

Le groupe Société Générale mesure la satisfaction de ses 30 millions de clients, dans les 61 pays où il est présent et dans tous ses métiers. Ceci à travers différents dispositifs : baromètres, visites mystères, questionnaires...
Vecteur d'amélioration continue de la satisfaction client, le NPS est désormais en cours de déploiement dans tous les métiers du Groupe et dans la totalité des 61 pays où il opère.
En 2019 et pour la septième fois, les Réseaux de Société Générale ont par ailleurs été élus Service Client de l'Année par *Viséo Customer Insight*.

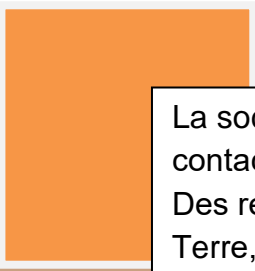
La société Générale a mis en place différents moyens d'écoute et de dialogue avec l'ensemble des collaborateurs. Le premier d'entre eux est le Baromètre Collaborateurs, une enquête interne annuelle et anonyme menée dans l'ensemble du Groupe. Nous menons par ailleurs un dialogue permanent et constructif avec toutes les instances représentatives du personnel.

Le Groupe est un interlocuteur dynamique et réactif sur toutes les places financières où il est présent. Les collaborateurs dédiés du Groupe entretiennent des relations étroites avec les autorités de supervision bancaire et financière ainsi qu'avec les organes de régulation, et participent aux consultations et comités de place. Cela permet à Société Générale de comprendre et d'anticiper au mieux les évolutions réglementaires, mais aussi de nourrir une réflexion et des travaux communs avec ces autorités.

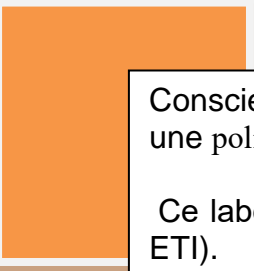
Les responsables de Société Générale vont à la rencontre des investisseurs lors de roadshows afin de leur présenter la stratégie et les résultats du Groupe tout en échangeant avec eux, y compris sur les sujets Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG)

Avec des rencontres aux assemblées générales ou à des événements spécifiques réguliers, et grâce à une communication dédiée via *la Lettre de l'actionnaire* et l'espace dédié sur le site institutionnel du Groupe, nous maintenons un dialogue permanent avec nos actionnaires individuels. Afin d'enrichir ce dialogue et pour transmettre toutes les informations nécessaires, un Comité consultatif des actionnaires (CCA),

La notation de la performance financière par quatre agences de notation indépendantes (Fitch, Moody's, R&I, Standard & Poor's) fait partie intégrante des indicateurs clés de la performance globale du Groupe. La notation extra-financière du Groupe permet aux investisseurs d'orienter leurs choix selon des critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance



La société Générale a mis en place une procédure spécifique pour centraliser, au niveau de la direction de la RSE, tous les courriers et contacts émanant d'ONG. Dès que cela est possible, des enquêtes internes sont menées afin de fournir des réponses documentées par écrit. Des représentants du Groupe participent régulièrement à des séances de travail et d'échanges avec une dizaine d'ONG (dont Les Amis de la Terre, Oxfam, ShareAction, BankTrack, Urgewald, WWF...).



Consciente de sa force économique et soucieuse de maintenir des relations équitables avec les fournisseurs, Société Générale est engagée dans une politique d'achats responsables depuis 2006. Notre Groupe est labellisé « Relations fournisseurs et Achats responsables ».

Ce label atteste de l'engagement de la Banque à établir des relations durables et équilibrées avec ses fournisseurs (à 81 % des TPE / PME / ETI).

Travail à faire

- 1- Identifiez les différentes parties prenantes de l'entreprise.
- 2- Suivez le lien partagé et jouez.