pour mieux prendre en compte les risques environnementaux liés aux activités de financement de la banque.

Elle repose sur :

- un cadre réglementaire interne, inclus dans la politique de crédit du Groupe. Ce cadre définit les principes et règles à respecter au niveau de l'analyse des demandes de financement (Banque Mondiale, OCDE, COFACE...) et organise la supervision du risque environnemental. Les lignes-métiers du Groupe ont en charge le contrôle de leurs risques environnementaux en collaboration avec la Direction des risques ;

- une cellule d'assistance aux opérationnels, composée d'ingénieurs conseils, dont certains sont spécialisés dans l'environnement ;
- l'audit du portefeuille des affaires appartenant à des secteurs sensibles, mené pour la première fois en 2002 ;
- la mise en place d'une sensibilisation au travers des programmes de formation des futurs cadres (environ 200 personnes par an).

Les objectifs 2003

- Une meilleure connaissance des contreparties travaillant dans des domaines exposés au risque environnemental avec un projet de mise en place d'un *rating* interne "développement durable" de ces contreparties,
- la poursuite des efforts de formation et de sensibilisation des opérationnels,
- une collaboration renforcée avec des interlocuteurs extérieurs pour évaluer et améliorer nos pratiques (par exemple : la participation au *benchmark*, d'Isis Asset Management).

Point de repère

Financement de grands projets

La Société Générale finance en France comme à l'étranger des projets concourant à l'amélioration de l'environnement. Elle intervient soit directement, par exemple dans le financement du métro de Maracaïbo (3^e plus grande ville du Venezuela), soit via deux sociétés de crédit-bail spécialisées ayant le statut de Sofergies, Sogefinerg et Génecal. À titre d'exemple, deux mandats viennent d'être signés pour le financement de deux usines d'incinération d'ordures ménagères, pour 50 M EUR, et le financement d'éoliennes en France pour 20 M EUR.

Point de repère

Quelques indicateurs de consommation

Un premier recensement auprès des principaux sites permet de préciser que la consommation d'eau à la Société Générale est de 488 608 m³ pour 26 502 postes de travail⁽¹⁾ sur les douze derniers mois connus.

Le taux d'équipement en climatisation est de 63 % des bâtiments pour les agences du réseau France et de 95 % pour les services centraux. Les installations sont pilotées par des systèmes de régulation.

En ce qui concerne la consommation d'énergie, les deux principales sources sont l'électricité et le gaz.

La consommation d'électricité a été de 207,2 GWh⁽²⁾, soit 5 100 KWh par poste de travail et par an.

La consommation de gaz a été de 32,4 GWh et celle de fioul domestique de 18,9 GWh.

Un système sophistiqué de récupération de chaleur émise par les salles informatiques permet de couvrir 88,5 % des besoins de chauffage de la Tour Société Générale et 95 % des besoins du centre informatique de Tigery.

La protection de l'environnement**La réduction des consommations**

Les différentes actions engagées depuis plusieurs années portent sur la réduction de la consommation d'eau et d'énergie, grâce à l'installation d'équipements plus économes à l'occasion d'opérations de construction neuve ou de rénovation. Cette politique revêt un caractère systématique pour les locaux du siège et de nos réseaux d'agences en France (Société Générale et Crédit du Nord).

Le recyclage des déchets

Au sein de ses équipes techniques, la Société Générale a désigné un responsable à temps complet de la conduite de la politique de recyclage des déchets.

Aujourd'hui, la totalité des déchets administratifs (papier, carton...) des services centraux et de la majorité des 2 126 agences du réseau France

de la Société Générale est traitée, triée, recyclée, ce qui représente pour les 12 derniers mois connus plus de 10 000 tonnes.

S'agissant des autres déchets (piles, toners, tubes fluorescents...), des collectes spécifiques sont organisées dans chaque entité, par exemple : 1,27 tonne de piles a été récupérée en 12 mois dans les services centraux.

Les objectifs 2003

- Élargir progressivement le champ d'application de la politique environnementale à l'ensemble du Groupe : définition de principes, de règles et de standards communs,
- améliorer la qualité de notre *reporting* pour permettre un meilleur suivi et permettre de fixer des objectifs quantitatifs d'amélioration de la performance environnementale du Groupe.

