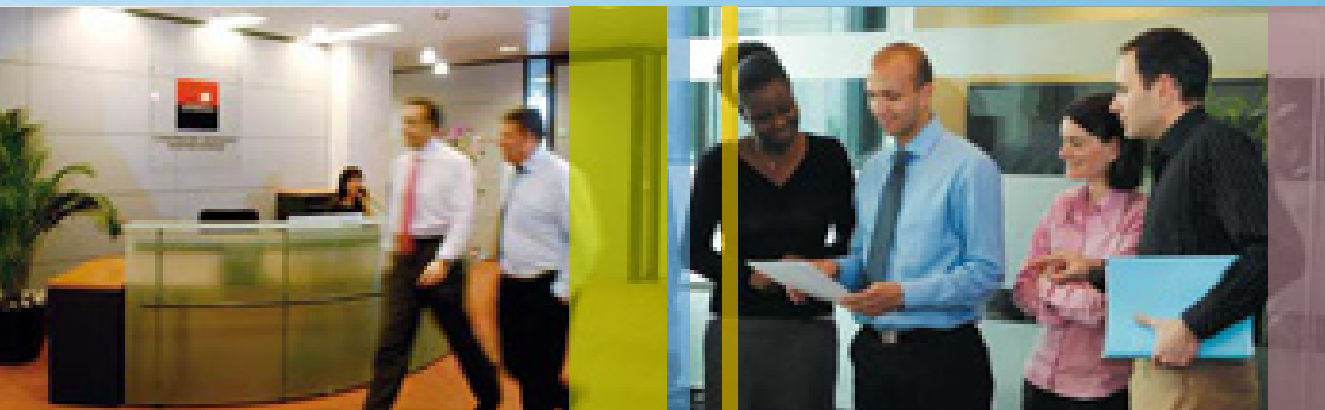


rapport annuel *annual report*  
**panorama /2008**  
**horizons /2009**



COMPAGNIE GENERALE  
D'AFFACTURAGE

# panorama /2008

## horizons /2009

- 02 MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL  
CHIEF EXECUTIVE'S MESSAGE
- 05 CONSEIL D'ADMINISTRATION ET COMITÉ EXÉCUTIF  
BOARD OF DIRECTORS AND EXECUTIVE BOARD
- 06 FAITS MARQUANTS 2008 MAJOR EVENTS 2008
- 12 L'OFFRE DE CGA CGA'S OFFER
- 16 LES VALEURS DE CGA CGA'S VALUES
- 19 IMPLANTATIONS COMMERCIALES BUSINESS LOCATIONS
- 20 LE GROUPE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE GROUP

12% de parts de marché  
*market share*



4<sup>e</sup> affacteur sur le marché français  
*4<sup>th</sup> factoring company on the French market*

15,8 milliards d'euros de créances achetées en 2008  
*billions euros of purchased receivables in 2008*

240 collaborateurs au 31/12/2008  
*employees on 31/12/2008*

# Entretien avec Philippe Lepoutre, Directeur Général

## *Interview with Philippe Lepoutre, Chief Executive*



**En 2008, CGA poursuit sa progression. Une tendance toujours à la hausse qui s'accompagne d'une rentabilité accrue sur un marché pourtant marqué par le ralentissement économique. Quelle a été la démarche de CGA pour préserver sa courbe de croissance ?**

2008 fut en effet une très bonne année pour CGA. Notre résultat net a continué de progresser, enregistrant une augmentation de 19,8 %. Plus modeste que l'an passé, la croissance de notre chiffre d'affaires et de notre produit net bancaire (PNB) respectivement établie à 10 % et à 6,31 %, reste néanmoins

significative au regard du contexte économique tendu et de la concurrence toujours très vive sur le marché de l'affacturage. Ces résultats sont ainsi le fruit des efforts engagés pour mieux maîtriser nos frais généraux et notre coût du risque.

**Le recours à l'affacturage est-il de circonstance face au contexte économique actuel ?**

La crise économique et financière qui a commencé à se dessiner en 2008 s'affirme désormais très clairement. Aujourd'hui, tous les établissements bancaires et financiers sont mobilisés pour aider les entreprises à traverser

“  
2008 fut en effet  
une très bonne année  
pour CGA. Notre  
résultat net a continué  
de progresser,  
enregistrant  
une augmentation  
de 19,8 %.”

cette conjoncture difficile et répondre à leurs besoins de crédits. En la matière et face à ce contexte, l'affacturage dispose de nombreux atouts. Dès lors que le poste clients présente de la valeur, le factor apporte son soutien aux entreprises en matière de financement court terme sécurisé. Au-delà de l'actualité économique, l'affacturage reste également un moyen efficace d'améliorer le financement du besoin en fonds de roulement de l'entreprise.

**De quelle manière CGA appréhende cette conjoncture ?**

Face à la période économique troublée que nous traversons et à l'aug-

mentation déjà constatée et à venir du nombre de défaillances d'entreprises, la gestion du risque sera plus que jamais, en 2009, une de nos priorités. À ce titre, nous allons renforcer nos outils et procédures de surveillance et sensibiliser davantage nos chargés de clientèle sur les comportements de paiement des débiteurs et la notation des entreprises. Au travers des différents indicateurs d'alertes que nous mettons en place, nous entendons ainsi gagner en réactivité et en adaptabilité face aux risques de non-paiement. C'est à cette condition que nous pourrions continuer à développer notre activité de crédit au service des entreprises.

Parallèlement et afin de faire face à la hausse du coût de la liquidité, nous nous sommes, en 2008, réalignés sur les pratiques du marché relatives au taux de référence, en adoptant l'index de référence Euribor 3 mois à la place de l'EONIA. Nous avons alors renoncé à ce qui représentait un avantage concurrentiel important. Le bien-fondé de cette démarche a néanmoins été apprécié à sa juste valeur par nos adhérents qui nous sont restés fidèles. Enfin, nous poursuivrons en 2009 les

actions de lutte contre les risques opérationnels déjà engagées en 2008.

**Quelles sont les perspectives de développement de CGA en 2009 ?**

Depuis plusieurs années maintenant, nous travaillons au développement de notre gamme de solutions d'affacturage, qui peut maintenant répondre aux besoins d'entreprises de toute taille, de la TPE aux grands groupes, ainsi qu'à ceux des associations. Une stratégie que nous allons poursuivre cette année, tout en industrialisant désormais cette approche multiproduit. Fort de cette détermination, nous continuons de développer et de diversifier notre approche commerciale multicanal. Nous renforçons ainsi nos liens avec les réseaux bancaires de la Société Générale et du Crédit du Nord et augmentons par ailleurs le nombre de nos courtiers et de commerciaux "directs" de manière à nous adapter aux différents marchés auxquels nous nous adressons.

**Un développement également soutenu par la mise en œuvre de votre nouveau système d'information ?**

Pour accompagner le développement de notre stratégie commerciale, nous

allons en effet poursuivre cette année le déploiement de notre nouveau système d'information, basé sur le progiciel Aquarius. En matière d'affacturage, les règles liées à la gestion des produits que nous proposons sont particulièrement complexes. Disposer d'un système d'information susceptible de supporter cette complexité et de nous accompagner dans la mise sur le marché de nouvelles prestations d'affacturage rapidement et à moindre coût, nous permet de gagner en réactivité. La mise en œuvre d'Aquarius s'inscrit dans cette démarche.

