

PROJET

# MES VALEURS, MA BANQUE, MON MONDE

Offre de services  
dans le cadre du Citizen Act 2011

Catégorie: Pratiques Commerciales

Juin 2011

**HEC MONTRÉAL**

Le Secteur Financier a le pouvoir de **transformation** visant à accélérer la **transition** vers des **pratiques commerciales durables** et la **création de valeur**. *(World Economic Forum)*

La Banque est un acteur sociétal qui a un grand pouvoir d'**influence** et l'opportunité d'intégrer la **responsabilité sociale**, de façon **stratégique**, dans **ses pratiques commerciales** pour contribuer, de manière significative ainsi que dans une **logique de développement d'affaires**, aux **changements** vers une **société durable**.

## Idée centrale

**Placer le client-investisseur au cœur de la démarche** de caractérisation des produits d'épargne socialement responsables (ISR) pour l'inclure, à titre d'acteur-clé, dans la définition de ces produits en vue de bonifier cette gamme de produits.

## Résumé

Le projet repose sur la mobilisation des clients-investisseurs au niveau des pratiques ISR de la SG dans une perspective conjuguée de démocratie participative et de développement des affaires.

## Contexte

Le métier de la Banque de détail se caractérise par la recherche d'une **relation durable avec les clients** (particuliers). [Source : site internet de la SG]

## Objectif du projet

Intégrer les préoccupations ESG des clients-investisseurs dans la pondération de ces facteurs pour refléter les enjeux de développement durable à mettre de l'avant au niveau de la caractérisation des produits ISR.

## Méthode

Par l'intégration d'une plateforme de dialogue efficace avec les clients-investisseurs, le projet viendra «cartographier» leurs attentes et besoins pour connaître leurs préoccupations quant aux impacts des facteurs ESG des véhicules d'investissement de la banque.

Secteur : banque de détail en France

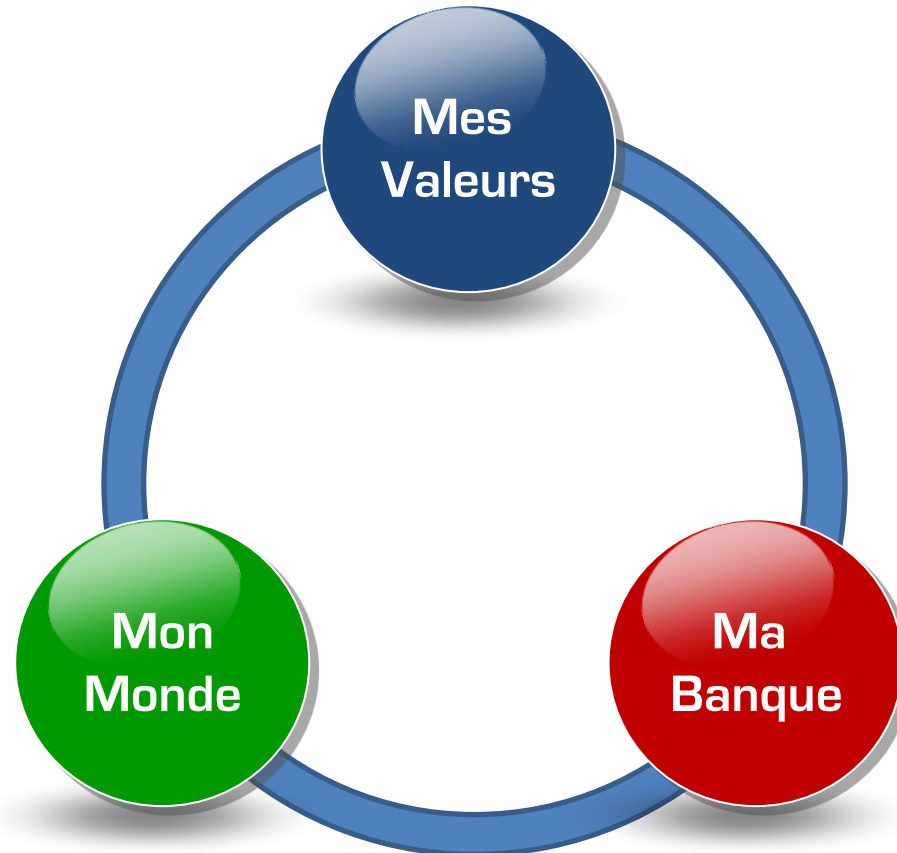
### Lexique:

