



Expérience FIRST

Rapport d'activité 2019



GROUPE
COFIDIS PARTICIPATIONS

“

2019 a vu le lancement de
notre projet groupe

Expérience First :

plus que jamais nous partageons
une ambition commune,
celle de l'innovation au service
de la relation client, celle d'un
leadership qui garde l'humain
au cœur de ses préoccupations.

”

2019, la montée en puissance du groupe

Une année marquée par la cohésion

L'année 2019 a été une année de succès, confirmant la cohérence et la montée en puissance de notre groupe : un succès qui s'appuie sur nos trois marques commerciales, en ligne avec leurs trajectoires, et qui se conjugue avec le renforcement de notre présence à l'international.

L'ensemble de nos filiales s'illustre une fois de plus dans l'excellence relationnelle et dans la symétrie des attentions portées aussi bien à nos clients qu'à nos collaborateurs : les labels Élu Service Client de l'Année et Great Place to Work, ainsi que la reconnaissance du magazine Forbes pour monabanq, viennent saluer ces promesses tenues.

Un engagement affirmé avec Expérience FIRST

Alors que les synergies s'amplifient nécessairement entre les enseignes du groupe et avec notre actionnaire Crédit Mutuel Alliance Fédérale, pour capitaliser sur nos expertises et nous enrichir mutuellement, l'année 2019 a vu le lancement de notre projet groupe Expérience First : plus que jamais nous partageons une ambition commune, celle de l'innovation au service de la relation clients, celle d'un leadership qui garde l'humain au cœur de ses préoccupations. Unis par la même passion de vivre et de faire vivre une expérience hors du commun, nous entrons dans une dynamique collective, soucieuse de l'épanouissement de chacun.

Ce mouvement, entraînant avec lui une part de transformation de notre organisation, est d'autant plus prometteur qu'il est fidèle à notre ADN et à nos valeurs : parce qu'il n'y a pas de performance durable sans collaboration ni solidarité, nous renforçons avec ce projet nos engagements sociaux et notre volonté commune d'agir contre l'exclusion.

Un groupe agile et solidaire même en temps de crise

Ce début d'année 2020 est venu donner une résonance inattendue à notre projet. La crise sanitaire du Covid-19, qui touche notre groupe comme l'ensemble des activités mondiales, révèle la capacité de résilience du groupe, son agilité et son alignement : haut niveau de sécurité sanitaire pour nos collaborateurs dans l'ensemble de nos implantations, déploiement massif et rapide du télétravail, absence de recours au chômage partiel pour laisser la solidarité nationale aux entreprises qui sont en danger mortel, accompagnement de circonstance pour nos partenaires et nos clients, soutien des mouvements associatifs et solidaires partout en Europe... Nous sommes fiers d'avoir pu affirmer nos valeurs dans un contexte difficile et inédit.



Gilles SAURET
Président du Groupe Cofidis Participations

“L'humain est la clé de notre
réussite : c'est notre moteur
et notre mission.”

Porter les ambitions vers un leadership renforcé

Ces circonstances ne nous détournent pas de nos ambitions, et nous sommes résolument tournés vers l'avenir. Avec le projet Expérience First, nous visons un haut niveau dans la digitalisation et la maîtrise des données pour répondre aux exigences de nos clients et de nos partenaires. L'acquisition en direct, activité historique du groupe, continue de se renforcer en s'appuyant sur la notoriété des marques et sur notre innovation permanente.

La marque Cofidis avance vers un leadership dans les moyens de paiement en Europe avec le partenariat Amazon en France, désormais en Espagne et en Italie.

De même, la marque est de plus en plus présente sur le marché de l'automobile et de l'amélioration de l'habitat. De leur côté, Creatis confirme son leadership sur le rachat de crédit via courtier, et monabanq, la banque mobile du groupe, confirme sa trajectoire vers la rentabilité.

Nous expérimentons ainsi la résistance de nos core business dans un contexte perturbé, et nous avons les moyens de nos ambitions : en augmentant sa participation à notre capital à hauteur de 80%, Crédit Mutuel Alliance Fédérale nous permet d'intégrer pleinement un des groupes bancaires français les plus puissants.

Nous sommes fidèles à nos engagements : envers nos clients et nos partenaires, envers nos collaborateurs, envers nos actionnaires, envers les structures associatives et culturelles que nous soutenons, envers notre équipe cycliste qui relève un nouveau défi avec le World Tour. Porté par l'inspiration Expérience First, notre groupe considère plus que jamais l'humain comme la clef de notre réussite : c'est notre moteur et notre mission.

Pour nous, l'expérience doit avant tout améliorer et simplifier la vie des gens.

C'est notre challenge au quotidien, et nous sommes réunis par la passion de faire vivre à nos collaborateurs, à nos clients et à nos partenaires **une expérience qui donne toute sa place à l'émotion.**

EXPÉRIENCE
FIRST

En 2019, nous avons choisi de faire de cet élan commun notre promesse, qui doit guider notre développement et affirmer notre identité dans un monde en mutation. Parce que nous ne voulons pas de performance durable sans relation humaine, et parce que nous ne voulons pas de performance économique sans engagement, le Groupe Cofidis Participations unit ses forces et ses talents **dans un projet collectif, accélérateur de la transformation et de la performance du Groupe : Expérience First.**



* audace
* considération
* agilité
* responsabilité

Sommaire

08 Façonner notre image

Pour affirmer notre fierté de composer un groupe international, expert, innovant mais aussi humain, responsable et engagé.

26 Innover ensemble

Pour accompagner au mieux nos clients dans leurs projets de vie, nos partenaires dans leur développement, et nos collaborateurs dans leur employabilité.

40 Réinventer l'expérience client

Pour vivre avec nos clients, partenaires et collaborateurs une expérience où la qualité de la relation est au centre, une expérience qui crée de véritables émotions.

54 Stimuler la collaboration entre tous

Pour s'ouvrir au monde, mettre l'humain au cœur et faire vivre à nos collaborateurs une expérience professionnelle enthousiasmante.

76 Transformer notre organisation

Pour être encore plus agiles et plus proches de nos clients, partenaires et collaborateurs en offrant une expérience 100% humaine et 100% digitale

94 Comptes consolidés

AU 31 DÉCEMBRE 2019

106 Annexes

AUX COMPTES CONSOLIDÉS 2019



— Façonner —
notre image

C'est affirmer notre fierté
de composer un groupe
international, expert, innovant
mais aussi humain,
responsable et engagé.

5 370

COLLABORATEURS

9

PAYS

3

MARQUES COMMERCIALES

1

GIE

14 983
millions d'euros
D'ENCOURS BRUT EN 2019

↗ +10%
de progression
D'ENCOURS BRUT PAR RAPPORT À 2018

Des marques fortes et ambitieuses



Cofidis, spécialiste de la vente de crédit à distance et de la gestion personnalisée de la relation client

Créée en France en 1982 avec un concept inédit, celui du crédit par téléphone, Cofidis initie dès 1985 son développement international avec Cofidis Belgique. 38 ans plus tard, Cofidis rayonne dans 9 pays européens avec la même volonté d'offrir la meilleure expérience à ses clients, partenaires et collaborateurs : en France, en Belgique, en Espagne, en Italie, au Portugal, en République tchèque, en Hongrie, en Slovaquie et en Pologne, Cofidis fournit des solutions de crédit à distance et crée une relation personnalisée, basée sur une émotion positive et dynamique.



« Notre quête de la satisfaction client demeure notre priorité stratégique. »

Nicolas Wallaert
Directeur général de Cofidis France



Synergie, la filiale au service des filiales

Synergie est la filiale au service des filiales, dont la vocation est d'accompagner toutes les entités du Groupe Cofidis Participations dans leur performance économique et sociale, mais aussi humaine. Entité à part entière, Synergie facilite les liens entre les entités, appelle au partage des bonnes pratiques, et par son action accompagne le développement du groupe. Penser « groupe » tout en agissant « spécifique », voilà l'enjeu de Synergie. Les collaborateurs, tous engagés et à l'écoute des filiales, y répondent avec un état d'esprit bien à eux, caractérisé par l'expertise, l'efficacité et la collaboration.

« L'ambition de Synergie : être créateur de valeurs et acteur de la transformation du groupe. »

Thierry Vittu
Directeur des Ressources Humaines et de la Communication

monabanq

monabanq, la banque 100% digitale du groupe

monabanq est une banque 100% digitale dédiée aux particuliers, l'un des leaders français de la banque en ligne depuis 15 ans... et reconnu par le magazine Forbes comme meilleure banque française ! De fait monabanq propose un service bancaire adapté aux modes de vie de ses clients offrant autonomie, compétitivité et disponibilité. Ce service allie un écosystème digital à une relation humaine, alignée sur la posture de la marque : monabanq s'attache à faciliter l'usage de l'argent pour simplifier la vie des gens, avec une offre accessible « sans condition de revenu ».



« Notre projet d'entreprise « les gens avant tout » : une nouvelle dynamique humaine indispensable dans la période de développement que nous vivons. »

Alain Colin
Directeur général de monabanq



Creatis, spécialiste du rachat de crédits

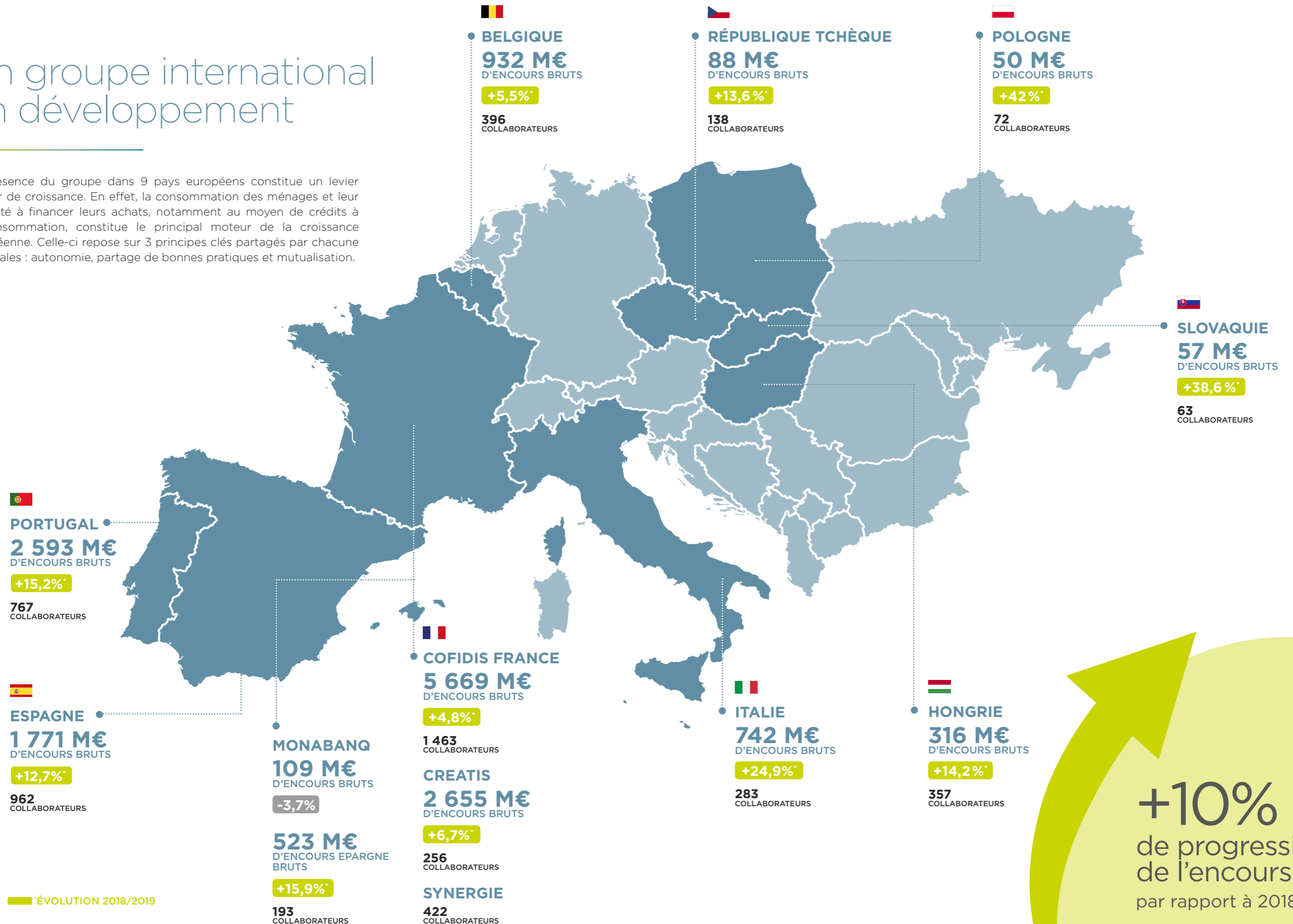
Creatis est une banque spécialiste du regroupement de crédits, proposant un éventail complet de rachats de crédits à la consommation ainsi que de prêts personnels en s'appuyant sur un réseau d'experts partenaires. En donnant à l'ensemble de ses clients le Pouvoir d'Agir sur leur budget et leurs projets de vie, Creatis s'engage en termes de disponibilité, d'accessibilité et d'accompagnement budgétaire, étant ainsi un véritable acteur de référence en solutions d'accompagnement financières. L'engagement de Creatis va également au-delà de ses missions premières : en s'appuyant sur une communauté de collaborateurs passionnés cultivant la proximité et la solidarité, Creatis affirme sa volonté d'être utile au monde.

« En capitalisant sur sa principale force que sont ses collaborateurs, Creatis développe un sentiment d'appartenance et une culture d'entreprise forte. »

Guillaume Leman
Directeur général de Creatis

Un groupe international en développement

La présence du groupe dans 9 pays européens constitue un levier majeur de croissance. En effet, la consommation des ménages et leur capacité à financer leurs achats, notamment au moyen de crédits à la consommation, constitue le principal moteur de la croissance européenne. Celle-ci repose sur 3 principes clés partagés par chacune des filiales : autonomie, partage de bonnes pratiques et mutualisation.



+10%
de progression
de l'encours brut
par rapport à 2018

On façonne notre image

En choisissant des messages forts dans leurs campagnes, et en associant leur notoriété à des opérations proches de leurs valeurs, les enseignes du groupe font évoluer leur image pour répondre aux nouvelles aspirations de la société.

Libre d'avancer

Cofidis Belgique

Avec cette promesse, Cofidis crée une relation personnalisée, basée sur une émotion positive, chaleureuse et dynamique. Cofidis accompagne un client « Libre d'avancer » dans tous ses projets ou dans tous les moments de la vie, et adopte un esprit d'ouverture devant les nouveaux usages. La marque souhaite ainsi écouter les différences et proposer des solutions qui répondent à tous les chemins suivis par leurs clients.

Le crédit qui fait la différence

Cofidis France

La nouvelle signature de marque de Cofidis France est animée par sa volonté d'être reconnue pour ses valeurs : « Cofidis, le crédit qui fait la différence ». En réaffirmant l'importance de la symétrie des attentions, en remettant systématiquement l'humain au cœur de toutes ses décisions, la marque affirme son ambition, durable et singulière, dans un monde en pleine mutation.



Nouveau partenaire du Nostalgie Beach Festival

Cofidis Belgique

Le 10 août dernier, Cofidis Belgique s'est associée à l'un des plus beaux festivals de musique de la côte belge pour augmenter sa notoriété en Région Flamande. Ce partenariat offre à Cofidis une grande visibilité dans le meilleur contexte possible : un moment de rassemblement et de partage.

Cuenta con nosotros

Cofidis Espagne



En Espagne également, Cofidis réaffirme sa présence auprès de ses clients avec sa nouvelle campagne « Para Volver, cuenta con nosotros ». Cette campagne est née de la crise récente, pour montrer l'engagement de la marque et sa volonté d'être une référence et un soutien pour une vie retrouvée. Ce faisant, Cofidis prouve sa solidité et sa capacité à proposer des solutions adaptées à toute situation.



Engagés pour le cyclisme

Cofidis Espagne, Slovaquie et Portugal

Cofidis Espagne sera le sponsor officiel de La Vuelta, la principale course cycliste espagnole jusqu'en 2022. Cofidis encourage cet événement sportif depuis 2010, tout en développant le programme d'éducation pour les enfants « La Vuelta Junior Cofidis ». Cet engagement est également présent en Slovaquie, où Cofidis sponsorise le Tour de Slovaquie et le Championnat du monde UCI. De son côté, Cofidis Portugal donne son nom au Tour d'Algarve : « Le Tour d'Algarve Cofidis » est maintenant le nom d'une des compétitions qui reçoit les meilleures équipes cyclistes du monde. Cofidis Portugal va aussi sponsoriser un projet avec la Fédération Portugaise du Cyclisme dont l'objectif est d'apprendre aux enfants à rouler en vélo.

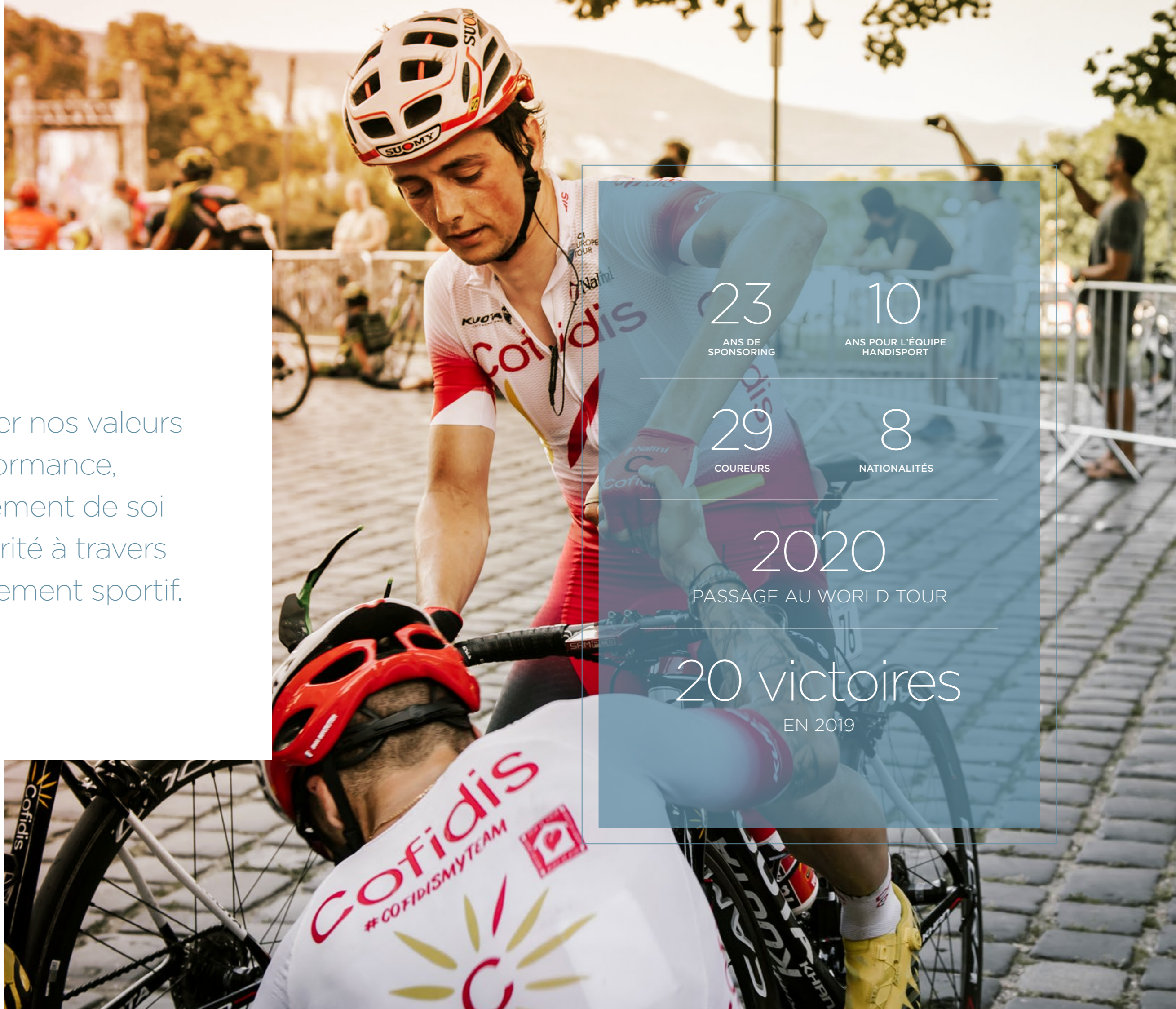
www.rfm.pt



Un clip pour remercier les Portugais de leur préférence pour Cofidis

Cofidis Portugal

Cofidis Portugal a été élue « Choix du Consommateur » pour la 7^{ème} année consécutive. Pour la communication, Cofidis Portugal s'est associée à la radio RFM afin de créer une chanson et un clip vidéo. Résultats : 365 000 vues, 7 700 likes et 1 400 partages !



C'est véhiculer nos valeurs de performance, de dépassement de soi et de solidarité à travers notre engagement sportif.

23

ANS DE SPONSORING

10

ANS POUR L'ÉQUIPE HANDISPORT

29

COUREURS

8

NATIONALITÉS

2020

PASSAGE AU WORLD TOUR

20 victoires

EN 2019

Une équipe pour incarner nos valeurs

Au-delà du naming de l'équipe et de la notoriété exceptionnelle offerte à la marque, le cyclisme incarne des valeurs fortes d'esprit d'équipe, d'humanité et d'entraide qui font écho à la vie de l'entreprise.

La solidarité au cœur de l'équipe

Herrada, l'équipe au cœur

Juin - Tour du Luxembourg

Laporte avait remporté les deux premières étapes, Herrada s'était imposé ensuite. Mais lors de la dernière étape, il fallait résister au mur de Pabeierbieg, grimpé à 4 reprises. Heureusement, ses coéquipiers sont là. À l'image de Dimitri Claeys, d'Anthony Pérez et Loïc Chétout, tous s'évertuent à le protéger, à anticiper les attaques et à lui permettre de remporter le classement général.

Perez-Laporte, ensemble c'est tout

Juillet - Tour de France

Septembre - Duo Normand

Il y a de belles histoires que les caméras ne captent pas. Lors de l'étape s'achevant à la Planche-des-Belles-Filles, Laporte et Pérez, malades, s'épaulent, se soutiennent avant de franchir la ligne à la dernière place mais rescapés du chaos. Ils assurent qu'ils ne seraient jamais allés au bout sans être à deux. Cette complicité dans les moments durs, les deux hommes en font aussi preuve au Duo Normand, en septembre, où ils ont fini 2^e après avoir tout donné.

“ Laporte et Pérez, malades, s'épaulent, se soutiennent avant de franchir la ligne. ”

Edet, la garde rapprochée

Août - Vuelta

Quand on porte le maillot rouge de leader ou que l'on vise une place d'honneur au général d'un grand Tour, il faut pouvoir compter sur ses coéquipiers. À tour de rôle, tous vont soutenir Nicolas Edet. Jesús Herrada dans l'échappée décisive pour empocher le maillot rouge, José Herrada et Jesper Hansen pour le protéger en montagne ou encore Damien Touzé lorsque ça frotte dans les arrivées au sprint. Edet aura passé plus de 15 jours dans le « top 20 » du général.

Laporte, la victoire collective

Août - Tour du Poitou-Charentes

Trois victoires d'étape, le classement général : Christophe Laporte ne pouvait pas rêver mieux. Mais ce succès est surtout une démonstration collective. Cofidis a su contrôler la course, imposer le tempo et maîtriser les attaques. Mathis, Leyder, Lemoine, Chetout, Soupe et Perez sont ainsi de tous les coups pour permettre à leur leader de briller.



Le dépassement de soi à chaque coup de pédale

Laporte, le chrono dans la peau

Étoile de Bessèges, dimanche 10 février

La victoire n'en est que plus belle. Après s'être imposé à La Calmette au sprint, Christophe Laporte s'offre le contre-la-montre disputé à Alès, dernière étape de l'Étoile de Bessèges. Un parcours de 10km avec pour finir une rampe de 2km à 8% et un succès avec moins d'une seconde d'avance et un large sourire à l'arrivée : le Français venait de remporter le classement final de l'épreuve.

Vanbilsen, au bout de lui-même

À travers le Hageland, vendredi 21 juin

Pavés, chemins forestiers, côtes à gravir : sur un parcours très sélectif, Kenneth Vanbilsen a tenu. Il a résisté à ses compagnons d'échappée, est parvenu à prendre le meilleur sur le vainqueur de Paris-Roubaix 2014 Niki Terpstra, avant de porter une attaque décisive à 10 km de l'arrivée. À 29 ans, il signe le succès le plus prestigieux de sa carrière.

Berhane-Rossetto, la combativité au cœur

Tour de France, samedi 6 et lundi 15 juillet

Une échappée dès la 1^{ère} étape pour dynamiser le scénario de l'épreuve de Bruxelles, une autre jusqu'à Albi : Stéphane Rossetto et Natnael Berhane ont fait preuve d'un sacré courage pour décrocher deux prix de la combativité. Les deux coureurs sont ceux qui ont passé le plus de temps dans les échappés sur la dernière Grande Boucle, 809 km (Rossetto) et 582 km (Berhane).



Jesús, au nom du frère

Vuelta, jeudi 29 août

Le mercredi, José Herrada avait échoué à s'imposer pour quelques mètres. Son frère Jesús était venu le reconforter avant de lui redonner le sourire, le lendemain, en s'imposant en costaud sur les sentiers d'Aragon après avoir pris part à une échappée de costauds, notamment avec Dylan Teuns. Un succès au forceps - comme en juin au Mont Ventoux - et une explosion de joie avec sa compagne, présente sur la ligne d'arrivée.

“ Un parcours de 10km avec pour finir une rampe de 2km à 8% et un succès avec moins d'une seconde d'avance et un large sourire à l'arrivée. ”

En 2020, la Team Cofidis change de braquet

2020 est l'année du retour de l'équipe Cofidis au niveau de l'élite mondiale du cyclisme : le World Tour. C'est un tournant dans l'histoire de l'équipe. Le résultat du travail acharné de tous les coureurs, qui n'ont pas hésité à mettre les bouchées doubles en 2019, et de la volonté de son sponsor Cofidis. Objectif : donner à l'équipe les moyens de ses ambitions et faire rayonner les couleurs de la marque partout en Europe, sur chaque carrefour, sur chaque secteur pavé, dans chaque village traversé.

Cédric Vasseur, manager de l'équipe Cofidis, nous parle des changements opérés dans l'équipe et de ses ambitions :

« C'est un honneur et une fierté de voir l'équipe Cofidis réintégrer l'élite mondiale du cyclisme à partir de la saison 2020.

Nous avons réalisé un recrutement XXL avec l'arrivée de 10 nouveaux coureurs :

- Le nouveau Champion d'Europe, l'italien Elia Viviani qui sera notre leader incontesté.
- L'espoir français Guillaume Martin, qui a les moyens de rivaliser avec les meilleurs coureurs du monde.
- Des coureurs expérimentés comme Julien Vermote, Nathan Haas, Fabio Sabatini.
- De jeunes talents prêts à propulser Cofidis sur le devant de la scène comme Simone Consoni, Fernando Barcelo, Piet Allegaert, Eddy Finé, Attilio Viviani.

Ces arrivées viennent renforcer une équipe qui nous a fait vibrer ces dernières années avec Christophe Laporte, Nicolas Edet, Jesus et José Herrada, Natnael Berhane, Dimitri Claeys, Jesper Hansen, Victor Lafay, Mathias Le Turnier, Cyril Lemoine, Luis Angel Maté, Marco Mathis, Emmanuel Morin, Pierre-Luc Périchon, Anthony Perez, Stéphane Rossetto, Damien Touze et Kenneth Vanbilsen.

Cette équipe a tout pour réussir : le talent, l'expérience, l'envie. Nous sommes tous conscients du challenge qui nous attend et nous allons donner le meilleur de nous-même pour atteindre nos objectifs. La fierté d'appartenance à ce groupe a déjà pu se mesurer lors de notre premier stage. Notre équipe continue sa mutation et elle va désormais se tourner vers l'international pour faire briller le soleil de Cofidis. »



Une équipe handisport reflet de l'engagement du groupe pour la diversité et l'inclusion

En 2019, Cofidis a célébré les 10 ans de son pôle handisport. Le Groupe Cofidis Participations démontre ainsi son implication en matière d'inclusion des personnes en situation de handicap dans la société et le monde de l'entreprise.

Le Groupe Cofidis Participations s'est toujours attaché à soutenir la pratique handisport. Dès sa création, l'entreprise avait accompagné Laurent Thirionet, qui s'était notamment distingué par 7 médailles aux Jeux paralympiques et 7 titres de champion du monde. En 2009, l'engagement va plus loin : Cofidis est la première équipe professionnelle à se doter d'un pôle handisport. Une révolution alors que les athlètes sont en grande majorité amateurs.

Et l'engagement de Cofidis ne se limite pas aux aspects matériels : « ce qui nous intéresse surtout, c'est de permettre aux athlètes handisport de collaborer, de travailler, de s'entraîner et d'échanger ensemble ! » souligne Thierry Vittu, Président de Cofidis Compétitions. Un exemple : l'équipe a l'habitude de participer aux mêmes stages que leurs confrères professionnels.

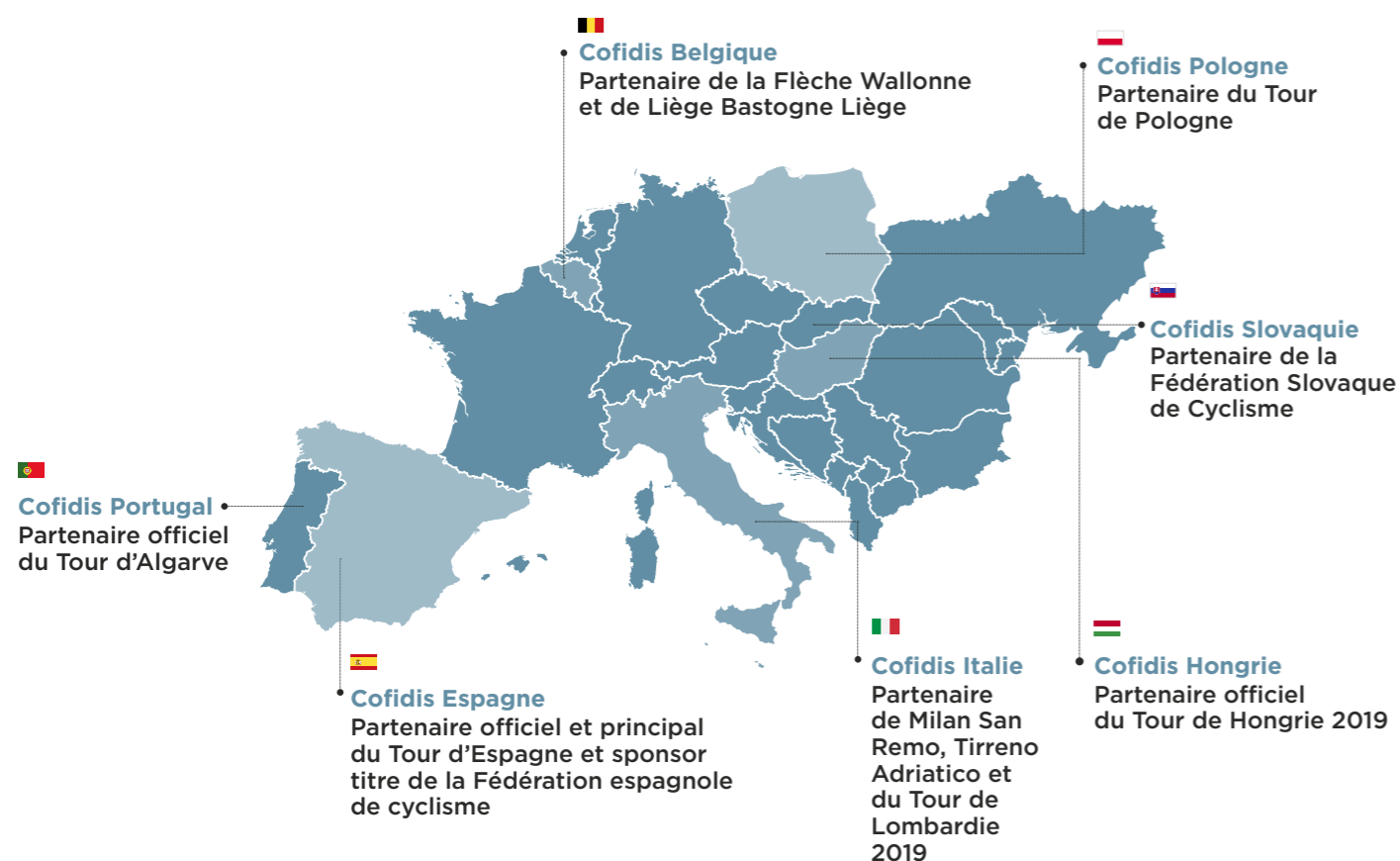
Ce beau symbole d'intégration et de cohésion dépasse l'univers du cyclisme : l'ensemble du Groupe Cofidis Participations compte 111 collaborateurs en situation de handicap. Et 92 % des salariés de Cofidis estiment que le traitement des salariés selon leur handicap est équitable.





