



01.

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE AU LUXEMBOURG

## UN SITE PILOTE !

**Société Générale Bank & Trust (SGBT), filiale à 100 % du groupe Société Générale, est la plus ancienne implantation étrangère bancaire du Grand-Duché. Dès son origine, elle a accompagné le développement de l'industrie et a contribué à l'émergence de la place financière. Depuis peu, la banque s'est lancée dans une transformation de grande envergure dans la ligne directe de la Troisième Révolution Industrielle luxembourgeoise.**

Texte : Corinne Briault et SGBT

Photos : Pierre Guersing et Eric Chenal

En 1893, la Société Générale Alsacienne de Banque (SOGENAL) ouvre sa première succursale au Luxembourg. Administrateur fondateur de la Bourse de Luxembourg, la SOGENAL compte en 1940 plus de 12 agences à travers le pays, qu'elle est contrainte de fermer à la Seconde Guerre mondiale. Elle ne réimplantera une succursale au Grand-Duché qu'en 1956. Ayant largement confirmé sa solidité financière et sa pérennité, SGBT est aujourd'hui la deuxième banque de la Place en termes de résultat net, la troisième en taille de bilan et le quatrième employeur bancaire. Elle reste au Luxembourg une société à taille humaine, qui étonne par la diversité de ses métiers (seule la banque de détail aux parti-

culiers n'est pas assurée), tournée vers l'international et qui s'adresse à un large panel de clientèles : les personnes fortunées (banque privée, activités de marché), les institutionnels (métier titres), ainsi que les entreprises luxembourgeoises et étrangères d'envergure internationale (services aux entreprises). Société Générale au Luxembourg est également un groupe composé de différentes filiales spécialisées, notamment dans les émissions de titres financiers, de lettres de gage, le courtage en assurance pour la clientèle privée, de gestion d'OPC de valeurs mobilières luxembourgeoises et/ou étrangères agréées, etc. Le groupe SG compte 145.700 collaborateurs (1.200 au Luxembourg) issus de 123 nationalités



02.

et est présent dans 67 pays. Entretien avec Véronique de la Bachelerie, administratrice déléguée de SGBT.

### Quels sont les projets sur lesquels vous travaillez actuellement ?

« Nous nous sommes engagés depuis près de quatre ans dans la transformation digitale. Notre budget dans ce cadre est passé de 12 à 35 millions d'euros. Cette digitalisation concerne toutes nos activités, que ce soit le back-office, les demandes de crédits, la signature électronique, l'analyse des risques, les filières de contrôle, ou les ressources humaines pour lesquelles nous sommes pilotes au niveau du groupe SG. Nous travaillons en effet sur un système de recensement des compétences, permettant aux collaborateurs d'évoluer sur de nouveaux postes en anticipant les besoins futurs. Cette transformation numérique doit également permettre à nos équipes de délivrer des conseils en investissement, des services adaptés et personnalisés et d'anticiper les nouveaux besoins de nos clients internationaux, personnes fortunées, entreprises ou

institutionnels. Ce passage au digital, qui implique une maîtrise des outils et une adaptation des systèmes d'information, n'est possible que si l'on transforme les processus et les méthodes de travail. Dans cette optique, nous avons revu nos manières de travailler et notre environnement de travail. Nous cherchons à favoriser le bien-être des collaborateurs et leur agilité collective pour satisfaire nos clients et être plus innovants dans l'offre de services déployés.