DD - Développement Durable

ESG - Environnemental, Social, Gouvernance

ISR - Investissement Socialement Responsable

RSE - Responsabilité Sociétale des Entreprises





Le **consommateur est de plus en plus exigeant** envers les produits : responsables sur le plan environnemental et social.



**Intégrer les préoccupations des clients-investisseurs** dans l'élaboration des critères ESG des Fonds socialement responsables (SR).

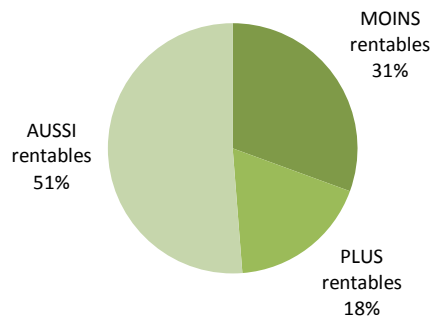


Provoquer le **changement dans les entreprises** qui font partie des Fonds SR pour qu'elles deviennent des « **leaders en RSE** » .

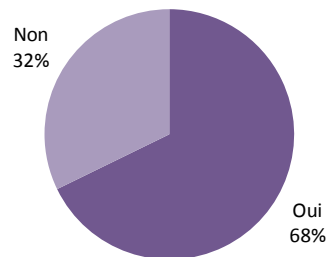


Le consommateur est de plus en plus exigeant envers les produits : responsables sur le plan environnemental et social.

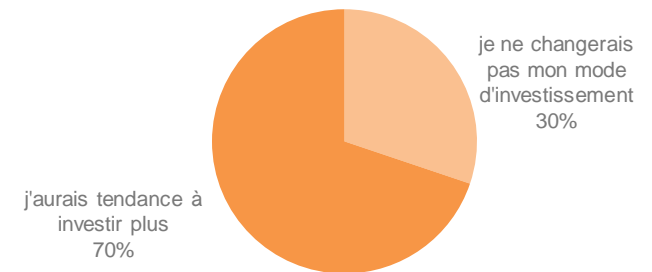
1- Selon vous, les Investissements Socialement Responsables sont:  
(par rapport aux investissements traditionnels)



2 - Participeriez-vous à une activité pour aider la banque à créer un produit qui contribuerait au développement durable?



3 - Comment réagiriez-vous si votre banque intégrait vos préoccupations environnementales et sociales dans les produits d'épargne socialement responsables?