Une marque internationale, un sponsoring international

Avec son engagement cycliste, la marque rayonne par-delà les frontières et fait vivre ses valeurs sportives dans les pays où elle est présente.



Toujours présents pendant le confinement grâce aux réseaux sociaux

Pendant le confinement et l'annulation de toutes les manifestations sportives, les réseaux sociaux sont devenus prépondérants dans le maintien du lien entre les fans et les coureurs. Sur les réseaux officiels de la Team Cofidis, les contenus ont été très nombreux et très variés, des cours de danse et de guitare sur home trainer avec Nathan Haas aux recettes du cuisinier de l'équipe en passant par les conseils lecture du philosophe Guillaume Martin, des jeux concours pour gagner des maillots et des exercices ludiques comme à l'école. En effet, la Team Cofidis a décidé de venir en aide aux parents en proposant un concept d'animations sur les réseaux autour des matières scolaires : anglais, histoire, géographie, mathématiques, tout y était pour des semaines studieuses et décalées !

#TeamCofidis   

L'engagement au-delà du sport

Pour Cofidis, le sponsoring est aussi le reflet d'un état d'esprit, celui de la solidarité et d'une fidélité à toute épreuve.

Cofidis, un sponsor fidèle

Depuis 1997, Cofidis s'est imposé comme l'un des plus anciens sponsors du cyclisme professionnel. L'enseigne a choisi le cyclisme, sport populaire, qui véhicule des valeurs de courage, de dépassement de soi et d'esprit d'équipe. « Pour un nouveau coureur, porter ce maillot si réputé est une source de fierté », assure ainsi Elia Viviani. Cofidis est également fidèle à ses valeurs et aux associations que l'équipe soutient : en 2020, deux seront présentes sur le maillot.



L'association Neuf De Cœur, créée et présidée par Jean-Pierre Papin pour aider les familles avec des enfants lésés cérébraux, aussi appelés infirmes moteurs cérébraux qui ont subi une destruction partielle et précoce des cellules de leur cerveau. Neuf De Cœur recherche de nouvelles méthodes de rééducation pour améliorer le quotidien des enfants et familles.



La deuxième association soutenue par l'équipe et Cofidis est DigestScience, qui lutte contre les maladies digestives. Cofidis sera partenaire pour la troisième année consécutive des « petits ambassadeurs », dispositif permettant à 9 jeunes cyclistes âgés de 13 à 14 ans, personnellement atteints ou touchés chez leurs proches par les maladies digestives, d'effectuer les 60 derniers kilomètres de 8 étapes officielles du « Tour de France ».



— Innover —
ensemble

C'est accompagner au mieux nos clients dans leurs projets de vie, nos partenaires dans leur développement, et nos collaborateurs dans leur employabilité.

70
PRODUITS D'ASSURANCES
DANS LE GROUPE

350
ENSEIGNES PARTENAIRES
EN FRANCE

70
COLLABORATEURS EMBARQUÉS
DANS LE HACKATON GROUPE

50%
DES CLIENTS DE COFIDIS HONGRIE
CHOISSENT L'IDENTIFICATION VIDÉO

L'innovation et l'expérience client au cœur du groupe

Dans un monde en pleine mutation où émergent de nouveaux modèles, de nouveaux usages et de nouveaux acteurs, le groupe a choisi de créer une direction du Développement et de l'Expérience Client. L'objectif est clair : renforcer encore l'innovation du groupe grâce à des échanges transverses et des projets mutualisés.

Céline Motte, Directrice du Développement et de l'Expérience Client partage avec nous ses objectifs :

“ Au travers de ses marques Cofidis, Creatis et monabanq, le Groupe Cofidis Participations conçoit, propose et gère des produits et services financiers. Mais en réalité, avant d'être des financiers, nous sommes des spécialistes de la vente à distance et des experts du e-commerce.

Cela implique une rigueur et une excellence relationnelle, essentielles dans nos métiers : chacun de nos 5 370 collaborateurs est véritablement porté par cette volonté de créer de la confiance, de faire vivre des expériences personnalisées. Et bien sûr, pour rester leader de cette excellence relationnelle, notre fer de lance est l'innovation. Nous sommes nés en 1982 d'une innovation, c'est resté dans l'ADN du groupe. Aujourd'hui les enjeux sont nouveaux, les modes de consommation se transforment encore, et le digital bouscule nos habitudes. Nous avons choisi d'y répondre avec la création de la Direction du Développement et de l'Expérience Client, qui vient soutenir la mise en mouvement d'Expérience First, et va créer les conditions nécessaires à l'union de nos forces.

Avant tout, chercher l'inspiration au sein du groupe

Nos challenges sont nombreux, et passionnants. Nous devons d'abord nous inspirer les uns des autres, partager les innovations et les bonnes pratiques entre nos enseignes, développer les compétences et de nouveaux outils, mais aussi élargir nos savoir-faire au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Les projets d'innovation favorisent la collaboration et l'innovation passe par le transverse. Il faut fédérer les équipes, les personnalités, créer les passerelles entre les enseignes.

Construire ensemble notre avenir et celui de nos clients

Nous devons élaborer une vision co-construite et partagée de l'expérience du Groupe Cofidis Participations. Cette vision s'appuie sur une extrême proximité digitale et humaine, sur la personnalisation accrue de la relation, de nos parcours clients, de

l'offre, de notre communication, sur notre expertise marketing omni-canal, et sur notre maîtrise aigüe de la data, de sa collecte et de son exploitation. Dans notre vision où l'empowerment est au cœur et redonne à nos clients le pouvoir d'agir.

“ Notre ambition est claire : partout où le groupe est implanté, nous voulons devenir le référent européen de l'excellence relationnelle clients, collaborateurs et partenaires.”

Favoriser l'ouverture à notre écosystème pour nous enrichir

Nous devons enfin nous ouvrir aux écosystèmes internes et externes, développer l'open innovation, dans une logique de partage et de collaboration. Cette ouverture, se traduit déjà concrètement par la mise en place du « glocal » dans nos fonctionnements quotidiens : évolution des communautés et des comités métier, prise en charge des projets du groupe par des équipes transverses, coordination sur les partenariats internationaux tels qu'Amazon, prise en charge des enjeux stratégiques par les leaders de la transformation. Et bien sûr nous renforcerons encore la co-construction avec nos clients, nos partenaires et la collaboration avec des start-up qui nous permettent aussi d'accélérer notre développement.

Notre ambition est claire : partout où le groupe est implanté, nous voulons devenir le référent européen de l'excellence relationnelle clients, collaborateurs et partenaires. Développer, avec tous, des relations durables qui répondent aux projets et aspirations de chacun. En d'autres termes, il s'agit de nous réinventer, en capitalisant sur nos fondamentaux et les valeurs qui ont forgé notre identité commune.”



“ Il faut fédérer les équipes, les personnalités, créer les passerelles entre les enseignes.”

Le développement d'une application mobile communautaire

Cette synergie entre les filiales a donné lieu à un projet d'envergure, que nous expliquons en quelques mots Christophe Haegeman, Chef de Service Organisation pour le groupe.

Vous avez travaillé sur un projet groupe à fort enjeu : le développement d'une application mobile communautaire. Pouvez-vous nous en exposer les enjeux ?

Le device mobile prend de plus en plus de place dans notre business. Notre projet est de mettre à disposition une application pour pérenniser le self-care dans un contexte réglementaire renforcé. Ce projet appli mobile est développé avec 5 entités du groupe : **Cofidis France, Espagne, Belgique** mais aussi **Creatis** et **monabanq**.

En quoi notre actionnaire Crédit Mutuel Alliance Fédérale apporte-t-il sa contribution au projet ?

Techniquement nous nous appuyons sur l'infrastructure technique de **Crédit Mutuel Alliance Fédérale** : l'accès à la confirmation mobile par exemple, et pour Creatis et monabanq l'accès à toutes les fonctionnalités bancaires. Mais bien sûr nous bénéficions également d'un apport de méthode.

De quoi s'agit-il ?

Nous nous sommes organisés en mode agile. Pour chaque fonctionnalité, nous sommes en mode sprint, d'une durée de deux à trois semaines (identification du besoin, développement et test utilisateur), et nous privilégions les circuits courts de décision.

En quoi est-ce vraiment novateur ?

C'est une méthode de co-construction « métiers » qui oblige à un engagement très fort. Il faut valider et s'engager sur des développements dans un temps très court, ce qui nous incite à bousculer encore davantage nos manières de faire.

Comment cette méthode a été accueillie par les équipes dans les pays ?

Très favorablement ! Cela a permis une vraie acculturation aux méthodes collaboratives, et nous avons expérimenté ensemble un très beau projet communautaire, c'est une fierté pour tous ceux qui y ont participé.

Un groupe né d'une innovation : Le crédit à distance sans distance

Cofidis s'est développée en Europe sur un concept inédit : le crédit à distance. Un concept fort qui exige une innovation permanente tant en matière de création de produits et de services, que d'engagements relationnels ou technologiques.

Le développement de la signature électronique en réponse aux nouveaux usages

Sur le plan digital ce sont toutes les innovations relatives à la signature électronique qui viennent redonner de la valeur et du sens au crédit à distance. Ainsi chez **Cofidis Espagne**, dont la promesse est d'être 100% digital, on constate un très bon accueil de la part des clients qui ont pour 76% d'entre eux choisi la signature électronique.

Chez **Creatis**, la signature électronique a été déployée sur le produit rachat de créances et est désormais proposée de façon systématique aux clients : dès les 6 premiers mois de lancement, ce sont 65% des offres qui ont été signées électroniquement !

Une innovation dans toutes les filiales

De son côté, **Cofidis Hongrie** innove avec une signature électronique par l'identification vidéo : en 2019, 50% des clients ont choisi ce process, permettant de réduire de 30% les émissions de CO2 et de sauver 70 arbres.

Cofidis Italie s'appuie sur sa solution PagoDIL pour aller toujours plus loin dans cette démarche d'innovation. PagoDIL est devenue une application du nouveau Smart TPE, qui exploite la technologie Android. Le Smart TPE est équipé d'un grand écran tactile et d'une caméra permettant de lire des documents, et donc d'abandonner le recours au papier. Cofidis Italie propose ainsi le Fast Credit, une toute nouvelle expérience dans le monde du prêt personnel : les clients de PagoDIL by Cofidis reçoivent un message et peuvent activer le prêt via un smartphone sans frais supplémentaires.

Une amélioration continue qui met le digital au service de l'humain

Chez **Cofidis France**, la signature électronique a également été déployée sur les parcours de souscription B2C, avec bientôt la possibilité de finaliser sur le Web une demande initiée par un conseiller. Il ne manque plus désormais que la signature électronique sur le rachat de crédits. Amélioration des taux de transformation et des résultats, amélioration de l'expérience et de la satisfaction client, geste pour l'environnement..., la signature électronique est un vrai plus ! La crise récente liée au COVID-19 a renforcé ces certitudes : « Cette crise nous a permis d'identifier les chantiers à accélérer sur le digital et ceux où on pouvait s'améliorer »,

confirme Mathieu Escarpit, Directeur Marketing de Cofidis France.

Mais le souci du confort du client est toujours présent, et Cofidis France laisse toujours le choix à son client de faire une demande par Internet, recevoir les documents par courrier pour les signer

et les renvoyer ensuite par La Poste. « Nous allons devoir penser à de nouveaux parcours digitaux pour les clients qui ne veulent pas utiliser le web », indique Mathieu Escarpit.

Les enseignes du Groupe Cofidis Participations sont ainsi engagées dans un processus d'amélioration continue, visant à conjuguer l'ensemble des attentes de ses clients, à l'heure où les modes de consommation entament une profonde mutation.



La banque 100% digitale, 100% innovante

Avec un positionnement original et des offres spécifiques, la banque du groupe Cofidis Participations innove et se démarque dans un marché bancaire ultra compétitif.

Dès son origine, l'innovation est au cœur de l'entreprise. En 1996 est créée la Banque Covefi, une des premières banques directes sur le marché Français ; elle ne possède aucune agence physique et s'appuie, pour se développer, sur son savoir-faire en vente à distance hérité des 3 Suisses et de Cofidis.

En 2006, changement de nom : Covefi devient monabanq et adopte un positionnement très différenciant en choisissant de placer l'humain au cœur de ses décisions. En 2014, elle est la seule banque à distance à accepter tous les clients sans condition de revenus. En 2015, l'entreprise affirme haut et fort qu'elle place « Les gens avant l'argent ». Elle est aussi la première banque à rendre accessible la carte Visa Premier sans condition de revenus. monabanq ne cesse depuis d'innover : offre green, pour permettre aux clients qui le souhaitent d'estimer leur empreinte carbone, lancement du crédit immobilier, partenariat avec SOS Village d'enfants...

L'excellence de son service client, reconnu par le label Elu Service Client de l'année 2018, 2019 et 2020*, lui permet également de se différencier comme une banque de proximité par rapport aux autres banques à distance mais également par rapport aux banques traditionnelles.

monabanq est une banque 100% digitale qui a choisi un modèle fondamentalement différent, ce qui lui vaut la satisfaction de ses clients et ce qui lui permet de se développer dans un contexte concurrentiel très fort.

L'assurance : source d'innovation continue

L'assurance, deuxième métier du groupe, reste un enjeu majeur pour le développement du groupe : dans ce domaine aussi l'innovation est primordiale.

« Etre un spécialiste du crédit à la consommation dont l'assurance et la prévoyance seront le second métier ». En 5 ans, nous avons déjà développé près de 70 nouveaux produits d'assurance sur 3 gammes principales :

- l'assurance des emprunteurs.
- la prévoyance.
- l'assurance affinitaire, comme la garantie achat ou du meilleur prix distribuées par nos partenaires.

Le groupe teste et lance de nouvelles assurances

Cofidis Portugal lance notamment une assurance chiens/chats intégralement commercialisée en ligne. Dans nos **filiales italienne et espagnole**, le produit dentaire est distribué en partenariat avec des cabinets dentaires.

Cofidis France a également innové avec son offre prévoyance « Protect Factures et Protect Habitat » : en partenariat avec SPB Family, cette offre disruptive permet de préserver le budget du locataire en cas de chômage, incapacité de travail, perte d'autonomie ou décès accidentel, grâce à la prise en charge des loyers et des factures récurrentes, le tout sous un seul contrat valable même en cas de changement de bailleur ou de fournisseur d'eau/énergie. Les résultats sont déjà prometteurs chez les plus jeunes !

Dans un souci d'amélioration continue, nous avons enrichi et simplifié considérablement notre approche omnical et adapté nos process de vente. Dans un contexte de fortes mutations sociétales, la culture assurance, la formation de nos collaborateurs, les outils d'accompagnement de nos clients ont été des thèmes forts de notre développement : reconnue par nos clients, le groupe fait de l'excellence relationnelle, en matière d'assurances aussi, son cheval de bataille !



“ En 5 ans nous avons développé plus de 70 nouveaux produits. ”



Notre offre automobile portée par une dynamique européenne

Le Groupe Cofidis Participations poursuit son déploiement sur le marché automobile : ce sont désormais l'ensemble des pays où Cofidis est présent qui proposent une offre dédiée.

Cofidis France déploie une offre de crédit et une gamme de produits de location (LOA et LLD). Il existe également une offre paneuropéenne à destination des distributeurs automobiles pour les accompagner dans le financement de leurs activités, et plus particulièrement sur le portage des stocks. Toujours en France, un accent particulier est mis sur le marché de loisirs, notamment celui du camping-car avec une offre ad hoc, ce qui fait de Cofidis un acteur significatif de ce marché.

Cofidis Portugal assure également son leadership sur son marché local, en signant en 2019 des accords avec deux partenaires majeurs : Auto Industrial, qui travaille avec Cofidis depuis plus de 30 ans, et JAP, un des principaux groupes de concessionnaires au Portugal.

Cofidis Hongrie poursuit également son ascension sur le marché automobile avec des partenariats à valeur ajoutée : le réseau de concessionnaires Yamaha, mais aussi le plus grand concessionnaire de véhicules neufs hongrois (groupe Hovány), et Special Mobil du réseau Suzuki.

Cofidis République tchèque a également entamé sa collaboration avec Auto ESA, le 2^{ème} plus grand concessionnaire du pays, présent sur le marché depuis plus de 20 ans et comptant actuellement 11 filiales internationales.

“ Il existe également une offre paneuropéenne à destination des distributeurs automobiles pour les accompagner dans le financement de leurs activités ”

Une innovation stimulée par les ambitions de nos partenaires retail et e-commerce

Expert de la relation client, Cofidis contribue par son innovation au dynamisme commercial des enseignes de distribution et sites e-commerce et trouve avec ses partenaires une source d'inspiration pour répondre aux nouvelles attentes de leurs clients communs.

Une gamme complète au service de l'expérience utilisateur

Cofidis Retail, la branche dédiée aux partenariats de **Cofidis France**, propose à ses 350 enseignes partenaires l'offre la plus large du marché en matière de solutions de paiement. Que l'on parle de crédits courts avec le 3x et le 4x, ou de crédits longs sur le web ou en magasin, il s'agit pour Cofidis d'apporter des solutions de paiement fluides, omnicanal et parfaitement intégrées dans les parcours d'achats. Le partenariat permet l'union des expertises afin d'offrir aux clients des solutions adaptées, et une expérience utilisateur fluide et mémorable.

Symbole d'un partenariat en évolution avec son marché, Feu Vert a renouvelé en 2019 son partenariat avec Cofidis France, avec une nouvelle offre de financement : cette offre, pensée web et magasin, 100% dématérialisée et flexible, a été conçue pour améliorer l'expérience des clients et celle des collaborateurs.

Un réseau d'innovation étendu avec Crédit Mutuel Alliance Fédérale

Depuis septembre 2018, Cofidis France a également souhaité développer des synergies avec **Crédit Mutuel Alliance Fédérale**. A ce titre, un service dédié a été créé, ayant pour objectif de développer les offres du partenariat et plus précisément les facilités de paiement auprès des chargés d'affaires et de leurs clients. Ces facilités de paiement permettent au réseau Crédit Mutuel Alliance Fédérale de fidéliser sa clientèle et de les aider à développer leurs activités commerciales. Cette collaboration avec Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'inscrit également dans l'esprit du groupe avec des développements de process et de produits encore plus innovants pour être encore plus compétitifs.

“ Le partenariat permet l'union des expertises afin d'offrir aux clients des solutions adaptées, et une expérience utilisateur fluide et mémorable. ”

Une accélération partout en Europe

Cette dynamique du partenariat est également vivante à l'international. En 2019, **Cofidis Slovaquie** a lancé un nouveau partenariat exclusif avec le deuxième plus grand fournisseur d'électricité du marché slovaque.

Le produit PagoDIL est également une pépite qui porte de belles promesses : en **Italie** d'abord, où le produit a été conçu, PagoDIL E-Commerce a été lancé sur le site du plus grand revendeur Apple Premium d'Europe du Sud, Juice, permettant aux clients d'acheter des produits Apple en ligne, en payant en plusieurs fois, sans frais et sans intérêt. En octobre 2019, **Cofidis République tchèque** a lancé un projet pilote Pagodil, dans la lignée de l'Italie, dans huit magasins de JYSK, grand distributeur de meubles et articles de maison : le test a remporté un franc succès et la direction de JYSK a décidé de déployer le service Pagodil dans l'ensemble de son réseau sans attendre la fin du test.

L'attention portée aux clients passe donc pour Cofidis par une adaptation aux attentes et aux process des enseignes partenaires : ce regard complémentaire sur le marché permet un enrichissement mutuel des pratiques et une accélération de l'innovation, toujours au service de l'expérience.



On innove ensemble

C'est collectivement que nous faisons la différence : grâce à la mutualisation de nos capacités d'innovation et à nos partenariats avec les étudiants et des start-ups, nous développons de nouveaux produits pour répondre aux attentes de nos clients.

On innove **avec** notre écosystème, notamment les étudiants

Cofidis France est une entreprise offrant de nombreux métiers, dont des métiers pour les filières scientifiques (mathématiques, statistiques) : l'enseigne a ainsi à cœur de prendre part à des événements mettant à l'honneur des métiers d'avenir, et de nouer des partenariats avec des écoles de son territoire.

En 2019 et durant 3 jours, Cofidis France a organisé un hackathon aux côtés d'une soixantaine d'étudiants de l'Université de Lille 1.



Cofidis Portugal a de son côté proposé un Open Day, une « journée portes-ouvertes » dans son siège à Lisbonne, pour accueillir environ 40 élèves de l'enseignement secondaire et universitaire et leur faire connaître l'activité d'une entreprise financière. Cette démarche s'inscrit dans l'initiative Global Money Week, dont l'objectif est de promouvoir l'éducation financière auprès des enfants et des adolescents. Cofidis Portugal a également accueilli des élèves de Finances et de Comptabilité de l'ISCTE-IUL, une des plus prestigieuses universités au Portugal, en les faisant participer concrètement à des cas pratiques liés à la rentabilité.



Cofidis Italie développe également ses relations écoles en concluant un partenariat avec IULM - ÉCOLE DE COMMUNICATION, en particulier avec les professeurs et les étudiants du Master en Marketing et Communication du sport. Ce partenariat s'inscrit en droite ligne de la participation de la Team Cofidis à l'édition 2019 de la compétition « Milano-Sanremo », puisque le défi pour les 30 étudiants du Master était d'accompagner les équipes de Cofidis Italie dans le plan de communication interne et externe.



« Toutes ces expériences sont mémorables et instructives, aussi bien pour les élèves que pour les collaborateurs ! »

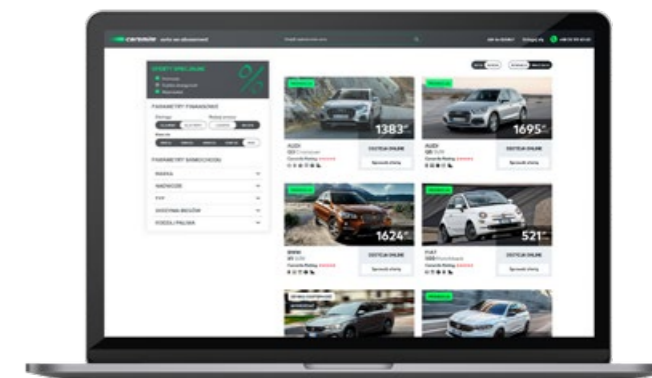


On innove **dans** notre écosystème

#leastech

Cofidis Pologne

Cofidis Pologne s'est associée à Carsmile, une start-up polonaise pour développer son projet de leasing automobile en ligne. La demande d'octroi se fait en ligne et la solvabilité du client est calculée par intelligence artificielle. Aujourd'hui, Cofidis Pologne se positionne sur son marché comme une entreprise internationale capable d'établir des partenariats avec les meilleures entreprises technologiques !



Cofidis Italie entre dans la « Cessione del Quinto » avec l'acquisition de la société Libra Finanziaria

Cofidis Italie

À travers cette acquisition Cofidis Italie entre dans le secteur des prêts avec retenue à la source sur salaire du secteur public ou privé et pension de retraite, élargissant son offre de solutions de crédit à la consommation. Cette opération est une nouvelle étape dans la diversification de Cofidis Italie.



monabanq lance 2 nouveaux produits

ZIP !

C'est quoi ? Un process d'ouverture 100% automatique de compte bancaire. Avec un parcours de souscription cohérent, fluide et réalisé en moins de 5 minutes, monabanq souhaite optimiser l'expérience client, renforcer la proximité avec ses prospects et surtout bénéficier d'un process d'enrôlement ultra performant.

CRÉDIT IMMOBILIER

monabanq lance son crédit immobilier et joue la carte de l'accompagnement avec, contrairement aux concurrents, un recours systématique à l'expertise d'un conseiller par téléphone. En plus de ce contact humain, monabanq est aussi la seule banque en ligne à proposer le prêt à taux zéro (PTZ). Pour son lancement, le crédit immobilier est uniquement accessible aux clients de monabanq.

La signature vocale : une réalité en Hongrie

Cofidis Hongrie

En poursuivant son objectif d'être la société la plus innovante du secteur financier, Cofidis Hongrie a lancé le 16 décembre un service unique dans le secteur : la signature vocale du contrat de crédit. Le processus est simple : durant la conversation vidéo enregistrée, le client peut s'engager en déclarant oralement son souhait de conclure le contrat.





— Réinventer —
l'expérience
client

C'est vivre avec nos clients,
partenaires et collaborateurs
une expérience où la qualité
de la relation est au centre,
une expérience qui crée
de véritables émotions.

8^{ème} année

DE RÉCOMPENSE AU LABEL
ELU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE
POUR COFIDIS FRANCE

500

COLLABORATEURS FORMÉS
À LA MÉTHODE DES PERSONAE

38 000

RETOURS ANALYSÉS
DANS NOTRE BAROMÈTRE
DE SATISFACTION GROUPE

+3

POINTS SUR NOTRE
NPS GLOBAL

10

COLLABORATEURS INVESTIS
DANS LA START UP IC 48
AU PORTUGAL

Un groupe piloté par l'expérience client

Les besoins des consommateurs évoluent et deviennent les nouveaux standards de l'expérience attendue : les clients veulent du self care, de la personnalisation, du temps réel, mais aussi une expérience digitale humanisée. La création de valeur passe par l'expérience client que nous délivrons : c'est pourquoi avec le projet Expérience First, c'est l'expérience client qui guide nos décisions et nos actions.

Comprendre les émotions et l'expérience vécue par le client

Le parcours client est une représentation de l'expérience que vit le client, et pas uniquement la solution qu'on lui apporte. Si nous prenons l'exemple suivant : un client appelle pour une contestation de ses agios, une suite favorable est donnée à sa demande dans les délais prévus dans nos process – dans ce cas nous pourrions croire que le client est satisfait car nous avons réglé sa problématique et répondu à sa demande. Mais dans notre exemple cette réponse reste tardive du point de vue du client, donc a créé un mécontentement malgré l'issue favorable. Cet exemple illustre le fait que le process est une représentation de l'entreprise, par opposition à l'expérience vécue par le client.

“ Il est donc fondamental de se mettre à la place du client, en confrontant parcours vécu et parcours idéal ”

De fait, nous considérons que le parcours client est, au-delà des étapes franchies, l'ensemble des expériences et émotions qu'il traverse, vit et perçoit lors de ses interactions avec les enseignes de notre groupe. Il est donc fondamental de se mettre à la place du client, en confrontant parcours vécu et parcours idéal : nous utilisons toutes les sources d'informations qui nous mettent en contact avec le client : enquête, écoutes téléphoniques, interviews clients et conseillers en contact direct avec nos clients... L'objectif étant pour nous de déceler les irritants et de nous mettre dans une démarche d'amélioration continue.



Des personae qui placent l'émotion au centre de la relation

Dans cette analyse du parcours client, l'attention portée aux émotions est fondamentale. A ce titre, la perspective adoptée par **Cofidis France** est une illustration concrète des démarches initiées dans le groupe. En décembre 2015, une question est posée chez Cofidis France : « comment personnaliser la relation client tout en conservant une gestion à grande échelle ? ». De ce postulat sont nés « les personae », un projet qui n'a cessé de grandir chez Cofidis. La notion de persona propose une manière différente de considérer les clients et prospects et d'approcher la relation avec eux.

Une étude sociologique a été réalisée, permettant d'établir 5 profils de personae : chaque persona correspond à un type de client caractérisé par un même niveau de perception, d'émotion et de valeur relationnelle dans sa relation au crédit. Pour chaque persona, le conseiller peut adapter sa posture et ainsi proposer l'expérience client la plus agréable. En 2019, 4 ans après le lancement du projet, la démarche est bien ancrée dans les pratiques : déployée dans 3 directions opérationnelles, avec un dispositif complet (ateliers, écoutes, coaching, jeux de rôles, vidéos...), les résultats parlent d'eux-mêmes : avec 200 000 clients approchés et 500 collaborateurs formés, les études prouvent en outre que les personae sont un atout de taille dans la qualité de la relation entre le conseiller et son client. Et ce n'est que le début !

“ Pour chaque persona une posture idéale du conseiller a été construite afin de répondre au mieux aux demandes du client. ”



Des collaborateurs pleinement investis dans l'optimisation de l'expérience client

Cette attention portée au client passe aussi par une culture du résultat. Chez **Cofidis Belgique** notamment, le suivi des indicateurs de performance est considéré comme essentiel pour atteindre leur ambition d'être leader de la relation client sur leur marché. Ainsi chaque jour, les collaborateurs de Cofidis Belgique peuvent suivre l'évolution des KPI au quotidien... grâce à un JT ! Concrètement, ce JT est une synthèse des résultats et actions du jour : en 5 minutes, des collaborateurs volontaires présentent des indicateurs de qualité, de développement, d'efficacité et de rentabilité.

Dans chaque édition du JT, des chroniqueurs, spécialistes du métier, informent et commentent les résultats avec un discours de vérité et de transparence. Dans son JT, Cofidis Belgique évoque les succès tout autant que les alertes, les difficultés rencontrées avec leur prise en charge, les solutions déjà mises en place et ce qu'il reste à faire. Des informations qui permettent à tous de s'enrichir au quotidien et d'être un acteur pleinement engagé dans la recherche de la meilleure expérience client.

Une innovation constante pour atteindre l'excellence recherchée

Nous savons que le digital est un enjeu fort de la relation client. Ainsi, toujours chez Cofidis Belgique, un travail a été mené en 2019 afin d'optimiser le simulateur présent sur le site. Outre des impératifs attendus relatifs au devoir de conseil et à notre statut d'organisme financier responsable, Nicolas Naze, Responsable du Digital Channel chez **Cofidis Belgique**, propose une approche stimulante : « l'originalité est d'aller chercher des exemples hors de notre champ bancaire, sur les sites marchands ».

“ L'originalité est d'aller chercher des exemples hors de notre champ bancaire, sur les sites marchands. ”

La signature électronique est elle aussi un enjeu incontournable dans la plupart des pays où le groupe est présent.

Cofidis Espagne a été pionnier dans son secteur en proposant une signature électronique pour le processus de financement en point de vente. Ceci leur a permis de fidéliser ses partenaires et de trouver de nouveaux accords, tout en répondant à nos valeurs d'agilité et responsabilité. 5 ans après la mise en place, la signature électronique est un succès avec, en 2019, plus de 80 % des opérations signées électroniquement par les clients.

De son côté, **Cofidis Portugal** a monté une véritable start-up, IC 48, dans l'objectif de tenir la promesse de financer les clients/partenaires en 48 heures - d'où son nom. Grâce à la méthodologie « Lean Six Sigma » et une vision customer centric, une équipe pluridisciplinaire de 10 collaborateurs, représentant les différents domaines de l'entreprise, a repensé l'ensemble du processus d'acceptation avec les produits partenaires.

Dans ce processus, les partenaires ont joué un rôle fondamental à travers le « VOC - Voice Of the Customer » : ils ont pu exprimer leurs attentes et faire des retours au fur et à mesure que les solutions étaient implémentées. Aujourd'hui la start-up IC 48 continue de s'étendre sur l'ensemble des secteurs d'activités partenaires.

Notre vision de l'expérience client met toujours l'humain au cœur

Dans un monde de plus en plus digitalisé, nous n'oublions pas l'humain et l'importance des contacts plus traditionnels, c'est pourquoi le groupe s'enorgueillit également du prix reçu par une collaboratrice de **Cofidis Hongrie**, reconnue comme une des plus belles voix de la relation client. En novembre 2019 la Fédération de Marketing Direct et Interactif et le portail Kreativ ont organisé le Concours National de Beauté des Voix pour la 8ème fois. Ce concours a été conçu pour donner une visibilité aux collaborateurs des centres d'appels qui travaillent tous les jours pour répondre aux questions des clients et pour résoudre leurs problèmes : Ágnes Szántó, conseillère commerciale chez Cofidis Hongrie, a ainsi remporté la deuxième place nationale dans la catégorie femme.

Notre ambition d'être le leader de l'expérience client nous engage sur tous ces aspects, et nous sommes fiers d'apporter des réponses aussi variées aux attentes de nos clients.