Au travers des différentes actions que nous menons, nous entendons renforcer la qualité des services que nous proposons aux entreprises, dont la satisfaction reste une de nos principales préoccupations. ■

**CGA continued its growth in 2008, pursuing an upward trend accompanied by increased profitability despite a market heavily impacted by the economic downturn. How has CGA managed to keep its growth curve on track?**

*2008 was indeed a very good year for CGA. We continued to grow our net income, by 19.8%. Growth in turnover and net banking income (NBI) was down on last year but still significant at 10% and 6.31%, given the challenging economic climate and the fierce competition that still characterizes the factoring sector. These results are the outcome of much hard work to rein in our operating costs and cost of risk.*

**Is factoring a pertinent solution in the current economic climate?**

*The economic and financial crisis that first began to loom on the horizon in 2008 is well and truly upon us. All the banks and finance houses are now geared up to helping companies weather this difficult period and to meeting their financing needs. Given the circumstances, factoring has much to offer. Whenever a company's trade receivables represent value, a factor can provide support in the form of*



*secure short-term financing. Looking beyond the present situation, factoring is also a highly effective means of financing working capital requirement.*

**How is CGA grappling with the current situation?**

*In these challenging economic times and given the increasing number of company failures we are currently seeing and can expect to see in the future, risk management will be a bigger priority than ever in 2009. We will be tightening up our monitoring systems and procedures and scaling up customer manager awareness of debtor payment practices*

## Entretien avec Philippe Lepoutre, Directeur Général *Interview with Philippe Lepoutre, Chief Executive*

and company credit ratings. We are introducing a series of early warning indicators to provide greater reactivity and adaptability as regards default risk. Only by so doing we will be able to continue developing our business of financing companies' trade receivables.

At the same time, we moved to counter the increasing cost of liquidity in 2008 by aligning with market practice and adopting Euribor 3 month instead of EONIA as the reference rate. Although the move cost us a significant competitive advantage, clients saw the point of the initia-

tive and gave us their continued loyalty. Over the course of 2009, we will be pressing ahead with the efforts launched in 2008 to drive down operational risk.

### **What are CGA's growth prospects in 2009?**

For several years now, we have been working on developing our range of factoring solutions; as a result, we are now in a position to meet the needs of companies across the board, from very small enterprises (VSEs) to major groups, as well as non-profit organizations. It is a strategy we will be pursuing this year, even as we scale up our

multi-product approach. We are determined to continue developing and diversifying our multi-channel commercial strategy. As part of that process, we are strengthening our ties to the Société Générale and Crédit du Nord banking networks and increasing the number of our brokers and direct sales staff to gear up to the different markets we are targeting.

### **And will the introduction of a new information system also be helping to underpin growth?**

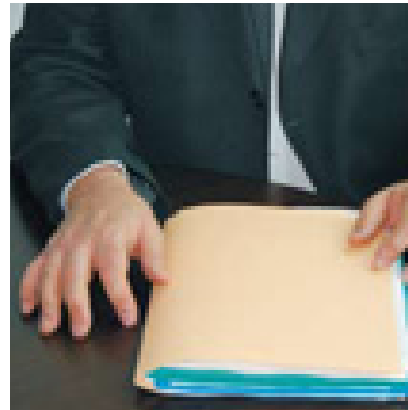
We will certainly be continuing this year with the roll-out of our new information system, based on the Aquarius

software package, to help drive our commercial strategy forward. In the factoring business, the rules applying to the products we market are extremely complex. An information system that can cope with such complexity and keep pace swiftly and economically as we bring new factoring services to market helps to make us nimbler. The deployment of Aquarius is part of this process.

All these initiatives we have in hand are intended for one purpose: to enhance the quality of our services to companies. Customer satisfaction is always one of our prime concerns. ■



“  
Indeed, 2008 was a very good year for CGA. Our net income continued to increase, climbing by 19.8%.”



# Conseil d'administration et comité exécutif

## *Board of directors and executive board*

### Conseil d'Administration *Board of Directors*

#### Jean-François SAMMARCELLI

AGO 2011 | OGM 2011  
Président du Conseil d'Administration  
*Chairman of the Board of Directors*

#### SG Financial Services Holding

AGO 2010 | OGM 2010  
Représentée par | *Represented by:*  
Christian JEAN

#### Société Générale AGO 2011 | OGM 2011

Représentée par | *Represented by:*  
Michel DOUZOU

#### Didier BOORÉE AGO 2011 | OGM 2011

#### Serge ÉVEILLÉ AGO 2011 | OGM 2011

#### Raoul de la GENARDIÈRE

AGO 2011 | OGM 2011

#### Jean GOUMY AGO 2010 | OGM 2010

#### Louis le BOULCH AGO 2009 | OGM 2009

#### Philippe LEPOUTRE

AGO 2011 | OGM 2011

#### Joël MARCHAIS AGO 2010 | OGM 2010

#### Bruno BASSAC

AGO 2011 | OGM 2011

#### Christian BEHAGHEL

AGO 2012 | OGM 2012

### Comité exécutif *Executive board*

De gauche à droite | *From left to right*

#### Dominique LONDÉ

Directeur Délégué aux Systèmes d'Informations  
*Director - IT Systems*

#### Gabrielle MAJDI

Directrice Opérations Spéciales et International  
*Director - Special and International Operations*

#### Philippe LEPOUTRE

Directeur Général | *Chief Executive Officer*

#### Sylvie PSIUK

Directrice Administration, Finances, Développement  
et Projets | *Director - Administration, Finances,  
Development and Projects*

#### Laurent LEMOINE

Directeur Général Adjoint  
*Director - Head of Domestic Operations*

#### Gérard RAY

Directeur Commercial | *Director - Head of Sales*

#### Raoul de la GENARDIÈRE

Directeur Général Délégué  
*Deputy Chief Executive Officer*

#### Jean-François SAMMARCELLI

Président du Conseil d'Administration  
*Chairman of the Board of Directors*



### Commissaires aux comptes *Auditors*

#### Deloitte & Associés

Représenté par | *Represented by*  
Jean-Marc MICKELER

#### Ernst & Young Audit

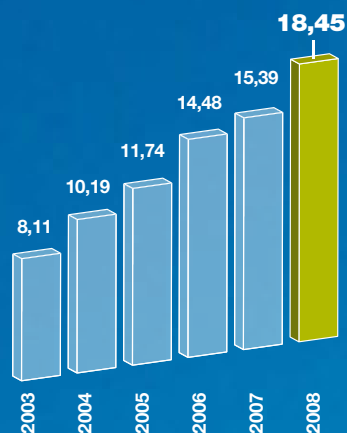
Représenté par | *Represented by*  
Isabelle SANTENAC

# Faits marquants 2008

## 2008 major events

### Résultat net Net income

(en millions d'euros | in millions €)

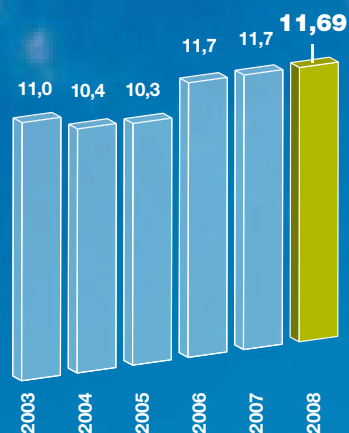


Enregistrant une croissance de **19,8 %**, le résultat net de CGA est la conséquence d'une politique maîtrisée du coût du risque et des frais généraux, engagée dès la fin de l'année 2007.