(1) Ceci ne concerne que moins des deux tiers des postes de travail de la Société Générale en France, du fait de l'impossibilité matérielle d'individualiser les consommations dans de nombreux sites, notamment en cas de copropriété.

(2) Données d'un recensement effectué auprès de toutes les agences Société Générale en France et l'ensemble des bâtiments de services du siège en France, représentant 40 582 occupants sur la période des 12 derniers mois connus.

MÉCÉNAT ET SPONSORING

Accroître notre **engagement** aux côtés de la société civile

Nos actions de solidarité dans le monde

Sur la base des actions répertoriées par le siège et dont le montant s'élève à 1,6 M EUR pour 2002, la répartition de nos actions est retracée par les deux graphiques ci-dessous.

Les grandes opérations nationales

Parmi les actions pilotées en France, on citera pour 2002 la participation à la rénovation du site internet de l'UNAPEI (Union nationale des amis et parents d'enfants inadaptés). De même, une aide a été apportée à la Fédération du sport adapté (qui, par l'intermédiaire de ses 600 associations, regroupe 29 000 licenciés handicapés mentaux), notamment lors des Championnats de France d'athlétisme. La Société Générale a été également la banque officielle des 3^e Championnats du monde d'athlétisme Handisport qui se sont déroulés à Lille en juillet 2002.

La Société Générale a, en outre, apporté son appui à des actions ciblées de certaines associations en faveur d'enfants handicapés ou malades : "Rêves de Gosse", "Voiles de l'Espoir" ...

Le soutien aux initiatives locales

La Société Générale et le Crédit du Nord ont soutenu, à travers leurs réseaux d'agences françaises, de nombreux projets locaux,

particulièrement dans le domaine médicosocial, éducatif et de la vie de la cité. C'est ainsi que la délégation régionale de Rennes a organisé un concours doté de 30 000 EUR destiné à aider trois projets associatifs du secteur social.

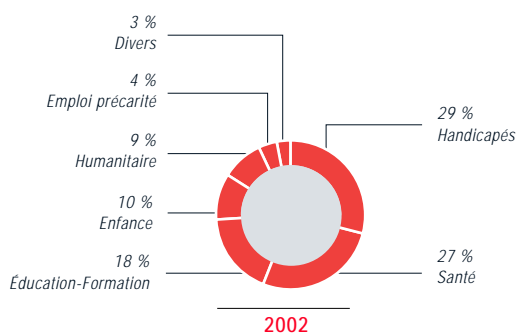
À l'étranger, et toujours à titre d'exemple, la Société Générale Marocaine de Banques a versé pour 241 000 EUR de dons à différents organismes œuvrant en particulier en faveur de l'enfance. En Roumanie, 170 000 EUR ont été distribués en 2002 pour l'achat de matériel médical, pour l'assistance aux déshérités et aux handicapés en situation de précarité.

Point de repère

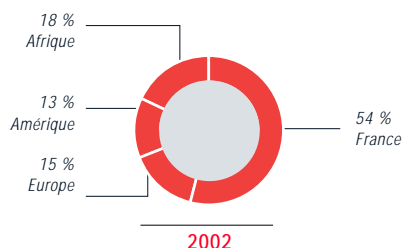
La Société Générale a été le partenaire bancaire de la campagne de "Collecte des derniers francs"

Cette opération, menée par l'APF (Association des paralysés de France), le CCFD (Comité catholique contre la faim et pour le développement) et La Ligue contre le cancer, a permis de récolter 7 MF en pièces entre fin décembre 2001 et fin mars 2002.

De son côté, le réseau Crédit du Nord a participé activement à l'opération "Rendez utiles vos pièces inutiles" aux côtés de la Croix-Rouge, ce qui a permis de récolter 1,5 MF



RÉPARTITION DU BUDGET SOLIDARITÉ PAR BÉNÉFICIAIRE



RÉPARTITION DU BUDGET SOLIDARITÉ PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

Le soutien à l'engagement de solidarité de nos collaborateurs et de nos clients

Créée en 1994 à l'initiative d'une douzaine de membres du personnel, l'association Talents et Partage aide les projets caritatifs parrainés par les collaborateurs ou retraités du groupe Société Générale, notamment sous la forme de subventions abondées par la Société Générale, de fourniture de micro-ordinateurs...