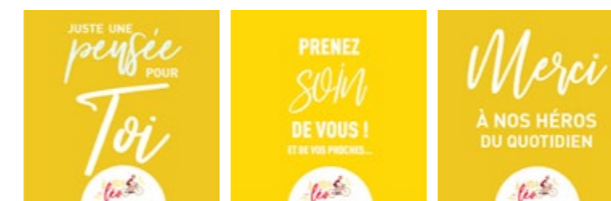
Une nouvelle dimension à notre relation client

Offrir la meilleure expérience client, c'est aussi garantir au client d'être bien accompagné en toute transparence et en toutes circonstances. La crise sanitaire qui a secoué l'Europe et les circonstances exceptionnelles créées par le confinement ont mis en lumière cette nécessité. Cofidis France a notamment déployé plusieurs dispositifs orientés client, en faisant montre de nos valeurs d'agilité, de considération et de responsabilité.

Garder le lien, une priorité de nos enseignes

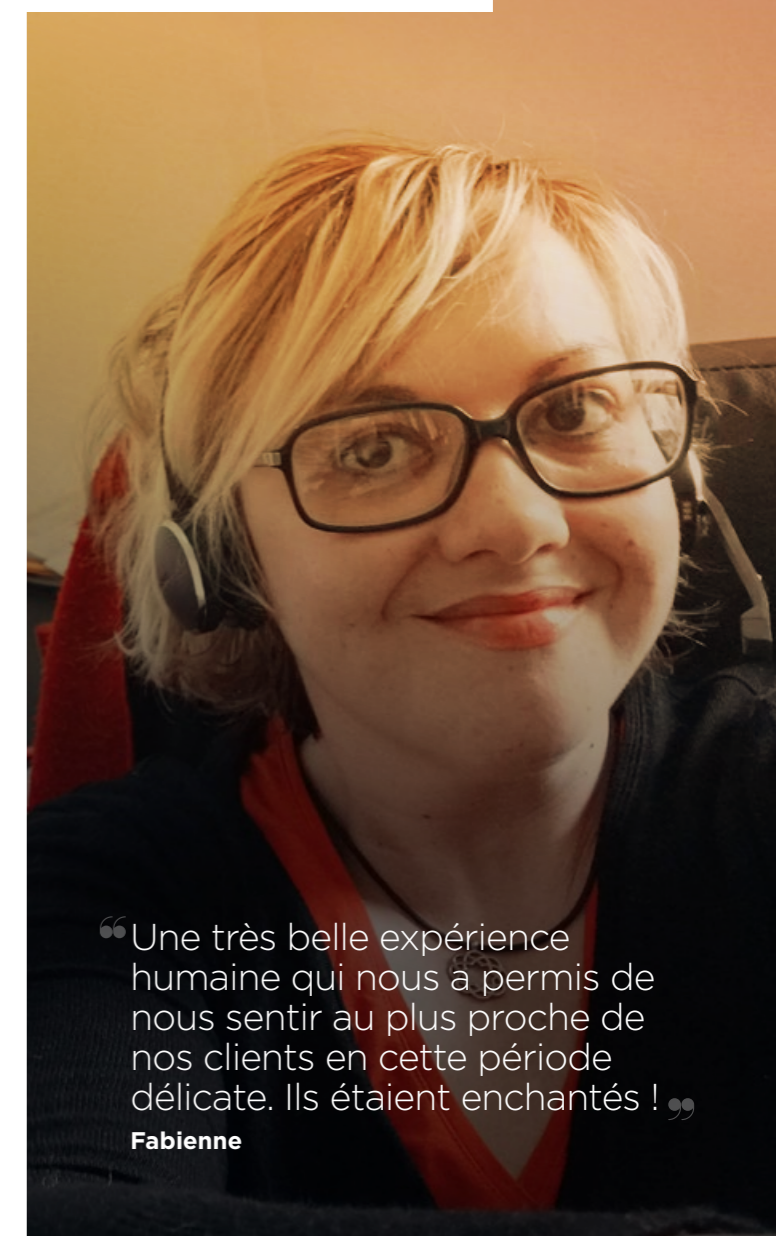
Des solutions personnalisées et un accompagnement renforcé ont d'abord été mis en place pour nos clients les plus en difficultés. Mais très vite, c'est l'envie de garder le lien, un lien humain et chaleureux, qui a été exprimé par l'enseigne et ses collaborateurs.

Le Directeur Général Nicolas Wallaert a dès le début du confinement souhaité s'exprimer par un email de réassurance envoyé à l'ensemble des clients. Puis le site A vélo Léo, plateforme animée par Cofidis, a proposé aux clients la possibilité d'envoyer gratuitement des cartes virtuelles à leur entourage afin de leur témoigner leur soutien. Ces cartes ont été également utilisées massivement par les conseillers qui ont souhaité eux-aussi apporter une petite attention à leurs clients. Le site a en parallèle mis à disposition des quizz et des jeux à destination des enfants.



Nos valeurs humaines ont permis de transformer nos échanges avec nos clients

Par ailleurs, les collaborateurs ont décidé d'appeler les clients les plus séniors uniquement pour prendre de leur nouvelles. Objectif simple : les écouter, échanger avec eux et les assurer de leur présence. Cofidis France remercie Fabienne, Cécilia, Stéphanie et bien d'autres encore pour cette initiative qui prouve que l'humain est véritablement au cœur des préoccupations de nos équipes.



“ Une très belle expérience humaine qui nous a permis de nous sentir au plus proche de nos clients en cette période délicate. Ils étaient enchantés ! ”

Fabienne

Notre excellence relationnelle reconnue en Europe

Les récompenses reçues témoignent d'un investissement continu dans la qualité de notre expérience client : rien ne nous arrête dans notre élan pour rencontrer et dépasser encore et encore les attentes de nos clients !



ÉLU POUR LA 6^{ÈME} ET 8^{ÈME} FOIS !



Cofidis Espagne, France

Pour la 6^{ème} et 8^{ème} fois, Cofidis Espagne et Cofidis France sont « Elu Service Client » dans la catégorie organisme de crédit.

Cofidis France

Cofidis France est la 1^{ère} entreprise labellisée « équipe heureuse, clients heureux ». Ce label valorise la mise en œuvre de la Symétrie des Attentions.



ÉLU POUR LA 3^{ÈME} FOIS !

monabanq

Rempporte le prix « Elu Service Client de l'Année » dans la catégorie « Banque en ligne » pour la 3^{ème} fois.



Cofidis Hongrie

L'année dernière Cofidis Hongrie concourait pour la première fois au prix de l'Excellence du Service Client et se hissait à la première place ! Cette année conforte ce positionnement avec de nombreuses récompenses.



Cofidis Italie

Cette année encore, Cofidis Italie est primée par l'organisme de certification Istituto Tedesco Qualità (ITQF).



ÉLU POUR LA 7^{ÈME} FOIS !



Cofidis Portugal

Cofidis Portugal a été élue, en 2019, pour la 7^{ème} année consécutive, « Choix du consommateur » dans la catégorie Crédit à la Consommation. Cofidis Portugal a également été élue « Marque de Confiance » pour la quatrième fois consécutive dans la catégorie Crédit à la Consommation.



Cofidis Italie reçoit également le prix « Consumer Credit Innovation Award 2019 » pour le projet SmartPOS (évolution innovante du POS traditionnel utilisé pour effectuer les transactions avec le PagoDIL).



Cofidis France - monabanq

Rempportent en 2019 le « Trophée Qualiweb de la meilleure relation client online » dans la catégorie « Banque-Finance ».

Forbes

monabanq

Est classée en 2019 meilleure banque française au palmarès du « World's Best Banks 2019 » du magazine américain Forbes.

Notre baromètre au service de l'excellence du groupe

Bien que des labels extérieurs viennent attester de notre excellence relationnelle sur nos différents marchés, nous cherchons également à mesurer par nous-mêmes la satisfaction de nos clients, et ce à une échelle groupe même si cela regroupe des métiers et des process différents. C'est un moyen supplémentaire de nourrir les échanges, de challenger et de réinventer la relation que nous entretenons avec nos clients.

Inventer signifie d'abord aller à la rencontre du client

Cette préoccupation n'est pas récente puisque nous avons mis en place une mesure au niveau groupe dès 2012.

Les objectifs : mesurer de façon homogène et régulière la perception de nos clients sur leur expérience vécue. Le parti pris : une méthodologie commune à l'ensemble des enseignes européennes.

C'est le même questionnaire qui est traduit et envoyé par les 9 filiales Cofidis, au même moment, avec une définition commune des cibles clients et géré par un unique prestataire (BVA) pour une interprétation homogène. Ce baromètre mesure également la perception des clients de monabanq et de Creatis.

Les sujets abordés sont organisés autour de 3 thématiques : l'image, la satisfaction client et la fidélité à la marque.

Dans un deuxième temps a lieu une analyse fine de l'expérience vécue par chaque type de client, à l'aide d'un questionnaire adapté à la situation du client : il s'agit d'englober toutes les situations et toutes les perceptions.

Des enseignes pilotées par le prisme de l'expérience

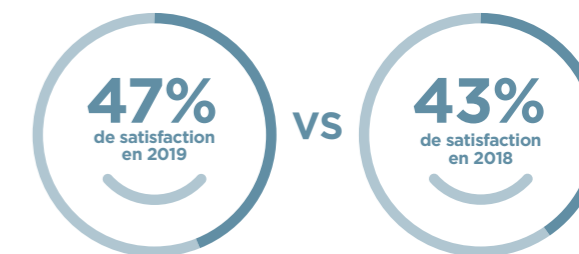
Tous ces résultats, issus cette année de plus de 36 000 retours, sont ensuite analysés, puis présentés à chaque filiale, tant au niveau des comités de direction que de l'ensemble des équipes, dans le but de partager les progrès réalisés et l'évolution des besoins, et de définir les actions prioritaires à mettre en œuvre selon le cycle de vie du client.

Au-delà du pilotage de chaque pays, l'intérêt d'une approche communautaire est la capacité à comparer nos performances, nos méthodes et nos tests, d'avoir une perception factuelle des sensibilités locales et de les prendre en compte.



Une progression continue

Ce huitième Baromètre de Satisfaction confirme les progrès réalisés sur l'ensemble des filiales du groupe depuis sa mise en place. En quelques chiffres : on constate une satisfaction qui progresse globalement et dans la majorité des pays avec 47% de très satisfaits vs 43% en 2018, et la recommandation progresse dans l'ensemble des pays avec +3pts sur le NPS* global entre 2019 et 2018.



Les 3 critères synthétiques, image, satisfaction client et fidélité, sont ainsi en progression sur l'ensemble des filiales. Si l'on regarde quelques années en arrière, les progrès sont encore plus spectaculaires et nous confortent dans l'idée que ce baromètre joue son rôle de stimulateur auprès des équipes, aujourd'hui plus que jamais focalisées autour du projet « Expérience First ».

*Net Promoter Score

On réinvente l'expérience client

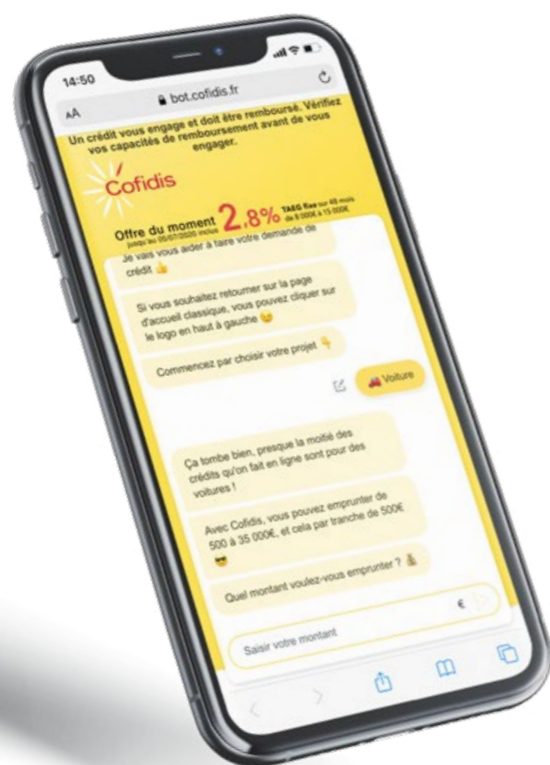
Etre le leader Européen de l'expérience client implique de s'adapter aux nouveaux modes de consommation, de toujours penser au client « first » et d'accompagner nos partenaires, en innovant et en proposant sans cesse de nouvelles solutions.

Nouveau mode de souscription sur le cofidis.fr : CofiBot !

Cofidis France

Pour s'adapter aux nouveaux usages de ses clients, Cofidis France a initié un projet de souscription de crédit amortissable par Bot début 2019. Résultat : 99% de clients satisfaits !

La prochaine étape sera l'intégration de l'open-banking (interrogation des comptes bancaires du client) : affaire à suivre l'année prochaine.



Partenaire du Forum Retail 2019

Cofidis Italie

Cofidis Italie a participé en qualité de sponsor au « Forum Retail 2019 », le plus important hub de networking et expérience technologique dans le domaine l'expérience client Retail. Luca Giacomacaire - Directeur Marketing de Cofidis Italie - a pu ainsi présenter à l'audience la solution PagoDIL, avec le nouveaux SmartPos, qui offre un parcours 100% digital.

Process de financement par SMS

Cofidis Hongrie

Dans un souci d'autonomisation croissant, Cofidis Hongrie a lancé un système de financement par SMS : après avoir souscrit par email, le client se voit proposer des offres de financement par SMS. Par simple retour sur ce canal, la nouvelle ligne de crédit est activée. Rapidité et fluidité du process pour le client.

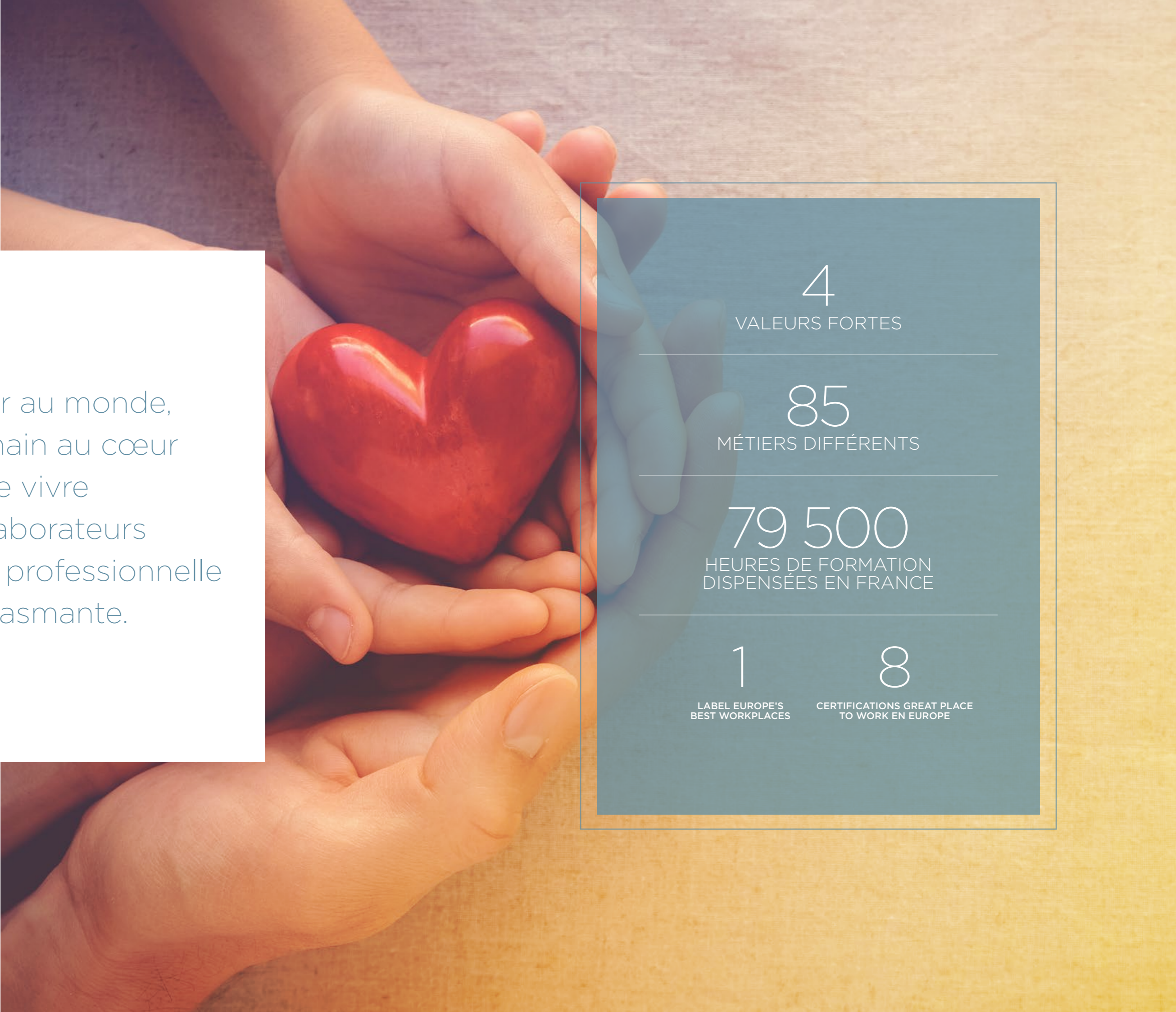
Pour la première fois, monabanq décroche le label Qualiweb dans la catégorie Banque-Finance !

monabanq

Le label Qualiweb récompense la meilleure relation client online. Avec un taux de recommandation record de 96% et une note de 72.22/100, monabanq fait partie du top 15 des marques les plus relationnelles en cross canal. Cette récompense prouve encore une fois que monabanq place « Les gens avant l'argent ».



– Stimuler –
la collaboration
entre tous



C'est s'ouvrir au monde,
mettre l'humain au cœur
et faire vivre
à nos collaborateurs
une expérience professionnelle
enthousiasmante.

4
VALEURS FORTES

85
MÉTIERS DIFFÉRENTS

79 500
HEURES DE FORMATION
DISPENSÉES EN FRANCE

1
LABEL EUROPE'S
BEST WORKPLACES

8
CERTIFICATIONS GREAT PLACE
TO WORK EN EUROPE

Nos valeurs au cœur de la collaboration

Nos valeurs historiques ont plus de sens que jamais : nous proposons de faire vivre à nos clients, nos collaborateurs et nos partenaires une expérience qui donne toute sa place à l'humain et au vivre ensemble. Ces valeurs sont essentielles pour stimuler la collaboration entre tous, nous ouvrir à notre écosystème et nous adapter au monde qui nous entoure.



La considération

Parce que pour nous, l'humain est au centre de tout ; de notre entreprise, des relations que nous construisons avec nos clients, avec nos partenaires et avec la société en général. Cela veut dire cultiver la bienveillance et le respect comme base de la relation avec nos clients, partenaires et entre collègues, afin de vivre une relation proche, transparente et positive.

Cette valeur de considération est un socle fondamental de notre excellence relationnelle, une composante essentielle de notre ADN reconnue par l'ensemble de nos parties prenantes.

Le groupe est par ailleurs Europe's Best Workplaces depuis juin 2019, ce qui vient témoigner de cette culture commune de la reconnaissance et de la confiance.

L'agilité

Parce que nous croyons à la simplicité de notre organisation, de nos process et de nos relations ainsi qu'à la curiosité et l'engagement de nos collaborateurs. Cela veut dire s'adapter dans un monde qui bouge pour rester concurrentiel et attractif, en prenant en compte les enjeux relatifs à l'acculturation digitale et à l'innovation dans nos métiers et nos process. Mais c'est aussi donner à chacun les chances d'avancer avec de nouvelles méthodes de travail, orientées de plus en plus vers le participatif et le collaboratif. Parce que c'est nous, tous ensemble, qui créons notre avenir.

La responsabilité

Parce que nous voulons exercer nos métiers avec éthique et nous engager auprès de nos collaborateurs, de nos clients et de nos partenaires. Cela veut dire informer, accompagner et conseiller nos clients dans la gestion de leur budget, et ainsi les protéger et agir contre le surendettement. C'est aussi la volonté de répondre aux grands enjeux de notre société et d'agir pour un mieux vivre ensemble avec notre écosystème au sens large : notre démarche RSE, autour de #LIKE et de #Like My Planet, est la traduction de l'élan solidaire exprimé depuis toujours par nos collaborateurs.



L'audace

Parce que nous privilégions l'esprit d'entreprise et le courage pour relever tous nos défis. Cela veut dire créer les conditions pour oser sortir du cadre pour innover et entreprendre. Le groupe s'appuie sur une Direction de la Formation qui offre de nombreuses possibilités, et sur une politique de mobilité interne qui permet à chacun d'évoluer dans son entité, au sein du groupe, à l'international et aussi vers Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Être en mouvement, prendre des risques, faire la différence : chacun est acteur de son parcours.



Une expérience collaborateur enthousiasmante et humaine

Stimuler la collaboration entre tous, c'est d'abord favoriser les échanges entre les 5 370 collaborateurs du groupe grâce à des fondamentaux RH solides et un objectif commun : faire vivre une aventure professionnelle enthousiasmante et humaine.

Le Groupe Cofidis Participations croit en la symétrie des attentions et se montre convaincu qu'il n'y a pas de client satisfait sans collaborateur heureux.

C'est pourquoi le groupe met tout en œuvre pour améliorer la qualité de l'environnement de travail et des relations professionnelles. D'ailleurs tous les 3 ans, toutes les entités du groupe participent à l'enquête « Great Place To Work » : formidable outil d'écoute des collaborateurs qui peuvent s'exprimer sur de nombreux items, cela permet à l'entreprise de sans cesse s'améliorer et de s'adapter aux attentes des collaborateurs qui évoluent.

Cofidis France, récompensée pour la symétrie des attentions.

Cofidis s'est vu décerner le tout nouveau label « Équipe heureuse, clients heureux » par l'Académie du Service, suite à un audit réalisé auprès des clients, des collaborateurs et des dirigeants de l'entreprise.



Une expérience collaborateurs qui nous hisse en haut du podium

En 2019, le label Great Place to Work a récompensé 8 entités du Groupe Cofidis Participations sur 12 au total : ces 8 certifications Great Place to Work démontrent la réussite de la politique RH commune, mise en place à l'échelle européenne du groupe. Mieux encore, le groupe est extrêmement fier d'être au palmarès européen « Europe's Best Workplaces 2019 », ce qui est une reconnaissance supplémentaire du positionnement du groupe et de son homogénéité.



“ La certification Europe's Best Workplace du groupe est la reconnaissance de nos actions pour œuvrer pour le bien-être individuel et collectif, et le résultat concret de nos engagements pour mettre l'humain au cœur de notre stratégie. ”

Thierry Vittu
Directeur des Ressources Humaines et de la Communication



L'expérience commence avant même l'entrée dans le groupe

Notre socle de valeurs étant essentiel, nous avons à cœur d'accueillir nos nouveaux collaborateurs en les intégrant pleinement dans notre culture d'entreprise.

Pour les collaborateurs basés en France, au siège de Villeneuve d'Ascq, l'expérience collaborateur commence avant même d'intégrer l'entreprise avec un email de bienvenue qui reflète la convivialité du groupe et qui permet au futur collaborateur d'avoir toutes les informations nécessaires pour bien préparer son arrivée. Puis un parcours d'intégration, défini par des équipes issues de toute la Direction des Ressources Humaines (recrutement, formation, service du personnel et communication) va lui permettre de découvrir le groupe et ses valeurs, de l'orienter et de l'informer sur la vie du campus, le tout de façon conviviale et ludique : petit-déjeuner, Welcome Bag, énigmes et jeux... de quoi favoriser l'appropriation et la mémorisation d'items réglementaires. Car oui on peut travailler sérieusement... sans se prendre au sérieux !

Depuis un an maintenant, tous les nouveaux collaborateurs ont participé à ce parcours et sont ravis de l'accueil qui leur est réservé. On peut le dire, sur le campus, on fait tout de suite bonne impression !

De son côté, Cofidis Espagne a adopté une méthode intuitive et conviviale pour permettre aux collaborateurs de s'approprier les valeurs de l'entreprise : la « semaine des valeurs ». Grâce à des codes de communication basés sur des couleurs et des associations mentales, avec chaque jour une valeur différente mise à l'honneur, les collaborateurs ont pu mémoriser et s'approprier chacune des valeurs en toute simplicité.

“ Permettre aux collaborateurs de s'approprier les valeurs de l'entreprise, ces valeurs qui nous définissent et nous distinguent. ”

Former pour s'épanouir et stimuler les collaborations

Stimuler la collaboration signifie aussi permettre à chacun de donner le meilleur de soi-même : se former et développer de nouvelles méthodologies sont autant de moyens que nous mettons en œuvre pour que chacun collabore à l'expérience First.

Cofidis, **Creatis** et **monabanq** encouragent l'autonomie et la responsabilisation de leurs conseillers commerciaux en leur donnant la possibilité de gérer la relation client sur l'ensemble de la vie du crédit, ce qui leur permet de connaître, de développer et d'entretenir une relation personnalisée avec leurs clients, mais aussi d'échanger librement avec les clients, sans aucun support conversationnel. L'autonomie libère les énergies pour stimuler la prise d'initiative et l'apport de nouvelles idées pour l'équipe.

En France, les collaborateurs reçoivent 79 500 heures de formation par an, ce qui leur permet de développer leurs compétences commerciales et leurs compétences financières, afin d'accompagner les clients de manière personnalisée et de leur apporter la solution la plus adaptée à leur situation personnelle.

La formation est aussi proposée sur un mode autonome, avec CofPart Learning : cette plateforme est accessible depuis n'importe quel poste, au bureau ou chez soi. C'est un nouveau moyen de se former : plus simple, plus ludique et plus souple, qui permet au collaborateur de se former quand il veut et d'avoir accès à une gamme de modules très variés. Le 1er objectif de CofPart Learning est de former les collaborateurs à un cursus de culture digitale en 4 modules, mais l'on peut y trouver de la méditation, des techniques de management, de l'orthographe, du bien-être... Chacun est acteur de son projet de formation, et chaque compétence nouvellement acquise bénéficie aux projets et aux objectifs collectifs.

La formation c'est aussi mieux connaître les métiers qui nous entourent. Avec "Live My Life" lancé en septembre 2019, les collaborateurs de **Cofidis République tchèque** peuvent se mettre dans la peau de leurs collègues. Sur des formats de présentation originaux, interactifs et informels (jeux de rôle, quizz etc.), les collaborateurs d'un service ou d'une direction peuvent présenter leur travail. Le succès a été immédiat : « Live My Life » reçoit un bon feedback des collaborateurs qui trouvent le format ludique et témoignent qu'une vraie connexion se fait entre toutes les équipes.

La convivialité au cœur de la collaboration

Il n'est pas exagéré de dire que toutes les filiales du groupe rythment leur vie d'entreprise avec de nombreux moments conviviaux, qu'ils soient sportifs, ludiques, ou simplement festifs.

En 2019, SynerGIE a notamment ouvert ses portes aux familles des collaborateurs, en les invitant à découvrir le campus et partager un moment convivial. C'est sur le thème du cirque que petits et grands ont pu découvrir l'environnement de travail. Plus de 400 personnes qui ont pu profiter de cet événement, sous le soleil : tout était réuni pour passer un bon moment !

Bon anniversaire Cofidis République tchèque !

En 2019, Cofidis République tchèque a fêté ses 15 ans, en faisant le bilan de sa belle évolution : 150 collaborateurs, de nouvelles activités, de nouveaux produits et de nouveaux locaux ont marqué l'histoire de l'entreprise. A l'occasion de ce 15^{ème} anniversaire, Cofidis République tchèque a marqué l'année de nombreux temps forts : ambiance festive sur un bateau, challenge sportif appelant les collaborateurs à pédaler quinze kilomètres chaque semaine sur des vélos d'appartement, puis une course d'orientation sur le thème rétro a été proposée aux collaborateurs qui se sont prêtés à des jeux et activités à la mode 15 années auparavant.



“Fiers de leur entreprise et heureux d'en vivre tous les moments, les collaborateurs du groupe sont pour certains d'entre eux de véritables ambassadeurs, prêtant leurs visages et donnant de leur temps pour témoigner de leur expérience propre.”

Nos alternants impliqués dans la réussite du groupe

Au sein du Groupe Cofidis Participations, nous plaçons l'humain au cœur de notre stratégie, et nous sommes persuadés que le talent n'attend pas les années : considérés comme des collaborateurs à part entière, nos alternants sont pleinement impliqués dans la vie et la réussite de l'entreprise.

La motivation et l'enthousiasme de nos alternants sont une source de stimulation pour les équipes, ils nous incitent à adopter de nouvelles idées, de nouvelles méthodologies de travail et d'organisation.

Considérés comme des collaborateurs à part entière, nous essayons de les chouchouter pour qu'ils soient pleinement impliqués dans la vie et la réussite de l'entreprise. Dès leur arrivée, les alternants sont accueillis avec un parcours de formation ludique sous forme d'ateliers et de jeux, qui leur permettent de découvrir l'entreprise, ses valeurs et ses métiers. Une demi-journée d'intégration est également organisée afin que les alternants puissent faire connaissance les uns les autres, avec la présence d'un parrain et une marraine pour répondre à toutes les questions : l'objectif est de créer un « esprit promo » pour que l'alternant puisse pleinement s'épanouir.

Dans le Groupe Cofidis Participations, les alternants se voient confier de véritables missions avec des objectifs et des responsabilités. Un tuteur accompagne chaque alternant tout au long de son parcours, dans une relation de confiance, de respect et de proximité.

Pour aller encore plus loin dans cet accompagnement et élargir les échanges, le groupe propose des petits déjeuners à thèmes (Comment optimiser son profil LinkedIn ? Comment prendre la parole en public ?), ainsi que des newsletters dédiées autour de l'entrée dans la vie professionnelle.

Les enseignes du groupe sont ainsi pleinement engagées dans la formation et l'employabilité des jeunes, au-delà même de leur mission au sein de l'entreprise.



Kevin a choisi de rejoindre Cofidis pour son alternance au sein de la Direction des Partenariats

“Je m'épanouis pleinement au sein de l'entreprise, que ce soit à travers mes missions, les rencontres ou encore le cadre de travail.”

Kevin
Chargé de communication et marketing en alternance

C'est décloisonner nos métiers, ouvrir nos portes, pour accueillir de nouveaux talents mais aussi construire un projet collectif et solidaire

5 axes

POUR FAVORISER L'INCLUSION

30%
de réduction

DE NOTRE EMPREINTE
CARBONE D'ICI 2023

400

ARBRES PLANTÉS
PAR COFIDIS PORTUGAL

5 500

TABLETTES OFFERTES
À LA FONDATION HÔPITAUX DE PARIS
- HÔPITAUX DE FRANCE

La responsabilité : d'abord dans l'exercice de notre métier

Notre priorité : lutter contre le surendettement

Mettre l'humain au cœur de nos actions signifie exercer notre métier de manière fondamentalement éthique et respectueuse de nos clients. Nous savons accompagner nos clients dans leurs différences et dans leurs parcours, mais nous savons aussi que des incidents de la vie surviennent.

Dans la plupart des enseignes du groupe on retrouve une équipe spécialisée dans l'accompagnement des clients fragilisés. Cependant, l'expérience montre que dans des cas de multi détention, il est nécessaire d'avoir une intervention auprès de l'ensemble des créanciers : pour ces cas particuliers les enseignes ne peuvent agir seules.

Des partenariats pour nos clients les plus fragiles

En France, **Cofidis**, **Creatis** et **monabanq** ont noué un partenariat avec la plateforme d'accompagnement et d'intermédiation Crésus, constituée de professionnels formés à l'analyse financière mais aussi à l'écoute sociale. Crésus est une association reconnue mission d'utilité publique et indépendante qui apporte un savoir-faire irremplaçable dans la lutte contre le surendettement, en accompagnant les ménages en difficulté face aux problèmes d'impayés, d'isolement et de dégradation de la vie familiale. Cet accompagnement par Crésus favorise le redressement budgétaire et financier des clients concernés.

Cofidis France soutient également au niveau local l'association Bartholomé Masurel, qui accompagne les personnes en difficulté. Tout comme Crésus les actions d'accompagnement sont multiples et la proximité permet aux collaborateurs de Cofidis d'y réaliser des actions de bénévolat.

Former à la gestion budgétaire grâce au jeu Dilemme

Afin d'étendre la démarche et de faire fructifier son expertise, Cofidis a adopté le jeu Dilemme, jeu de plateau conçu par Crésus et destiné à sensibiliser à la gestion budgétaire.

Lors du jeu sont abordés les avantages et risques des différents moyens de paiement, assurances et crédit, dans une logique d'échanges et de responsabilisation individuelle et collective. Cet outil pédagogique a donc été inscrit au parcours de formation des nouveaux collaborateurs de Cofidis et des « collaborateurs ambassadeurs » ont été habilités par Crésus pour animer le jeu. Le jeu Dilemme est aussi utilisé en local par l'association Bartholomé Masurel auprès de publics variés comme des centres de formation pour jeunes adultes, ou des étudiants.

