

NOS ÉQUIPES ONT SU FAIRE ET DE RÉSILIENCE



INTERVIEW

HUGUES DE LA MARNIERRE

Directeur Général
Société Générale China

Quelles évaluations et leçons avez-vous tirées de la période ?

Société Générale (SG) China a pris de nombreuses mesures pour minimiser l'impact de la pandémie sur ses activités et fournir comme toujours un service de qualité à ses clients. Dès le début de l'épidémie, SG China a ainsi maintenu les opérations et la sécurité afin de garantir le bon fonctionnement des services financiers. Nous nous sommes par ailleurs concentrés sur la sécurité de notre personnel et les avons continuellement soutenus, ainsi que leurs familles. Nos trois succursales (Pékin/Shanghai/Canton) ont fait de grands efforts en matière de prévention et de contrôle de l'épidémie,

PREUVE D'AGILITÉ

de gestion du personnel et de continuité des activités. Nous avons été capables de nous adapter à cette situation avec agilité et résilience.

Quels ont été les impacts pour la Société Générale et plus globalement sur votre secteur d'activité ?

Conformément à son objet social, le groupe Société Générale s'est montré mobilisé, résilient et prêt à aller de l'avant pour préparer l'avenir, déterminé à agir de manière responsable envers ses clients, ses collaborateurs et toutes ses parties prenantes. La préoccupation première et permanente du groupe Société Générale a été la nécessité inconditionnelle de pro-

« Cette situation exceptionnelle nous a permis de mettre en avant notre engagement continu à soutenir nos clients dans un contexte difficile, au moment où ils avaient le plus besoin de nous. »

téger la santé de nos collaborateurs et de nos clients, tout en préservant la continuité de nos activités pour assurer la bonne marche des économies. Dans un monde en profonde mutation, accélérée par la crise du Covid-19, nous avons surmonté de grands défis en adaptant nos métiers ; en renforçant notre stratégie digitale et, comme leader de la transition énergétique, en renforçant nos engagements climatiques ainsi que nos initiatives en faveur d'une plus grande diversité au travail. Les progrès du Groupe dans tous les aspects de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) ont été reconnus par les agences de notation extra financière.

À situation exceptionnelle, mesures exceptionnelles... Quelles ont été les réponses du groupe Société Générale en Chine pendant cette période ?

La Société Générale était déjà très avancée dans la mise en place d'infrastructures puisque nous avons développé notre politique de travail à domicile avant la pandémie. Cette situation exceptionnelle a repoussé les limites et accéléré le développement de nos capacités. Nous avons renforcé nos installations, par exemple toute notre organisation et nos infrastructures informatiques, pour permettre le travail à domicile. De nombreuses mesures ont également été proposées comme la sensibilisation du personnel aux mesures de santé publique, les conseils en matière de santé mentale, le déploiement massif du travail à distance à domicile et sensibilisation aux

questions de sécurité informatique, etc. Face à cette situation sans précédent, une enquête interne intitulée "Future of Work" a été menée auprès de plus de 5 800 personnes dans le monde entier afin d'en savoir plus sur la manière dont le personnel fait face au confinement et sur ses attentes. Cette enquête a mis en lumière les enjeux de la transformation en cours.

En avril 2020, le groupe Société Générale a annoncé un programme mondial pour contribuer aux initiatives de solidarité mises en place par différents gouvernements ou pour soutenir directement les associations qui sont en première ligne de l'urgence sanitaire. Dès le début de la crise sanitaire, dans tous les pays où le Groupe est présent, des dispositifs de soutien exceptionnels ont été déployés - notamment en Chine, en Roumanie, en Italie, aux Etats-Unis et en Espagne. Partout, nos équipes ont fait preuve d'une grande réactivité (don de 300 000 masques, dons financiers, prêts de véhicules aux professionnels de santé, etc.) pour soutenir les efforts des acteurs publics et des associations dans la lutte contre l'épidémie.

Cette situation a (aussi) permis l'émergence de nouvelles opportunités. Quelles sont-elles pour votre Groupe ?

Cette situation exceptionnelle nous a permis de mettre en avant notre engagement continu à soutenir nos clients dans un contexte difficile, au moment où ils avaient le plus besoin de nous. Elle permet surtout d'intensifier qualitativement nos relations. Nous avons également profité de l'occasion pour revoir notre modèle opérationnel, en nous appuyant sur notre capacité à être plus agiles et plus résilients dans la gestion des personnes. Cela permet à l'ensemble de l'organisation, non seulement en Chine mais, de manière générale, en Asie, de revoir notre stratégie d'implantation avec une configuration plus décentralisée.

Quelles sont les perspectives de développement de la Société Générale en Chine ?