*CGA reported net income up by **19.8%**, thanks to a policy of strict control of operating costs and cost of risk, introduced at the end of 2007.*

### Part de marché Market share

(en % | in %)

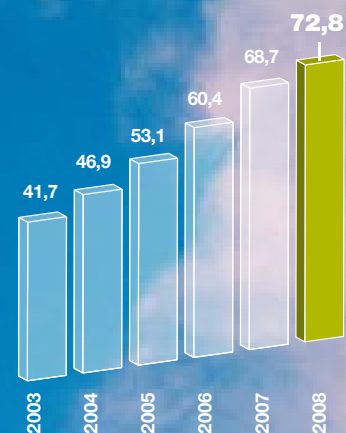


Avec une part de marché stabilisée à **11,7 %** depuis deux ans, CGA reste le 4<sup>e</sup> affactureur sur le marché français.

*With a market share holding steady at **11.7%** over the past two years, CGA remains the 4<sup>th</sup> largest factoring firm on the French market.*

### Produit net bancaire Net banking income

(en millions d'euros | in millions €)

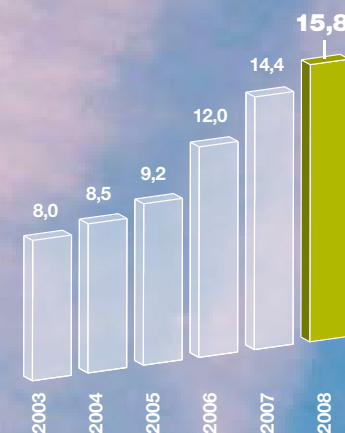


La croissance modérée du produit net bancaire (+**6,31 %** en 2008) s'inscrit dans un contexte de ralentissement de la croissance économique et dans un environnement concurrentiel toujours plus soutenu.

*The modest level of growth in net banking income (+**6.31%** in 2008) came against a background of economic downturn and an increasingly keen competitive environment.*

### Créances achetées Receivables purchased

(en milliards d'euros | in billions €)



Le fléchissement de la croissance du volume de créances achetées (+**10 %** en 2008) s'explique notamment par la volonté de CGA de réduire son exposition sur les contrats d'envergure, ainsi que par les effets de la conjoncture sur la fin de l'année.

*Slower growth in volume of receivables purchased (+**10%** in 2008) was due primarily to CGA's decision to reduce its exposure to large-scale contracts, and also to the negative impact of the worsening economic climate towards the end of the year.*

## Principaux événements

### 2008, l'année de l'affacturage pour toutes les entreprises

L'affacturage reste, quelle que soit la situation économique, la solution de financement court terme sécurisée la plus simple pour les entreprises qui entendent préserver leur capacité à financer leur besoin en fonds de roulement. Pour démocratiser l'accès à ses prestations en la matière, CGA a, en 2008, adapté son offre et sa stratégie commerciale au contexte économique actuel tout en poursuivant le développement de ses produits d'affacturage.

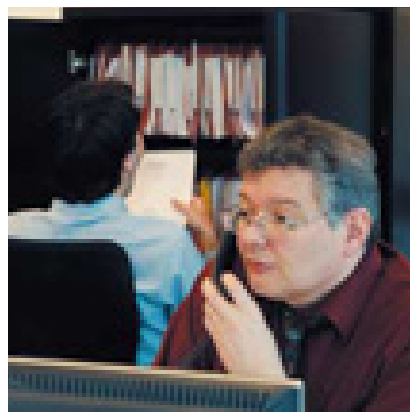
### Vers un affacturage confidentiel adapté à la conjoncture

Après avoir simplifié et forfaitisé son offre d'affacturage confidentiel au travers de son produit CGA Confidencia, CGA a intensifié ses efforts pour en faciliter l'accès aux PME, abaissant notamment à 5 millions d'euros de chiffre d'affaires son seuil minimum d'éligibilité. Au regard des besoins des entreprises face au contexte économique actuel, CGA propose également une

nouvelle prestation d'affacturage notifié en gestion déléguée. Cette nouvelle offre permet à l'adhérent de bénéficier du financement d'une quotité importante de son poste clients tout en conservant la gestion quotidienne de celui-ci, gardant ainsi la maîtrise de la relation avec ses clients. Seule une clause de subrogation de paiement au profit de CGA est ajoutée aux factures de manière à mieux assurer à CGA l'encaissement direct des paiements.

### CGA ouvre son offre à de nouveaux marchés

Parallèlement et en réponse à un besoin du marché, CGA a également développé des offres innovantes. ➤



## Main events

### 2008, the year every company appreciated the value of factoring

Whatever the economic situation, factoring remains the simplest secure short-term financing solution for companies keen to maintain their ability to finance their working capital requirement. In an effort to address a broader spectrum of businesses, in 2008 CGA tailored its offering and its commercial strategy to the prevailing economic conditions while continuing to add to its range of factoring products.

### Towards confidential factoring geared to the current climate

After simplifying its confidential factoring offer and creating the CGA Confidencia package, CGA then intensified its efforts to make the offer more accessible to SMEs, in particular by lowering its minimum eligibility threshold to annual turnover of €5 million. CGA also offers a new notified factoring service under delegated management, designed to help companies cope with the current challenging environment. Customers signing up for the new offer gain access to financing for a substantial proportion of their trade receivables whilst retaining day to day ➤

# 4 087 clients | customers

Un portefeuille de clients qui continue de progresser et qui reste essentiellement articulé autour des PME, "cœur de cible" de CGA.

A customer portfolio that continues to grow and that remains focused primarily on SMEs, CGA's core target.

## Faits marquants 2008 *2008 major events*

CGA Innovation et CGA Marchés Publics s'inscrivent ainsi dans la même lignée que CGA Associations. Au travers de ces différentes solutions d'affacturage, CGA propose de financer par anticipation et de manière sécurisée les subventions (pour les associations et les pôles de compétitivité) ou les avances dans le cadre des marchés publics. Une prestation qui permet aux différentes entreprises et associations concernées d'engager les frais et démarches nécessaires à la réalisation et au développement de leur activité.