Juin 2019

Cofidis France est Lauréat des Trophées de l'Économie Responsable du Réseau Alliance (Hauts de France) : ce prix vient récompenser une démarche RSE ancrée dans les pratiques et vécue au quotidien par les collaborateurs.



“Ce partenariat nous a permis de construire dans la durée un dispositif de prévention du surendettement et d'aide aux clients en difficulté exemplaire. Nous agissons main dans la main dès les premiers signes de difficultés par un accompagnement pédagogique coordonné entre nos services.”

Jean-Louis Kiehl
Président de Crésus



L'engagement du groupe : la lutte contre l'exclusion

Le groupe a choisi d'inscrire la lutte contre l'exclusion comme un des axes prioritaires de son développement : les élans solidaires sont nombreux et font partie de la vie de l'entreprise.

Par exemple chez **Cofidis Belgique**, une Saint-Nicolas a été organisée afin de soutenir l'opération Viva for Life : 5 000€ ont été récoltés en faveur des jeunes enfants vivant sous le seuil de pauvreté. Citons aussi Cofidis Espagne, où les collaborateurs se sont massivement mobilisés pour la fondation Hospital Sant Joan de Déu, investie dans la lutte contre le cancer infantile : marche, petits déjeuners et marché solidaires ont permis de multiplier les dons.

De son côté, **Cofidis France** est en partenariat avec le Jardin de Cocagne de la Haute Borne depuis 2009 : les jardins de Cocagne accueillent et font travailler des personnes éloignées du marché de l'emploi, et les collaborateurs accompagnent des jardiniers dans leur dynamique de recherche d'emploi en menant diverses actions pédagogiques : coaching au code de la route, amélioration de l'expression orale...

Like Inclusion Keep Engaged : notre démarche pour l'inclusion

Au-delà de ces actions, le Groupe Cofidis Participations a choisi de s'appuyer sur la voix de ses collaborateurs pour s'engager durablement et faire émerger des solutions toujours plus innovantes, qui donnent toujours plus de sens à l'entreprise : avec #like les collaborateurs sont appelés à proposer des idées, à les porter, et de fait à transformer leur entreprise.

« Avec #like les collaborateurs sont appelés à proposer des idées, à les porter, et de fait à transformer leur entreprise. »



Une action globale et internationale pour l'inclusion se déclinant sous 5 axes :

#1 Proposer des offres/solutions/services aux personnes exclues

Depuis longtemps engagées dans l'excellence de la relation client, les enseignes sont aujourd'hui déterminées à optimiser leurs produits et services, de manière à faciliter la vie du plus grand nombre et à s'adapter à des profils souvent marginalisés. Le challenge permanent qui anime le groupe est de prendre en considération tous les profils et toutes les histoires.

#2 Continuer à faciliter l'intégration et le développement des collaborateurs

Le Groupe Cofidis Participations a mis en œuvre depuis sa création une politique de ressources humaines responsable basée sur l'égalité des chances et la diversité. Reconnu comme un employeur privilégiant le bien-être de ses collaborateurs, le groupe souhaite cultiver encore davantage cette richesse humaine en favorisant l'apprentissage, l'employabilité et l'accomplissement de chacun d'entre eux.

#3 Donner accès aux métiers du groupe à des publics éloignés de l'emploi

Dans la continuité de cette volonté d'intégration, le groupe souhaite ouvrir ses portes et permettre à des publics éloignés de l'emploi de s'appuyer sur les compétences et l'énergie de ses collaborateurs. Le souhait du groupe est ainsi de faire de l'entreprise un lieu de rencontres, d'échanges et d'enrichissement mutuels, indispensables au développement durable de l'économie et de la société.

#4 Mettre l'expertise métier au service de la communauté

Engagé en faveur des droits humains, le Groupe Cofidis Participations a mis en place des partenariats associatifs basés sur des financements, mais aussi sur une implication des équipes sur le terrain via le mécénat de compétences. Avec #LIKE il s'agit de permettre au collaborateur de s'accomplir dans le cadre de l'entreprise mais aussi au-delà, pour élargir les horizons et les champs d'action.

#5 Accompagner les collaborateurs en difficulté

Parce qu'une démarche d'ouverture ne fait pas sens si l'on oublie son collaborateur proche, et parce que le bien-être du plus grand nombre ne signifie pas systématiquement le bien-être de tous, le groupe accorde, avec ce 5ème axe, une attention particulière à ses collaborateurs pouvant rencontrer des difficultés, quelles qu'elles soient. Le groupe s'engage par et pour ses collaborateurs.



Un groupe engagé pour la protection de la planète

Bien que le groupe privilégie une action sociale et sociétale avec #like, la préservation de l'environnement est un enjeu qui n'échappe pas au groupe et à ses collaborateurs : avec son pendant #LikeMyPlanet, de nombreuses actions sont menées quotidiennement. Les collaborateurs sont régulièrement sensibilisés aux enjeux environnementaux, afin d'en faire des acteurs du changement.

L'environnement est donc une préoccupation majeure, et en cela le Groupe Cofidis Participations est résolument engagé dans l'ambition de son actionnaire principal Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Notre actionnaire accélère sa transformation et a lancé Ensemble#NouveauMonde, son plan stratégique 2019-2023 qui repose sur 3 piliers : relation client, engagement des salariés et innovation technologique. L'environnement en est une composante essentielle, avec un objectif de réduction de 30% de son empreinte carbone.

Les premières actions portent sur la sensibilisation des collaborateurs et l'apport de pédagogie, avec notamment une formation en ligne de 15 min proposée à tous et destinée à « Maitriser notre consommation d'énergie ».



Une des actions majeures porte également sur l'aide à la mobilité : le Groupe Cofidis Participations propose ainsi à ses collaborateurs du campus de Villeneuve d'Ascq de bénéficier de la solution de covoiturage Klaxit. Près de 10% des collaborateurs sont déjà inscrits, et le chiffre ne fait que progresser.

Green by monabanq

monabanq s'engage dans le monde d'après et devient la première banque en France à proposer à ses clients une estimation de leur empreinte carbone avec Green.

Ce programme, gratuit et accessible uniquement sur inscription, permet aux clients de monabanq de connaître, chaque trimestre, une estimation de leur empreinte carbone, grâce à une analyse automatique de certaines de leurs dépenses issues de leurs relevés bancaires.

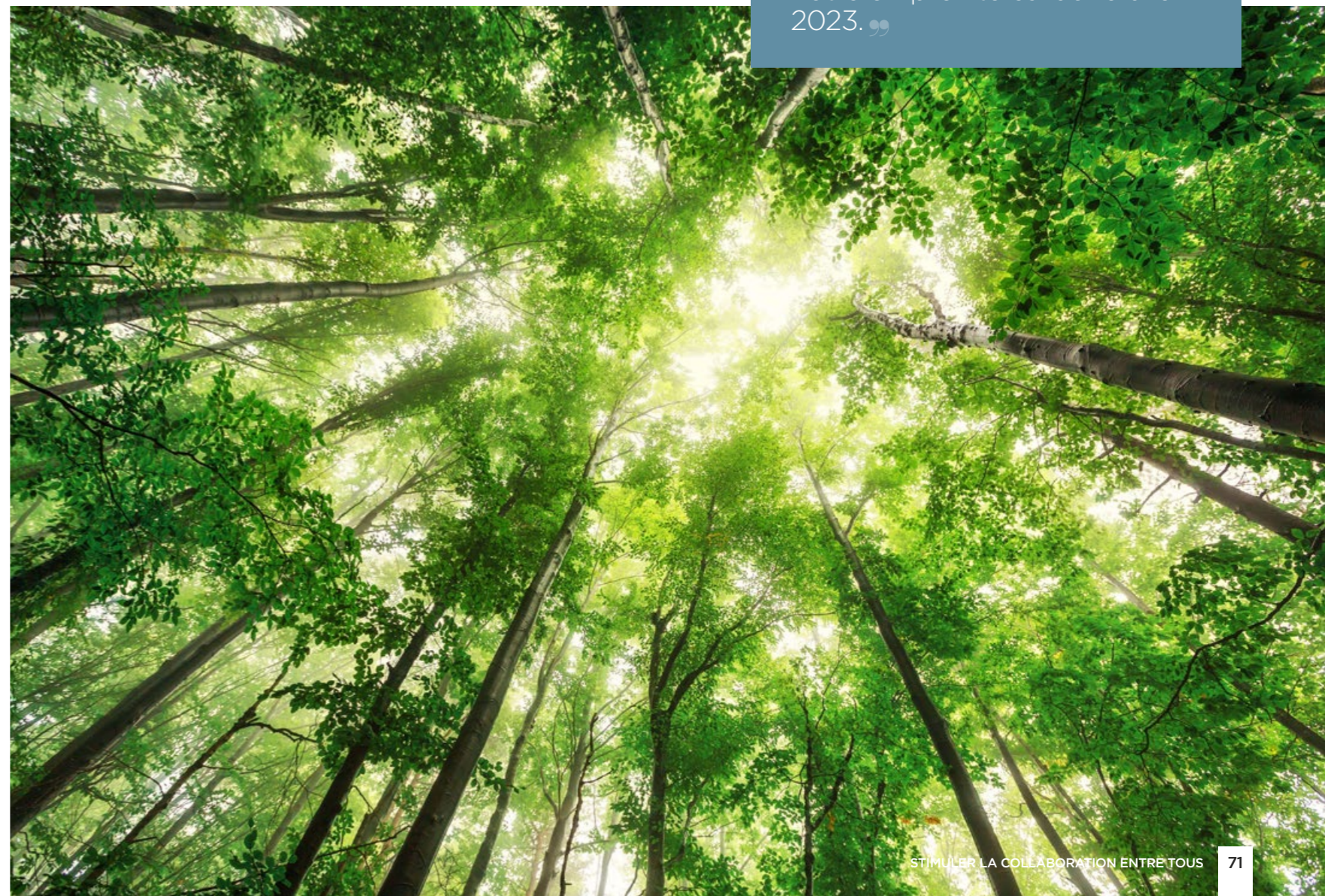
Green by monabanq estime, en émissions de dioxyde de carbone, l'impact de chaque euro dépensé. Ce calcul se base sur les données publiques de l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME) et classe certaines dépenses en catégories alimentation, habillement, transport, loisirs, ameublement, hébergement, restauration... : les clients auront chaque trimestre une estimation de ces postes de dépenses en CO2, avec quelques conseils tirés directement du site de l'ADEME. À partir de ces résultats, ils souhaiteront peut-être consommer autrement.



400 arbres plantés

Cofidis Portugal a pris part à la plantation de 400 arbres dans le sud du pays, touché par de violents incendies en 2018. L'environnement est également de plus en plus présent dans les réflexions sur l'évolution des produits, car l'innovation doit servir la relation client mais également un impact écologique réduit.

“ Notre objectif : réduire de 30% notre empreinte carbone d'ici 2023. ”



Promouvoir la Diversité pour stimuler les échanges

La diversité est une force, présente dans l'ADN du groupe depuis toujours, elle est une richesse humaine et culturelle inégalable, la promesse d'échanges pluriels et d'une collaboration vivante et créative. C'est pourquoi le groupe favorise l'inclusion sociale en développant une politique de recrutement responsable et en accueillant, en diverses occasions, des populations aujourd'hui en difficulté.

La diversité est présente dans tous nos engagements

Le groupe est engagé en faveur de la diversité sous toutes ses formes : handicap, séniors, parité hommes/femmes, exclusions sociales.

Cofidis France est signataire de la Charte de la Diversité depuis 2010.

Cet engagement est porté par la démarche #like, mais s'inscrit également dans les ambitions de son actionnaire Crédit Mutuel Alliance Fédérale et de la loi Pacte (Pacte Avec les Quartiers pour Toutes les Entreprises) pour mieux sensibiliser, former, recruter et acheter dans les quartiers prioritaires de la Politique de la Ville (QPV).

C'est tout l'objet de notre engagement pour « Les Filles ont le sens de l'action ». Ce dispositif, en lien avec FACE (Fondation Agir contre l'Exclusion) est à destination des élèves de 4^{ème} et de 3^{ème} et vise à lutter contre les stéréotypes d'orientation des filles concernant les métiers dits « masculins » et/ou à responsabilité. Cette action repose sur l'interaction d'élèves avec des collaboratrices d'entreprise, revêtant le statut de marraines, afin de faire découvrir aux jeunes filles des métiers et de leur donner confiance en elles et en leur avenir.



Décloisonner les mondes de l'entreprise et du handicap



Toutes les entités du groupe sont attentives aux personnes en situation de handicap, visible ou invisible. L'entreprise a développé des services inclusifs à leur attention pour permettre aux personnes sourdes ou malentendantes de disposer de la même qualité de service, grâce à la solution DEAFI : depuis mars 2017, des vidéo-conseillers-clients-sourds répondent directement à nos clients sourds ou malentendants en Langue des Signes Française (LSF), par chat, sms, mails ou communications téléphoniques.



Le Duo Day est une opération nationale. Son objectif est de permettre à des personnes en situation de handicap en recherche d'emploi de découvrir les entreprises et leurs métiers, et ce chaque année au mois de mai. Le groupe a naturellement souhaité y participer en accueillant des personnes en situation de handicap. Ils ont pu découvrir les métiers du multimédia et du recouvrement, directement sur les postes de travail.



Un escape game pour comprendre le handicap

Afin de sensibiliser les collaborateurs au handicap, le groupe a fait appel à l'esprit d'innovation de certains d'entre eux : un escape game est né, permettant une approche du handicap de manière ludique et surtout collaborative, afin d'éveiller les consciences et de redonner du sens aux actions mises en place : réseau de correspondants handicap notamment. Cet escape game a été récompensé par un Trophée 'coup de cœur InitiaTh'iv' de l'Agefiph. Une vraie fierté pour le groupe !



Le groupe s'engage auprès des jeunes en situation de handicap

A l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées en novembre 2019, les 10 ans de l'équipe handisport professionnelle de Cofidis ont été célébrés, lors d'un événement coorganisé avec l'IEM Dabbadie de Villeneuve d'Ascq pour Changer son regard sur le handicap ! Le groupe est de fait engagé aux côtés de l'IEM Dabbadie, un institut d'éducation motrice, dans un projet de Tiers-Lieu appelé à decloisonner le monde du handicap : ce sera la Grande Maison !

Notre engagement
aux côtés de IEM
Dabbadie



On stimule la collaboration entre tous

Dans un monde où les changements s'accélèrent, et dans le contexte de crise que nous venons de vivre, nous voulons créer les conditions où le collaborateur et l'entreprise mettent leur énergie et leur expertise au service des autres.



Avec la crise créée par le Covid-19, nos valeurs solidaires se sont révélées plus solides que jamais.

Des enseignes résolument engagées

En France, le groupe a rapidement mis à la disposition des structures hospitalières de la région Hauts-de-France plus de 50 000 masques chirurgicaux : par ce geste, le groupe s'est associé à l'effort national et a apporté son soutien aux équipes soignantes investies chaque jour pour nous protéger. **Creatis** a également fait don de masques à l'association la Croix Rouge, qui vient en aide aux personnes en difficultés et qui s'est trouvée en première ligne de cette épidémie. Quant à elle, **Cofidis France** a souhaité s'engager dans le programme « un monde de liens » lancé par la Fondation Boulanger en offrant 5 000 tablettes à la Fondation Hôpitaux de Paris - Hôpitaux de France. De son côté enfin, **monabanq** a accru son soutien à l'association SOS Villages d'Enfants en versant un abondement pour toute prime versée par le client à l'association.

Des initiatives multiples venant des collaborateurs

Cofidis Espagne a mis en place une bourse d'heures solidaires pour que les collaborateurs puissent donner volontairement une partie de leurs heures libres à leurs collègues.

En République tchèque comme en Slovaquie, un appel aux volontaires a été lancé pour coudre des masques. Parce que toutes nos enseignes ont dans leur ADN la symétrie des attentions, instinctivement les collaborateurs ont étendu leurs actions de solidarité et ont en parallèle initié des démarches destinées à soutenir autrui : en **République tchèque** la fabrication de masques a été étendue aux maisons de retraite, et en **Italie** les collaborateurs ont pu réaliser des dons d'heure et de jours de congés aux hôpitaux, pour un montant de 3 000 €. **Cofidis Hongrie** s'est, quant à elle, fait le relais des réseaux de bénévolat actifs sur son territoire.

Des collaborateurs qui révèlent leurs engagements personnels

Le groupe salue enfin ses collaborateurs engagés en première ligne : un collaborateur, bénévole de longue date de la Croix Rouge, a été immédiatement détaché par **monabanq**, et **Cofidis Portugal** a découvert des talents dans ses rangs, à l'image de ce pompier volontaire ou de cette collaboratrice qui a créé une plateforme d'histoires pour les enfants...



Nous sommes restés agiles et attentifs à nos collaborateurs pendant la crise du Covid-19

Le Covid-19 et le confinement ont créé une situation de crise exceptionnelle, pour tous les pays où le groupe se trouve présent. C'est néanmoins dans ce contexte que se révèlent les valeurs fortes partagées par tous les collaborateurs. Partout, les enseignes ont donné priorité à la protection sanitaire de leurs collaborateurs, tout en organisant le maintien des activités nécessaires à nos clients et partenaires : après 2 semaines, 90% des collaborateurs du groupe ont pu accéder de manière satisfaisante au télétravail, et les collaborateurs encore sur site ont bénéficié des meilleures conditions en termes de sécurité.

Très vite la nécessité de garder du lien entre collaborateurs a donné lieu à une explosion de créativité, sous le signe de l'énergie et de la bonne humeur : des concerts, des cours de yoga, des concours de cuisine - le tout à distance évidemment ont permis de réinventer le bien-être au travail, si cher à notre groupe. Nos équipes managériales ont elles aussi réinventé leur présence auprès des équipes, avec des cafés-skype, des messages de soutien de toutes formes. **Cofidis France** a également mis à disposition sa plateforme d'apprentissage en ligne : une occasion de monter en compétence en cas de baisse d'activité.

Engagés dans l'accompagnement à la gestion de budget

Cofidis France et Cofidis Portugal

4 ans après le lancement et avec une moyenne de 5 millions de sessions annuelles, **Cofidis Portugal** a renouvelé son site dédié à l'aide à la gestion de budget. « Contas Connosco » a abandonné le format blog pour devenir une plateforme éditoriale avec un contenu riche qui peut être organisé chronologiquement ou thématiquement : droits et obligations des citoyens, droits du travail, astuces pour économiser, etc...

Un nouveau site internet : questiondebudget.fr
Ce site décrypte les arbitrages budgétaires des Français. A travers Question de Budget, **Cofidis France** aide à mieux comprendre ces choix grâce à des études exclusives, des éclairages d'experts et des témoignages. Une ligne éditoriale claire et au service des enjeux des consommateurs accompagnée d'une tonalité qui repose sur 3 piliers : proximité, authenticité et expertise.

Le challenge Elu Service Client de l'Année 2020 une nouvelle fois solidaire

Cofidis France

Toutes les équipes ont été mobilisées pour remporter le trophée cette année encore, et obtenir les meilleurs résultats quel que soit le canal. À cette occasion, un partenariat a été mis en place avec l'association « Le Père Noël est-il un Rocker ? », un festival de musique qui redistribue des jouets aux enfants défavorisés de Lille à l'occasion des fêtes de fin d'année.



– Transformer –
notre
organisation

C'est être encore plus agiles
et plus proches de nos clients,
partenaires et collaborateurs
en offrant une expérience
100% humaine
et 100% digitale

1
DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT
ET DE L'EXPÉRIENCE CLIENT GROUPE

80%
PART DE CRÉDIT MUTUEL ALLIANCE
FÉDÉRALE À NOTRE CAPITAL

4
DIRECTIONS DE L'EXPÉRIENCE
COLLABORATEURS

40
MOBILITÉS INTERNES
EN FRANCE

310
VISITEURS POUR
NOS INITIATIVE DAYS

Notre équipe dirigeante, initiatrice du projet Expérience First

En construisant et en lançant le projet Expérience First, les dirigeants du Groupe Cofidis Participations ont souhaité accompagner les mutations du monde de demain pour continuer d'accompagner nos clients et agir sur la société qui nous entoure. Véritable accélérateur de la performance économique et sociale du groupe, ce projet porte en son cœur la transformation de notre organisation avec le partage et la mutualisation de nos actions, car c'est collectivement et en pensant « groupe » que nous feront la différence.

Le Comité Exécutif au 1^{er} Juillet 2020

Dans la continuité du projet Expérience First, le Comité Exécutif a souhaité revoir sa propre organisation avec un fonctionnement plus transverse afin de renforcer le collectif. Cette nouvelle organisation, effective depuis janvier 2020, donne notamment plus de place à l'international : chaque membre opérationnel du Comité Exécutif exerce la responsabilité opérationnelle de son entité et devient le "réfèrent", c'est-à-dire l'interlocuteur privilégié, de plusieurs autres entités du groupe. Ils s'appuieront sur les 3 directions transverses pour assurer et fluidifier le partage d'informations. Ces 3 directions sont également en interaction directe avec chacune des entités.

Directions opérationnelles et référents internationaux



Gilles SAURET*
Président du Conseil de Surveillance



Luc-Bertrand SALUS
Directeur Cofidis Espagne



Nicolas WALLAERT*
Directeur Cofidis France



Alain COLIN
Directeur monabanq

Directions transverses



Vincent LAURIN*
Directeur Finances, Risque et Juridique



Céline MOTTE
Directrice du Développement et de l'Expérience Client



Thierry VITTU*
Directeur des Ressources Humaines et de la Communication

Les Directeurs Généraux au 1^{er} Juillet 2020



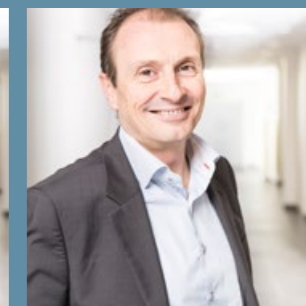
Gilles SAURET
Administrateur unique Synergie



Nicolas WALLAERT
Directeur Cofidis France



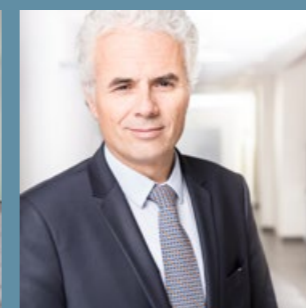
Alain COLIN
Directeur monabanq



Guillaume LEMAN
Directeur Creadis



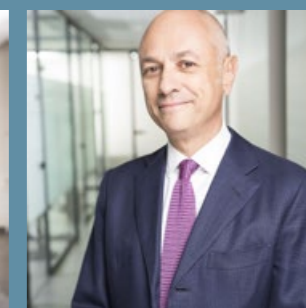
Sébastien HAQUETTE
Directeur Cofidis Portugal



Luc-Bertrand SALUS
Directeur Cofidis Espagne



Olivier KLING
Directeur Cofidis Belgique



Alessandro BORZACCA
Directeur Cofidis Italie



Bence HOLLO
Directeur Cofidis Hongrie



Jean-François REMY
Directeur Cofidis République tchèque



Pavel JONAS
Directeur Cofidis Slovaquie



Nuno DE OLIVEIRA
Directeur Cofidis Pologne

Le Conseil de Surveillance

Daniel BAAL
Président du Conseil de Surveillance

Annie GAIN
Vice-Présidente du Conseil de Surveillance

Isabelle CHEVELARD

Béatrice DEFOSSE

Pascal LAUGEL

Denis TERRIEN

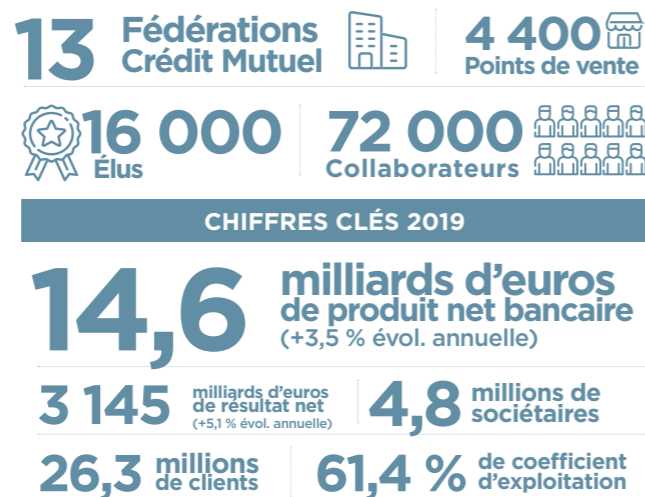
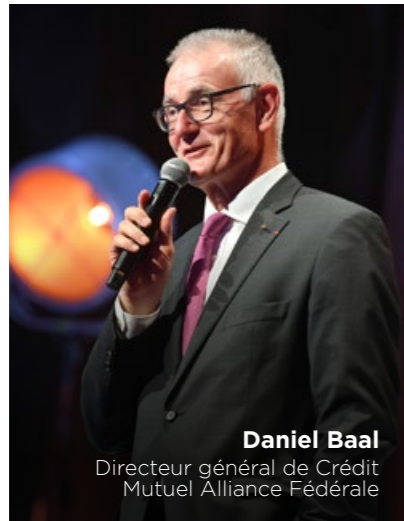
Alexandre SAADA

Hugues DESURMONT

Une transformation soutenue par nos actionnaires

Crédit Mutuel Alliance Fédérale porte à 80 % le niveau de sa participation au capital du Groupe Cofidis Participations.

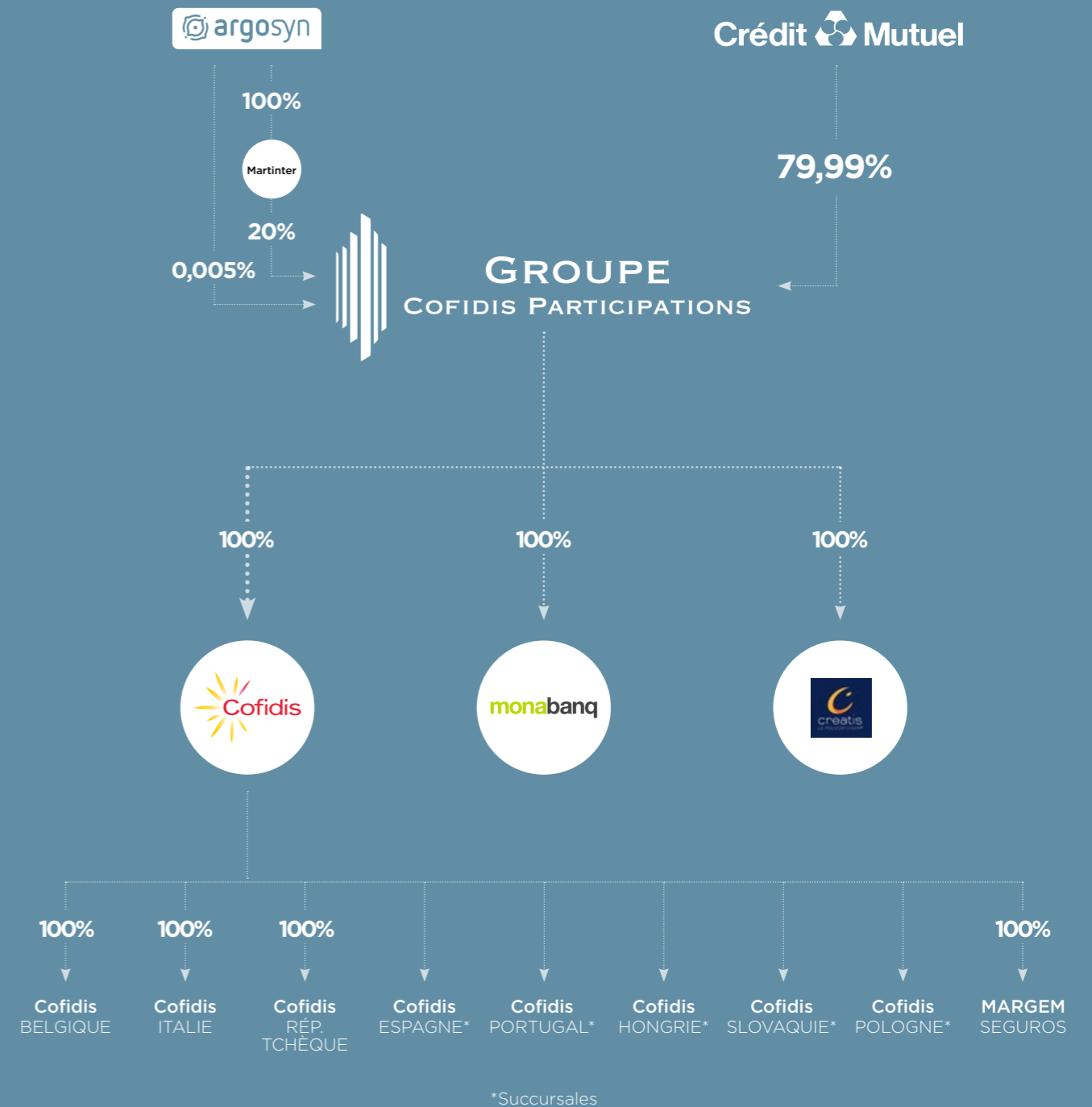
En portant à 80 % son niveau de participation dans le capital de Cofidis Participations, Crédit Mutuel Alliance Fédérale réaffirme sa volonté de poursuivre et d'accompagner notre développement sur nos métiers du crédit à la consommation en France et en Europe. Une raison supplémentaire pour renforcer encore les échanges et la coopération avec notre actionnaire majoritaire.



ARGOSYN* est un acteur européen regroupant plusieurs participations dans des sociétés financières qui opèrent dans le crédit à la consommation, les solutions de paiement, le rachat de crédits et les services bancaires, l'assurance et la réassurance. ARGOSYN, c'est aussi une activité d'asset management immobilier pour un patrimoine de bureaux, logistique et de réserves foncières, dans le nord de la France, en Île de France et en Belgique.

*Participation minoritaire dans le Groupe Cofidis Participations

Organigramme Juridique
au 27 Mai 2020



est un Groupement Européen d'Intérêt Économique dont les membres sont Cofidis S.A., monabanq, Creatis, Cofidis Belgique, CCS et Banque du Groupe Casino.

Se transformer pour mutualiser nos expertises

La maîtrise de la data et notre excellence relationnelle : deux sujets majeurs qui se traduisent aujourd'hui par des structures dédiées transverses, pour unir nos talents.

Le Comité de la Donnée au cœur de l'innovation

Nous le savons tous, la maîtrise de la donnée joue un rôle de plus en plus fondamental dans les entreprises. Et c'est encore plus vrai dans nos enseignes où la connaissance de nos clients se fait exclusivement à distance grâce aux données que nous pouvons collecter.

Face aux enjeux de la donnée, un Comité de la donnée a été lancé chez Cofidis France dès 2016 pour partager les connaissances et mutualiser les savoirs, avec pour objectif de se doter d'une véritable communauté d'experts autour de la data pour avancer plus vite et ensemble. Rapidement cette nécessité a été envisagée au niveau du groupe : le Comité de la donnée du Groupe Cofidis Participations a été lancé en avril 2018.

Ce comité est d'abord un lieu d'échanges au sens large sur les thèmes liés à la donnée (retour d'expériences positives ou négatives, partage de bonnes pratiques,...), afin de faire bénéficier le groupe plus rapidement des avancées de chacun, de mutualiser les expérimentations, et bien sûr de contribuer à la création de valeur. A date, ce sont plus de 40 retours d'expérience et sujets qui ont été partagés lors de ce Comité.

Ce comité est un fer de lance pour notre stratégie d'innovation en ayant pour objectif de travailler tous ensemble sur les nouvelles sources de données, les nouvelles méthodes et algorithmes pour explorer et structurer ces nouveaux types de données. C'est un travail collectif structurant pour le projet Expérience First.

“Ce comité est un fer de lance pour notre stratégie d'innovation en ayant pour objectif de travailler tous ensemble sur les nouvelles sources de données, les nouvelles méthodes et algorithmes pour explorer et structurer ces nouveaux types de données.”



“Ces experts CX sont de véritables porte-parole de la voix du client dans leur entité, mais également dans le groupe.”

La Communauté Expérience Client pour créer notre leadership

Olivier Boudoint, responsable du comité, nous en expose le rôle et le fonctionnement.

Comment travaillez-vous concrètement sur le partage de l'expérience client dans le groupe ?

Suite à la communication de la vision Expérience First une question s'est en effet tout de suite posée : comment accélérer les changements pour réinventer l'expérience que nous faisons vivre à nos clients ?

Rapidement un consensus s'est fait autour de l'idée d'une organisation ad hoc, qui faciliterait la montée en compétence des filiales sur l'expérience client : mettre en place une communauté CX (Customer eXperience). Composée des représentants de chaque filiale, ces experts travaillent ensemble pour partager leurs savoir-faire, leurs expériences, leurs convictions et leurs projets. Ils sont de véritables porte-parole de la voix du client dans leur entité, mais également dans le groupe.

