

FLASH INFO

Paris, 17 juillet 2012

CGA OBTIENT LE RENOUELEMENT DE SES CERTIFICATIONS ISO 9001 ET ISO 14001

CGA, filiale d'affacturage de Société Générale, a obtenu le renouvellement de ses certifications qualité ISO 9001 et Environnement 14001 pour son dispositif de satisfaction client et son engagement environnemental.

Depuis 2005, CGA s'engage dans une recherche permanente d'amélioration de la satisfaction de ses clients et notamment de la démarche qualité ISO 9001. Dans ce cadre, CGA a mis en place un baromètre annuel de satisfaction afin de disposer d'une mesure objective de la qualité des services proposés. La dernière enquête s'est déroulée courant avril 2012 sur un panel de 500 clients. La note de satisfaction globale est en nette progression et atteint un de ses plus hauts niveaux historiques.

La norme ISO 9001 est actuellement utilisée par plus de 750 000 entreprises dans 161 pays et est de loin la certification qualité la plus reconnue au monde. Cette norme définit non seulement les bases des systèmes de gestion de la qualité, mais aussi plus largement des systèmes de gestion et représente une véritable reconnaissance des efforts entrepris par CGA.

CGA, réaffirme son engagement en faveur de l'environnement par le biais de sa certification ISO 14001. Cette certification définit la façon dont les entreprises doivent s'organiser pour gérer l'impact de leurs activités sur l'environnement. Elle prescrit les exigences relatives à l'élaboration, la mise en œuvre, la maintenance et l'évaluation d'un système de management environnemental.

Ces certifications confirment la volonté de Société Générale de mettre le client au centre de ses préoccupations que ce soit par la motivation de ses équipes ou par l'engagement de la direction. Fort de ces succès, Société Générale se positionne comme le premier acteur de référence de cette nouvelle forme d'affacturage en France et continue ses efforts d'amélioration.

SERVICE DE PRESSE
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
BANQUE DE DETAIL FRANCE

Joëlle ROSELLO
+33 (0)1 42 14 02 17

Sandrine BLONDIAU
+33 (0)1 42 14 83 73

Morgane SALAUN
+33(0)1 42 14 00 23

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
BDDF/COM
75886 PARIS CEDEX 18
SOCIETEGENERALE.COM

SOCIÉTÉ ANONYME AU CAPITAL DE 975 339 185 EUR
552 120 222 RCS PARIS

Société Générale

Société Générale est l'un des tout premiers groupes européens de services financiers. S'appuyant sur un modèle diversifié de banque universelle, le Groupe allie solidité financière et stratégie de croissance durable avec l'ambition d'être la banque relationnelle, référence sur ses marchés, proche de ses clients, choisie pour la qualité et l'engagement de ses équipes.

Près de 160 000 collaborateurs, présents dans 77 pays, accompagnent au quotidien 33 millions de clients dans le monde entier. Les équipes Société Générale proposent conseils et services aux particuliers, aux entreprises et aux institutionnels dans trois principaux métiers :

- La banque de détail en France avec les enseignes Société Générale, Crédit du Nord et Boursorama ;
- La banque de détail à l'international présente en Europe centrale et orientale et en Russie, dans le Bassin méditerranéen, en Afrique subsaharienne, en Asie et en Outre-Mer ;
- La Banque de Financement et d'Investissement avec son expertise globale en banque d'investissement, financements et activités de marché.

Société Générale est également un acteur significatif dans les métiers de Services Financiers Spécialisés, d'Assurances, de Banque Privée, de Gestion d'Actifs et des Services aux Investisseurs.

Société Générale figure dans les principaux indices de développement durable : FSE4Good, ASPI, DJSI World et DJSI Europe.

Pour plus d'information, vous pouvez suivre le compte twitter @societegenerale ou visiter le site www.societegenerale.com.

Global Transaction Banking

Global Transaction Banking (GTB) intègre au sein du groupe Société Générale les activités de cash management, de banques correspondantes, de financement du commerce international, d'affacturage et des services de change associés. Ces différentes expertises sont proposées aux institutions financières et aux entreprises notamment aux entreprises multinationales, aux grandes et moyennes entreprises ayant une activité à l'international.

Actives dans plus de 50 pays à travers le monde, les équipes de GTB proposent des solutions domestiques et internationales sur mesure et sécurisées pour optimiser et maîtriser la gestion au quotidien des transactions financières et opérations commerciales.

Le savoir-faire de ses équipes est régulièrement récompensé : en 2011 GTB a été élu pour la 3^{ème} année consécutive « Meilleure Banque d'Europe de l'Est en Cash Management » dans la catégorie « banques » et « cash management » des Prix de l'Innovation et de l'Excellence (TMI Magazine), 1^{ère} banque de Trade en France et 8^{ème} mondiale (Source Swift), « Meilleur Service Client en Europe » (Euromoney FX 2011).