Par ailleurs, depuis quelques années déjà, la Société Générale propose à ses clients un service original, "Conciliation", qui leur offre la possibilité d'effectuer des dons en faveur de certaines associations en souscrivant des Sicav.



Violon de Joseph Gagliano fait à Naples au Millésime de 1796, acquis par Mécénat Musical Société Générale et mis, en décembre 2001, à la disposition de Bleuenn Le Maître, second violon du quatuor à cordes Psophos.



Le rugby français constitue depuis une quinzaine d'années l'axe principal de sponsoring sportif de la Société Générale, partenaire officiel de la Fédération française de rugby et du XV de France.

Nos actions de mécénat culturel et de sponsoring sportif

Mécénat Musical Société Générale

(MMSG) fêtera son quinzième anniversaire en 2003. Cette association bénéficie d'une subvention annuelle de 1,1 M EUR, dédiée à l'éclosion et au soutien de jeunes talents, à la sauvegarde du patrimoine musical (Centre de musique baroque de Versailles...), mais aussi à l'essor de la création (Festival Why Note...). En 2002, MMSG a organisé plus de 40 concerts à Paris et en province destinés tant au personnel qu'à la clientèle.

Dans le domaine sportif, le **rugby**, sport pour lequel notre partenariat avec la Fédération française remonte à 1987, reste aussi un des axes majeurs où l'action en faveur des jeunes s'inscrit dans la durée (plus de 300 clubs locaux bénéficient du soutien du Groupe). Au total, l'engagement du Groupe dans le rugby s'est élevé à près de 7 M EUR en 2002.

Depuis 2001, le Groupe favorise aussi l'essor du **golf** en France dans le cadre d'un partenariat largement axé sur l'aide apportée aux jeunes.

Relations avec les actionnaires

Poursuivre le dialogue constructif engagé avec nos actionnaires depuis plus de 15 ans

La relation avec les investisseurs est animée par une équipe de 8 personnes, 5 dédiées aux investisseurs institutionnels et 3 aux investisseurs individuels. Cette équipe a pour mission de diffuser une information financière détaillée et de promouvoir une politique fondée sur l'écoute et la proximité.

Un principe de référence : égalité d'accès à l'information et disponibilité immédiate

Toute information financière jugée de nature à influencer le cours de Bourse fait l'objet d'un communiqué de presse, largement diffusé en langues française et anglaise, et immédiatement consultable sur le site internet **www.ir.socgen.com**. Ce site accessible à tous est une des composantes du portail du groupe Société Générale **www.socgen.com** primé en 2002 pour sa qualité et sa convivialité par le groupe Benchmark.

En matière de communication des résultats, la pratique consiste à les rendre publics dans les 24 heures suivant leur arrêté par le Conseil d'administration. Après publication du communiqué adressé aux médias, une présentation suivie d'un exercice de questions/réponses est proposée aux professionnels : analystes financiers, investisseurs institutionnels et journalistes de la presse spécialisée. Pour faciliter leur participation, ces conférences sont également accessibles par téléphone et via internet, en direct puis en différé.

Ces présentations sont déclinées dans les semaines qui suivent auprès des investisseurs institutionnels des principales places financières, en France, en Europe et en Amérique du Nord, sous forme de rencontres collectives ou individualisées.

Elles sont par ailleurs reprises et adaptées pour des réunions organisées en France à l'attention des actionnaires individuels.

L'intégralité des documents financiers publiés est consultable par tous sur le site internet **www.ir.socgen.com**. Le rapport annuel des 6 derniers exercices de la Société Générale est téléchargeable en version électronique à partir de ce site.

Une information détaillée portant sur les orientations stratégiques, les objectifs financiers et les résultats

Le groupe Société Générale souhaite associer les investisseurs à son développement.

Depuis 2000, la stratégie du Groupe fait périodiquement l'objet de présentations spécifiques. Le troisième plan stratégique et financier à moyen terme a été présenté le 19 avril 2002. Son contenu s'inscrit dans la continuité du plan précédent.