Quelles ont été les premières actions ?

Une fois ces ambassadeurs choisis, des réunions de travail internationales ont permis d'élaborer des projets communautaires sur lesquels les synergies sont rapidement apparues évidentes. Concrètement, cela s'est traduit par le recensement de tous les outils et savoir-faire spécifiques de chaque pays, le partage des objectifs respectifs et des projets en cours ou à venir.

Parle-t-on de la même expérience client partout en Europe ?

Dans le domaine de l'expérience client, même si des sensibilités différentes existent en Europe, les aspirations de nos clients sont les mêmes. Nous le mesurons précisément depuis 8 ans avec notre Baromètre annuel de Satisfaction du groupe.

Comment évaluer le succès de cette communauté ?

Très vite nous avons défini des thèmes prioritaires comme les parcours clients, le développement de la culture client ou la mise en place de modes de gouvernance qui optimisent une vision client, par nature plus transversale que les organisations classiques. Et pour finir, bien sûr, des indicateurs communs afin de mesurer et piloter nos performances.

Cette recherche permanente d'optimisation de l'expérience vécue par nos clients n'est pas nouvelle dans le groupe. Mais le fait que des équipes y soient spécifiquement dédiées dans chaque entité et qu'elles travaillent ensemble régulièrement permet une accélération des échanges, des méthodes, des projets et des innovations.

Se transformer pour révéler les talents

La transformation de notre groupe ne passe pas uniquement par des changements organisationnels. Elle passe aussi par l'accompagnement des collaborateurs pour qu'ils puissent être agiles dans un monde où les savoir-faire et les connaissances ne cessent d'évoluer. En totale cohérence avec la réinvention de l'expérience client, la transformation de l'expérience collaborateur doit libérer les énergies, faciliter les initiatives et révéler les talents.

L'expérience collaborateur, au cœur de la fonction RH

Notre écosystème nécessite d'adapter nos pratiques RH, de développer de nouvelles compétences et de nous ouvrir à de nouveaux métiers.

Dans ce contexte ont été créées des Directions de l'Expérience Collaborateurs pour les enseignes françaises du groupe, de manière à permettre à tous les collaborateurs de disposer d'une équipe dédiée sur les fonctions RH suivantes :

- le recrutement, marketing RH et développement des talents.
- la formation métiers.
- le dialogue social et négociations.
- la communication interne.

Au-delà de la structuration, il s'agit d'assurer un parcours collaborateur personnalisé et une proximité RH au quotidien : c'est une preuve de notre pacte relationnel.

Notre politique de formation est toujours une composante majeure de la transformation, avec 4 axes prioritaires: renforcer la culture de l'expérience client, conforter l'expertise métier, renforcer l'alignement managérial, accompagner les mobilités et les projets professionnels.

Cette nouvelle organisation renforce les compétences, encourage la motivation et propose l'accompagnement RH permettant de vivre des parcours uniques. Notre volonté est d'offrir les chances à chacun d'être acteur de son parcours : le groupe offrant un vaste champ d'opportunités, entre nos enseignes mais également au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, nous privilégions aussi la mobilité interne. Ainsi, plus de 40 mobilités internes ont été constatées en France en 2019.



“ Au-delà de la structuration, il s'agit d'assurer un parcours collaborateur personnalisé et une proximité RH au quotidien : c'est une preuve de notre pacte relationnel. ”

On transforme notre organisation

Nous répondons aux enjeux multiples de notre société et aux exigences d'autant plus fortes de nos parties prenantes en créant des interconnexions au sein de notre groupe et aussi au-dehors.



Partenaire d'Amazon.es

Cofidis Espagne

Suite au partenariat en France, Cofidis Espagne propose désormais le financement des achats sur amazon.es avec deux nouveaux produits : le paiement en 4x pour des achats allant de 75 à 1 000 € et un crédit renouvelable jusqu'à 3 000 € pouvant s'étendre à 30 mois. Avec ce partenaire de taille, Cofidis veut devenir un acteur référent dans l'e-commerce espagnol.

Promouvoir notre valeur d'agilité au quotidien

Pour accompagner sa transformation, le groupe promeut de plus en plus en interne les méthodes agiles et de co-construction, afin de faire porter des initiatives aux collaborateurs, pour les engager et favoriser leur autonomie et leur responsabilisation. C'est cette dynamique qui porte notamment l'Initiative Day chez Cofidis France.

L'Initiative Day

Cofidis France

L'Initiative Day est une journée de partage entre les collaborateurs de Cofidis France. Les 'Initiateurs' tiennent un stand où ils expliquent la façon dont ils ont mené leur initiative. Ils donnent leur méthode, montrent les outils qu'ils utilisent, partagent leurs bonnes pratiques et également leurs erreurs et les enseignements qu'ils en ont tirés. L'objectif est à la fois de donner envie à d'autres collaborateurs de passer à l'action et de leur mettre le « pied à l'étrier ». Les 'initiateurs' qui le souhaitent ont pu « pitcher » sur scène leur projet. A ce titre, ils ont été formés au pitch, ce qui leur a permis également de développer une nouvelle compétence de prise de parole en public.

L'initiative Day est lui-même une initiative de quelques collaborateurs engagés qui « aiment leur boîte et ont envie de la faire bouger ». L'Initiative Day est un beau moment de partage qui a réuni 140 visiteurs pour sa première édition et plus de 170 pour la seconde. Une 3ème édition est prévue fin 2020.

Un comité international sur la protection des données

Groupe Cofidis Participations

Le 6 novembre, l'ensemble des délégués à la protection des données des filiales se sont réunis à Tournai (Belgique) pour échanger sur les pratiques réglementaires en matière de protection des données et travailler sur une harmonisation des pratiques au niveau du groupe.

Un case study lors de l'évènement « Think with Google ».

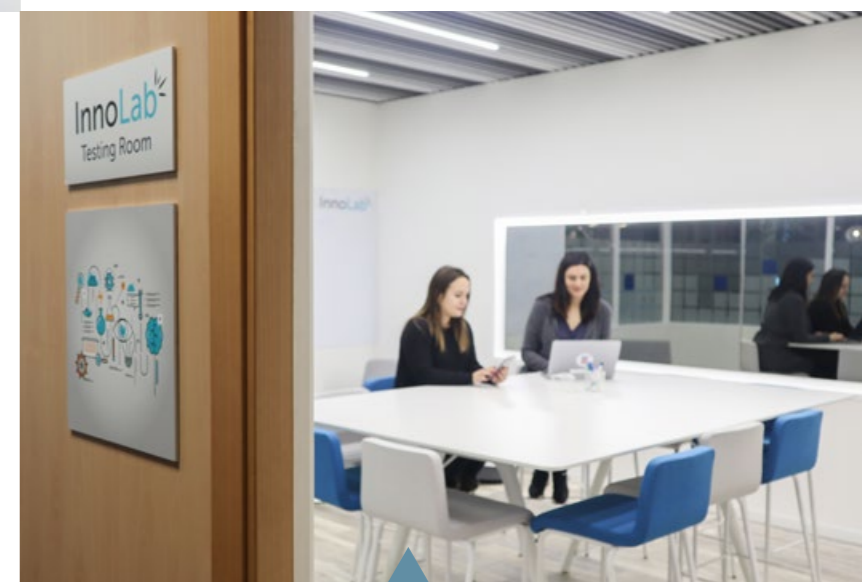
Cofidis Portugal

Cofidis Portugal a réorienté sa stratégie de communication sur le rachat de créance pour une communication 100% digitale. Les premiers résultats étant fortement encourageants, l'équipe Google a invité Cofidis à présenter ce case study lors de l'évènement annuel Think With Google qui réunit l'ensemble des acteurs du digital au Portugal.

Vers le LAB' 2.0

Creatis

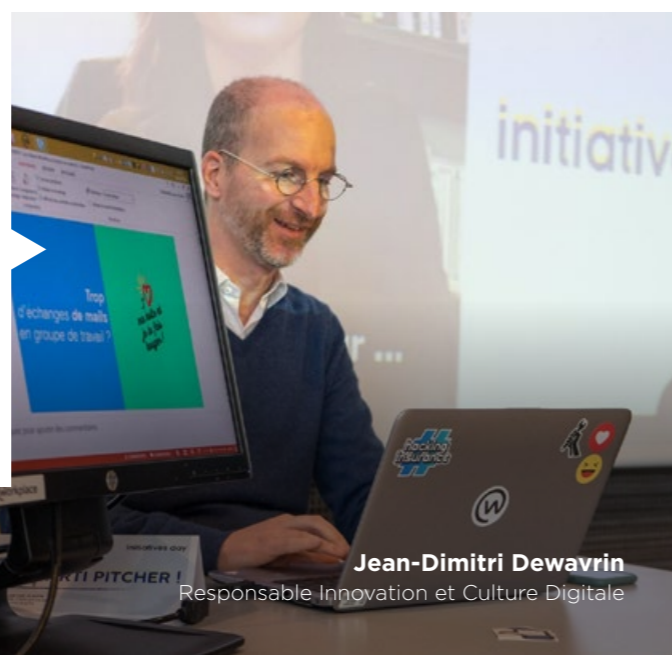
Creatis a lancé sa version 2.0 du CREATIS LAB', pleinement inscrit dans son projet Vision 2027 et sa démarche TOUS LEADERS. Creatis souhaite ainsi associer ses collaborateurs à sa transformation opérationnelle : les collaborateurs peuvent, au moyen d'une plateforme en ligne, proposer de nouvelles idées et/ou soutenir celles émises grâce à un système de votes.



Un nouveau laboratoire d'innovation : bienvenue InnoLab !

Cofidis Espagne

Cofidis Espagne souhaite être avant-gardiste des innovations à destination des clients. En créant son laboratoire, elle a l'ambition de devenir l'incubateur du groupe : l'InnoLab disposera d'un panel en ligne de profils internationaux et sera ouvert aux entités du groupe qui souhaitent participer aux tests et analyses. Les sessions seront partagées dans un Workplace commun où tous les collaborateurs pourront suivre les avancements en temps réel. Un plan de communication est en cours de réalisation.




Jean-Dimitri Dewavrin
Responsable Innovation et Culture Digitale



2019 et début 2020 ont été riches en transformation, en innovation, en partage, et en solidarité avec comme point d'orgue le lancement et la mise en vie de notre projet Expérience First. Un projet qui met au centre de ses préoccupations l'humain et la symétrie des attentions. Un projet qui mise sur les échanges et la mutualisation. Un projet qui fait le pari de l'ouverture et de l'engagement. Un projet accélérateur de notre performance économique et aussi sociale. Les succès et les résultats 2019 semblent indiquer que nous avons fait les bons choix.

EXPÉRIENCE
FIRST

A person in a white shirt and brown tie is working at a desk. A tablet is open on the desk, displaying a bar chart. There are several papers with charts and graphs scattered around. The background is a bright, warm light, possibly from a window.

– 2 –

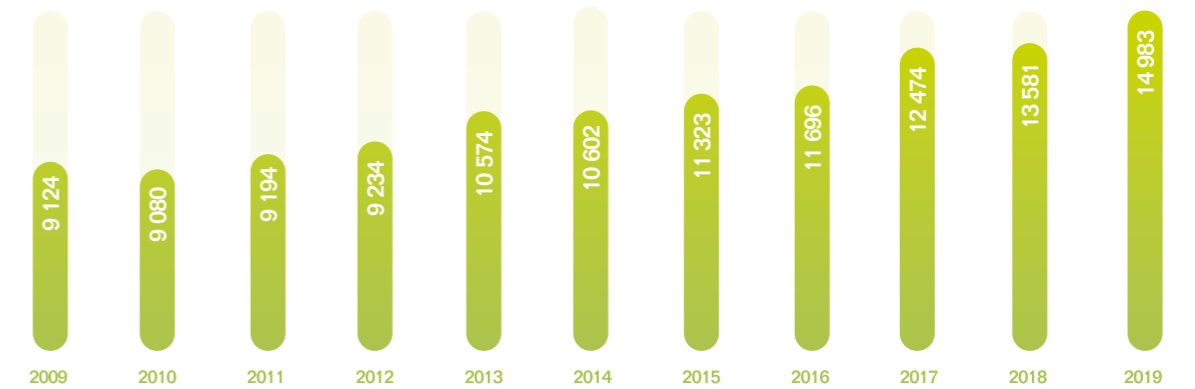
Comptes Consolidés

AU 31 DÉCEMBRE 2019

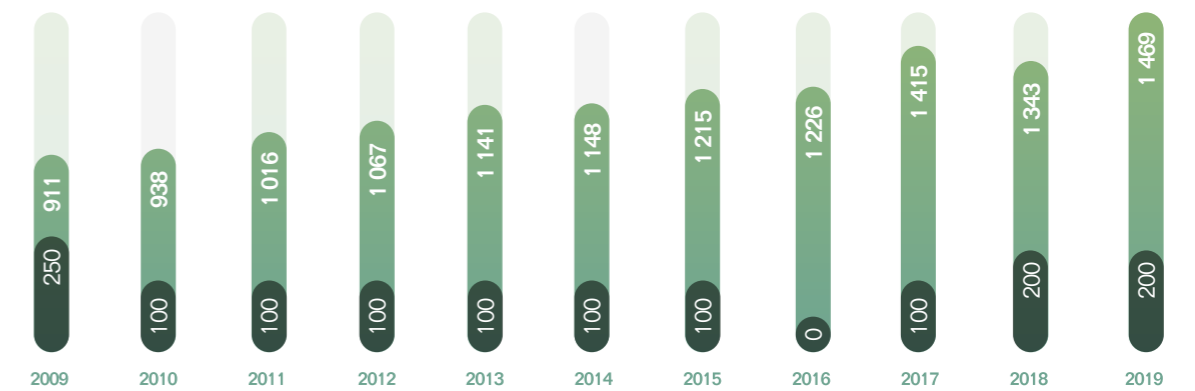
Comptes consolidés

AU 31 DÉCEMBRE 2019

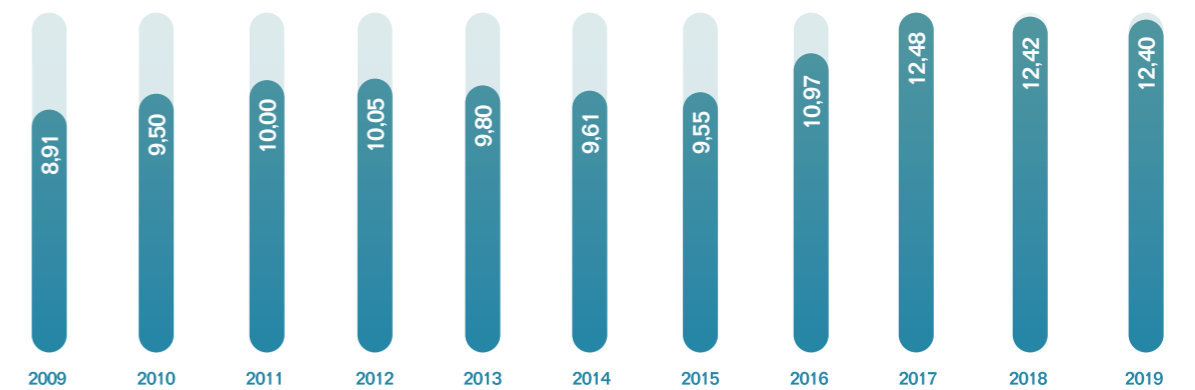
Encours Brut en M€



Fonds Propres (hors résultat de l'exercice) DETTES SUBORDONNÉES



Ratio de solvabilité CET1 en %



Bilan consolidé

BILAN ACTIF

En milliers d'euros

	Note	31/12/2019	31/12/2018
Caisse, banques centrales	IV.1	351	310
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	IV.2	45	45
Instruments dérivés de couverture	IV.3	11 485	8 122
Titres au coût amorti	IV.4	549	415
Prêts et créances sur les établissements de crédit au coût amorti	IV.5	1 284 271	829 039
Prêts et créances sur la clientèle au coût amorti	IV.6	12 882 417	11 609 569
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	IV.3	36 739	26 351
Actifs d'impôts courants	IV.14	15 321	21 399
Actifs d'impôts différés	IV.14	145 591	168 967
Comptes de régularisation et actifs divers	IV.7	109 500	128 945
Participations dans les entreprises mises en équivalence		-	-
Immeubles de placement		-	-
Immobilisations corporelles	IV.8	152 966	124 781
Immobilisations incorporelles	IV.9	16 870	15 293
Ecarts d'acquisition	IV.10	244 006	244 006
TOTAL ACTIF		14 900 110	13 177 242

BILAN PASSIF

En milliers d'euros

	Note	31/12/2019	31/12/2018
Banques centrales		0	0
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	IV.2	0	0
Instruments dérivés de couverture	IV.3	46 309	32 292
Dettes envers les établissements de crédit au coût amorti	IV.11	11 951 831	10 479 968
Dettes envers la clientèle au coût amorti	IV.12	556 038	484 428
Dettes représentées par un titre au coût amorti	IV.13	49 993	49 995
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	IV.3	-	-
Passifs d'impôts courants	IV.14	24 190	29 245
Passifs d'impôts différés	IV.14	1 772	1 971
Comptes de régularisation et passifs divers	IV.15	324 556	292 365
Provisions techniques des contrats d'assurance		-	-
Provisions	IV.16	62 655	52 678
Dettes subordonnées au coût amorti		200 199	200 032
TOTAL DETTES		13 217 544	11 622 975
Capitaux propres part du groupe	IV.17	1 682 563	1 554 266
Capital et réserves liées		112 658	112 658
Réserves consolidées		1 362 138	1 232 275
Gains/pertes latents ou différés comptabilisés directement en capitaux propres		-6 197	-2 405
Résultat de l'exercice		213 965	211 738
Intérêts minoritaires		3	3
TOTAL CAPITAUX PROPRES		1 682 566	1 554 269
TOTAL PASSIF		14 900 110	13 177 242



Comptes de résultats consolidés

COMPTE DE RÉSULTAT

En milliers d'euros	Note	31/12/2019	31/12/2018
Intérêts et produits assimilés		1 154 218	1 105 493
Intérêts et charges assimilées		-55 152	-59 000
Commissions (produits)		307 109	285 199
Commissions (charges)		-52 000	-38 254
Gains (pertes) nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat		87	557
Gains (pertes) nets sur actifs financiers disponibles à la vente			
Produits des autres activités		1 118	1 163
Charges des autres activités		-489	-256
PRODUIT NET BANCAIRE	VI.1	1 354 890	1 294 902
Charges générales d'exploitation	VI.2	-690 491	-668 856
Dotations/Reprises aux amort et aux prov sur immos incorporelles & corporelles	VI.2	-16 531	-9 108
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION		647 869	616 938
Coût du risque	VI.4	-331 547	-308 583
RÉSULTAT D'EXPLOITATION		316 322	308 355
Quote-part dans le résultat net des entreprises mises en équivalence		-	-
Gains ou pertes nets sur autres actifs	VI.5	6	-53
Variations de valeur des écarts d'acquisition		-	-
RÉSULTAT AVANT IMPÔT		316 328	308 302
Impôt sur les bénéfices	VI.6	-102 363	-96 563
Résultat net d'impôt des activités arrêtées ou en cours de cession			
RÉSULTAT NET		213 965	211 738
Intérêts minoritaires			
RÉSULTAT NET - PART DU GROUPE		213 965	211 738
<i>Résultat par action (en euros) :</i>		1,01	1,00

Résultat net et gains et pertes

COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES

En milliers d'euros	31/12/2019	31/12/2018
RÉSULTAT NET PART DU GROUPE	213 965	211 738
Ecarts de conversion	30	-142
Réévaluation des instruments dérivés de couverture	(961)	-2 276
Réévaluation des avantages sociaux à long terme	(2 862)	-109
Réévaluation des actifs financiers		
TOTAL DES GAINS ET PERTES COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES PART DU GROUPE	(3 793)	(2 527)
Résultat net et gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres part du groupe	210 172	209 211
Résultat net et gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres part des minoritaires	0	0
RÉSULTAT NET ET GAINS ET PERTES COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES	210 172	209 211

Les données sont présentées pour leur montant net d'impôt (si applicable).



Variation des capitaux propres

En milliers d'euros	CAPITAL ET RÉSERVES LIÉES	RÉSERVES CONSOLIDÉES	TOTAL DES GAINS ET PERTES COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES	RÉSULTAT NET PART DU GROUPE	CAPITAUX PROPRES PART DU GROUPE	CAPITAUX PROPRES PART DES MINORITAIRES	TOTAL CAPITAUX PROPRES
CAPITAUX PROPRES AU 1^{ER} JANVIER 2018	116 062	1 008 383	123	220 488	1 345 056	3	1 345 059
Augmentation de capital et prime d'apport					0		0
Composante capitaux propres des instruments hybrides					0		0
Affectation du résultat 2017		220 488		-220 488	0		0
Rémunération des titres subordonnés à durée indéterminée					0		0
Distribution 2018 au titre de 2017					0		0
SOUS-TOTAL DES MOUVEMENTS LIÉS AUX RELATIONS AVEC LES ACTIONNAIRES	0	220 488	0	-220 488	0	0	0
Variation des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres			-2 527		-2 527	0	-2 527
Résultat 2018				211 738	211 738		211 738
SOUS-TOTAL	0	0	-2 527	211 738	209 211	0	209 211
Effet des acquisitions et des cessions					0		0
Autres variations					0		0
CAPITAUX PROPRES AU 31 DÉCEMBRE 2018	116 062	1 228 871	-2 404	211 738	1 554 267	3	1 554 270
Incidence des changements de méthodes comptables		-642			-642		-642
Incidence des corrections d'erreurs		-6 200			-6 200		-6 200

En milliers d'euros	CAPITAL ET RÉSERVES LIÉES	RÉSERVES CONSOLIDÉES	TOTAL DES GAINS ET PERTES COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES	RÉSULTAT NET PART DU GROUPE	CAPITAUX PROPRES PART DU GROUPE	CAPITAUX PROPRES PART DES MINORITAIRES	TOTAL CAPITAUX PROPRES
CAPITAUX PROPRES AU 1^{ER} JANVIER 2019	116 062	1 222 029	-2 404	211 738	1 547 425	3	1 547 428
Augmentation de capital et prime d'apport					0		0
Composante capitaux propres des instruments hybrides					0		0
Affectation du résultat 2018		211 738		-211 738	0		0
Rémunération des titres subordonnés à durée indéterminée					0		0
Distribution 2019 au titre de 2018					-75 034		-75 034
Acompte sur dividendes					0		0
SOUS-TOTAL DES MOUVEMENTS LIÉS AUX RELATIONS AVEC LES ACTIONNAIRES	0	136 704	0	-211 738	-75 034	0	-75 034
Variation des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres			-3 793		-3 793		-3 793
Résultat 2019				213 965	213 965		213 965
SOUS-TOTAL	0	0	-3 793	213 965	210 172	0	210 172
Effet des acquisitions et des cessions					0		0
Autres variations					0		0
CAPITAUX PROPRES AU 31 DÉCEMBRE 2019	116 062	1 358 733	-6 197	213 965	1 682 563	3	1 682 566

Tableau de flux de trésorerie synthétique

En milliers d'euros	2019	2018
RESULTAT AVANT IMPÔTS	316 328	308 301
Dotations nettes aux amortissements sur immos incorporelles et corporelles	16 531	9 108
Dépréciations des écarts d'acquisition et des autres immobilisations	0	0
Dotations nettes aux provisions	67 682	267
Quote-part des résultats liés aux sociétés mises en équivalence	0	0
+/- Perte nette/gain net des activités d'investissement	-6	54
Produits et charges des activités de financement	0	0
Autres mouvements	-56 133	-20 521
TOTAL DES ÉLÉMENTS NON MONÉTAIRES INCLUS DANS LE RÉSULTAT NET AVANT IMPÔTS ET AUTRES AJUSTEMENTS	28 074	-11 092
Flux liés aux opérations avec les établissements de crédit	1 504 136	475 286
Flux liés aux opérations avec la clientèle	-1 218 518	-1 044 301
Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs financiers	8 976	46 058
Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs non financiers	-10 997	11 747
Impôts décaissés	-79 716	-87 028
DIMINUTION (AUGMENTATION) NETTE DES ACTIFS ET PASSIFS PROVENANT DES ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES	203 881	-598 238

En milliers d'euros	2019	2018
TOTAL FLUX NET DE TRÉSORERIE GÉNÉRÉ PAR L'ACTIVITÉ OPÉRATIONNELLE (A)	548 283	-301 028
Flux liés aux actifs financiers et aux participations	-134	-93
Flux liés aux immeubles de placement	0	0
Flux liés aux immobilisations incorporelles et corporelles	-7 766	-6 137
Réajustements Investissements	0	0
TOTAL FLUX NET DE TRÉSORERIE LIÉ AUX OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT (B)	-7 900	-6 230
Flux de trésorerie provenant ou à destination des actionnaires	-61 806	340
Autres flux nets de trésorerie provenant des activités de financement	0	100 000
Réajustements Investissements	0	0
TOTAL FLUX NET DE TRÉSORERIE LIÉ AUX OPÉRATIONS DE FINANCEMENT (C)	-61 806	100 340
EFFETS DE LA VARIATION DES TAUX CHANGE ET DES VARIATIONS DE PÉRIMÈTRE (D)	-15 310	2 756
Augmentation (Diminution) nette de la trésorerie et équivalents (A+B+C+D)	463 267	-204 162
Total flux net de trésorerie généré par l'activité opérationnelle (A)	548 283	-301 028
Total flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement (B)	-7 900	-6 230
Total flux net de trésorerie lié aux opérations de financement (C)	-61 806	100 340
Effets de la variation des taux de change et des variations de périmètre (D)	-15 310	2 756
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS À L'OUVERTURE	616 098	820 260
Caisse, banques centrales, CCP (Actif et Passif) - OUVERTURE	310	315
Comptes et prêts/emprunts à vue auprès des établissements de crédit - OUVERTURE	615 787	819 945
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS À LA CLOTURE	1 079 364	616 098
Caisse, banques centrales, CCP (Actif et Passif) - CLOTURE	351	310
Comptes et prêts/emprunts à vue auprès des établissements de crédit - CLOTURE	1 079 014	615 787
VARIATION DE LA TRÉSORERIE NETTE	463 267	-204 162





3

Annexes

AUX COMPTES CONSOLIDÉS 2019

Annexes

AUX COMPTES
CONSOLIDÉS 2019

Préambule

En application du règlement (CE) 1606/2002 sur l'application des normes comptables internationales et du règlement (CE) 1126/2008 sur leur adoption, les comptes consolidés de l'exercice sont établis conformément au référentiel IFRS tel qu'adopté par l'Union Européenne au 31 décembre 2019. Ce référentiel est disponible sur le site de la Commission Européenne : https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/company-reporting-and-auditing/company-reporting/financial-reporting_en#ifrs-financial-statements.

Les états financiers sont présentés suivant le format préconisé par la recommandation n°2017-02 de l'Autorité des Normes Comptables relative aux états de synthèse IFRS. Ils respectent les normes comptables internationales telles qu'adoptées par l'Union Européenne.

Les informations relatives à la gestion des risques figurent dans le rapport de gestion du groupe.

Le groupe applique depuis le 1^{er} janvier 2019 :

✓ La norme IFRS 16

Adoptée par l'Union Européenne en date du 31 octobre 2017, elle remplace la norme IAS 17 et les interprétations relatives à la comptabilisation des contrats de location.

Selon IFRS 16, la définition des contrats de location implique d'une part, l'identification d'un actif et, d'autre part, le contrôle par le preneur du droit d'utilisation de cet actif.

Du point de vue du bailleur, les dispositions retenues restent substantiellement inchangées par rapport à la précédente norme IAS 17.

Côté preneur, les contrats de location simple et les contrats de location financement sont comptabilisés selon un modèle unique, avec constatation :

- d'un actif représentatif du droit d'utilisation du bien loué pendant la durée du contrat.
- en contrepartie d'une dette au titre de l'obligation de paiement des loyers.
- d'un amortissement linéaire de l'actif et de charges d'intérêts dégressives au compte de résultat.

Pour rappel, selon la norme IAS 17, aucun montant n'est enregistré au bilan du locataire dans le cas d'une location simple, et les loyers sont présentés au sein des charges d'exploitation.

Le groupe a choisi en première application :

- de retenir :
 - la nouvelle définition d'un contrat de location à tous les contrats en cours. Le périmètre des contrats demeure ainsi inchangé.
 - l'approche rétrospective simplifiée, et d'opter pour les mesures de simplification afférentes. Notamment, les contrats en tacite reconduction au 1^{er} janvier 2019, tels que les baux 3/6/9, ont été exclus du fait de l'exemption sur les contrats de courte durée.
 - un montant de dépréciation des droits d'utilisation égal à la provision des contrats à titre onéreux en application d'IAS 37.
- d'opter pour les exemptions proposées par la norme en ce qui concerne les contrats de location dont le terme est inférieur à 12 mois à la date de première application ainsi que les contrats de faible valeur (fixée à 5 000 €).

Le groupe a également fait le choix d'exclure les coûts directs initiaux de l'évaluation du droit d'utilisation à la date de première application.

Le groupe a principalement activé ses contrats de location immobiliers, en retenant en première application (pour ceux ne se trouvant pas en tacite reconduction), leur durée résiduelle et le taux marginal d'endettement correspondant, appliqués au loyer hors taxes.

LES IMPACTS AU 1^{ER} JANVIER 2019 SONT LES SUIVANTS (EN K€) :

ACTIF	38 565
Droit d'utilisation - Immobilier	36 616
Droit d'utilisation- Flotte automobile	1 949
PASSIF	39 208
Ct Div. - Obligation locative - Immobilier	37 242
Ct Div. - Obligation locative - Flotte automobile	1 966

Les droits d'utilisation sont comptabilisés au sein des immobilisations corporelles et les obligations locatives dans les autres passifs. L'approche rétrospective simplifiée a été retenue. Comme le permet la norme, le groupe a fait le choix d'exclure les variables d'ajustement (coûts directs initiaux,...), de ce fait les droits d'utilisation sont égaux aux obligations locatives et ne génèrent donc pas d'impact en capitaux propres, à l'exclusion de Cofidis Portugal après application de ses normes locales (0,6M€).

Sur la détermination de la période exécutoire d'un contrat, l'IFRIC a publié sa décision finale en Décembre 2019. Sur cette base, le groupe analysera les incidences de cette décision sur les hypothèses actuelles retenues sur les baux commerciaux 3/6/9 et sur les contrats en tacite reconduction au plus vite. Cette décision pourrait avoir pour conséquences de revoir la durée exécutoire des contrats mentionnés ci-dessus, et ainsi modifier le montant de la dette de location et du droit d'utilisation associé. À ce stade les données ne sont pas suffisamment fiables pour pouvoir les communiquer.

✓ IFRIC 23 – Incertitude relative aux traitements fiscaux

Le 7 juin 2017, a été publiée l'interprétation IFRIC 23 « incertitude relative aux traitements fiscaux », applicable au 1^{er} janvier 2019.

Ce texte induit une présomption que l'administration fiscale :

- contrôlera tous les montants qui lui sont reportés.
- a accès à l'ensemble de la documentation et du savoir nécessaire.

L'entité doit évaluer la probabilité que l'administration fiscale accepte/n'accepte pas la position retenue et en tirer les conséquences sur le résultat fiscal, les bases fiscales, les déficits reportables, les crédits d'impôts non utilisés et les taux d'imposition. En cas de position fiscale incertaine (i.e. il est probable que l'administration fiscale n'acceptera pas la position prise), les montants à payer sont évalués sur la base du montant le plus probable ou de la valeur attendue selon la méthode qui reflète la meilleure anticipation du montant qui sera payé ou reçu.

Le champ d'application de ce texte se limite à l'impôt sur le résultat (courant/différé). Le groupe considère qu'il n'entraîne pas de changement par rapport à la pratique précédente. Aujourd'hui un risque est reconnu dès la survenance d'un redressement, cela peut être le redressement de l'entité elle-même, d'une entité liée ou d'un redressement de place c'est-à-dire d'une entité tierce.

✓ Amendements à IAS 39, IFRS 9 et IFRS 7 sur la réforme des taux de référence

La réforme des taux IBORs s'inscrit en réponse aux faiblesses constatées sur les méthodologies de construction des indices et des taux interbancaires, celles-ci étant fondées sur les données déclarées des banques et sur un volume de transactions sous-jacentes significativement en baisse.

En Europe, elle se matérialise par le règlement Benchmark dit « BMR » publié en 2016 et entré en vigueur début 2018. L'élément majeur de cette réforme repose sur un calcul de taux sur la base de transactions réelles, pour la sécurisation et la fiabilisation des indices utilisés par le marché.