### Quelle est la réalisation dont vous êtes la plus fière ?

« Le nouveau bâtiment Carrefour et le concept qui lui est attaché. La volonté première de la direction et de l'équipe projet a été d'utiliser les dernières évolutions technologiques pour plus de mobilité et créer de nouvelles façons d'interagir. Le digital représente une opportunité pour transformer et enrichir la relation avec les clients et les collaborateurs. L'accélération de la transformation numérique est une priorité stratégique du groupe Société Générale, qui veut tirer profit de la puissance de l'intelligence collective et donner



03.

aux collaborateurs les moyens et les outils sécurisés qui permettront à la créativité d'émerger pour mieux servir les clients. Le concept de 'vivre ensemble' a été développé avec les collaborateurs, en tenant compte de leurs besoins, et se matérialise entre autres par des bureaux partagés par équipe, des espaces de travail collaboratifs, d'autres de détente et de convivialité, des rangements individuels centralisés mais nominatifs. En parallèle du *flexwork*, nous avons déployé le télétravail pour contribuer à l'équilibre et la conciliation des temps de vie professionnelle et personnelle, par exemple, en réduisant les temps de transport hebdomadaires. Ainsi, la banque compte 150 télétravailleurs au Luxembourg et prévoit d'étendre cette possibilité à 300 salariés, dont les activités sont éligibles au travail à distance, d'ici fin 2018. Cette évolution constitue un des leviers stratégiques d'engagement des collaborateurs.

### Quels sont les grands défis auxquels vous devez faire face dans votre secteur d'activité ?

« Les nouvelles réglementations ont eu des répercussions pro-

fondes sur nos activités. Pour MIFID, nous devons trouver un bon équilibre entre la gestion des risques de non-conformité, la qualité de l'expérience client qui permet d'attirer de nouveaux clients, et l'excellence de nos offres et nos conseils afin de les garder ; le tout en contenant les coûts budgétaires de mise en œuvre. Cela nous a obligés à repenser nos processus pour certains des métiers de la banque pour être plus performants. Dans ce cadre, par exemple, au niveau du groupe, le Luxembourg est également pilote dans une réflexion que nous menons sur les nouveaux modèles économiques durables et les réponses que nous pouvons y apporter.

### Si vous pouviez changer une chose dans votre secteur d'activité, quelle serait-elle ? Que pourrait faire la Chambre de Commerce en ce sens ?

« Ces dernières années, les obligations réglementaires imposées aux banques se sont considérablement accrues, alors que nombre de nouveaux acteurs comme les fintech n'ont pas les mêmes contraintes. Je



04.

pense que certaines réglementations gagneraient à être élaborées selon une approche plus globale pour tenir compte de ce fait, mais également des nouveaux enjeux de la société et des autres secteurs de l'économie. La Chambre de Commerce pourrait jouer le rôle de plateforme d'échange des expériences, afin de répondre aux problématiques en ayant une vision globale et non plus sectorielle. » ●

**01.** (De g. à dr.) Carlo Thelen, directeur général de la Chambre de Commerce ; Marc Wagener, directeur Affaires économiques de la Chambre de Commerce ; et Véronique de la Bachelerie, administratrice déléguée de SGBT Luxembourg.

**02.** Le nouveau complexe immobilier Carrefour, au 16-18 boulevard Royal à Luxembourg, illustre l'accélération de la transformation numérique du groupe Société Générale.

**03, 04.** Le projet d'aménagement intérieur a été confié à l'agence parisienne Majorelle qui, en collaboration avec l'équipe projet de SGBT, a mené une réflexion en observant les nouveaux usages et comportements apparus ces dernières années dans le monde du travail et a tenu compte des besoins spécifiques des collaborateurs, tant au niveau du mobilier et des matériaux que des espaces de travail, tout en considérant les enjeux RSE. L'objectif de cette démarche est de contribuer à l'équilibre et la conciliation des temps de vie professionnelle et personnelle. Enfin, pour son nouveau bâtiment, SGBT s'est également dotée d'une signature olfactive unique, créée par le parfumeur parisien Francis Kurkdjian.

### Le Carrefour, boulevard Royal, en bref



5.715 m<sup>2</sup> de superficie.  
3 plateaux de 1.000 m<sup>2</sup>.  
Plus de 400 postes de travail.  
291 places alternatives ou collaboratives.  
6 espaces détente personnalisés.  
33 salles de réunion.  
1 salle de silence.

### L'information continue

Retrouvez toutes les visites d'entreprises sur [www.cc.lu](http://www.cc.lu)