Relations avec les actionnaires

La Société Générale a été en 1999 le premier groupe bancaire français à publier des résultats à un rythme trimestriel. Ces résultats sont présentés par pôle d'activité (Banque de détail, Gestions d'actifs, Banque de financement et d'investissement) et, pour chaque pôle, détaillés par ligne-métier.

Information des actionnaires

La Société Générale respecte les délais recommandés en matière de publication des comptes, tant annuels (avant fin février) que semestriels (fin juillet-début août) et trimestriels (dans les 45 jours suivant la clôture du trimestre).

Une politique de proximité, d'écoute et de dialogue constructif...

L'écoute est organisée formellement à l'occasion des Assemblées générales d'actionnaires, mais elle est surtout permanente à travers des contacts directs et réguliers du management de la banque avec un large échantillon représentatif d'analystes financiers, d'investisseurs institutionnels et d'actionnaires individuels.

Avec les **investisseurs institutionnels**, ces contacts revêtent la forme de participation à des conférences, des réunions diverses organisées lors des présentations de la stratégie ou des résultats, mais aussi d'entretiens individuels.

Avec les **actionnaires individuels**, des rencontres collectives sont organisées plusieurs fois par trimestre. Elle prennent la forme de réunions à Paris et en province, animées par un membre de la Direction générale, ou encore de participations à des salons sur l'épargne. Ces manifestations ont permis de dialoguer directement avec près de 10 000 actionnaires individuels en 2002.

En complément, des dispositifs dédiés ont été mis en place pour prolonger ce dialogue :

- un service téléphonique interactif gratuit donne accès au cours boursier de la Société Générale en quasi instantané et à un journal vocal mis à jour chaque semaine. Une fonction complémentaire permet de dialoguer en direct avec les correspondants des relations actionnaires individuels ;
- une messagerie électronique, actionnaires.individuels@socgen.com, accessible notamment à partir du site d'information financière www.ir.socgen.com, permet de correspondre avec le service actionnaire ;
- des Chroniques du Club Société Générale sont diffusées auprès des 30 000 membres du Club des Actionnaires. Ce club, ouvert aux détenteurs d'au moins 200 actions Société Générale, associe de manière conviviale les investisseurs à la vie du Groupe.

... favorisée par la mise en place d'un Comité consultatif des actionnaires dès 1988

Ce Comité regroupe 14 membres dont deux représentants d'associations d'actionnaires (l'ANAF, l'Association nationale des actionnaires français, et du Club Assact SG, l'Association des actionnaires salariés de la Société Générale). Il se réunit deux fois par an avec la Direction générale du Groupe. Il a la double mission :

- de formuler un avis sur la communication de la Société Générale avec ses actionnaires (actions et manifestations, contenu et forme des publications),
- de suggérer des améliorations et des idées nouvelles.

Au 31 décembre 2002, le Comité consultatif des actionnaires était composé des personnes suivantes :

Jean-Louis Baduel
Christophe Bréard
Jean-Paul Chaudron
Michel Cosson
Noël Flageul
Florence Klein-Bourdon
Patrice Leclerc, Président du Club Assact SG
Marie-France Nordlinger
Sylvie Owen
Brigitte Reech
Laurent de Sayve
Dominique Sénéchal
Jean-Baptiste Tefra
Marcel Tixier, Président de l'ANAF.

Comment participer à l'Assemblée générale d'actionnaires ?

L'Assemblée générale annuelle est, pour les actionnaires, une occasion d'être informés directement sur la vie de la Société, de prendre part aux débats et de se prononcer sur les résolutions proposées à leur approbation.

Comment les actionnaires sont-ils avisés ?

- En consultant les journaux d'annonces légales (BALO) ; un mois avant l'Assemblée, un avis de réunion est publié précisant l'ordre du jour et les résolutions proposées, puis, 15 jours avant l'Assemblée, un avis de convocation fixe la date et le lieu de la réunion. Une information est également publiée dans la presse, disponible sur le site internet www.socgen.com et mise en ligne sur le Numéro Vert 0 800 850 820.
- Les actionnaires inscrits au nominatif reçoivent 15 jours avant l'Assemblée un dossier de convocation regroupant tous les documents d'information et le formulaire de vote.