Les indices créés à compter du 1^{er} janvier 2018 doivent désormais être conformes au règlement BMR et être validés par le régulateur. Les indices existants peuvent continuer à être utilisés jusqu'au 31 décembre 2021.

À terme, les anciens indices de référence (LIBOR, EONIA, EURIBOR...) ne pourront plus être utilisés sauf s'ils sont conformes à la nouvelle réglementation.

Afin d'assurer une transition sans heurt, le groupe a procédé à un recensement des impacts juridiques, commerciaux, organisationnels, outils et financiers/comptables.

Il a ainsi lancé le chantier en mode projet dès le premier trimestre 2019.

Sur les aspects comptables, le groupe suit l'ensemble des travaux menés par l'IASB sur les effets de la réforme des taux de référence sur l'information financière qui se déclinent en **2 phases** :

- **Phase 1, pour la période préparatoire à la réforme** : traitement des incidences potentielles sur les relations de couverture existantes (en raison des incertitudes quant aux futurs indices).
- **Phase 2, pour la période de transition vers les nouveaux indices dès lors qu'ils seront définis** : notamment, le traitement des questions liées à la décomptabilisation et à la documentation des relations de couverture (part inefficace notamment).

Suite à son adoption par l'Union Européenne au 16 janvier 2020, le groupe a décidé d'appliquer par anticipation l'amendement aux normes IAS 39, IFRS 9 et IFRS 7 publié par l'IASB, qui permet de maintenir les relations de couverture existantes dans ce contexte exceptionnel et temporaire, et jusqu'à ce que :

- l'incertitude créée par la réforme des taux IBOR soit levée, sur le choix d'un nouvel indice et la date effective de ce changement ; ou
- jusqu'à ce que l'arrêt de la couverture pour des raisons indépendantes de la réforme soit constaté.

Le groupe estime qu'il demeure des incertitudes sur le taux Eonia (date de basculement vers l'€ster dans les contrats et sur les modalités de transition – spread ou soule –), sur le taux EURIBOR (jusqu'à la modification contractuelle des instruments financiers indexés sur cet indice de référence), sur les taux LIBOR (incertitudes sur les taux de remplacement). Concernant la phase 2, le groupe Crédit Mutuel a pris note du calendrier estimé de l'IASB sur le traitement des questions relatives aux incidences de la réforme des taux :

- sur le classement et l'évaluation des actifs et passifs financiers.
- sur les désignations de relations de couverture et la fin des exemptions de la phase 1.
- sur les impacts sur les normes IAS 19, IFRS 16 et IFRS 17.
- en matière d'information complémentaire à fournir.

Ainsi, les parties prenantes ont été informées des papiers de discussion de l'IASB, publiés sur :

- les sujets relatifs à l'appréciation du caractère substantiel (ou non) d'une modification d'un instrument de dette dans le cas de la réforme IBOR et des impacts comptables en cas de décomptabilisation.
- les amendements à IFRS 9 et IAS 39 envisagés en matière de comptabilité de couverture (documentation de couverture, mesure de l'inefficacité).

✓ D'autres amendements ne présentant pas d'impact pour le groupe en 2019

Amendement à IAS 28

Il concerne tous les instruments financiers représentatifs des « autres intérêts » dans une entreprise associée ou co-entreprise auxquels la méthode de la mise en équivalence n'est pas appliquée, y compris les actifs financiers à long terme faisant partie de l'investissement net dans une entreprise associée ou co-entreprise (par exemple les prêts accordés à ces entités). Cette comptabilisation se fait en deux étapes :

- l'instrument financier est comptabilisé selon IFRS 9, y compris les dispositions relatives à la dépréciation des actifs financiers.
- puis les dispositions d'IAS 28 s'appliquent ce qui peut conduire à réduire sa valeur comptable par imputation des pertes cumulées de l'entité mise en équivalence, lorsque la valeur de mise en équivalence a déjà été ramenée à zéro.

Lors de la première application de cet amendement, les émetteurs peuvent comptabiliser les impacts dans les capitaux propres d'ouverture 2019, sans retraiter l'information comparative. A date d'arrêté, le groupe n'a pas identifié de cas dans le périmètre de cet amendement.

Amendement à IAS 19

Il porte sur les conséquences d'une modification, réduction ou liquidation de régime sur la détermination du coût des services rendus et de l'intérêt net. Le coût des services rendus et l'intérêt net de la période post modification, réduction ou liquidation sont obligatoirement déterminés en utilisant les hypothèses actuarielles retenues pour la comptabilisation de ces événements. A date d'arrêté, le groupe ne connaît pas de cas dans le périmètre de cet amendement.

Amendement à IAS 12

Il précise que les effets fiscaux des distributions de dividendes sur instruments financiers classés en capitaux propres doivent être comptabilisés en résultat net. Comptablement, les dividendes sont déduits des capitaux propres. Fiscalement, il s'agit d'un instrument de dettes dont les coupons sont déductibles.

Toutefois, les conséquences fiscales des dividendes peuvent être classés en autres éléments du résultat global ou en capitaux propres, selon les événements ou transactions passés qui sont à l'origine.

Le groupe comptabilise les titres perpétuels en instruments de dettes et non de capitaux propres. Il n'est donc pas concerné à ce jour par cet amendement.

Amendement à IAS 1 et IAS 8

Il vise à modifier la définition du terme « significativité » afin de le clarifier et de l'harmoniser entre le cadre conceptuel et les normes IFRS. Sous réserve d'adoption européenne, une information présenterait un caractère significatif (c'est-à-dire qu'elle revêt relativement de l'importance) s'il est raisonnable de s'attendre à ce que son omission, son inexactitude, ou son obscurcissement influence les décisions que prennent les principaux utilisateurs des états financiers à usage général sur la base de ces états financiers, qui contiennent de l'information financière au sujet d'une entité comptable donnée.



Cadre général

1 PRÉSENTATION DE L'ENTITÉ

Le Groupe Cofidis Participations et ses filiales ont pour activité principale l'octroi des crédits à la consommation et des prêts personnels ainsi que l'émission et la gestion des moyens de paiement.

Le Groupe Cofidis Participations a été fondé en 1982 par le groupe 3SI, spécialiste de la vente à distance. Le 23 mars 2009, la Banque Fédérative du Crédit Mutuel (BFCM) a pris le contrôle de Groupe Cofidis Participations dont Cofidis SA est la filiale directe.

Le Groupe Cofidis Participations, immatriculé sous le numéro 378 176 291 est une société anonyme enregistrée et domiciliée en France. Son siège social se situe à l'adresse suivante : Parc de la haute Borne, 61 avenue Halley-59667 Villeneuve d'Ascq. Les états financiers consolidés seront soumis à l'approbation des actionnaires. Ils sont établis à partir des comptes au 31 décembre 2019 des sociétés incluses dans le périmètre du Groupe Cofidis Participations. Les états financiers sont exprimés en milliers d'euros, sauf indication contraire.

2 FAITS SIGNIFICATIFS DE L'EXERCICE

Il n'y a pas eu de fait majeur sur l'exercice.

3 ÉVÈNEMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE

Un événement important postérieur au 31 décembre 2019 est la situation de crise exceptionnelle et inédite provoquée par la pandémie due au virus Covid-19. A l'instar de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, les priorités du Groupe Cofidis Participations sont de protéger l'ensemble des collaborateurs ainsi que leurs proches, et d'apporter un soutien de proximité à ses clients et partenaires.

Pour assurer la priorité de continuité des activités essentielles, les méthodes de travail ont été adaptées notamment par :

- le déploiement des Plans d'Urgence et de Poursuite des Activités (PUPA) dans les différentes activités.
- la mise en œuvre du télétravail, lorsque cela est possible avec un renforcement des équipements et des infrastructures de connexion à distance.

Le caractère récent et inédit de cette crise rend impossible toute estimation de ses conséquences sur l'activité, la situation financière, les résultats et l'évolution des risques de l'exercice 2020.

1982

Création du Groupe Cofidis Participations

23 mars 2009

La Banque Fédérative du Crédit Mutuel (BFCM) a pris le contrôle du Groupe Cofidis Participations

4 INFORMATIONS RELATIVES AUX PARTIES LIÉES

Les parties liées au Groupe Cofidis Participations sont :

- les sociétés consolidées.
- la société qui contrôle l'entité Groupe Cofidis Participations, la Banque Fédérative du Crédit Mutuel.
- les entités contrôlées par la même société mère : les autres entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.
- les autres parties liées : les entités du groupe Argosyn.
- les principaux dirigeants du Groupe Cofidis Participations ou de ses actionnaires.

Les flux avec les sociétés consolidées sous contrôle exclusif, considérées comme des parties liées, sont éliminés dans les comptes consolidés et ne sont donc pas présentés ci-après :



POSITION BILANTIELLE EN K€

	TOTAL	SOCIÉTÉ MÈRE	ENTITÉS CONTRÔLÉES PAR LA MÊME SOCIÉTÉ MÈRE	AUTRES PARTIES LIÉES
Instruments dérivés de couvert. - Actif	11 485	3 060	8 425	0
Prêts et créances sur les établissements de crédit	1 173 796	1 097 309	76 487	0
Comptes de régularisation et actifs divers	2 189	0	1 478	712
TOTAL DES ACTIFS	1 187 471	1 100 369	86 390	712
Instruments dérivés de couvert. - Passif	46 295	2 551	43 743	0
Dettes envers les Ets de crédit	11 934 424	11 926 488	7 936	0
Dettes représentées par un titre	49 993	49 993	0	0
Comptes de régularisation et passifs divers	19 242	14	19 067	161
TOTAL DES PASSIFS	12 049 953	11 979 047	70 746	161
ENGAGEMENTS REÇUS	7 088 000	2 214 000	4 874 000	0
ENGAGEMENTS DONNÉS	14 896	0	14 896	0

PRODUITS ET CHARGES EN K€

	TOTAL	SOCIÉTÉ MÈRE	ENTITÉS CONTRÔLÉES PAR LA MÊME SOCIÉTÉ MÈRE	AUTRES PARTIES LIÉES
Produits d'intérêts et assimilés	13 381	3 211	10 170	0
Gains ou pertes nets sur Commissions	213 066	-647	214 003	-289
Gains ou pertes nets sur portefeuilles à la JV par résultat	75	75	0	0
Gain et pertes sur autres actifs	20	0	20	0
TOTAL DES PRODUITS	226 542	2 639	224 193	-289
Charges d'intérêts et assimilés	52 980	22 219	30 761	0
Charges d'exploitation	73 856	0	72 797	1 059
TOTAL DES CHARGES	126 836	22 219	103 558	1 059

Les transactions avec les dirigeants de Groupe Cofidis Participations se composent exclusivement d'avantages au personnel (§ VIII).

5 PÉRIMÈTRE ET MÉTHODES DE CONSOLIDATION

5.1 Périmètre

Les états financiers consolidés du Groupe Cofidis Participations regroupent l'ensemble des entreprises qui sont sous contrôle exclusif, sous contrôle conjoint ou sous influence notable. Ces entreprises sont respectivement consolidées selon les méthodes de l'intégration globale et de la mise en équivalence.

Les états financiers consolidés incluent les comptes du Groupe Cofidis Participations et ceux de toutes ses filiales :

GROUPE COFIDIS PARTICIPATIONS

COFIDIS SA ET SUCCURSALES

France, Espagne, Portugal, Hongrie, Pologne, Slovaquie

Méthode de consolidation : Intégration globale

99,99% d'intérêt 31/12/2019

CREATIS SA

France

Méthode de consolidation : Intégration globale

99,99% d'intérêt 31/12/2019

COFIDIS BELGIQUE

Belgique

Méthode de consolidation : Intégration globale

99,99% d'intérêt 31/12/2019

COFIDIS CESKA

République tchèque

Méthode de consolidation : Intégration globale

99,99% d'intérêt 31/12/2019

COFIDIS SPA

Italie

Méthode de consolidation : Intégration globale

99,99% d'intérêt 31/12/2019

SYNERGIE

France

Méthode de consolidation : Intégration globale

99,98% d'intérêt 31/12/2019

MONABANQ

France

Méthode de consolidation : Intégration globale

99,99% d'intérêt 31/12/2019

5.2 Notions de contrôle

Conformément aux normes internationales, toutes les entités sous contrôle exclusif, sous contrôle conjoint ou sous influence notable sont consolidées.

- **Des entités contrôlées de manière exclusive :** il y a présomption de contrôle exclusif lorsque le groupe détient le pouvoir sur l'entité, est exposé ou a droit à des rendements variables en raison de ses liens avec l'entité, et a la capacité d'exercer son pouvoir sur l'entité de manière à influencer sur les rendements qu'il obtient. Les comptes des entités contrôlées de manière exclusive sont consolidés par intégration globale.
- **Des entités sous contrôle conjoint :** le contrôle conjoint est le partage contractuellement convenu du contrôle exercé sur une entité, qui n'existe que dans le cas où les décisions concernant les activités clés requièrent le consentement unanime des parties partageant le contrôle. Deux parties ou plus qui exercent un contrôle conjoint constituent un partenariat, qui est soit une entreprise commune, soit une co-entreprise :
 - une entreprise commune est un partenariat dans lequel les parties qui exercent le contrôle conjoint ont des droits sur les actifs, et des obligations au titre des passifs, relatifs à l'entité : il s'agit de comptabiliser les actifs, passifs, produits et charges relatifs aux intérêts détenus dans l'entité.
 - une co-entreprise est un partenariat dans lequel les parties qui exercent un contrôle conjoint ont des droits sur l'actif net de l'entité : la co-entreprise est comptabilisée selon la méthode de la mise en équivalence.
- **Des entités sous influence notable :** il s'agit des entités qui ne sont pas contrôlées par l'entité consolidante mais sur lesquelles il existe un pouvoir de participation aux politiques financière et opérationnelle. Les titres des entités dans lesquelles le groupe exerce une influence notable sont mis en équivalence.

5.3 Méthodes de consolidation

Les méthodes de consolidation utilisées sont les suivantes :

- **Intégration globale :** cette méthode consiste à substituer à la valeur des titres chacun des éléments d'actif et de passif de chaque filiale et à isoler la part des intérêts minoritaires dans les capitaux propres et dans le résultat. Elle s'applique pour toutes les entités sous contrôle exclusif, y compris celles à structure de comptes différente, que l'activité se situe ou non dans le prolongement de celle de l'entité consolidante.
- **Mise en équivalence :** il s'agit de substituer à la valeur des titres la quote-part du groupe dans les capitaux propres et le résultat des entités concernées. Elle s'applique pour toutes les entités sous contrôle conjoint, qualifiées de co-entreprises ou pour toutes les entités sous influence notable.

5.4 Opérations en devises

Les comptes du Groupe Cofidis Participations sont établis en euros. Le bilan des filiales et succursales étrangères dont la monnaie fonctionnelle est différente de l'euro est converti en euros au cours de change en vigueur à la date de clôture de l'exercice. Les postes du compte de résultat sont convertis au cours moyen de la période.

Des écarts de conversion ont été dégagés pour les entreprises consolidées qui ne font pas partie de la zone Euro (Cofidis Hongrie, Cofidis Ceska, Banco Cofidis Pologne).

Les écarts de conversion sont inscrits, pour la part revenant au groupe dans les capitaux propres sous la rubrique « Écart de conversion » et pour la part des tiers sous la rubrique « Intérêts minoritaires ».

Les parités suivantes ont été utilisées pour la conversion des états financiers des filiales et succursales étrangères :

	Taux moyen 2019	Taux de clôture	Taux d'ouverture	Taux moyen 2018
Couronne tchèque	0.0389564	0.0393577	0.0388742	0.0389960
Forint Hongrois	0.0030747	0.0030254	0.0031155	0.0031364
Zloty Pologne	0.2326918	0.2349182	0.2324824	0.2347010

5.5 Traitement des acquisitions et des écarts d'acquisition

Conformément à IFRS 3R, à la date de prise de contrôle d'une nouvelle entité, les actifs et les passifs ainsi que les passifs éventuels identifiables de l'entité acquise, qui satisfont aux critères de comptabilisation des normes IFRS, sont évalués à leur juste valeur à la date d'acquisition, à l'exception des actifs non courants classés comme actifs détenus en vue de la vente selon la norme IFRS 5, qui sont comptabilisés pour le montant le plus faible entre la juste valeur nette des coûts de vente et leur valeur nette comptable. IFRS 3R permet la comptabilisation d'un écart d'acquisition total ou partiel, le choix s'effectuant pour chaque regroupement.

Dans le premier cas, les intérêts minoritaires sont évalués à la juste valeur (méthode dite du « goodwill total »); dans le second, ils sont basés sur leur quote-part dans les valeurs attribuées aux actifs et passifs de l'acquise « goodwill partiel ». Si l'écart d'acquisition est positif, il est inscrit à l'actif et s'il est négatif, il est comptabilisé immédiatement en résultat, en « Variations de valeur des écarts d'acquisition ».

Dans le cas d'une augmentation/diminution du pourcentage d'intérêt du groupe dans une entité déjà contrôlée, l'écart entre le coût d'acquisition/prix de cession des titres et la quote-part de capitaux propres consolidés que ces titres représentent à la date de leur acquisition/cession est comptabilisé en capitaux propres.

Les écarts d'acquisition sont présentés sur une ligne distincte du bilan pour les sociétés intégrées globalement et au sein du poste « participations dans les entreprises mises en équivalence » lorsque les entités sont consolidées selon cette méthode.

Les écarts d'acquisitions n'intègrent pas les coûts directs liés aux acquisitions qui selon IFRS 3R, sont comptabilisés en résultat.

Le groupe procède régulièrement et au moins une fois par an à des tests de dépréciation des écarts d'acquisition. Ils ont pour objectif de s'assurer que les écarts d'acquisition ne subissent pas une dépréciation. Si la valeur recouvrable de l'unité génératrice de trésorerie (UGT) à laquelle est affecté l'écart d'acquisition est inférieure à sa valeur comptable, une dépréciation est comptabilisée à hauteur de la différence. Cette dépréciation, constatée en résultat, est irréversible. En pratique, les UGT sont définies par rapport aux lignes métiers selon lesquelles le groupe suit son activité.

Principes et méthodes comptables

1 INSTRUMENTS FINANCIERS SELON IFRS 9 1.1 Classement et évaluation des actifs financiers

Selon IFRS 9, le classement et l'évaluation des actifs financiers dépendent du modèle de gestion et des caractéristiques contractuelles des instruments.

PRÊTS, CRÉANCES, OU TITRES DE DETTES ACQUIS

L'actif est classé :

- au coût amorti, s'il est détenu en vue de collecter les flux de trésorerie contractuels, et si ses caractéristiques sont similaires à celles d'un contrat dit basique impliquant implicitement une forte prédictibilité des flux de trésorerie liés (modèle de collecte).
- en juste valeur par capitaux propres, si l'instrument est détenu en vue de collecter les flux de trésorerie contractuels et de le vendre en fonction des opportunités, sans pour autant faire du trading, et si ses caractéristiques sont similaires à celles d'un contrat dit basique impliquant implicitement une forte prédictibilité des flux de trésorerie liés (modèle de collecte et vente).
- en juste valeur par résultat, si :
 - il n'est pas éligible aux deux catégories précédentes (car ne remplissant pas le critère « basique » et / ou géré selon le modèle de gestion « autres »), ou
 - le groupe choisit de le classer comme tel, sur option, à l'initiation et de manière irrévocable. La mise en œuvre de cette option vise à pallier une incohérence de traitement comptable par rapport à un autre instrument lié.
- caractéristiques des flux de trésorerie.

Les flux de trésorerie contractuels, qui représentent uniquement des remboursements de principal et des versements d'intérêts sur le principal restant dû, sont compatibles avec un contrat dit basique.

Dans un contrat basique, les intérêts représentent principalement la contrepartie de la valeur temps de l'argent (y compris en cas d'intérêts négatifs) et du risque de crédit. Les intérêts peuvent également inclure le risque de liquidité, les frais de gestion administrative de l'actif, ainsi qu'une marge commerciale.

Toutes les clauses contractuelles doivent être analysées, notamment celles qui pourraient modifier l'échéancier ou le montant des flux de trésorerie contractuels. La possibilité contractuelle, pour l'emprunteur ou le

prêteur, de rembourser par anticipation l'instrument financier demeure compatible avec le caractère SPPI (*Seulement Paiement de Principal et d'Intérêts*) des flux de trésorerie contractuels dès lors que le montant remboursé représente essentiellement le principal restant dû et les intérêts courus ainsi que, le cas échéant, une indemnité compensatoire raisonnable.

L'indemnité de remboursement anticipé est considérée comme raisonnable si :

- elle est réglementée ou limitée par les pratiques concurrentielles du marché.
- elle correspond au différentiel entre les intérêts contractuels qui auraient dû être perçus jusqu'à l'échéance du prêt et les intérêts qui seraient générés par le remplacement du montant remboursé par anticipation à un taux reflétant le taux d'intérêt de référence.
- elle est égale à la juste valeur du prêt ou au coût de débouclage d'un swap de couverture associé.

L'analyse des flux de trésorerie contractuels peut également nécessiter leur comparaison avec ceux d'un instrument de référence, lorsque la composante valeur temps de l'argent incluse dans les intérêts est susceptible d'être modifiée en raison des clauses contractuelles de l'instrument. C'est le cas, par exemple, si le taux d'intérêt de l'instrument financier est révisé périodiquement, mais que la fréquence des révisions est décorrélée de la durée pour laquelle le taux d'intérêt est établi (révision mensuelle d'un taux à un an par exemple) ou si le taux d'intérêt de l'instrument financier est révisé périodiquement sur la base d'une moyenne de taux d'intérêt.

Si l'écart entre les flux contractuels non actualisés de l'actif financier et ceux de l'instrument de référence est significatif ou peut le devenir, cet actif financier ne pourra pas être considéré comme basique.

À noter que :

- les dérivés incorporés à des actifs financiers ne sont plus comptabilisés séparément, ce qui implique que l'ensemble de l'instrument hybride est alors considéré comme non-basique et enregistré en juste valeur par résultat.
- les parts d'OPCVM et d'OPCI ne sont pas des instruments basiques et sont également classés en juste valeur par résultat.

✓ Modèles de gestion

Le modèle de gestion représente la manière dont sont gérés les instruments pour générer des flux de trésorerie et des revenus. Il repose sur des faits qui peuvent être observés, et n'est pas fondé sur une simple intention du management. Il ne s'apprécie pas au niveau de l'entité, ni instrument par instrument, mais est fondé sur un niveau de regroupement supérieur, qui reflète la façon dont les groupes d'actifs financiers sont gérés collectivement. Il se détermine à l'initiation et peut être remis en cause en cas de changement de modèle.

Pour le déterminer, il est nécessaire d'observer toutes les indications disponibles, dont :

- la manière dont est reportée la performance de l'activité aux décisionnaires.
- le mode de rémunération des gestionnaires.
- la fréquence, calendrier et volumes des ventes des périodes précédentes.
- la raisons des ventes.
- les prévisions de ventes futures.
- la manière dont est évalué le risque.

Dans le cadre du modèle de collecte, certains exemples de cessions autorisées sont indiqués explicitement dans la norme :

- en lien avec une augmentation du risque de crédit.
- proches de la maturité.
- exceptionnelles (par exemple, liées à un stress de liquidité).

Ces cessions « autorisées » ne sont pas prises en compte dans l'analyse du caractère significatif et fréquent des ventes réalisées sur un portefeuille. Par ailleurs, les cessions liées à des changements du cadre réglementaire ou fiscal feront l'objet d'une documentation au cas-par-cas afin de démontrer le caractère « non fréquent » de telles cessions.

Pour les autres cas de cessions, des seuils ont été définis en fonction de la maturité du portefeuille de titres (le groupe ne cède pas ses crédits).

Le groupe a développé principalement un modèle de collecte des flux contractuels des actifs financiers, qui s'applique notamment aux activités de financement des clients.



✓ Actifs financiers au coût amorti

Ils incluent principalement :

- la trésorerie et les équivalents de trésorerie qui regroupent les comptes de caisse, les dépôts et les prêts et emprunts à vue auprès des banques centrales et des établissements de crédit.
- les autres prêts aux établissements de crédit, ainsi que ceux à la clientèle (consentis directement ou la quote-part dans le cadre de prêts syndiqués), non comptabilisés en juste valeur par résultat.
- une partie des titres détenus par le groupe.

Les actifs financiers classés dans cette catégorie sont initialement comptabilisés à leur juste valeur, qui est généralement le montant net décaissé. Les taux appliqués aux crédits octroyés sont présumés être des taux de marché dans la mesure où les barèmes sont ajustés en permanence en fonction notamment des taux de la grande majorité des établissements concurrents.

Les actifs sont valorisés lors des arrêts suivants au coût amorti en utilisant la méthode du taux d'intérêt effectif.

Le taux d'intérêt effectif est le taux qui actualise exactement les décaissements ou encaissements de trésorerie futurs sur la durée de vie estimée de l'instrument financier de manière à obtenir la valeur comptable nette de l'actif ou du passif financier. Il intègre les flux de trésorerie estimés sans tenir compte des pertes sur crédit futures et inclut les commissions payées ou reçues dès lors qu'elles sont assimilables à des intérêts, les coûts de transaction directement rattachables ainsi que toutes les primes et décotes.

Pour les titres, le coût amorti intègre l'amortissement des primes et décotes, ainsi que les frais d'acquisition, s'ils sont significatifs. Les achats et ventes de titres sont comptabilisés en date de règlement.

Les revenus perçus sont présentés sous la rubrique « Intérêts et produits assimilés » du compte de résultat.

Les commissions directement liées à la mise en place du prêt, reçues ou versées, ayant une nature d'intérêt sont étalées sur la durée du prêt selon la méthode du taux d'intérêt effectif et sont inscrites au compte de résultat parmi les rubriques d'intérêts. Les commissions perçues dans le cadre de renégociations commerciales de prêts font l'objet d'un étalement.

La juste valeur des actifs au coût amorti est communiquée dans l'annexe à chaque date d'arrêt : elle correspond à l'actualisation des flux futurs estimés à partir d'une courbe de taux zéro coupon qui comprend le coût de signature inhérent au débiteur.

✔ Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres

Le groupe ne cédant pas ses crédits, cette catégorie n'inclut que des titres. Ils sont comptabilisés au bilan à leur juste valeur au moment de leur acquisition et lors des arrêts ultérieurs, jusqu'à leur cession. Les variations de juste valeur sont enregistrées dans une rubrique spécifique des capitaux propres « Gains ou pertes latents ou différés », hors revenus courus. Ces gains ou pertes latents comptabilisés en capitaux propres ne sont constatés en compte de résultat, qu'en cas de cession ou de dépréciation (cf. § « 1.6. Décomptabilisation des actifs et passifs financiers » et « 1.7. Évaluation du risque de crédit »). Les revenus courus ou acquis sont comptabilisés en résultat, selon la méthode du taux d'intérêt effectif, dans la rubrique « Intérêts et produits assimilés ».

✔ Actifs financiers à la juste valeur par résultat

Ils sont comptabilisés lors de leur entrée au bilan à leur juste valeur, ainsi que lors des arrêts ultérieurs, et ce jusqu'à leur cession (cf. § « 1.6. Décomptabilisation des actifs et passifs financiers »). Les variations de juste valeur et les revenus perçus ou courus sur les actifs classés dans cette catégorie sont enregistrés au compte de résultat sous la rubrique « Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat ».

Les achats et ventes de titres évalués en juste valeur par résultat sont comptabilisés en date de règlement. Les variations de juste valeur entre la date de transaction et la date de règlement sont comptabilisées en résultat.

INSTRUMENTS DE CAPITAUX PROPRES ACQUIS

Les instruments de capitaux propres acquis (actions notamment) sont classés :

- en juste valeur par résultat, ou
- sur option, en juste valeur par capitaux propres, lors de la comptabilisation initiale, de manière irrévocable.

✔ Actifs financiers à la juste valeur par résultat

Les instruments de capitaux propres sont comptabilisés de manière identique aux instruments de dettes à la juste valeur par résultat.

1.2 Classement et évaluation des passifs financiers

Les passifs financiers sont classés dans l'une des deux catégories suivantes :

✔ Les passifs financiers évalués à la juste valeur par résultat

- ceux encourus à des fins de transaction, incluant par défaut les instruments dérivés passifs qui ne sont pas qualifiés d'instruments de couverture, et
- les passifs financiers non dérivés que le groupe a classé dès l'origine pour être évalués en juste valeur par résultat (option juste valeur). Cela inclut :
 - les instruments financiers contenant un ou plusieurs dérivés incorporés séparables.
 - les instruments présentant, sans application de l'option juste valeur, une incohérence de traitement comptable par rapport à un autre instrument lié.
 - les instruments appartenant à un groupe d'actifs financiers évalués et gérés en juste valeur.

✔ Les passifs financiers au coût amorti

Ils regroupent les autres passifs financiers non dérivés. Cela concerne les dettes envers la clientèle et les établissements de crédit, les dettes représentées par un titre (bons de caisse, titres du marché interbancaire, emprunt obligataire...), les dettes subordonnées, à terme ou à durée indéterminée, non classées en juste valeur par résultat sur option.

Les dettes subordonnées sont séparées des autres dettes représentées par un titre, car leur remboursement en cas de liquidation du débiteur n'est possible qu'après désintéressement des autres créanciers. Les titres seniors non préférés créés par la loi Sapin 2 sont classés parmi les dettes représentées par un titre.

Ces passifs sont comptabilisés à leur juste valeur, lors de leur entrée dans le bilan, puis sont valorisés, lors des arrêts suivants, au coût amorti, en utilisant la méthode du taux d'intérêt effectif. Pour les titres émis, la juste valeur initiale est leur valeur d'émission, le cas échéant, diminuée des coûts de transaction.

CONTRATS D'ÉPARGNE RÉGLEMENTÉE

Les comptes épargne logement (CEL) et les plans épargne logement (PEL) sont des produits réglementés français accessibles à la clientèle (personnes physiques). Ces produits associent une phase d'épargne rémunérée ouvrant des droits à un prêt immobilier dans une seconde phase. Ils génèrent des engagements de deux ordres pour l'établissement distributeur :

- un engagement de rémunération future de l'épargne à un taux fixe (uniquement sur les PEL, le taux de rémunération des CEL étant assimilable à un taux variable, périodiquement révisé en fonction d'une formule d'indexation).
- un engagement d'accord de prêt aux clients qui le demandent, à des conditions prédéterminées (PEL et CEL).

Ces engagements ont été estimés sur la base de statistiques comportementales des clients et de données de marché. Une provision est constituée au passif du bilan afin de couvrir les charges futures liées aux conditions potentiellement défavorables de ces produits, par rapport aux taux d'intérêt offerts à la clientèle des particuliers pour des produits similaires, mais non réglementés en termes de rémunération. Cette approche est menée par génération homogène en termes de conditions réglementées de PEL et de CEL. Les impacts sur le résultat sont inscrits parmi les intérêts versés à la clientèle.

1.3 Distinction Dettes et Capitaux propres

Selon l'interprétation IFRIC 2, les parts de sociétaires sont des capitaux propres si l'entité dispose d'un droit incondicional de refuser le remboursement ou s'il existe des dispositions légales ou statutaires interdisant ou limitant fortement le remboursement. En raison des dispositions statutaires et légales existantes, les parts sociales, émises par les structures composant l'entité consolidante du groupe Crédit Mutuel, sont comptabilisées en capitaux propres.

Les autres instruments financiers émis par le groupe sont comptablement qualifiés d'instruments de dettes dès lors qu'il existe une obligation contractuelle pour le groupe de délivrer de la trésorerie aux détenteurs de titres. C'est notamment le cas pour tous les titres subordonnés émis par le groupe.

1.4 Opérations en devises

Les actifs et passifs libellés dans une devise autre que la devise locale sont convertis au taux de change à la date d'arrêt.

ACTIFS OU PASSIFS FINANCIERS MONÉTAIRES

Les gains ou pertes de change provenant de ces conversions sont comptabilisés dans le compte de résultat sous la rubrique « gains ou pertes nets sur portefeuille à la juste valeur par résultat ».

ACTIFS OU PASSIFS FINANCIERS NON MONÉTAIRES

Les gains ou pertes de change provenant de ces conversions sont comptabilisés dans le compte de résultat sous la rubrique « gains ou pertes nets sur les instruments financiers en juste valeur par résultat » si l'élément est classé en juste valeur par résultat ou parmi les plus ou moins-values latentes ou différées lorsqu'il s'agit d'actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres.

1.5 Dérivés et comptabilité de couverture

IFRS 9 permet aux entités de choisir, lors de la première application, d'appliquer les nouvelles dispositions en termes de comptabilité de couverture, ou de maintenir celles d'IAS 39.