Le groupe Société Générale reste engagée à soutenir le développement de ses clients multinationaux en Chine, et en particulier de ses clients chinois désireux de se développer en Europe ou en Afrique. Nous continuerons à réaliser des investissements significatifs, notamment dans notre infrastructure informatique, afin de rester pertinents dans un contexte réglementaire difficile en Chine, tout en fournissant les meilleures solutions du marché.

Propos recueillis par P. TI



NOUS AVONS À CŒUR
DE VOUS FAIRE
VOYAGER AUX QUATRE
COINS DU MONDE.



AIRFRANCE



法国兴业银行

« 这一非常情况使我们能够坚定对客户的持续承诺，在客户最需要我们的时候，在非常困难的环境中支持他们。»

正所谓“非常时期，非常手段”。为应对疫情，在这段时间内法国兴业银行做出了哪些反应？

法国兴业银行在基础设施建立方面已经取得了很大进展。我们在疫情前就制定了在家远程办公的政策。疫情让我们进一步挑战极限，加速了各方面的能力建设。我们夯实了包括整个组织和IT基础设施在内的工作设施，使员工能够在家办公。此外，兴业银行还推出了诸多措施，提高员工对公共卫生措施的认识，开展了心理健康咨询，大规模部署了在家办公，提高了员工对计算机安全问题的认识等。面对这种史无前例的情况，我集团对全球5800多名员工进行了一项名为“工作的未来”的内部调查，以便更好地了解员工如何应对隔离及其期待。这项调查彰显了正在发生的变革带来的挑战。

2020年4月，法国兴业银行集团宣布了一项全球方案，为各国政府发起的团结倡议作出贡献，或为处于卫生紧急情况第一线的社群协会提供直接支持。从新冠疫情爆发以来，我集团在所有开展业务的国家——特别是在中国、罗马尼亚、意大利、美国和西班牙——都部署了特殊的支助机制。在世界各地，兴业银行的工作团队都表现出了迅捷的反应能力（我们捐赠了30万个口罩，捐资捐物，并把车辆借给有需要的专业抗疫人员），大力支持各单位、各组织抗击疫情。与此同时，疫情下也出现了新的发展机会。

对兴业集团来说有哪些机会？

这一非常情况使我们能够坚定对客户的持续承诺，在客户最需要我们的时候，在非常困难的环境中支持他们。最重要的是，这场疫情从真正意义上拉近了我们和客户的距离。我们还借此机会审查了业务模式，依托自身优势，更敏捷灵活地管理人员。这使得整个组织，不仅在中国，而且在整个亚洲，能够以更去中心化的方式重新审视战略布局。

法国兴业银行在中国的发展前景如何？

法国兴业银行集团将继续致力于支持其在华跨国客户的发展，并会特别支持那些渴望去欧洲或非洲拓展业务的中国客户。我们将继续加大投资，尤其在IT基础设施方面，以便在中国具有挑战性的监管环境中巩固已有地位，同时提供市场上最好的解决方案。

采访人：P. TI

我们的团队展现出了迅捷的反应和强大的韧性



采访

穆裕格

法国兴业银行中国区首席执行官

« 秉承企业宗旨，法国兴业银行集团以实际行动展现了自身的活力、坚韧和一往无前的勇气。兴业银行随时准备迎接未来的挑战，以负责任的态度对待客户、员工和所有利益相关者。»

封城隔离期间，您做出了哪些评估并吸取了哪些经验教训？

法国兴业银行中国公司已采取多项措施，将疫情对业务的影响减至最小，并一如既往地为客户提供优质服务。自疫情爆发以来，兴业银行中国公司一直坚持保障运营和安全，确保金融服务的正常进行。我们注重工作人员的身心健康和安，一直鼎力支持着员工及其家属。我们的三个分支机构（北京/上海/广州）在疫情防控、人员管理和业务连续性等方面都付出了巨大的努力。我们在适应新情况时做到了反应迅速，坚韧不拔。

对兴业集团来说，以及对整个银行业来说，疫情的主要影响有哪些？

秉承企业宗旨，法国兴业银行集团以实际行动展现了自身的活力、坚韧和一往无前的勇气。兴业银行随时准备迎接未来的挑战，以负责任的态度对待客户、员工和所有利益相关者。兴业集团一直持续关注重点是不惜一切代价保护我们的员工和客户的健康，同时保持业务的连续性，以确保经济的顺利运行。世界正在经历翻天覆地的变化，新冠肺炎疫情加速了这些巨变。我们调整了经营方式，夯实了数字战略。作为能源转型的领导者，我们坚守气候承诺。同时，我们还积极促进提高工作场所多样性。通过以上诸多努力，我们克服了种种障碍。兴业集团在企业社会责任（CSR）各方面的进展已获非金融评级机构认可。