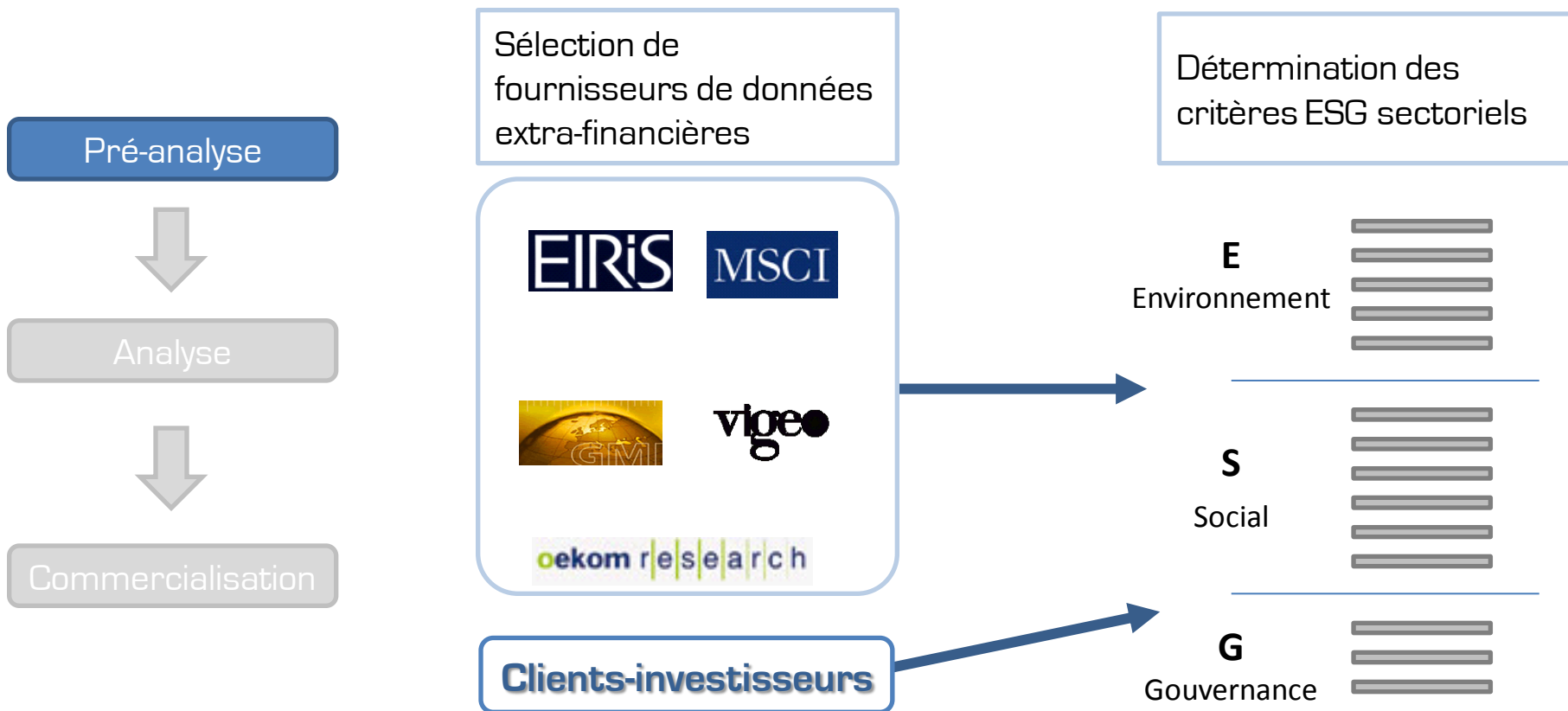


Extrait du sondage Génération RSE: '5 questions pour mesurer votre perception des actions responsables de la banque du futur.' (17 au 28 février 2011)

242 répondants (marge d'erreur de  $\pm 7\%$  pour un échantillon de 200 individus)



Intégrer les préoccupations des clients-investisseurs dans l'élaboration des critères ESG des Fonds socialement responsables.





Intégrer les préoccupations des clients-investisseurs dans l'élaboration des critères ESG des Fonds socialement responsables.

Pré-analyse



Analyse



Commercialisation

### e-learning

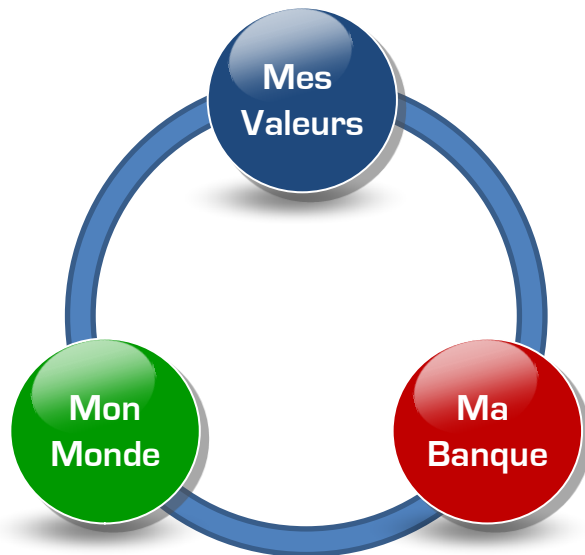
1 - **Former** les conseillers financiers, qui sont l'interface avec les clients, au domaine de l'ISR ainsi qu'au niveau des produits spécialisés, à l'aide d'une formation *e-learning* adaptée,