Le groupe a choisi de conserver les dispositions d'IAS 39. Des informations complémentaires en annexe ou dans le rapport de gestion sont, en revanche, incluses sur la gestion des risques et les effets de la comptabilité de couverture sur les états financiers, conformément à IFRS 7 révisé.

En outre, les dispositions prévues dans IAS 39 pour de la couverture de valeur du risque de taux d'un portefeuille d'actifs ou passifs financiers, telles qu'adoptées par l'Union Européenne, continuent de s'appliquer.

Les instruments financiers dérivés sont des instruments qui présentent les trois caractéristiques suivantes :

- leur valeur fluctue en fonction de la variation d'un sous-jacent (taux d'intérêt, cours de change, actions, indices, matières premières, notations de crédit, etc.).
- ils ne requièrent qu'un investissement initial faible ou nul.
- leur règlement intervient à une date future.

Le Groupe Cofidis Participations traite des instruments dérivés simples (swaps, options vanilles), principalement de taux et classés essentiellement en niveau 2 de la hiérarchie de valeur.

Tous les instruments financiers dérivés sont comptabilisés à leur juste valeur au bilan parmi les actifs ou passifs financiers. Ils sont comptabilisés par défaut comme des instruments de transaction, sauf à pouvoir être qualifiés d'instruments de couverture.

DÉTERMINATION DE LA JUSTE VALEUR DES DÉRIVÉS

La majorité des dérivés de gré à gré, swaps, accords de taux futurs, caps, floors et options simples est valorisée selon des modèles standards, communément admis (méthode d'actualisation des flux futurs, modèle de Black and Scholes, techniques d'interpolation), fondés sur des données observables dans le marché (par exemple des courbes de taux). La valorisation de ces modèles est ajustée, afin de tenir compte des risques de liquidité et de crédit, associés à l'instrument ou au paramètre concerné, des primes de risque spécifiques destinées à compenser certains surcoûts qu'induirait la stratégie de gestion dynamique associée au modèle dans certaines conditions de marché et le risque de contrepartie présent dans la juste valeur positive des dérivés de gré à gré. Ce dernier inclut le risque de contrepartie propre présent dans la juste valeur négative des dérivés de gré à gré.

Lors de l'établissement des ajustements de valeur, chaque facteur de risque est considéré individuellement et aucun effet de diversification entre risques, paramètres ou modèles de nature différente n'est pris en compte. Une approche de portefeuille est le plus souvent retenue pour un facteur de risque donné. Les dérivés sont comptabilisés en actifs financiers, lorsque la valeur de marché est positive, en passifs financiers, lorsqu'elle est négative.

CLASSIFICATION DES DÉRIVÉS ET COMPTABILITÉ DE COUVERTURE

✓ Dérivés classés en actifs et passifs financiers à la juste valeur par résultat

Par défaut, tous les dérivés non qualifiés d'instruments de couverture selon les normes IFRS sont classés dans les catégories « actifs ou passifs financiers à la juste valeur par résultat », même si économiquement, ils ont été souscrits en vue de couvrir un ou plusieurs risques.

Dérivés incorporés

Un dérivé incorporé est une composante d'un instrument hybride qui, séparé de son contrat hôte, répond à la définition d'un dérivé. Il a notamment pour effet de faire varier certains flux de trésorerie de manière analogue à celle d'un dérivé autonome. Ce dérivé est détaché du contrat hôte qui l'abrite pour être comptabilisé séparément en tant qu'instrument dérivé en juste valeur par résultat lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- il répond à la définition d'un dérivé.
- l'instrument hybride abritant ce dérivé incorporé n'est pas évalué en juste valeur par résultat.
- les caractéristiques économiques du dérivé et ses risques associés ne sont pas considérés comme étroitement liés à ceux du contrat hôte.
- l'évaluation distincte du dérivé incorporé à séparer est suffisamment fiable pour fournir une information pertinente.

Sous IFRS 9, seuls les dérivés incorporés à des passifs financiers peuvent être détachés du contrat hôte pour être comptabilisés séparément.

Comptabilisation

Les gains et pertes réalisés et latents sont comptabilisés au compte de résultat dans la rubrique « Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat ».

✓ Comptabilités de couverture Risques couverts

Le groupe ne couvre comptablement que le risque de taux, via la microcouverture ou plus largement par le biais de la micro-couverture. La micro-couverture est une couverture partielle des risques qu'encourt une entité sur les actifs et passifs qu'elle détient. Elle s'applique spécifiquement à un ou à plusieurs actifs ou passifs pour lesquels l'entité couvre le risque de variation défavorable d'un type de risque, à l'aide de dérivés. La macro-couverture vise à immuniser l'ensemble du bilan du groupe contre des évolutions défavorables, notamment des taux. La gestion globale du risque de taux est décrite dans le rapport de gestion, tout comme les autres risques (change, crédit...) qui peuvent faire l'objet d'une couverture économique se traduisant par l'adossement naturel des actifs/passifs ou la comptabilisation des dérivés en transaction.

La micro-couverture s'effectue notamment dans le cadre des asset swaps, qui visent généralement à transformer un instrument à taux fixe en instrument à taux variable.

Trois formes de relation de couverture sont possibles. Le choix de la relation de couverture est effectué en fonction de la nature du risque couvert :

- la couverture de juste valeur permet de couvrir l'exposition aux variations de juste valeur des actifs ou passifs financiers.
- la couverture de flux de trésorerie sert à couvrir l'exposition aux variations des flux de trésorerie d'actifs ou passifs financiers, d'engagements fermes ou de transactions futures.
- la couverture d'investissements nets en devises est comptabilisée comme la couverture de flux de trésorerie.

Les dérivés de couverture doivent satisfaire aux différents critères requis par la norme IAS 39 pour être comptablement qualifiés d'instruments de couverture. En particulier :

- l'instrument de couverture et l'élément couvert doivent tous deux être éligibles à la comptabilité de couverture.
- la relation entre l'élément couvert et l'instrument de couverture doit être formellement documentée, dès la mise en place de la relation de couverture. Cette documentation spécifie notamment les objectifs de gestion du risque de la direction, la nature du risque couvert, la stratégie sous-jacente ainsi que les modalités de mesure de l'efficacité de couverture.
- l'efficacité de cette couverture doit être démontrée, lors de la mise en place de la relation de couverture, puis tout au long de sa durée de vie, au moins à chaque date d'arrêt. Le rapport, entre la variation de valeur ou de résultat de l'instrument de couverture et celle de l'élément couvert, doit se situer dans un intervalle de 80% à 125%.

Le cas échéant, la comptabilité de couverture cesse d'être appliquée et ce, sur base prospective.

Couverture de juste valeur d'actifs ou de passifs financiers identifiés

Dans le cas d'une relation de couverture de juste valeur, les dérivés sont réévalués à leur juste valeur par contrepartie du compte de résultat dans la rubrique « gains ou pertes nets sur instruments financiers en juste valeur par résultat » symétriquement à la réévaluation des éléments couverts en résultat, liée au risque couvert. Cette règle s'applique également, si l'élément couvert est comptabilisé au coût amorti ou, s'il s'agit d'un actif financier classé en « Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres ». Les variations de juste valeur de l'instrument de couverture et de la composante risque couverte se compensent partiellement ou totalement, il ne reste en résultat que l'éventuelle inefficacité de la couverture.

La partie correspondante au réescompte de l'instrument financier dérivé est portée au compte de résultat, dans la rubrique « Produits et charges d'intérêts », symétriquement aux produits ou charges d'intérêts relatifs à l'élément couvert.

En cas d'interruption de la relation de couverture ou de non-respect des critères d'efficacité, la comptabilité de couverture cesse d'être appliquée sur une base prospective. Les dérivés de couverture sont transférés en « actifs ou passifs financiers à la juste valeur par résultat » et sont comptabilisés selon les principes applicables à cette catégorie. La valeur au bilan de l'élément couvert n'est postérieurement plus ajustée pour refléter les variations de juste valeur. Dans le cas d'instruments de taux identifiés initialement couverts, la réévaluation est amortie sur sa durée de vie résiduelle. Si les éléments couverts

ne figurent plus au bilan du fait notamment de remboursements anticipés, les ajustements cumulés sont immédiatement portés en compte de résultat.

Dérivés de macro-couverture

Le groupe utilise les possibilités offertes par la Commission européenne pour la comptabilisation de ses opérations de macro-couverture. En effet, les modifications apportées par l'Union Européenne à la norme IAS 39 (« carve-out ») permettent d'inclure les dépôts à vue de la clientèle dans les portefeuilles de passifs à taux fixes couverts et, de ne mesurer aucune inefficacité en cas de sous-couverture. Les dépôts à vue sont intégrés en fonction des lois d'écoulement définies par la gestion de bilan.

Pour chaque portefeuille d'actifs ou de passifs financiers portant un taux fixe, l'échéancier des dérivés de couverture est mis face à celui des éléments couverts, pour vérifier qu'il n'y a pas de sur-couverture.

Le traitement comptable des instruments dérivés de macro-couverture de juste valeur est similaire à celui des dérivés de couverture de juste valeur.

Les variations de juste valeur des portefeuilles couverts sont enregistrées au bilan dans la rubrique « Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux » par la contrepartie du compte de résultat.



Couverture de flux de trésorerie

Dans le cas d'une relation de couverture de flux de trésorerie, les dérivés sont réévalués au bilan en juste valeur, par contrepartie des capitaux propres pour la partie efficace. La partie considérée comme inefficace est enregistrée au compte de résultat, dans la rubrique « Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat ».

Les montants enregistrés en capitaux propres sont repris en résultat, dans la rubrique « Produits et charges d'intérêts », au même rythme que les flux de l'élément couvert affectent le résultat.

Les éléments couverts restent comptabilisés conformément aux règles spécifiques à leur catégorie comptable. En cas d'interruption de la relation de couverture ou de non-respect des critères d'efficacité, la comptabilité de couverture cesse d'être appliquée. Les montants cumulés inscrits en capitaux propres, au titre de la réévaluation du dérivé de couverture, sont maintenus en capitaux propres, jusqu'à ce que la transaction couverte affecte elle-même le résultat ou, lorsqu'il est déterminé qu'elle ne se réalisera pas. Ces montants sont alors transférés en résultat.

En cas de disparition de l'élément couvert, les montants cumulés inscrits en capitaux propres sont immédiatement transférés en résultat.

1.6 Décomptabilisation des actifs et passifs financiers

Le groupe décomptabilise tout ou partie d'un actif financier (ou d'un groupe d'actifs similaires) lorsque les droits contractuels aux flux de trésorerie de l'actif expirent, ou lorsque le groupe a transféré les droits contractuels à recevoir les flux de trésorerie de l'actif financier, et la quasi-totalité des risques et avantages liés à la propriété de cet actif.

Lors de la décomptabilisation d'un :

- actif ou passif financier au coût amorti ou à la juste valeur par résultat, un gain ou une perte de cession est enregistré dans le compte de résultat pour un montant égal à la différence entre la valeur comptable de cet actif ou passif et la valeur de la contrepartie reçue/versée.
- instrument de dettes à la juste valeur par capitaux propres : les gains ou pertes latents précédemment comptabilisés en capitaux propres sont constatés en compte de résultat, ainsi que les plus et moins-values de cession.
- instrument de capitaux propres à la juste valeur par capitaux propres : les gains ou pertes latents précédemment comptabilisés en capitaux propres ainsi que les plus et moins-values de cession sont constatées en réserves consolidées sans transiter par le compte de résultat.

Le groupe décomptabilise un passif financier lorsque l'obligation précisée au contrat est éteinte, annulée ou arrivée à expiration. Un passif financier peut également être décomptabilisé en cas de modification substantielle de ses conditions contractuelles ou d'échange avec le prêteur contre

un instrument dont les conditions contractuelles sont substantiellement différentes.

1.7 Évaluation du risque de Crédit

Le modèle de dépréciation de la norme IFRS 9 est fondé sur une approche « pertes attendues » tandis que celui d'IAS 39 reposait sur un modèle de pertes de crédit avérées, impliquant une comptabilisation jugée trop tardive et trop faible des pertes de crédit au moment de la crise financière. Dans ce modèle IFRS 9, les dépréciations sont constatées, pour les actifs financiers n'ayant pas fait l'objet d'indications objectives de pertes à titre individuel, à partir d'historiques de pertes observées mais aussi de prévisions raisonnables et justifiables des flux futurs de trésorerie.

Ainsi, le nouveau modèle de dépréciation de la norme IFRS 9 s'appliquera à l'ensemble des instruments de dettes évalués au coût amorti ou en juste valeur par capitaux propres, qui seront répartis en 3 catégories :

- **Bucket 1** : provisionnement sur la base des pertes de crédit attendues à 12 mois (résultant de risques de défaut dans les 12 mois à venir) sur les instruments émis ou acquis, dès leur entrée au bilan, des actifs financiers, et lorsqu'aucune augmentation significative du risque de crédit n'a été constatée depuis la comptabilisation initiale.
- **Bucket 2** : provisionnement sur la base des pertes de crédit attendues à maturité (résultant de risques de défauts sur toute la durée de vie résiduelle de l'instrument) lorsqu'une augmentation significative du risque de crédit sera constatée depuis la comptabilisation initiale, et
- **Bucket 3** : catégorie regroupant les actifs financiers dépréciés pour lesquels il existe une indication objective de perte de valeur liée à un événement survenu postérieurement à la mise en place du prêt. Cette catégorie équivaut au périmètre des encours qui étaient déjà dépréciés individuellement sous IAS 39.

Pour les statuts 1 et 2, la base de calcul des produits d'intérêt est la valeur brute de l'actif avant dépréciation tandis que pour le statut 3, il s'agit de la valeur nette après dépréciation.

Gouvernance

Les modèles pour l'affectation dans les compartiments, les scénarios prospectifs et les méthodologies de calcul des paramètres constituent le socle méthodologique des calculs de dépréciation. Ils sont validés au plus haut niveau du groupe et ont vocation à être appliqués dans l'ensemble des entités en fonction des portefeuilles concernés. L'ensemble du socle méthodologique puis toute modification de méthodologie, de pondération des scénarios ou de calcul des paramètres ainsi que le calcul des provisions devront faire l'objet d'une validation par les instances dirigeantes du Groupe Cofidis Participations.

L'augmentation significative du risque de crédit s'appréciera en :

- tenant compte de toutes les informations raisonnables et justifiables, et
- en comparant le risque de défaillance sur l'instrument financier à la date de clôture avec celui à la date de la comptabilisation initiale.

Au niveau du groupe, cela se traduit par la mesure du risque au niveau de l'emprunteur, mais après l'évaluation de la variation du risque au niveau de chaque contrat.

Pour définir la frontière entre les buckets 1 et 2 :

- le groupe s'appuiera sur les modèles développés pour les besoins prudentiels et sur l'évaluation du risque de défaut à 12 mois (représenté par une cotation ou un taux de défaut), comme la norme l'y autorise.
- il associera à ces données quantitatives, des critères qualitatifs tels que les impayés/retards de plus de 30 jours, la notion de crédits restructurés, etc.
- des méthodes moins complexes seront utilisées pour les entités ou petits portefeuilles, classés prudemment en méthode standard et ne disposant pas de systèmes de notation.

1.8 Détermination de la juste valeur des instruments financiers

La juste valeur est le montant auquel un actif pourrait être vendu ou un passif transféré, entre des parties bien informées, et consentantes agissant dans des conditions de concurrence normales. Lors de la comptabilisation initiale d'un instrument, la juste valeur est généralement le prix de transaction. Lors des évaluations ultérieures, cette juste valeur doit être déterminée. La méthode de détermination à appliquer varie selon que l'instrument est négocié sur un marché considéré comme actif ou pas.

INSTRUMENTS NÉGOCIÉS SUR UN MARCHÉ ACTIF

Lorsque les instruments sont négociés sur un marché actif, la juste valeur est déterminée en fonction des prix cotés, car ils représentent alors la meilleure estimation possible de la juste valeur. Un instrument financier est considéré comme coté sur un marché actif, si des cours sont aisément et régulièrement disponibles (auprès d'une bourse, d'un courtier, d'un intermédiaire ou encore sur un système de cotation) et que ces prix représentent des transactions réelles et intervenant régulièrement sur le marché, dans des conditions de concurrence normale.

INSTRUMENTS NÉGOCIÉS SUR UN MARCHÉ NON ACTIF

Les données observables sur un marché sont à retenir, tant qu'elles reflètent la réalité d'une transaction dans des conditions normales à la date d'évaluation, et qu'il n'est pas nécessaire d'ajuster cette valeur de manière trop importante.

Dans les autres cas, le groupe utilise des données non observables, « mark-to-model ».

Lorsqu'il n'y a pas de données observables ou lorsque les ajustements des prix de marché nécessitent de se baser sur des données non observables, l'entité peut utiliser des hypothèses internes relatives aux flux de trésorerie futurs et de taux d'actualisation, comprenant les ajustements liés aux risques que le marché intégrerait. Ces ajustements de valorisation permettent d'intégrer notamment, des risques qui ne seraient pas appréhendés par le modèle, des risques de liquidité associés à l'instrument ou au paramètre concerné, des primes de risque spécifiques destinées à compenser certains surcoûts qu'induirait la stratégie de gestion dynamique associée au modèle dans certaines conditions de marché.

Lors de l'établissement des ajustements de valeur, chaque facteur de risque est considéré individuellement et aucun effet de diversification entre risques, paramètres ou modèles de nature différente n'est pris en compte. Une approche de portefeuille est le plus souvent retenue pour un facteur de risque donné.

Dans tous les cas, les ajustements sont pratiqués par le groupe de manière raisonnable et appropriée, en ayant recours au jugement.

HIÉRARCHIE DE JUSTE VALEUR

Il existe trois niveaux de juste valeur des instruments financiers :

- **Niveau 1** : prix cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques ; Sont notamment concernés les titres de créances cotés par au moins trois contributeurs et les dérivés cotés sur un marché organisé.
- **Niveau 2** : des données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables pour l'actif ou le passif concerné, soit directement (à savoir des prix) ou indirectement (à savoir des données dérivées de prix). Sont notamment présentés en niveau 2 les swaps de taux d'intérêt dont la juste valeur est généralement déterminée à l'aide de courbes de taux fondées sur les taux d'intérêt du marché observés à la date d'arrêt.
- **Niveau 3** : des données relatives à l'actif ou au passif, qui ne sont pas des données observables de marché (données non observables). Figurent notamment dans cette catégorie les titres de participations non consolidées détenus ou non via les entités de capital risque, dans les activités de marché, les titres de créances cotés par un seul contributeur et les dérivés utilisant principalement des paramètres non observables. L'instrument est classé au même niveau de la hiérarchie que le plus bas niveau de la donnée d'entrée qui est importante pour la juste valeur prise dans son ensemble. Compte tenu de la diversité et de la volumétrie des instruments valorisés en niveau 3, la sensibilité de la juste valeur à la variation des paramètres serait peu significative.

2 IMPÔTS DIFFÉRÉS

La norme IAS 12 impose la comptabilisation d'impôts différés dans les cas suivants :

- un passif d'impôt différé doit être comptabilisé pour toutes les différences temporelles imposables, entre la valeur comptable d'un actif ou d'un passif au bilan et sa base fiscale, sauf dans la mesure où le passif d'impôt différé est généré par : la comptabilisation initiale d'un goodwill, ou la comptabilisation initiale d'un actif ou d'un passif dans une transaction qui n'est pas un regroupement d'entreprises et qui n'affecte ni le bénéfice comptable, ni le bénéfice imposable (perte fiscale) à la date de transaction.
- un actif d'impôt différé doit être comptabilisé pour toutes les différences temporelles déductibles, entre la valeur comptable d'un actif ou d'un passif au bilan et sa base fiscale, dans la mesure où il est probable qu'un bénéfice imposable, sur lequel ces différences temporelles déductibles pourront être imputées, sera disponible, à moins que l'actif d'impôt différé ne soit généré par la comptabilisation initiale d'un actif ou d'un passif dans une transaction qui n'est pas un regroupement d'entreprises et qui n'affecte ni le bénéfice comptable, ni le bénéfice imposable (perte fiscale) à la date de transaction.
- un actif d'impôt différé doit également être comptabilisé pour le report en avant de pertes fiscales et de crédits d'impôt non utilisés, dans la mesure où il est probable que l'on disposera de bénéfices imposables futurs sur lesquels ces pertes fiscales et crédits d'impôt non utilisés pourront être imputés.

Les taux d'imposition utilisés pour l'évaluation sont ceux dont l'application est attendue lors de la réalisation de l'actif ou du règlement du passif, dans la mesure où ces taux ont été adoptés à la date de clôture.

Les plus-values sur les titres de participation, telles que définies par le Code Général des Impôts et relevant du régime fiscal long terme, sont exonérées pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2007. Aussi, les plus-values latentes constatées à la clôture de l'exercice ne génèrent-elles pas non plus de différences temporelles devant donner lieu à la constatation d'impôts différés.

L'impôt différé est comptabilisé dans le résultat net de l'exercice sauf dans la mesure où l'impôt est généré :

- soit par une transaction ou un événement qui est comptabilisé directement en capitaux propres, dans le même exercice ou un exercice différent, auquel cas il est directement débité ou crédité dans les capitaux propres.
- soit par un regroupement d'entreprises.

Les actifs et passifs d'impôts différés sont compensés si et seulement si :

- l'entité a un droit juridiquement exécutoire de compenser les actifs et passifs d'impôts exigibles et,
- les actifs et passifs d'impôts différés concernent des impôts sur le résultat prélevés par la même autorité fiscale, soit sur la même entité imposable, soit sur des entités imposables différentes qui ont l'intention, soit de régler les passifs et actifs d'impôts exigibles sur la base de leur montant net, soit de réaliser les actifs et de régler les passifs simultanément, lors de chaque exercice futur au cours duquel on s'attend à ce que des montants importants d'actifs ou de passifs d'impôts différés soient réglés ou récupérés.

Le calcul des impôts différés ne fait l'objet d'aucune actualisation.

3 IMMOBILISATIONS

Conformément à la norme IAS 16, lorsqu'une immobilisation est structurée par composants à durée d'utilisation différente, ceux-ci sont comptabilisés et amortis comme des éléments distincts. La base amortissable tient compte de l'éventuelle valeur résiduelle des immobilisations.

Lorsqu'aux termes d'un contrat de location dont le Groupe Cofidis Participations est preneur, il apparaît que la quasi-totalité des risques et des avantages inhérents à la propriété est transférée par le bailleur au preneur, les actifs correspondants sont inscrits lors de leur première comptabilisation, en immobilisations corporelles dans le bilan du Groupe Cofidis Participations, pour un montant égal à la juste valeur du bien loué ou à la valeur actualisée des paiements minimaux au titre de la location, si celle-ci est inférieure. Ce montant est ensuite diminué des amortissements et des pertes de valeur constatés. Les engagements financiers qui en découlent figurent dans les dettes financières.



Les immobilisations sont amorties selon le mode linéaire sur la durée prévisible d'utilisation des actifs. Principales durées d'utilisations retenues :



15-30 ans
Terrain aménagements réseaux



20-80 ans*
Constructions – gros œuvre structure



10-40 ans
Constructions – équipements



5-15 ans
Agencements et installations



5-10 ans
Mobilier et matériel de bureau



3-10 ans
Matériel de sécurité



3-5 ans
Matériel roulant



3-5 ans
Matériel informatique



1-10 ans
Logiciels acquis ou créés en interne



9-10 ans**
Fonds de commerce acquis

* en fonction du type d'immeuble concerné
**si acquisition de portefeuille de contrats clientèle

Conformément à la norme IAS 36 « Dépréciation d'actifs », lorsque des événements ou modifications d'environnement de marché indiquent un risque de perte de valeur des immobilisations incorporelles et corporelles, celles-ci font l'objet d'une revue détaillée afin de déterminer si leur valeur nette comptable est inférieure à leur valeur recouvrable, celle-ci étant définie comme la plus élevée de la juste valeur (diminuée du coût de cession) et de la valeur d'utilité. La valeur d'utilité est déterminée par actualisation des flux de trésorerie futurs attendus de l'utilisation du bien et de sa cession.

Dans le cas où le montant recouvrable serait inférieur à la valeur nette comptable, une perte de valeur est comptabilisée pour la différence entre ces deux montants. Les pertes de valeur relatives aux immobilisations incorporelles peuvent être reprises ultérieurement si la valeur recouvrable redevient plus élevée que la valeur nette comptable (dans la limite de la dépréciation initialement comptabilisée).

Les éléments dont dispose le Groupe Cofidis Participations sur la valeur des immobilisations (hors écarts d'acquisition) lui permettent de conclure que les tests de dépréciation ne conduiraient pas à la modification des valeurs inscrites au bilan au 31 décembre 2019.

4 ÉCARTS D'ACQUISITION

4.1 Comptabilisation initiale

Les actifs et passifs acquis dans le cadre de regroupement d'entreprises sont enregistrés suivant la méthode de l'acquisition : les actifs et passifs sont alors évalués à leur juste valeur. L'écart résiduel entre le prix d'acquisition et les actifs et passifs réévalués est comptabilisé le cas échéant sous la rubrique « Ecart d'acquisition » (« goodwill »).

4.2 Tests de dépréciation et Unités Génératrices de Trésorerie

Conformément à la norme IFRS 3 révisée « Regroupements d'entreprises », les écarts d'acquisition ne font plus l'objet d'un amortissement annuel systématique : la valeur nette des éléments incorporels fait en effet l'objet d'une analyse périodique fondée sur une actualisation des flux financiers futurs correspondant aux hypothèses les plus probables retenues par la Direction. Ce test de perte de valeur est fondé sur des hypothèses en termes de taux de croissance, de taux d'actualisation et de taux d'imposition. Les hypothèses retenues reposent sur les plans d'affaires des années futures. Cette évaluation est réalisée sur une base annuelle, ou lorsqu'un événement significatif le nécessite. Une dépréciation est enregistrée lorsque l'évaluation révèle une insuffisance de valeur des éléments incorporels appréciés.

Afin d'effectuer ce test de perte de valeur, les écarts d'acquisition sont ventilés par Unités Génératrices de Trésorerie (UGT), qui correspondent à des ensembles homogènes générant conjointement des flux de trésorerie identifiables et qui sont largement indépendants des entrées de trésorerie générées par d'autres groupes d'actifs. La valeur d'utilité de ces unités est déterminée par référence à des flux futurs nets de trésorerie actualisés. Lorsque la valeur nette comptable de l'UGT est supérieure à la valeur d'utilité, une perte de valeur est enregistrée pour la différence et est imputée en priorité sur les écarts d'acquisition.

Dans le cadre de sa transition aux normes IFRS, le groupe a considéré que les entités légales étaient constitutives des UGT.

5 PROVISIONS

Le Groupe Cofidis Participations a identifié l'ensemble de ses obligations (juridiques ou implicites), résultant d'un événement passé, dont il est probable qu'une sortie de ressources sera nécessaire pour les régler, dont l'échéance ou le montant sont incertains mais dont l'estimation peut être déterminée de manière fiable.

Au titre de ces obligations, le Groupe Cofidis Participations a constitué des provisions qui couvrent notamment :

- les engagements sociaux.
- les risques juridiques.

Ces provisions sont estimées selon leur nature, en tenant compte des hypothèses les plus probables. Le montant de l'obligation qu'elle soit légale, réglementaire ou contractuelle, est actualisé pour déterminer le montant de la provision, dès lors que cette actualisation représente un caractère significatif.

6 AVANTAGES AU PERSONNEL

6.1 Avantages au personnel

Les avantages au personnel, selon la norme IAS 19, se regroupent en quatre catégories :

- les avantages à court terme.
- les avantages postérieurs à l'emploi.
- les avantages à long terme.
- les indemnités de fin de contrat de travail.

Ils sont comptabilisés depuis le 1^{er} janvier 2012 selon la norme IAS 19R appliquée par anticipation. Les nouvelles dispositions se traduisent pour :

- les avantages postérieurs à l'emploi à prestations définies, par la constatation immédiate des écarts actuariels en gains ou pertes latents ou différés comptabilisés en capitaux propres, et des modifications de régime en résultat, l'application, aux actifs du régime, du taux d'actualisation de la dette et un renforcement des informations à présenter en annexe.

6.1.1 Les avantages à court terme

Les avantages à court terme comprennent :

- les salaires, rémunérations et cotisations sociales.
- les absences rémunérées à court terme (notamment les congés annuels et congés maladie).
- l'intéressement et les primes.
- les avantages non monétaires (assistance médicale, logement, voitures de fonction...) accordés au personnel en activité.

L'ensemble de ces avantages à court terme est comptabilisé en charge sur l'exercice.

6.1.2 Les avantages postérieurs à l'emploi

Les avantages postérieurs à l'emploi concernent essentiellement les retraites et sont réglementés par des régimes classés en deux catégories :

- les régimes à cotisations définies : ils sont ceux pour lesquels l'obligation du groupe se limite uniquement au versement d'une cotisation, mais ne comporte aucun engagement du groupe sur le niveau des prestations fournies. Les cotisations versées constituent des charges de l'exercice.
- les régimes à prestations définies : ils désignent les régimes pour lesquels le groupe s'engage formellement ou par obligation implicite sur un montant ou un niveau de prestations et supporte donc le risque à moyen ou long terme.





Le principe est que le coût des avantages postérieurs à l'emploi doit être comptabilisé en charges durant la période d'activité du salarié et non pas au moment où celui-ci reçoit effectivement ces prestations :

- dans un régime à cotisations définies, l'entreprise est déchargée de toute obligation à partir du moment où elle a payé ses cotisations au fonds. Le coût des avantages postérieurs à l'emploi correspond donc tout simplement aux cotisations de la période.
- dans un régime à prestations définies, le coût des avantages postérieurs à l'emploi dépend, d'une part, de la variation du montant des engagements de l'entreprise durant la période et, d'autre part, de l'évolution de la valeur des actifs du fonds.

Une provision est enregistrée au passif du bilan afin de couvrir l'intégralité des engagements de retraite. L'évaluation réalisée sur une base au minimum annuelle intègre des hypothèses démographiques, de départs anticipés, d'augmentation de salaires et de taux d'actualisation et d'inflation.

Lorsque ces régimes sont financés par des fonds externes répondant à la définition d'actifs du régime, la provision destinée à couvrir les engagements concernés est minorée du montant de la juste valeur de ces fonds.

Les différences générées par les changements de ces hypothèses et par les différences entre les hypothèses antérieures et les réalisations constituent des écarts actuariels. Lorsque le régime dispose d'actifs, ceux-ci sont évalués à la juste valeur et impactent le résultat pour leur rendement attendu. L'écart entre le rendement réel et le rendement attendu constitue également un écart actuariel.

Les écarts actuariels sont constatés en gains ou pertes latents ou différés, comptabilisés en capitaux propres. Les réductions et liquidations de régime génèrent une variation de l'engagement qui est comptabilisée dans le compte de résultat de l'exercice.

6.1.3 Les indemnités de fin de contrat de travail

Ces indemnités sont comptabilisées si et seulement si l'entreprise est « manifestement engagée » à mettre fin au contrat de travail d'un ou plusieurs membres du personnel avant l'âge normal de la retraite ou accorder ces indemnités suite à une offre faite pour encourager les départs volontaires.

La norme IAS 19 précise que l'entreprise est « manifestement engagée » à mettre fin à un contrat de travail si et seulement si elle a un plan formalisé et détaillé de licenciement sans possibilité réelle de se rétracter. Elle ajoute qu'un tel plan doit, au minimum, indiquer :

- l'implantation, la fonction et le nombre approximatif des personnes concernées.
- les indemnités prévues pour chaque fonction ou classification professionnelle.
- la date à laquelle le plan sera mis en œuvre.

Ces indemnités font l'objet d'une provision à la clôture de l'exercice.

7 INSTRUMENTS DE CAPITAUX PROPRES : TITRES SUPER SUBORDONNÉS

7.1 Caractéristique des titres super subordonnés

La Loi de Sécurité Financière de 2003 a introduit la possibilité d'émettre des titres qualifiés de « super subordonnés ». Ces titres sont de nature perpétuelle et sont donc émis pour une durée indéterminée, aucune date de remboursement n'étant contractuellement établie. En cas de liquidation judiciaire de l'émetteur, le rang d'exigibilité des détenteurs de tels titres est de priorité inférieure à celui de toutes les autres catégories d'obligations. L'émetteur dispose le plus souvent d'une option de remboursement à compter d'une échéance donnée et est tenu de payer des intérêts aux porteurs des titres lorsqu'il a procédé au cours de la période à des versements de dividendes.

7.2 Traitement comptable : nominal et charges d'intérêt

Les normes IAS 32 et IAS 39 relatives à la comptabilisation et la présentation des instruments financiers, distinguent les instruments de dettes et des instruments de capitaux propres, en se fondant notamment sur la substance des caractéristiques contractuelles de l'instrument.