### Un réseau de vente structuré

Afin de faciliter l'accès à l'affacturage et de promouvoir ses produits de financement court terme, CGA travaille activement au développement de son réseau commercial. Les agences bancaires du réseau de la Société Générale, qui génèrent 80 % des demandes d'affacturage de CGA, disposent d'une équipe commerciale CGA dédiée et localisée dans les principaux pôles régionaux de la banque. De son côté, une autre équipe de commer-

ciaux de CGA a pour mission de traiter les clients issus du réseau Crédit du Nord mais également ceux remontés par les courtiers. Enfin, la plate-forme téléphonique de vente directe, lancée en 2008, a pour mission d'identifier de nouveaux prospects par appels sortants. Pour traiter les contrats remontés par ces différents canaux, CGA dispose d'une équipe commerciale interne de 40 personnes.

#### Adéquation entre le réseau commercial et l'offre produit

Le développement de l'offre produit de CGA a naturellement conduit à l'adap-

tation en conséquence de la force de vente. Désormais, l'offre de CGA s'articule autour de quatre grands marchés.

#### Le marché des Professionnels

Le marché des Professionnels concerne essentiellement les entreprises réalisant un chiffre d'affaires jusqu'à 1,5 million d'euros. Il est couvert par l'ensemble des canaux d'apport.

#### Le marché des Entreprises

Le marché des Entreprises est approché par l'ensemble du réseau commercial CGA, soit avec les offres d'affacturage classique, soit en gestion déléguée.

#### Le marché Grands Comptes

Le marché Grands Comptes est couvert par une équipe de commerciaux dédiée.

#### Le marché des Associations

Le marché des Associations est géré par une équipe de commerciaux dédiée.

#### Renforcement de la proximité client

En 2008, CGA a généré plus de 2 000 actes de ventes, un chiffre stable par rapport à l'année précédente tout en étant significatif au regard du ralentissement économique.

### ZOOM SUR...

#### Cellule Avenir Initial et Associations Initial

Pour soutenir son activité sur le marché des professionnels et des associations et assurer un relais efficace à son réseau commercial, CGA a créé fin 2008 une cellule middle office interne exclusivement dédiée à l'aide à la vente et au démarrage à distance ou sur site des produits CGA Avenir Initial et CGA Associations Initial.



80 %  
des demandes  
d'affacturage  
de CGA  
proviennent  
du réseau  
Société Générale

management responsibility and total control over their customer relations. A clause assigning payment to CGA is simply added to all invoices to ensure direct collection by CGA.

**CGA branches out into new markets**

At the same time, CGA has responded to market need with the introduction of exciting new products. CGA Innovation and CGA Marchés Publics (public procurement) are a natural follow-up to CGA Associations. Through this range of factoring solutions, CGA is now in a position to offer secure advance financing of subsidies (for

non-profit organizations and competitive clusters) or advances on public procurement contracts, enabling the beneficiaries concerned to undertake the expenses and initiatives necessary to get their activities up and running.

**A structured sales network**

CGA is also working actively to develop its sales network in order to simplify access to factoring and promote its short-term financing solu-

tions. A dedicated CGA sales team is based in each of the main regional centers of the Société Générale network, whose branches generate 80% of CGA's incoming requests for factoring services. Another CGA sales team is responsible for handling customers generated by the Crédit du Nord network, and also by brokers. A direct telephone sales platform, launched in 2008, generates outgoing calls to identify new prospects. All the leads generated through these different channels are handled by a 40-strong dedicated CGA in-house sales team.

**A sales network tailored to the product offer**

As CGA has developed its product offer, it has naturally tailored its sales force accordingly. The offer is now segmented into four main markets.

**Professionals**

Mainly companies reporting turnover of up to €1.5 million. Covered by all the introduction channels.

**Corporate**

Canvassed by the entire CGA sales network, featuring both conventional and delegated management factoring offers.

**Key accounts**

Handled by a dedicated sales team.

**Associations**

Also handled by a dedicated sales team.

**Closer to customers**

CGA generated over 2,000 unit sales, stable on the previous year but significant in view of the economic downturn.

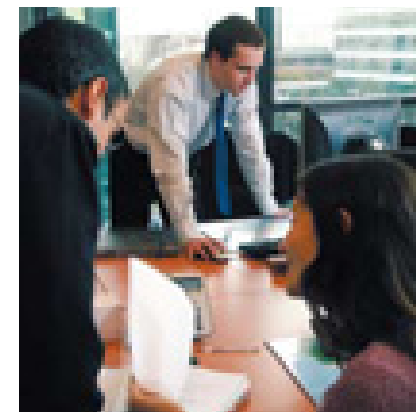
Much of the credit for this must go to CGA's many initiatives designed to enhance customer proximity, in particular the increase in its network

**FOCUS ON...**

**Avenir Initial and Association Initial unit**

In support of its activities in the Professional and Association markets, and to provide effective back-up for its sales network, at the end of 2008 CGA set up an in-house middle office unit to deal exclusively with sales assistance and remote or on-site start-up of CGA's Avenir Initial and Association Initial products.

**80%**  
of CGA's factoring requests are provided by the banking branches of the Société Générale



Ce résultat est le fruit de différentes initiatives mises en œuvre par CGA pour renforcer sa proximité client, notamment en augmentant le nombre de ses courtiers. Le réseau en compte aujourd'hui 67 contre 50 en 2007, année de sa création. Les équipes en région de la Société Générale sont par ailleurs passées de 2 à 3 commerciaux par site entre 2007 et 2008. CGA a également créé une cellule de gestion des contrats spécifiquement dédiée au réseau Crédit du Nord afin de l'accompagner dans ses démarches de prospection et de relation commerciale.

## Marketing et communication

Afin d'améliorer sa visibilité auprès des entreprises, CGA a redéfini en 2008 sa stratégie marketing et communication. Une démarche notamment marquée par la participation de CGA au salon des Micro-entreprises et au salon des Entrepreneurs de Paris et l'amélioration de sa communication vers les adhérents au travers de sa lettre d'information trimestrielle CGA Infos.

## La lettre CGA Infos

La lettre d'information de CGA est désormais adaptée visuellement aux différents réseaux de distribution : Société Générale, Crédit du Nord et Factors étrangers. Le contenu, pour sa part, continue de s'enrichir, tout en restant lié à l'actualité réglementaire et aux informations relatives à l'économie de marché.



## Refonte des documents commerciaux

CGA renouvelle par ailleurs l'ensemble de ses documents commerciaux proposant désormais un contenu plus didactique. CGA entend ainsi accompagner davantage les adhérents dans la compréhension et la prise en main de ses produits.

## Informations et technologies

### Des processus toujours plus sécurisés

Face au contexte économique actuel, aux risques opérationnels et à une réglementation toujours plus exigeante, CGA renforce l'ensemble de ses procédures de sécurité et de contrôle. Différents plans d'action ont ainsi été menés. Ils portent sur l'amélioration de la sécurisation des infrastructures, du personnel et des processus de gestion les plus sensibles, sur la consolidation du Plan de Continuité d'Activité (PCA) via notamment la création d'un PCA par grande ligne métier, ainsi que sur le renforcement du dispositif de lutte anti-blanchiment.

## Les technologies au service de la stratégie

La dématérialisation des factures est désormais une réalité chez CGA. Avec le service CGA Trust proposé depuis 2008, les adhérents ont la possibilité de dématérialiser et de signer électroniquement des bordereaux de remises.

