Portrait de groupe

Agence panafricaine de la Société Générale

Ici, là-bas, autrement

Réalisé par
Annick Masounave

Dans la série des portraits d'agences entamée par la Revue Banque depuis quelques mois, l'agence panafricaine de la Société Générale présente un bon exemple de dispositif d'accueil des migrants.

Un exemple des partenariats noués par la Société Générale.

Avec un taux de bancarisation aux alentours de 98 % en France, et des ambitions de développement des activités de banque de détail à l'international, il faut se montrer opportuniste et créatif. La mise en place d'agences multiculturelles et multi-enseignes participe, au sein de la Société Générale, d'une nouvelle forme de *cross-selling*, basé sur le principe de la double relation, "ici" et "là-bas".

L'agence panafricaine, qui a ouvert ses portes en octobre 2007, est en quelque sorte la vitrine de cette stratégie. Outre des collaborateurs de la division BDDF [1] issus de la communauté africaine, l'agence, située boulevard Rochechouart, accueille trois jours par semaine un correspondant BHFM [2], qui se fait l'intermédiaire pour les demandes concernant "là-bas". Là-bas, ce sont les filiales ivoirienne, sénégalaise, guinéenne et camerounaise de la Société Générale (*encadré*).

Le concept, qui a été testé dès octobre 2002 sur la seule communauté sénégalaise dans une agence du boulevard Barbès, a rapidement fait la preuve de son succès. L'expérience a ensuite été étendue en 2003 à la communauté marocaine, avec deux agences, l'une à Paris, l'autre à Villemomble et plus récemment à Lyon.

La plupart des clients de l'agence utilisent la banque pour réaliser des transferts d'argent. Néanmoins,

EN CHIFFRES

La population originaire d'Afrique subsaharienne en France

■ Environ 4,9 millions d'immigrés [1] vivaient en France à la mi-2004, soit 8,1 % de la population. 40 % d'entre eux vivent en Ile-de-France, où ils représentent près de 17 % de la population. La population immigrée originaire d'Afrique subsaharienne a connu une forte progression au cours des dernières années : elle comptait 570 000 personnes en 2004, en hausse de 45 % par rapport à 1999. 70 % d'entre elles viennent d'un pays anciennement sous administration française, et 60 % résident en Ile-de-France.

Source : INSEE

[1] Personne née à l'étranger et qui ne possédait pas la nationalité française à sa naissance. Après son arrivée en France, elle peut devenir française par acquisition (immigré français) ou garder sa nationalité (immigré étranger).

[1] Banque de détail en France, la division *retail* domestique de la Société Générale.

[2] Banque hors France métropolitaine, la division *retail* internationale de la Société Générale.

LA SOCIÉTÉ GÉNÉRALE "LÀ-BAS"

Une position de leader

En Afrique, la Société Générale est implantée dans 11 pays d'Afrique subsaharienne. Elle totalise sur cette zone 1,1 million de clients particuliers et entreprises, et 276 agences.

■ En Guinée
La Société Générale de Banques en Guinée (SGBG) est détenue à 53 % par la Société Générale. C'est, avec 30 000 clients et 210 employés, la deuxième banque du pays. Elle compte 6 agences bancaires, 2 guichets périodiques et 8 guichets Western Union.

■ Au Sénégal
La Société Générale de Banques au Sénégal (SGBS), créée en 1962, est détenue à 59,3 % par la Société Générale. Avec 120 000 clients particuliers, 5 500 clients entreprises, et 1 000 clients institutionnels, associations et ONG, elle est la première banque du pays. Elle comptait 49 agences en 2006.

■ En Côte d'Ivoire
La Société Générale de Banques en Côte d'Ivoire (SGBCI), créée en 1962, est détenue à 68,2 % par la Société Générale. Elle est leader sur le marché des crédits aux particuliers.

■ Au Cameroun
La Société Générale de Banques au Cameroun (SGBC) a été créée en 1962. Elle est détenue à 58,1 % par la Société Générale. Il s'agit de la première banque du pays en termes de total de bilan. Elle compte 20 agences.

d'autres offres sont proposées, afin de tirer parti de cette double relation et de répondre aux demandes spécifiques de la clientèle : *"Nous avons déjà mis en place une assistance rapatriement de corps, pour répondre à un besoin exprimé par notre clientèle qui souhaite être dégagée de tout souci administratif et financier. Nous proposons également à la mise en place de crédits immobiliers, pour des investissements dans le pays d'origine, enfin nous offrons la possibilité de prendre en charge une demande d'ouverture de compte « là-bas » depuis la France"*, explique Pierre Diagne, le directeur de l'agence.

De haut en bas et de droite à gauche, les agences de Labbé et de Pikine (Sénégal), de Conakry-Enco, Siguiri, Sangarédi et Kamsar (Guinée), Yaoundé (Cameroun).

Aujourd'hui, l'agence gère environ 1 500 comptes de clients particuliers et d'associations, dont 80 à 90 % en double relation. Un à deux conseillers supplémentaires devraient être prochainement recrutés.
"Notre démarche nous a permis de contribuer en France à une démarche de vulgarisation, de participer à un changement de l'image élitiste que la Société Générale peut avoir auprès des communautés issues de l'immigration, à l'instar des autres grandes banques françaises. Là-bas, notre tâche consiste à bancariser les gens", explique Éric Bachelier, qui est à la tête du dispositif des migrants au sein de BHFM.
En termes d'organisation, l'agence fonctionne grâce au partenariat noué entre BHFM, ainsi que les directions marketing et distribution de la Société Générale en France. Ces entités collaborent pour l'élaboration des supports commerciaux et visuels spécifiques à la clientèle "double relation" de l'agence, comme l'offre conjointe élaborée avec Air Sénégal (illustration).
Forte de ces premiers résultats, la Société Générale compte développer ce modèle, et s'est fixé un objectif de 18 à 20 agences "double relation" d'ici 2010. ■