Qui peut participer à l'Assemblée ?

Tout actionnaire ayant ses actions inscrites en compte 2 jours avant l'Assemblée peut y assister. Les actionnaires ayant reçu un dossier de convocation et qui désirent participer

à l'Assemblée doivent demander une carte d'admission en cochant la case concernée et en renvoyant le formulaire de vote.

Les actionnaires détenant des titres au porteur doivent intervenir auprès de leur intermédiaire afin de demander un dossier de convocation et une carte d'admission ou un certificat d'immobilisation des actions ; ce certificat est établi ou transmis à la Société Générale automatiquement si vous lui remettez un formulaire de vote complété et signé.

Si un actionnaire ne reçoit pas la carte d'admission à temps, il pourra néanmoins se présenter aux guichets d'accueil de l'Assemblée muni de son certificat d'immobilisation.

Comment voter ?

- Pour les actionnaires présents, le vote est effectué en séance à l'aide d'un boîtier électronique remis à l'accueil après la signature de la feuille de présence.
- L'actionnaire qui souhaite exprimer son vote sans se déplacer peut, en retournant le formulaire de vote remis dans le dossier de convocation, soit voter par correspondance, soit se faire représenter par son conjoint, soit donner pouvoir au Président de séance.

Internet

L'Assemblée générale peut être suivie en direct et en différé sur le site www.socgen.com.

Agenda de la communication financière

Mardi 22 avril 2003

Assemblée générale des actionnaires

Judi 24 avril 2003

Détachement et mise en paiement du dividende

Judi 15 mai 2003

Résultats du 1^{er} trimestre 2003

Vendredi 1^{er} août 2003

Résultats du 2^e trimestre 2003

Judi 6 novembre 2003

Résultats du 3^e trimestre 2003

Service des relations avec les actionnaires

— Actionnaires individuels

Numéro Vert Actionnaires

0 800 850 820

Télécopie

33 (0)1 41 45 92 27

E-mail

actionnaires.individuels@socgen.com

— Investisseurs institutionnels

Téléphone

33 (0)1 42 14 47 72

Télécopie

33 (0)1 42 13 00 22

E-mail

investor.relations@socgen.com

Site internet : www.socgen.com

Relations investisseurs

Gilles Bazy-Sire

Téléphone : 33 (0) 1 42 14 01 97

Valérie Bompard

Téléphone : 33 (0) 1 42 14 36 93

Relations presse

Jérôme Fourré

Téléphone : 33 (0) 1 42 14 25 00

E-mail : jerome.fourre@socgen.com

Joëlle Rosello

Téléphone : 33 (0) 1 42 14 58 39

E-mail : joelle.rosello@socgen.com

Téléphone : 33 (0) 1 42 14 49 48

Télécopie : 33 (0) 1 42 14 28 98

Direction de la Communication

Tour Société Générale

92972 Paris – La Défense Cedex

Société Générale

Siège social :

29, boulevard Haussmann

75009 Paris

Téléphone : 33 (0) 1 42 14 20 00

Société anonyme fondée en 1864

Capital : 537 712 831,25 euros

552 120 222 RCS Paris

Création

wprintel – Christophe Syren

Réalisation

wprintel, Éditeur-Conseil à Paris

Impression

STIPA

*Nous remercions les collaborateurs
du groupe Société Générale qui ont participé
aux prises de vue illustrant ce document.*

Crédits photos

Métis : Patrick Messina, Marie-Paule Nègre.

Photothèques de la Société Générale
de SG Asset Management, du Crédit du Nord
et de Fimat.

Patrick Derewiany, Pascal Quennehen,
Paul Schneck, Ariane Smolderen, Véronique
Védrenne, Philippe Zamora.

TBWA\Corporate® A. Saint James/photodisc.
Lowe Alice/David Stewart, X.



GROUPE

BANQUE DE DÉTAIL ■ GESTION D'ACTIFS & GESTION PRIVÉE ■ BANQUE DE FINANCEMENT & D'INVESTISSEMENT