L'objectif consiste désormais à industrialiser et accélérer les délais des traitements réalisés au travers de ce service. La modernisation actuelle du système d'information de CGA, en cours de migration vers Aquarius, répond également à une volonté d'améliorer la qualité du service client. Ce système d'information facilite le lancement de nouvelles offres, assure une gestion plus fine des contrats d'affacturage et offre une interface client plus intuitive. ■

of brokers from 50 in 2007 (when the network was first set up) to 67. Société Générale regional teams also expanded from two members per team at each site in 2007 to three per team in 2008. In addition, CGA set up a dedicated contract management unit for the Crédit du Nord network, to provide canvassing and commercial relations support.

## Marketing and Communication

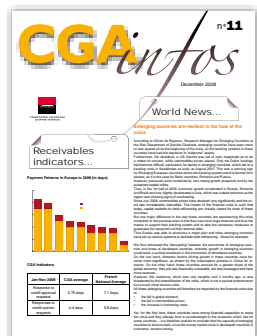
CGA redefined its marketing and communication strategy in 2008 in pursuit of greater visibility on the corporate market. As part of the new strategy, CGA was present at the Micro Entreprises and Paris Entrepreneurs trade fairs, and stepped up its communication to customers through the CGA Infos quarterly newsletter.

### Redesign of commercial documents

CGA is also redesigning all its sales literature to provide more informative and instructive content to help customers familiarize themselves with the products.

### The CGA newsletter

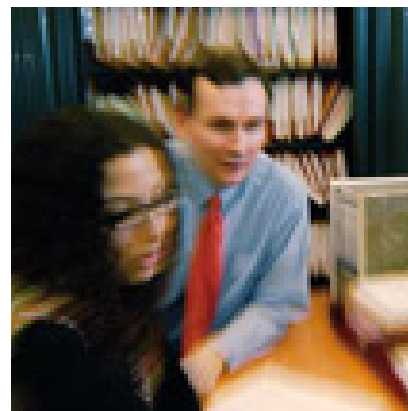
*The look of the CGA Newsletter has now been tailored to its various distribution networks: Société Générale, Crédit du Nord and foreign factors. The content, meanwhile, continues to gain in depth, while continuing to focus mainly on regulatory news and information on the market economy.*



## Information and technology

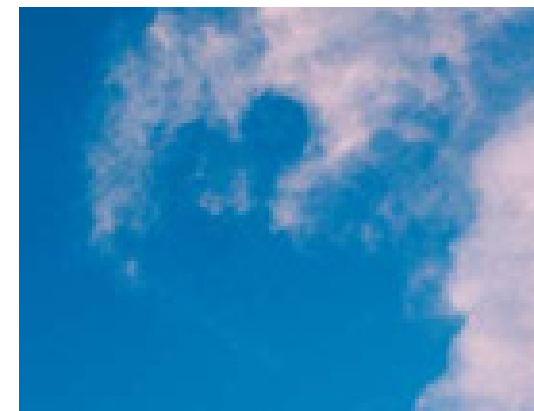
### Upscaling process security

CGA is upscaling all its security and control procedures to meet the challenges posed by the current economic climate, operational risks and increasingly stringent regulation. A number of action plans have been put into execution, including security upgrades for the most sensitive infrastructure, personnel and management processes, consolidation of the Business Continuity Plan (BCP) with the introduction of a BCP for each main business line, and reinforcement of the anti money-laundering system.



### Strategy underpinned by technology

Dematerialized invoices are now a reality at CGA. Customers using the CGA Trust service, introduced in 2008, can now sign dematerialized remittance slips electronically, for more efficient and faster processing. CGA is also in the process of modernizing its IT system with the migration to Aquarius designed to enhance the quality of customer service. The new information system makes it easier to launch new offers, offers scope for more detailed management of factoring contracts and provides a more intuitive customer interface. ■



# L'offre de CGA

## CGA's offer

L'offre de CGA est conçue pour répondre aux besoins de toutes les entreprises. Complète, diversifiée et évolutive, cette gamme de solutions ne cesse de se développer pour rester en adéquation avec les attentes des entreprises quels que soient leur taille, leur activité et leur niveau de développement.

*CGA has developed an offer to meet every business need, with a comprehensive, diversified and scalable range of solutions that is constantly being reviewed and extended to keep pace with the needs of companies, whatever their size, sector or stage of development.*



## Gamme pro VSE range

### CGA AVENIR



**Entreprises dont le chiffre d'affaires est inférieur à 1,5 million d'euros hors taxes :**

- très petites entreprises,
- micro-entreprises,
- créateurs d'entreprise.

**Contrat standardisé** regroupant tous les services d'affacturage classique avec les particularités suivantes :

- commission forfaitée,
- gestion simplifiée.

**Businesses with a turnover of less than 1.5 million euros net of taxes:**

- very small businesses,
- micro companies,
- business creators.

**Standardized contract** consolidating all classic factoring services, along with the following specifics:

- forfeited commission,
- simplified management.

## Gamme entreprise SME range

### CGA CYCLÉA



**Entreprises dont le chiffre d'affaires est supérieur à 1,5 million d'euros hors taxes.**

**Contrat sur mesure** proposant tous les services d'affacturage classique pour les créances émises en France avec possibilité de mobiliser une partie ou la totalité du poste clients.

**Businesses with a turnover of more than 1.5 million euros net of taxes.**

**Customized contract offering full-service factoring for French receivables, with the possibility of financing part or all of accounts receivable.**

## CGA PERFORMANCE EXPORT



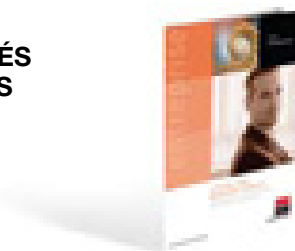
### Sociétés exportatrices, Grands Comptes.

**Contrat sur mesure** proposant tous les services d'affacturage classique pour les créances émises à l'export avec possibilité de mobiliser une partie ou la totalité du poste clients.

### *Major export, Key Accounts.*

*Customized contract* offering full-service factoring for export receivables with the possibility of financing part or all of accounts receivable.

## CGA MARCHÉS PUBLICS



### Entreprises réalisant un chiffre d'affaires sur des marchés publics supérieur à 1 million d'euros hors taxes et souhaitant un financement d'au moins 80 K€.

**Produit de financement spécifique** dédié aux créances détenues dans le cadre de marchés publics et aux situations intermédiaires issues de contrats passés avec des personnes de droit public.

### *Companies reporting turnover on public procurement contracts of over 1 million euros before VAT and seeking financing of at least 80 K€.*

*A specific financing product* for receivables and interim positions on public procurement contracts.