### Plateforme de dialogue

2 - **Éduquer** les clients sur l'ISR, par la plateforme de dialogue, pour leur permettre de comprendre son fonctionnement, sa contribution pour un développement durable et ainsi leur donner la possibilité de faire des choix d'investissement éclairés.



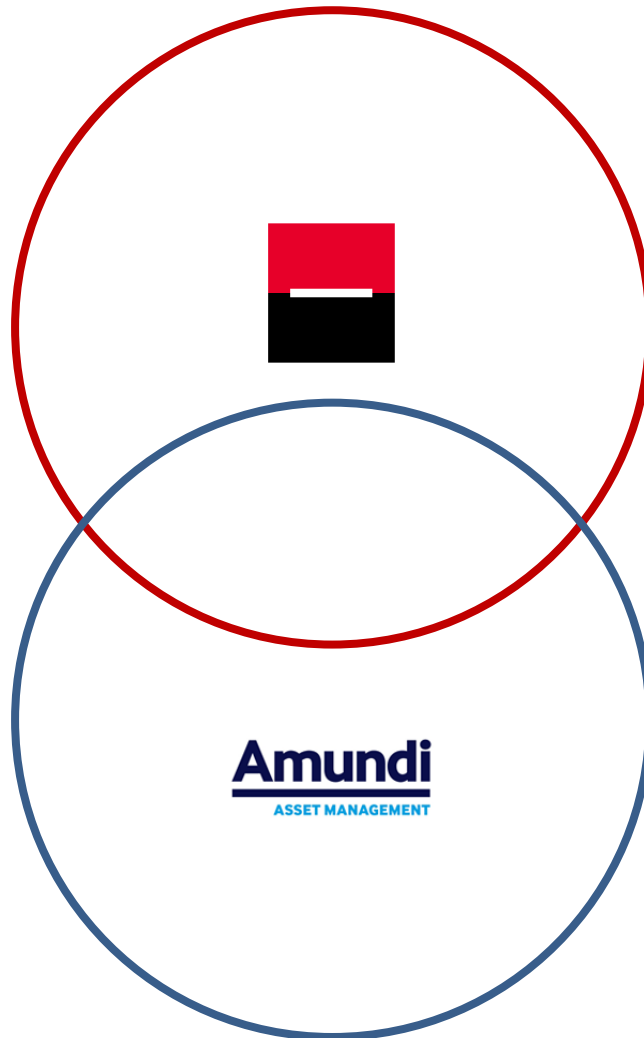
Provoquer le changement dans les entreprises qui font partie des fonds SR pour qu'elles deviennent des « leaders en RSE » .



En intégrant les **valeurs** et préoccupations **des clients-investisseurs** dans la démarche de conception des Fonds socialement responsables, la **banque** est capable d'amener les entreprises à améliorer davantage leurs pratiques.

