

Communiqué de Presse

Paris, le 12 avril 2006

La Banque à Distance de la Société Générale doublement récompensée par la Certification NF et par le Label de Responsabilité Sociale des Centres de relation client

La Société Générale vient d'obtenir la « Certification NF Centres de Relation Client » attribuée par AFAQ-AFNOR à la Direction des Canaux à Distance ainsi qu'aux quatre Centres de relation clientèle multimédia (CRCm).

Dans le même temps, ces derniers ont obtenu le « Label de Responsabilité Sociale des Centres de Relation Client » décerné par l'AFRC et le SP2C.

Ces deux distinctions ont été remises officiellement le 4 avril 2006 dans le cadre du Salon SECA, Salon Européen des Centres d'Appels.

> La norme NF X 50-798 s'applique aux activités d'appels entrants, d'appels sortants et d'e-mails et vise à garantir la qualité :

- de l'information fournie aux clients,
- du traitement de la demande,
- de la compétence du personnel,
- du traitement des réclamations,
- de la prise en compte de la satisfaction clients.

L'attribution de cette Certification marque la concrétisation des efforts réalisés par les CRCm tant sur le plan du professionnalisme et de l'implication de l'ensemble des équipes que sur le niveau élevé d'exigences de la Société Générale.

Cette Certification s'applique à près de 750 téléconseillers répartis sur 4 entités (CRCm de Lille, Marseille, Nanterre et Lyon) regroupés au sein de la Direction des canaux à Distance.

A ce titre, les CRCm sont constitués de véritables professionnels de la Relation Bancaire à distance qui maîtrisent à la fois les techniques d'accueil et de traitement des contacts ainsi que les compétences bancaires et commerciales.

SERVICE DE PRESSE
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
Jérôme FOURRE
+33 (0)1 42 14 25 00
Stéphanie CARSON-PARKER
+33 (0)1 42 14 95 77

Hélène AGABRIEL
+33 (0)1 42 14 97 13
Laura SCHALK
+33 (0)1 42 14 52 86
Mireille MOURTADA
+33 (0)1 42 14 58 19

COMM/PRS
Tour Société Générale
92972 Paris La Défense cedex
France
Fax: +33 (0)1 42 14 28 98
www.socgen.com

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
Société Anonyme au capital
de 542.860 226.25 EUR
552 120 222 RCS PARIS

Ainsi, en 2005, les CRCm ont pris en charge près de 13 millions de contacts provenant des différentes activités (appels entrants, appels sortants et e-mails).

> **Quant au Label de Responsabilité Sociale des Centres de Relation Client**, il a été décerné à la Direction des Canaux à Distance de la Société Générale à la suite d'un audit, sur dossier et sur sites, confié au cabinet Ernst & Young et portant notamment sur les aspects recrutement et intégration, formation, suivi de carrières, relations sociales.

Ce label a été créé récemment sous l'impulsion du ministère du Travail, par l'AFRC (Association Française des Centres de Relation Client) et le SP2C (Syndicat Professionnel des Centres de Contacts). Il a vocation à promouvoir les acteurs intégrant la notion de responsabilité sociale dans leur management quotidien.

Philippe Laget, Directeur de la Qualité, de l'Innovation et du Développement durable a déclaré : «Ces labels viennent saluer l'engagement de toute une équipe vers une amélioration continue et maîtrisée de sa performance. Le travail réalisé par nos télé-conseillers en matière de qualité est exemplaire de notre conception de la responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise, comme démarche de progrès permanent au service de toutes nos parties prenantes».

«Ces deux distinctions témoignent de notre capacité à conjuguer la qualité des services rendus à notre clientèle et la qualité des conditions de travail de nos collaborateurs», commente Jean-François Sammarcelli, Directeur du Réseau France qui ajoute :

«elles viennent conforter l'image des Centres de Relation Clientèle tant auprès de nos collaborateurs qu'auprès de nos clients qui sont ainsi assurés de la qualité du service qui leur est rendu.»

Société Générale

Société Générale est l'un des tout premiers groupes de services financiers de la zone euro. Avec plus de 103 000 personnes dans le monde, son activité se concentre autour de trois grands métiers :

- Réseaux de détail & Services financiers qui comptent plus de 19 millions de clients particuliers en France et à l'international.
- Gestions d'actifs & Services aux investisseurs, où le Groupe compte parmi les principales banques de la zone euro avec 1 418 milliards d'euros en conservation et 386 milliards d'euros sous gestion à fin décembre 2005.
- Banque de financement & d'investissement, Société Générale Corporate and Investment Banking se classe durablement parmi les leaders européens et mondiaux en marché de capitaux en euro, produits dérivés, et financements structurés.

La Société Générale figure dans les cinq principaux indices internationaux de développement durable.

www.socgen.com