## TÉMOIGNAGE CLIENT CUSTOMER TESTIMONIAL

**Nicolas PILLET**  
Responsable Administratif et Financier de PC30  
*Administration and Finance Manager, PC30*



“Dans le cadre de notre activité, nous réalisons notamment du service après-vente pour les fournisseurs d'accès Internet. Une prestation qui a connu une croissance exponentielle ces dernières années. En l'espace de 3 ans, notre chiffre d'affaires est ainsi passé de 1,5 million d'euros à 36 millions d'euros. Fort de ce développement et au regard des délais de paiement des fournisseurs d'accès Internet, en moyenne de 60 jours, nous avons besoin de nous appuyer sur de nouvelles sources de financement pour alimenter notre trésorerie.

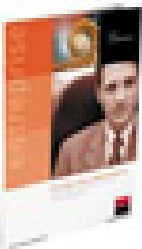
CGA nous accompagne dans cette démarche depuis 2005, via une prestation d'affacturage classique dont l'encours est régulièrement revalorisé pour rester en adéquation avec la croissance de notre activité. Au-delà du financement court terme, CGA, en nous informant sur la qualité de nos débiteurs, nous permet également d'optimiser et de sécuriser la gestion de notre poste clients.”

*“Our business involves delivering after-sales service to Internet service providers. The market has grown exponentially in recent years. In the space of just three years, our annual turnover has risen from 1.5 million euros to 36 million euros. This pace of growth, coupled with the average payment terms of around 60 days practiced by the ISPs, meant that we needed new sources of financing to maintain our cash flow.*

*CGA has been working with us since 2005, providing a classic factoring service plus a regular review of outstandings to keep pace with our business growth. As well as providing short-term financing, CGA provides us with information on debtor quality, giving us better visibility and security in our management of trade receivables.”*

Gamme entreprise (suite)  
*Businesses range (continuation)*

## CGA CONFIDENCIA



**Entreprises dont le chiffre d'affaires est supérieur à 5 millions d'euros HT (dont 3 millions d'euros HT minimum achetés).**

**Contrat centré sur le financement du poste clients** avec délégation de la gestion des créances donnée à l'adhérent.

*Businesses with a turnover of more than 5 million euros net of taxes.*

*Contract focused on accounts receivable financing with authority for managing debt assigned to the client.*

## TÉMOIGNAGE CLIENT CUSTOMER TESTIMONIAL

### Xavier MASSOU

Directeur administratif et financier de la Société  
*Salaison Pyrénéennes*  
*Administrative and Financial Manager*  
*of the company Salaison Pyrénéennes*



“Notre cycle d'exploitation est particulièrement long et nécessite une importante immobilisation de nos encours de fabrication. Un besoin qui s'est accentué depuis que nous enregistrons une forte croissance de notre activité. L'affacturage est alors apparu comme un moyen efficace de financer notre besoin en fonds de roulement.

Néanmoins, travaillant essentiellement avec des enseignes de la grande distribution alimentaire, nous entendions garder notre démarche confidentielle et préserver en interne la gestion de notre poste clients. Conseillés par notre partenaire bancaire Société Générale, nous avons alors retenu le produit Confidencia de CGA. Une solution parfaitement adaptée à notre problématique de financement de notre fonds de roulement et qui nous accompagne depuis cinq ans maintenant dans le développement de notre activité.”

*“We work on a particularly long operating cycle that requires substantial capitalization of work in progress. That requirement has intensified as we have seen a marked upturn in our business. Factoring seemed like an effective way to finance our working capital requirement.*

*Because we trade mainly with the big food retailers, however, we were looking to maintain confidentiality and keep customer receivables management in-house. We took advice from our bank, Société Générale, before opting for CGA's Confidencia solution. It is ideally suited to our specific needs, and has worked well for us for over five years of growing our business.”*

## Une présence à l'international

Pour satisfaire les besoins en affacturage de ses adhérents qui exportent et leur offrir une couverture géographique qui soit la plus large possible, CGA s'appuie sur les filiales étrangères d'affacturage de la Société Générale ainsi que sur les chaînes d'affacturage internationales FCI et IFG présentes dans plus de 60 pays. CGA a par ailleurs la capacité de proposer des programmes paneuropéens qui intègrent une gestion centralisée et répondent aux exigences juridiques et légales de chacun des pays étrangers concernés par le contrat. Pour des cas bien spécifiques, CGA s'est dotée d'une force de relance lui permettant de gérer la gestion du poste clients de ses adhérents et d'intervenir directement auprès de leurs débiteurs étrangers.

## Un factor français salué par ses homologues étrangers

Preuve de son dynamisme à l'extérieur de nos frontières, l'activité de CGA à l'import poursuit également son développement, enregistrant en 2008 une croissance de 10 %. Une augmentation notamment portée par la confiance accordée à CGA par les facteurs étrangers quant à la qualité de nos prestations.

## Gamme Grands Comptes et produits spécifiques Key accounts and specific products range

### **International focus**

CGA also has the resources to meet the factoring needs of Customers' export business, offering the broadest possible geographical coverage through Société Générale Group's overseas factoring subsidiaries and the FCI and IFG international factoring networks operating in over 60 countries. CGA has the capacity to set up pan-European programs combining centralized management and full compliance with the legal requirements of each of the countries concerned. To deal with certain specific circumstances, CGA has set up a special collection team to manage customers' trade receivables and deal directly with foreign debtors.

### **The French factor recognized by our peers abroad**

CGA's reputation for dynamism is not confined to France, as witnessed by the continuing growth of our import-related business, up 10% in 2008. Much of this performance was due to the confidence shown by foreign factors in CGA and the quality of our services.

### **FORFAITING**

**Tous types d'entreprises (domestique ou export).**

**Contrat sur mesure** offrant de manière ponctuelle des opérations d'escompte sans recours de traites acceptées accompagnées d'une garantie annexe.

**All types of businesses (domestic and export).**

**Customized contract** providing occasional discounting transactions without recourse to accepted bills of exchange accompanied by an attached guarantee.

### **REVERSE FACTORING**

**Grands donneurs d'ordre. Gestion des règlements fournisseurs.**

**Large companies. Management of suppliers payments.**

### **CONFIDENCIA**

(voir ci-contre | See opposite)

### **OPÉRATIONS SPÉCIALES**

**Grands Comptes. Déconsolidation de bilan.**

**Key accounts. Off-balance sheet financing.**

### **ZOOM SUR...**

#### **L'affacturage terme**

Dans le cadre de l'affacturage terme, les débiteurs ont la possibilité de bénéficier d'un paiement différé dans la mesure où ils prennent à leur charge le coût financier du paiement prorogé. Une démarche qui trouve tout son sens dans le cadre de la Loi de Modernisation de l'Economie (LME) et des nouveaux délais de paiement qu'elle impose à 45 jours fin de mois ou à 60 jours à compter de la date d'émission de la facture (hors accords de branches). Elle permet aux adhérents CGA qui le souhaitent de proposer une nouvelle souplesse à leurs débiteurs en matière de paiement.

### **FOCUS ON...**

#### **Term factoring**

Term factoring offers debtors deferred payment facilities in return for covering the financial cost of the deferred payment. It is proving to be a highly effective solution in the light of recent French legislation on the modernization of the economy (LME Act) which, for one, imposes new, shorter payment terms of 45 days from invoice date with payment at month end or 60 days from invoice date (excluding industry agreements). For CGA customers, it is a way of offering their debtors a new degree of payment flexibility.