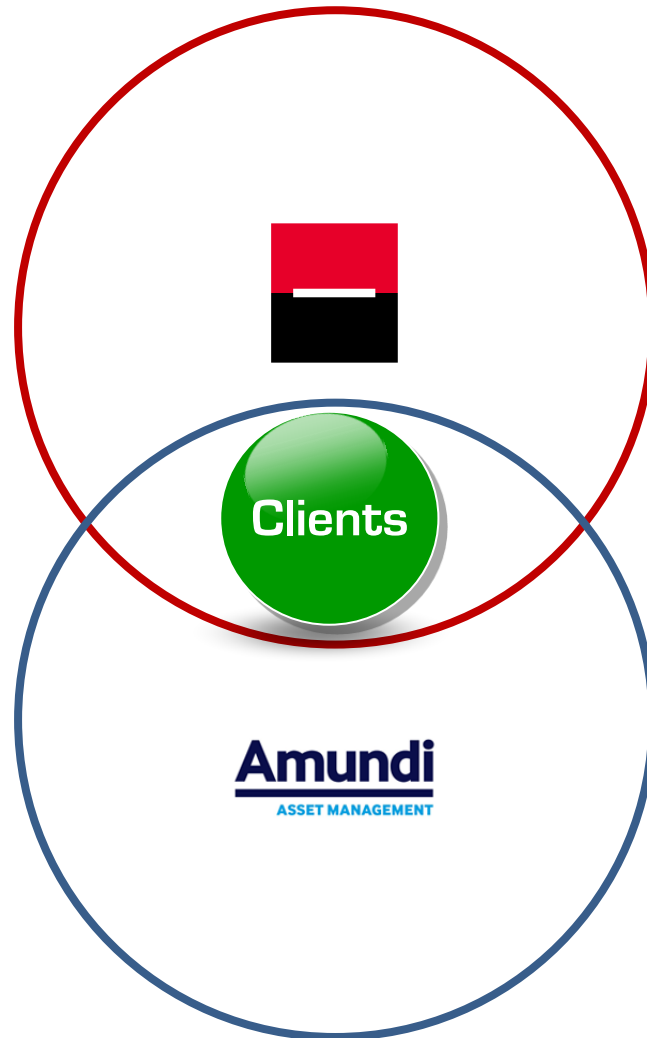
En provoquant le **changement de comportement** au sein des entreprises, ce projet engendre un **réel impact** sur leur performance à **long terme** tant sur le plan financier, environnemental et social.

Ainsi, la banque et le client tissent conjointement une nouvelle relation constructive qui leur permettra de **contribuer à la création d'un avenir soutenable**.



Leadership Intégration Parties Prenantes  
Orientations SG 2015  
Démarche dialogue interactif

Optimisation du processus ESG  
Leadership en ISR (Label ISR Novethic)



Développement parts de marché (secteur ISR)

Anticipation Tendances Marché

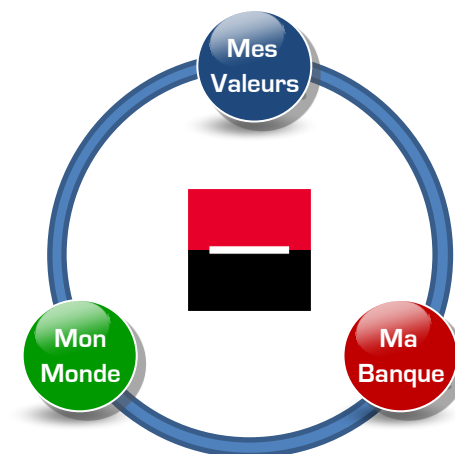
Relation-client durable

Vision 360° Enjeux – Risques - Opportunités

Expansion du concept / multiples marchés

# LES 5 PILIERS DE LA RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

- ✓ Démarche centrée sur le client / recherche permanente de sa satisfaction
- ✓ Pratique évoluant en rythme avec les exigences de la société
- ✓ Maîtrise des risques
- ✓ Pérennité de la performance
- ✓ Culture d'innovation



**Notre projet s'inscrit dans les 5 piliers fondamentaux RSE de la Société Générale**

DEVELOPPONS ENSEMBLE  
L'ESPRIT D'EQUIPE  SOCIETE  
GENERALE

MES VALEURS, MA BANQUE, MON MONDE



« La manière dont nous investissons crée le monde dans lequel nous vivons »

Amy Domini

# MERCI

**Patrice Camus**

patrice.camus@hec.ca

**Jonathan Colombo**

jonathan.colombo@hec.ca

**Renaud Dumouchel-Fournier**

renaud.dumouchel-fournier@hec.ca