# Les valeurs de CGA

## CGA's values

Démarche qualité et respect des valeurs humaines représentent chez CGA des principes fondamentaux portés au quotidien par l'ensemble de ses équipes. Un engagement fort que CGA entend pérenniser en mettant en place des procédures et des organisations propres à améliorer en permanence la satisfaction client et le bien-être de ses collaborateurs.

*Commitment to quality and respect for human values are two fundamental principles to which all CGA teams adhere in their everyday activities. CGA intends to perpetuate these principles by establishing procedures and organizations to foster continuous improvement in customer satisfaction and employee wellbeing.*



### CGA s'engage dans une démarche qualité

CGA entend donner une dimension qualitative à l'ensemble de ses démarches et s'affirmer en tant que société au service de ses clients, de ses collaborateurs et de l'ensemble de son écosystème. Un engagement validé par le label ISO 9001 obtenu en 2003, conservé depuis par CGA et renouvelé début 2009, avec une certification dans la dernière version de la norme (9001-version 2008).

#### La qualité génère la satisfaction

La mise en œuvre de cette démarche qualité a nécessité un découplage de l'organisation interne de manière à la rendre plus efficiente et à favoriser le partage des connaissances et des compétences. Qualité et efficacité des services de CGA sont par ailleurs régulièrement évaluées par des dizaines d'indicateurs de qualité, des audits internes et des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des clients CGA.

#### Des collaborateurs investis

Afin de renforcer cette satisfaction client en interne comme en externe, CGA multiplie ses initiatives. Le panel des indicateurs sur la satisfaction client est désormais élargi à de nouveaux éléments de mesures tels que les ré-

clamations. Parallèlement, les collaborateurs de CGA sont tous invités à devenir acteurs de l'amélioration de la qualité client, notamment en devenant force de proposition en matière de bonnes pratiques. Afin de les accompagner dans cette démarche, CGA met à leur disposition des "fiches d'amélioration" et a également organisé, en 2008, un challenge autour de cette thématique.

#### Un service client réorganisé

Pour maintenir son taux de satisfaction client, CGA continue de travailler sur la fluidification des échanges en poursuivant ses investissements en matière d'informatisation de certaines de ses procédures. La mise en place de ces technologies contribue à l'accélération du traitement des demandes clients. Elle s'accompagne du développement d'une relation client personnalisée. Afin d'améliorer la prise en charge des adhérents et de leurs clients, CGA réorganise ses équipes d'accueil téléphonique. La cellule de démarrage a désormais pour vocation de conseiller les nouveaux adhérents ayant souscrit à la formule Avenir Initial. La mission de la Cellule Accueil est d'accueillir en débord les appels téléphoniques non décrochés par leurs interlocuteurs opérationnels, et a été étendue en 2008 au traitement des appels débiteurs, suite

à son intégration au sein de la Direction des Services Partagés (DSP). Cette dernière a pour vocation de traiter la gestion administrative des contrats classiques et spécifiques, le support administratif au recouvrement, le reporting et l'accueil téléphonique des appels en débord.

### CGA promeut des valeurs humaines

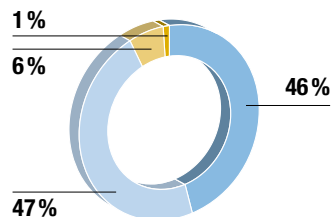
Adhérent de l'association Plaine Commune, CGA contribue activement au développement et à la professionnalisation sur son territoire. L'objectif de cet engagement consiste notamment à promouvoir l'insertion personnelle et professionnelle des habitants.

### Taux de satisfaction

(concernant la relation avec les interlocuteurs)

#### Satisfaction rates

(for relationship with contacts)



- Très satisfait | *Very satisfied*
- Plutôt satisfait | *Satisfied*
- Plutôt pas satisfait | *Dissatisfied*
- Pas du tout satisfait | *Very dissatisfied*

### CGA signs up to quality

CGA plans to give a qualitative dimension to all of its efforts and to assert itself as a company that is in the service of its customers, its employees and its entire ecosystem. This commitment was validated by the ISO 9001 certification obtained by CGA in 2003, maintained since then and renewed at the start of 2009, using the standard's latest version (9001 version 2008).

#### Quality generates satisfaction

Implementing quality called for the creation of a flatter, more efficient organization that encourages the sharing of knowledge and competencies. CGA regularly evaluates the quality and efficiency of its services against dozens of quality indicators and through internal audits and customer satisfaction surveys.

#### Engaging employees

CGA strives constantly to boost customer satisfaction both internally and externally. Our panel of customer satisfaction indicators has been expanded to include new criteria such as complaints. All CGA employees are encouraged to play their part in improving the delivery of quality to customers by becoming advocates

for best practices. CGA has instituted a system of "Improvements" suggestion forms for employees to submit, and organized a company-wide Improvement Challenge in 2008 to identify the best suggestions.

#### Reorganizing customer service

In the interests of maintaining customer satisfaction rates, CGA is continuing to invest in further computerization of procedures to simplify information flows. The new technology delivers shorter response times to customer requests and allows for greater personalization of customer relations.

CGA is reorganizing its telephone helpdesk to improve the service to customers and their customers. The Start-Up unit is now responsible for dealing with new customers signed up to the Avenir Initial solution. The Reception unit handles the overflow of calls not picked up by the operational contacts and also, as of 2008, deals with calls from debtors. This is a result of the unit's integration into the Shared Services Department (DSP), which deals with the administrative management of classic and specific contracts, administrative back-up on collection, reporting and call overflows.

## Enquête satisfaction

La dernière enquête menée par LH2 pour le compte de CGA en septembre 2008 met en évidence un bon maintien de la satisfaction des clients. Plus de 90 % d'entre eux sont ainsi satisfaits de leurs interlocuteurs CGA et des outils informatiques mis à leur disposition pour la gestion de leur poste clients (site interne, télétransmission...). Les contrats CGA sont également perçus comme étant clairs, pertinents et adaptés.

## Survey focus

The most recent survey commissioned by CGA and carried out by LH2 in September 2008 reveals a sustained high level of customer satisfaction. Over 90% of customers expressed satisfaction with their CGA contacts and the IT resources provided for the management of their receivables (internal site, online transactions, etc.). CGA contracts are also perceived as being clear, pertinent and geared to customer needs.

## Les valeurs de CGA *CGA's values*

La démarche de CGA passe également par la mise en place de bonnes pratiques en matière de transports (covoiturage), d'insertion des handicapés ou encore d'accueil des très jeunes enfants.

### **Des initiatives concrètes au service de la diversité**

CGA est ainsi à l'initiative de la crèche multi entreprise "La Ruche du Landy" et vient par ailleurs de renouveler son accord pour l'insertion et le maintien dans l'emploi de personnes handicapées ou atteintes de maladies chroniques évolutives. CGA met également en place des partenariats avec les centres d'apprentissage et les écoles de manière à recruter en priorité les personnes handicapées, dans la mesure où les postes à pourvoir correspondent à leurs compétences. Chez CGA, la diversité se traduit également par la volonté de respecter autant que possible l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes ainsi que l'équilibre de la pyramide des âges. Une démarche d'ailleurs récompensée par le Label Égalité Afnor obtenu en décembre 2008.

### **Un engagement ferme sur le respect du personnel**

CGA s'engage dans la prévention du harcèlement, quelle qu'en soit la forme. Managers, représentants du CHSCT, du Comité d'Entreprise et délégués syndicaux ont ainsi tous été invités à

suivre une formation sur la définition des actes entrant dans le cadre du harcèlement. La conjoncture actuelle étant porteuse de nouvelles tensions, en particulier dans les entreprises du secteur financier, CGA travaille actuellement à la mise en place d'un dispositif de détection et de lutte contre les excès de stress.

### **L'égalité des chances pour tous**

CGA maintient son niveau de formation élevé avec un budget qui, en 2008, a dépassé les 3,5 % de la masse salariale. Le Plan de Formation 2009 s'inscrit dans la même lignée. Le développement du professionnalisme des collaborateurs passe notamment par la modernisation des outils de formation (mise en place d'une plateforme d'e-learning). Parallèlement CGA poursuit ses efforts en matière d'accueil des nouveaux arrivants, bâtissant notamment un parcours d'intégration plus poussé et favorisant la culture du compagnonnage. Dans le cadre de sa stratégie de pré-recrutement, CGA développe ses partenariats avec les CFA (Centre de Formation d'Apprentis), les écoles et les universités pour accueillir plus d'étudiants en apprentissage. ■

### **CGA promotes human values**

*As a member of the Plaine Commune community organization, CGA is an active contributor to economic and professional development in its home neighborhood. Our involvement is mainly directed towards promoting the personal and professional inclusion of local residents. CGA is also active in establishing good practice in fields such as transport (car-pooling), disability mainstreaming and daycare facilities for babies and infants.*

### **Concrete action to promote diversity**

*CGA provided the initiative for the "La Ruche du Landy" intercompany daycare center, and has just renewed an agreement on the inclusion and continuing employment of persons with a disability or suffering from chronic degenerative diseases. CGA is also establishing partnerships with apprenticeship training centers and schools with a view to priority recruitment of suitably qualified disabled candidates. At CGA, we believe a commitment to diversity also means a willingness to maintain professional equality between men and women and a balanced age pyramid, as far as may be possible. Our efforts in this area were recognized in December 2008 by the Diversity Label awarded by the French certification agency, AFNOR Certification.*

### **An uncompromising commitment to respect our employees**

*CGA is dedicated to preventing harassment, whatever form it may take. Managers, CHSCT (Health & Safety Committee) and Works Council members and trades union representatives have all been invited to attend a training course on identifying actions that fall under the heading of harassment. The current troubled economic climate is creating new tensions in the workplace, particularly within companies operating in the finance sector; CGA is currently working on the introduction of a system to detect and combat excessive stress.*

### **Equality of opportunity for all**

*CGA continues to invest heavily in training with a 2008 budget in excess of 3.5% of total payroll costs. The 2009 Training Plan will maintain this trend. The modernization of existing training resources (deployment of an e-learning platform) is a key initiative designed to promote employees' professional development. At the same time, CGA is pressing ahead with improvements to its new-hire induction program, designing a more advanced introductory pathway and promoting a culture of mentoring. As part of its pre-recruitment strategy, CGA is developing partnerships with CFA apprentice training centers, schools and universities with a view to recruiting more students on apprenticeships.* ■

# Implantations commerciales

## Business location

### Pour les clients affiliés à la Société Générale For customers affiliated with Société Générale

Bordeaux	+33 (0) 5 67 31 45 92 +33 (0) 5 56 56 56 21
IDF Nord	+33 (0) 1 53 43 56 44 +33 (0) 1 53 43 56 38 +33 (0) 1 71 89 35 93
IDF Sud	+33 (0) 1 45 64 55 45 +33 (0) 1 45 64 55 79
Lille	+33 (0) 3 20 21 56 06 +33 (0) 1 71 89 98 99
Lyon	+33 (0) 4 78 63 56 29 +33 (0) 4 78 63 56 96
Marseille	+33 (0) 4 91 23 56 58 +33 (0) 4 91 23 56 57
Rennes	+33 (0) 2 23 45 56 20
Saint-Denis de la Réunion	+33 (0) 2 62 40 12 25
Strasbourg	+33 (0) 3 90 00 57 25

### Pour les clients affiliés à l'activité directe For customers affiliated with the direct activity

IDF Nord-Est	+33 (0) 1 71 89 24 77
IDF Nord-Ouest	+33 (0) 1 30 84 99 38
Lille	+33 (0) 3 28 53 58 36
Lyon	+33 (0) 4 72 11 40 34
Marseille	+33 (0) 4 91 16 06 26
Nantes	+33 (0) 2 72 64 41 01
Toulouse	+33 (0) 5 67 31 45 85



# Le groupe Société Générale

## *Société Générale group*

Société Générale est un groupe solide et universel qui sait se montrer attentif aux besoins de ses clients, collaborateurs, et actionnaires, en restant fidèle aux valeurs partagées au sein du groupe : professionnalisme, esprit d'équipe et innovation.

*Société Générale is a robust universal banking group closely attuned to the needs of its customers, employees and shareholders, and committed to the Group's shared values: professionalism, team spirit and innovation.*

3<sup>e</sup>\*  
banque française par sa capitalisation boursière  
*largest French bank by market capitalization*

163 000\* collaborateurs dans  
*employees in* 82\* pays  
*countries*

30 millions\* de clients dans le monde  
*customers worldwide*

\* Au 31/12/2008 | As of 31/12/2008



### Les sociétés d'affacturage du groupe Société Générale à l'international *Société Générale group international factoring subsidiaries*

SG Factoring	Italie   <i>Italy</i>
FKB	République tchèque   <i>Czech Republic</i>
BRD Factoring	Roumanie   <i>Romania</i>
SG Finans	Norvège   <i>Norway</i>
BSGV	Russie   <i>Russia</i>
Geniki	Grèce   <i>Greece</i>
SLLC	Bulgarie   <i>Bulgaria</i>
SG Maroc	Maroc   <i>Morocco</i>

**Direction de la Communication de CGA | *Head of communication:***  
**Bruno Mesnil** - [bruno.mesnil@socgen.com](mailto:bruno.mesnil@socgen.com) - Tél. +33 (0) 1 71 89 98 48

Crédits photographiques | *Photos credits:* Jean-Marie CRAS - Photothèque CGA.  
Conception, réalisation | *Conception, réalisation:* *t a m a t a*. Tél. : +33 (0) 1 41 27 91 40.

**Compagnie Générale d'Affacturage**

3, rue Francis-de-Pressensé - 93577 La Plaine-Saint-Denis Cedex - Tél. +33 (0) 1 71 89 99 99 - Fax +33 (0) 1 71 89 24 00  
702 016 312 R.C.S. Bobigny

[www.c-g-a.fr](http://www.c-g-a.fr)



**COMPAGNIE GENERALE  
D'AFFACTURAGE**