Selon la norme IAS 32, un instrument financier pour lequel un remboursement en actions propres n'est pas prévu, est un instrument de capitaux propres s'il n'y a aucune obligation contractuelle de remettre de la trésorerie ou un autre actif financier à des conditions potentiellement défavorables pour l'émetteur. Lorsque le remboursement du capital est à la seule discrétion de l'émetteur, le classement de titres émis en instruments de dettes ou en instruments de capitaux propres est déterminé sur la base des autres droits qui leur sont attachés. Lorsque la rémunération des titres est à la discrétion de l'émetteur, les titres sont des instruments de capitaux propres.

Les titres super subordonnés non remboursables, sauf à l'initiative de l'émetteur, et pour lesquels le paiement d'un coupon n'est pas obligatoire, constituent des capitaux propres consolidés et sont alors comptabilisés à hauteur du montant en trésorerie reçu.

Les coupons s'y rattachant sont inscrits dans les charges financières de l'exercice dans les comptes individuels de l'émetteur et sont, au niveau des comptes consolidés, portés en minoration des capitaux propres pour le montant payé net d'impôt.

8 PRODUITS ET CHARGES D'INTÉRÊTS

Les produits et charges d'intérêts sont comptabilisés dans le compte de résultat pour tous les instruments financiers évalués au coût amorti en utilisant la méthode du taux d'intérêt effectif.

Le taux d'intérêt effectif est le taux qui actualise les encaissements ou décaissements de trésorerie futurs sur la durée de vie estimée de l'instrument financier de manière à obtenir la valeur nette comptable de l'actif ou du passif financier. Pour déterminer le taux d'intérêt effectif, le groupe estime les flux de trésorerie en prenant en considération les modalités contractuelles. Ce calcul inclut les commissions payées ou reçues entre les parties au contrat ou les intermédiaires dès lors qu'elles sont liées au rendement de l'instrument financier ainsi que les coûts de transactions et les décotes.

Dès qu'un actif financier ou un groupe d'actifs financiers similaires a été déprécié à la suite d'une perte de valeur, les produits d'intérêts ultérieurs sont comptabilisés au compte de résultat sous la rubrique « Intérêts et produits assimilés » sur la base du taux d'intérêt effectif d'origine.

9 PRODUITS NETS DE COMMISSIONS

Les commissions directement liées à la mise en place du prêt sont étalées selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Le groupe enregistre en résultat les produits et charges de commissions sur prestations de services en fonction de la nature des prestations auxquelles elles se rapportent.

Les commissions rémunérant des services continus sont étalées en résultat sur la durée de la prestation rendue. Les commissions rémunérant des services ponctuels, telles que les pénalités sur incidents de paiement, sont intégralement enregistrées en résultat, sous la rubrique « produits de commissions », quand la prestation est réalisée.



10 LES CONTRATS DE LOCATION

La définition des contrats de location implique d'une part, l'identification d'un actif et, d'autre part, le contrôle par le preneur du droit d'utilisation de cet actif.

Côté preneur, les contrats de location simple et les contrats de location financement seront comptabilisés selon un modèle unique, avec constatation :

- d'un actif représentatif du droit d'utilisation du bien loué pendant la durée du contrat.
- en contrepartie d'une dette au titre de l'obligation de paiement des loyers.
- d'un amortissement linéaire de l'actif et de charges d'intérêts dégressives au compte de résultat.

Le groupe active principalement ses contrats immobiliers, à l'exception de ceux en situation de tacite reconduction (compte tenu du préavis de 6 mois pour la résiliation). La flotte automobile n'a été retraitée que lorsqu'elle était localement significative et les matériels informatique et de sécurité ont été écartés au motif de leur caractère substituable, conformément à la norme.

D'autres actifs sous-jacents ont pu être écartés via les exemptions de courte durée et de faible valeur (fixée à 5 K€). Le groupe n'a pas de contrat de location pouvant donner lieu à la comptabilisation d'actif incorporel ou d'immeuble de placement.

Ainsi, les droits d'utilisation sont enregistrés en « immobilisations corporelles », et les obligations locatives en « autres passifs ». Les droits au bail, sont reclassés en immobilisations corporelles quand ils concernent des contrats qui ne sont pas en tacite reconduction. Les droits d'utilisation et les obligations locatives font l'objet d'impôts différés actifs ou passifs pour le montant net des différences temporelles imposables et déductibles.

Au compte de résultat, les charges d'intérêt figurent en « marge d'intérêt » tandis que les dotations aux amortissements sont présentées dans la rubrique dédiée des frais généraux.

Pour le calcul de l'obligation locative sont utilisés :

- la durée contractuelle. Sur les baux commerciaux, le groupe suit la position ANC, en application des dispositions contractuelles : tout nouveau contrat de ce type sera activé sur une durée de 9 ans. En effet, au plan comptable, il n'existe pas d'option de renouvellement au terme du bail et par conséquent, la période pendant laquelle le contrat est exécutoire est généralement de 9 ans, compte tenu des choix d'implantation du groupe.
- le taux d'actualisation est le taux marginal d'endettement correspondant à la durée retenue. Il s'agit d'un taux amortissable par centrale de refinancement du groupe.
- le loyer hors taxes. Le groupe est marginalement concerné par les loyers variables.

11 JUGEMENTS ET ESTIMATIONS UTILISÉS DANS LA PRÉPARATION DES ÉTATS FINANCIERS

De par leur nature, les évaluations nécessaires à l'établissement des états financiers au 31 décembre 2019 exigent la formulation d'hypothèses et comportent des risques et des incertitudes quant à leur réalisation dans le futur.

Ces dernières peuvent être influencées par de nombreux facteurs, notamment :

- les activités des marchés nationaux et internationaux.
- les fluctuations des taux d'intérêt et de change.
- la conjoncture économique et politique dans certains secteurs d'activité ou pays.
- les modifications de la réglementation ou de la législation.

Cette liste n'est pas exhaustive.

Les estimations comptables qui nécessitent la formulation d'hypothèses sont utilisées principalement pour les évaluations suivantes :

11.1 Instruments financiers évalués à leur juste valeur

La juste valeur est le montant pour lequel un actif pourrait être échangé ou un passif éteint, entre parties bien informées, consentantes et agissant dans des conditions de concurrence normale.

La juste valeur retenue pour évaluer un instrument financier est en premier lieu la cotation de l'instrument financier lorsque celui-ci est coté sur un marché actif. En l'absence de marché actif, la juste valeur est alors déterminée à l'aide de techniques d'évaluation. Un instrument financier est considéré comme coté sur un marché actif si des cours sont aisément et régulièrement disponibles auprès d'une bourse, d'un courtier, d'un négociateur ou d'une agence réglementaire et que ces prix représentent des transactions réelles et intervenant régulièrement sur le marché dans des conditions de concurrence normale.

Lorsqu'un instrument financier est traité sur différents marchés et que le groupe a un accès immédiat sur ces marchés, la juste valeur de l'instrument financier est représentée par le prix du marché. Lorsqu'il n'existe pas de cotations pour un instrument financier donné mais que les composantes de cet instrument financier sont cotées, la juste valeur est égale à la somme des prix cotés des différentes composantes de l'instrument financier en intégrant le cours acheteur et vendeur de la position nette.

Lorsque le marché d'un instrument financier n'est pas actif, sa juste valeur est déterminée à l'aide de techniques d'évaluation. Celles-ci intègrent, en fonction de l'instrument financier, l'utilisation de données issues de transactions récentes, de justes valeurs d'instruments financiers comparables et de modèles de valorisation fondés sur les actualisations des flux futurs de trésorerie.

11.2 Régimes de retraites et autres avantages sociaux futurs

Les calculs relatifs aux charges liées aux prestations de retraites et avantages sociaux futurs sont établis en se fondant sur des hypothèses de taux d'actualisation, de taux de rotation du personnel ou d'évolution des salaires et charges sociales élaborées par la direction. Si les chiffres réels diffèrent des hypothèses utilisées, la charge liée aux prestations de retraite peut augmenter ou diminuer lors des exercices futurs.

Le taux de rendement prévu sur les actifs des régimes est également estimé par la direction. Les rendements estimés sont fondés sur le rendement prévu des titres à revenu fixe comprenant notamment le rendement des obligations.

11.3 Dépréciations des créances clients

La valeur du poste « Prêts et créances » est ajustée par une provision relative aux créances dépréciées lorsque le risque de non-recouvrement de ces créances est avéré.

L'évaluation de cette provision sur base actualisée est estimée en fonction d'un certain nombre de facteurs. Il est possible que les évaluations futures du risque de crédit diffèrent de façon significative des évaluations actuelles, ce qui pourrait nécessiter une augmentation ou une diminution du montant de la provision.

11.4 Provisions

L'évaluation d'autres provisions peut également faire l'objet d'estimations, notamment les provisions pour risques juridiques qui résultent de la meilleure appréciation de la Direction, compte tenu des éléments en sa possession à la clôture.

11.5 Dépréciation des écarts d'acquisition

Les écarts d'acquisition sont soumis à des tests de dépréciation au moins une fois par an. Les hypothèses retenues en termes de croissance des activités, de taux d'actualisation des flux financiers futurs peuvent influencer le montant des éventuelles pertes de valeur à constater. Une description de la méthode appliquée est détaillée dans le chapitre « Principes et méthodes de consolidation ».

11.6 Incertitude relative aux traitements fiscaux

Le 7 juin 2017, a été publiée l'interprétation IFRIC 23 « incertitude relative aux traitements fiscaux », applicable au 1^{er} janvier 2019.

Ce texte induit une présomption que l'administration fiscale :

- contrôlera tous les montants qui lui sont reportés.
- a accès à l'ensemble de la documentation et du savoir nécessaire.

L'entité doit évaluer la probabilité que l'administration fiscale accepte / n'accepte pas la position retenue et en tirer les conséquences sur le résultat fiscal, les bases fiscales, les déficits reportables, les crédits d'impôts non utilisés et les taux d'imposition. En cas de position fiscale incertaine (i.e. il est probable que l'administration fiscale n'acceptera pas la position prise), les montants à payer sont évalués sur la base du montant le plus probable ou de la valeur attendue selon la méthode qui reflète la meilleure anticipation du montant qui sera payé ou reçu.

Le champ d'application de ce texte se limite à l'impôt sur le résultat (courant/différé). Le groupe considère qu'il n'entraîne pas de changement par rapport à la pratique actuelle. Aujourd'hui un risque est reconnu dès la survenance d'un redressement, cela peut être le redressement de l'entité elle-même, d'une entité liée ou d'un redressement de place c'est-à-dire d'une entité tierce.



Notes sur le bilan consolidé

1 CAISSE, BANQUES CENTRALES (EN MILLIERS D'EUROS)

	31/12/2019	31/12/2018
Comptes ouverts auprès des banques centrales	0	0
Disponibilités	351	310
TOTAL	351	310

2 ACTIFS ET PASSIFS FINANCIERS À LA JUSTE VALEUR PAR RÉSULTAT

Au 31 décembre 2019, les actifs financiers à la juste valeur par le compte de résultat s'établissent à 45 milliers d'euros. Le groupe ne détient pas de passif financier à la juste valeur par le compte de résultat.

	31/12/2019	31/12/2018
Titres à la juste valeur par résultat	45	45
TOTAL DES TITRES À LA JUSTE VALEUR PAR RÉSULTAT	45	45

3 INSTRUMENTS DÉRIVÉS

3.1 Instruments dérivés de couverture

Au 31 décembre 2019, les opérations sur instruments financiers à terme sur taux d'intérêt s'élèvent à 11 485 milliers d'euros à l'actif et 46 309 milliers d'euros au passif. Le portefeuille se décompose comme suit :

- swaps payeurs à taux fixe utilisés pour couvrir les risques associés au financement des encours à taux fixe.
- swaps receveurs à taux fixe utilisés pour couvrir les risques associés aux prêts consentis à taux variable.
- options de taux (notamment CAP garantie d'un taux plafond) utilisées pour se prémunir contre une hausse du coût de financement des encours à taux révisable issue d'une forte augmentation des taux.
- swap de devises payeur à taux fixe en forint hongrois et couronne tchèque utilisés pour couvrir le risque associé au refinancement de Cofidis Hongrie et République tchèque.

Instruments dérivés de couverture - juste valeur actif (en milliers d'euros) :

	31/12/2019			Total en valeur de marché	31/12/2018
	< 1 an	> 1 an et < 5 ans	> 5 ans		
Swaps	9 888	1 535	62	11 485	8 122
Options	0	0	0	0	0
TOTAL	9 888	1 535	62	11 485	8 122

	31/12/2019	31/12/2018
Instruments dérivés de couverture de flux de trésorerie	8 622	7 718
Instruments dérivés de couverture de change	1 642	404
Instruments dérivés de couverture de juste valeur ⁽¹⁾	1 221	0
TOTAL	11 485	8 122

Instruments dérivés de couverture - juste valeur passif (en milliers d'euros) :

	31/12/2019			Total en valeur de marché	31/12/2018
	< 1 an	> 1 an et < 5 ans	> 5 ans		
Swaps	32 129	14 180	0	46 309	32 292
Options	0	0	0	0	0
TOTAL	32 129	14 180	0	46 309	32 292

	31/12/2019	31/12/2018
Instruments dérivés de couverture de flux de trésorerie	6 013	21 215
Instruments dérivés de couverture de change	459	250
Instruments dérivés de couverture de juste valeur ⁽¹⁾	39 838	10 827
TOTAL	46 309	32 292

La stratégie d'utilisation des instruments de couverture fait l'objet d'une explication détaillée en note IX « Exposition aux risques et politique de couverture ».

⁽¹⁾ Concernant la couverture de juste valeur se référer au § III.1.5.



3.2 Hiérarchie de juste valeur des instruments financiers

Il existe trois niveaux de juste valeur des instruments financiers, conformément à ce qui a été défini par la norme IFRS 7 :

- **Niveau 1** : des prix cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques.
- **Niveau 2** : des données autres que les prix cotés visés au Niveau 1, qui sont observables pour l'actif ou le passif concerné, soit directement (à savoir des prix) ou indirectement (à savoir des données dérivées de prix).
- **Niveau 3** : des données relatives à l'actif ou au passif qui ne sont pas basées sur des données observables de marché (données non observables).

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Total	Transferts N1 => N2	Transferts N2 => N1
Actifs financiers						
Actifs à la juste valeur par résultat		45		45	0	0
Instruments dérivés de couverture	0	11 485	0	11 485	0	0
TOTAL	0	11 530	0	11 530	0	0
Passifs financiers						
Instruments dérivés de couverture	0	46 309	0	46 309	0	0
TOTAL	0	46 309	0	46 309	0	0

3.3 Écart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux

	Juste valeur 31/12/2019	Juste valeur 31/12/2018	Variation de juste valeur
Juste valeur du risque de taux d'intérêt par portefeuilles :			
• d'actifs financiers	36 739	26 351	10 388
• de passifs financiers	0	0	0

4 TITRES AU COÛT AMORTI

	31/12/2019	31/12/2018
Certificats d'association au fonds de garantie des dépôts	549	415
TOTAL DES TITRES AU COÛT AMORTI	549	415

	JV des actifs non dépréciés	JV des actifs dépréciés	Valeur comptable nette
Administrations centrales	0	0	0
Établissements de crédit	549	0	549
Institutions non établissements de crédit	0	0	0
Grandes entreprises	0	0	0
Clientèle de détail	0	0	0
TOTAL	549	0	549

5 PRÊTS ET CRÉANCES SUR LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT AU COÛT AMORTI (EN MILLIERS D'EUROS)

	31/12/2019	31/12/2018
Comptes et prêts	1 284 271	829 039
Créances rattachées	0	0
TOTAL DES PRÊTS ET CRÉANCES ENVERS LES EDC	1 284 271	829 039

Le poste « prêts et créances sur les établissements de crédit » ne présente aucune dépréciation.

6 PRÊTS ET CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE AU COÛT AMORTI (EN MILLIERS D'EUROS)

	31/12/2019		
	Valeur brute	Dépréciations	Valeur nette
Créances saines (S1)	11 500 638	255 603	11 245 035
Créances saines (S2)	1 126 369	191 898	934 471
Créances douteuses (S3)	2 356 092	1 653 181	702 911
PRÊTS ET CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE	14 983 099	2 100 682	12 882 417

	31/12/2018		
	Valeur brute	Dépréciations	Valeur nette
Créances saines (S1)	10 282 392	239 355	10 043 037
Créances saines (S2)	1 156 482	202 855	953 626
Créances douteuses (S3)	2 141 959	1 529 054	612 905
PRÊTS ET CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE	13 580 833	1 971 264	11 609 569

Ventilation par échéance des prêts et créances sur la clientèle (en milliers d'euros) :

	31/12/2019		
	Moins d'un an	Plus d'un an	Total
Prêts et créances sur la clientèle	3 714 448	9 167 969	12 882 417

	31/12/2018		
	Moins d'un an	Plus d'un an	Total
Prêts et créances sur la clientèle	3 284 941	8 324 628	11 609 569

Évolutions des dépréciations sur prêts et créances :

	31/12/2018	Dotations Reprises	Autres	31/12/2019
Provisions sur créances saines (S1)	239 355	14 952	1 297	255 603
Provisions sur créances saines (S2)	202 855	-6 219	-4 738	191 898
Provisions sur créances douteuses (S3)	1 529 054	52 583	71 544	1 653 181
DÉPRÉCIATIONS PRÊTS ET CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE	1 971 264	61 315	68 103	2 100 682

7 COMPTES DE RÉGULARISATION ET ACTIFS DIVERS

	31/12/2019	31/12/2018
Débiteurs divers	40 526	46 786
Autres	5 405	1 326
TOTAL ACTIFS DIVERS	45 931	48 112
Produits à recevoir	21 048	21 731
Charges constatées d'avance	17 866	34 236
Autres	24 654	24 867
TOTAL COMPTES DE RÉGULARISATION	63 568	80 834
TOTAL ACTIFS DIVERS ET COMPTES DE RÉGULARISATION	109 500	128 945

8 IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Les variations des valeurs brutes des immobilisations corporelles et des amortissements cumulés sont présentées dans le tableau ci-après (en milliers d'euros) :

	31/12/2018	01/01/2019	Augmentations	Diminutions	Autres	31/12/2019
Terrains	73 103		25	0	0	73 128
Matériel informatique	6 314		33	(90)	(0)	6 256
Matériel de bureau	12 197		1 319	(351)	(25)	13 140
Aménagements des bâtiments	75 996		2 033	(326)	(19)	77 684
Droits d'utilisation - immobilier		36 616	0	0	(24)	36 591
Droit d'utilisation - flotte automobile		1 949	55	0	2	2 006
Autres immobilisations corporelles	11 013		602	(279)	35	11 371
VALEUR BRUTE DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES	178 623	38 565	4 067	(1 046)	(31)	220 177
Terrains	8 648		1 833	0	0	10 481
Matériel informatique	6 145		56	(91)	0	6 112
Matériel de bureau	8 610		958	(537)	(13)	9 019
Aménagements des bâtiments	23 063		4 416	(331)	(9)	27 139
Droits d'utilisation - immobilier			5 846	0	(5)	5 841
Droit d'utilisation - flotte automobile			694	0	0	694
Autres immobilisations corporelles	7 376		692	(177)	36	7 926
AMORTISSEMENTS DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES	53 842	0	14 496	(1 136)	9	67 211
Provision sur immobilisations corporelles	0		0	0	0	0
VALEUR NETTE DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES	124 781	38 565	(10 429)	89	(41)	152 966

9 IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

Les variations des valeurs brutes des immobilisations incorporelles et des amortissements cumulés sont présentées dans le tableau ci-après (en milliers d'euros) :

	31/12/2018	Augmentations	Diminutions	Autres	31/12/2019
Droit au bail	84	0	(0)	0	83
Marques acquises dans le cadre de regroupement	12 680	0	0	0	12 680
Frais d'établissement	7	0	0	0	7
Logiciels achetés	37 943	3 827	(1)	-57	41 711
Avances et acomptes	212	0	(212)	(0)	0
Autres immobilisations incorporelles	847	0	0	71	918
VALEUR BRUTE DES IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	51 773	3 827	(213)	13	55 399
Droit au bail	5	1	0	0	6
Marques acquises dans le cadre de regroupement	1 353	0	0	0	1 353
Frais d'établissement	7	0	0	0	7
Logiciels achetés	34 336	1 945	(2)	10	36 289
Autres immobilisations incorporelles	779	89	0	6	875
AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS DES IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	36 480	2 035	(3)	16	38 529
VALEUR NETTE DES IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	15 293	1 791	(211)	(3)	16 870

10 ÉCARTS D'ACQUISITION (EN MILLIERS D'EUROS)

L'évolution et la répartition des écarts d'acquisition se présentent comme suit :

	2018	Augmentations	Fusion	2019
Valeur nette des écarts d'acquisition	244 006	0	0	244 006

Pour 2019, les tests de dépréciation opérés conformément au dispositif prévu en note III 4.2 de l'annexe n'ont pas conduit à constater de dépréciation complémentaire.



**11 DETTES ENVERS LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDITS
(EN MILLIERS D'EUROS)**

	31/12/2019	31/12/2018
Comptes ordinaires à vue	14 733	28 351
Comptes ordinaires à terme	11 924 372	10 436 335
Autres dettes	12 726	15 282
TOTAL DETTES ENVERS LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT	11 951 831	10 479 968

12 DETTES ENVERS LA CLIENTÈLE (EN MILLIERS D'EUROS)

	31/12/2019	31/12/2018
Comptes ordinaires	187 296	131 356
Comptes d'épargne à régime spécial	353 094	327 460
Comptes créditeurs à terme	5 004	15 234
Autres sommes dues	10 645	10 378
TOTAL DETTES ENVERS LA CLIENTÈLE	556 038	484 428

	31/12/2019		Total
	Moins d'un an	Plus d'un an	
Dettes envers la clientèle	556 038	0	556 038

13 DETTES REPRÉSENTÉES PAR UN TITRE (EN MILLIERS D'EUROS)

	31/12/2019	31/12/2018
Titres de créances négociables	50 000	50 000
Emprunts obligataires	0	0
Bons de caisse et bons d'épargne	0	0
Intérêts courus	-7	-5
TOTAL DETTES REPRÉSENTÉES PAR UN TITRE	49 993	49 995

Titres de créances négociables

Les titres de créances négociables sont des titres représentant un droit de créance pour une durée déterminée et sont négociables sur un marché réglementé ou de gré à gré. Le financement du groupe pour cette catégorie de dette se compose de :

- bons à moyen terme négociables, dont la durée est supérieure à un an.
- titres à court terme, dont la durée est inférieure à un an, tels que les certificats de dépôt.

**14 ACTIFS ET PASSIFS D'IMPÔTS COURANTS ET DIFFÉRÉS
(EN MILLIERS D'EUROS)**

14.1 Évolution des actifs et passifs d'impôts courants et différés

Actifs et passifs d'impôts courants :

	31/12/2018	Variation nette	31/12/2019
Actifs d'impôts courants	21 399	(6 077)	15 321
Passifs d'impôts courants	29 245	(5 055)	24 190
ACTIFS NETS D'IMPÔTS COURANTS	(7 847)	(1 022)	(8 869)

Les actifs d'impôts courants correspondent principalement à des crédits d'impôt. Les passifs correspondent au solde d'impôt sur les sociétés restant à acquitter à la clôture de l'exercice ainsi que de taxes diverses.



14.2 Origine des impôts différés

	31/12/2019		31/12/2018		31/12/2019	31/12/2018
	Actif	Passif	Actif	Passif	Net	Net
DIFFÉRENCES TEMPORELLES	158 249	14 195	179 303	12 308	144 054	166 995
Provisions non déductibles	142 895	0	166 563	0	142 895	166 563
Organic, Participation des salariés	432	313	516	328	119	189
Immobilisations et amortissements	0	322	0	268	(322)	(268)
Avantages au personnel	6 521	396	5 145	317	6 126	4 828
Provisions réglementées	0	1 459	0	1 141	(1 459)	(1 141)
Retraitements IAS 39	942	1 651	809	1 895	(709)	(1 085)
Autres	7 458	10 054	6 270	8 360	(2 596)	(2 090)
COMPENSATION ACTIFS / PASSIFS	(12 658)	(12 658)	(10 336)	(10 336)	0	0
TOTAL IMPOSITION DIFFÉRÉE	145 591	1 537	168 967	1 971	144 054	166 995

Les compensations actif/passif sont réalisées au niveau de chaque entité.

15 COMPTES DE RÉGULARISATION ET PASSIFS DIVERS

	31/12/2019	01/01/2019	31/12/2018
Créditeurs divers	98 494		118 192
Obligations locatives	34 213	39 208	
Dettes sociales diverses	40 294		40 560
TOTAL PASSIFS DIVERS	173 001	39 208	158 752
Charges à payer	63 606		61 229
Produits constatés d'avance	3 194		2 124
Autres	84 755		70 259
TOTAL COMPTES DE RÉGULARISATION	151 555		133 613
TOTAL COMPTES DE RÉGULARISATION ET PASSIFS DIVERS	324 556	39 208	292 365

Obligations locatives	=<1an	> 1 an et =< 3 ans	> 3 ans et =< 6 ans	> 6 ans et =< 9 ans	> 9 ans
- Immobilier	5 036	9 956	9 766	7 781	122
- Automobile	1 004	529	19	-	-

16 PROVISIONS

	31/12/2018	Dotations	Reprises utilisées	Reprises non utilisées	Autres	31/12/2019
Engagements sociaux : retraites	23 156	2 994	(397)	(969)	3 865	28 647
Engagements sociaux : médailles du travail	1 734	106	0	(8)	140	1 972
Risque légaux et fiscaux	0	0	0	0	0	0
Provision pour restructuration	0	0	0	0	0	0
Provisions pour risques filiales	0	0	0	0	0	0
Provision pour frais et risque de procédure	2 000	0	0	0	0	2 000
Risques et charges divers	25 788	9 811	0	(4 935)	(628)	30 036
TOTAL PROVISIONS	52 678	12 910	(397)	(5 913)	3 376	62 655

17 DETTES SUBORDONNÉES

	31/12/2019	31/12/2018
Titres subordonnés	200 000	200 000
Dettes rattachées	199	32
TOTAL DES DETTES SUBORDONNÉES	200 199	200 032

18 CAPITAUX PROPRES

18. Composition du capital

Le capital social de COFIDIS PARTICIPATIONS SA d'un montant de 31 794 118,3 euros est composé de 211 960 789 actions ordinaires entièrement libérées, de même rang et d'un nominal de 0,15 euro pour une action.





19 SYNTHÈSE DES CLASSES D'INSTRUMENTS FINANCIERS PAR CATEGORIES COMPTABLES

- au 31 décembre 2019 (en milliers d'euros)

Classes d'instruments financiers	Actifs évalués à la JV par résultat (option de JV)	Titres au coût amorti	Prêts et créances	Instruments dérivés de couverture	Passifs au coût amorti	Total de la valeur nette comptable
Instruments de dettes	45	549				594
Prêts et créances envers les établissements de crédit			1 284 271			1 284 271
Prêts envers la clientèle			12 882 417			12 882 417
Dérivés de couverture				11 485		11 485
Dérivés						0
Autres créances						0
ACTIFS FINANCIERS	45	549	14 166 687	11 485	0	14 178 766
Titres de créances négociables					50 000	50 000
Emprunts obligataires					0	0
Titrisation						0
Intérêts courus					-7	-7
Dettes envers les établissements de crédit					11 951 831	11 951 831
Autres dettes envers les établissements de crédit						0
Dettes envers la clientèle					556 038	556 038
Autres dettes envers la clientèle						0
Passifs subordonnés					200 199	200 199
Dérivés de couverture				46 309		46 309
Dérivés						0
EMPRUNTS ET DETTES FINANCIÈRES	0	0	0	46 309	12 758 062	12 804 371

- au 31 décembre 2018 (en milliers d'euros)

Classes d'instruments financiers	Actifs évalués à la JV par résultat (option de JV)	Titres au coût amorti	Prêts et créances	Instruments dérivés de couverture	Passifs au coût amorti	Total de la valeur nette comptable
Instruments de dettes	45	415				460
Prêts et créances envers les établissements de crédit			829 039			829 039
Prêts envers la clientèle			11 609 569			11 609 569
Dérivés de couverture				8 122		8 122
Dérivés						0
Autres créances						0
ACTIFS FINANCIERS	45	415	12 438 608	8 122	0	12 447 190
Titres de créances négociables					50 000	50 000
Emprunts obligataires					0	0
Titrisation						0
Intérêts courus					-5	-5
Dettes envers les établissements de crédit					10 479 968	10 479 968
Autres dettes envers les établissements de crédit						0
Dettes envers la clientèle					484 428	484 428
Autres dettes envers la clientèle						0
Passifs subordonnés					200 032	200 032
Dérivés de couverture				32 292		32 292
Dérivés						0
EMPRUNTS ET DETTES FINANCIÈRES	0	0	0	32 292	11 214 422	11 246 714

Notes sur le hors-bilan consolidé

1 ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT ET DE GARANTIE

Les concours que le groupe s'est engagé à consentir en faveur de ses clients, lorsque ceux-ci en feront la demande (dans le cadre d'ouverture de crédit permanent) s'élèvent au 31 décembre 2019 à 1 902 millions d'euros.

En milliers d'euros	31/12/2019	31/12/2018
ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT		
Engagements en faveur d'établissements de crédit	0	0
Engagements reçus d'établissements de crédit	9 074	14 590
Engagements en faveur de la clientèle	1 902 333	1 877 017
ENGAGEMENTS DE GARANTIE		
Cautions, avals, autres garanties d'ordre d'EC	0	0
Cautions, avals, autres garanties reçus d'EC	18 104	24 352
Garanties d'ordre de la clientèle	28 710	30 886
Garanties reçues de la clientèle	376 983	33 955

2 INSTRUMENTS FINANCIERS À TERME

Comptablement, toutes les opérations sont prises en compte dès leur conclusion, même si la période couverte est différée.

Notes sur le compte de résultat consolidé

1 PRODUIT NET BANCAIRE (EN MILLIERS D'EUROS)

	31/12/2019	31/12/2018
Produits d'Intérêts sur les créances sur les établissements de crédit	2 023	2 263
Produits d'Intérêts sur les créances envers la clientèle	1 140 025	1 090 624
Produits d'Intérêts sur les dérivés de couverture	12 170	12 606
PRODUITS D'INTÉRÊTS ET ASSIMILÉ	1 154 218	1 105 493
Charges d'Intérêts sur les passifs sur les établissements de crédit	16 134	20 544
Charges d'Intérêts envers la clientèle	1 628	1 952
Charges d'Intérêts dettes rep par un titre et dettes subordonnées	3 457	1 534
Charges d'Intérêts sur les dérivés de couverture	33 524	34 970
Charges d'Intérêts sur opérations de location simple	409	0
CHARGES D'INTÉRÊTS ET ASSIMILÉ	55 152	59 000
Commissions (Produits)	307 109	285 199
Commissions (Charges)	52 000	38 254
GAINS OU PERTES NETS SUR COMMISSIONS	255 109	246 945
GAINS OU PERTES NETS SUR PORTEFEUILLES À LA JV PAR RÉSULTAT	87	557
Produits des autres activités	1 118	1 163
Charges des autres activités	489	256
GAINS OU PERTES NETS SUR AUTRES ACTIVITÉS	628	908
PRODUIT NET BANCAIRE	1 354 890	1 294 902

2 CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION (EN MILLIERS D'EUROS)

	31/12/2019	31/12/2018
Charges de personnel ⁽¹⁾	279 603	260 616
Impôts et taxes	17 380	16 821
Autres charges d'exploitation	393 508	391 420
TOTAL CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION	690 490	668 856

⁽¹⁾ Les charges de personnel font l'objet d'un détail en note VIII « Avantages au personnel »



3 DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET AUX DÉPRÉCIATIONS DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES ET INCORPORELLES (EN MILLIERS D'EUROS)

	31/12/2019	31/12/2018
Dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles	2 035	1 534
Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles	14 496	7 574
TOTAL DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET DÉPRÉCIATIONS DES IMMOBILISATIONS	16 531	9 108

4 COÛT DU RISQUE (EN MILLIERS D'EUROS)

	31/12/2019	31/12/2018
Dotations nettes aux dépréciations	61 081	(2 981)
Récupération sur créances amorties	(105 708)	(93 659)
Passages en perte	376 173	405 224
COÛT DU RISQUE CLIENTÈLE	331 547	308 583

5 GAINS OU PERTES NETS SUR AUTRES ACTIFS (EN MILLIERS D'EUROS)

	31/12/2019	31/12/2018
Produits sur cessions d'immobilisations	35	27
Moins-values de cessions sur immobilisations	(29)	(81)
GAINS OU PERTES SUR AUTRES ACTIFS	6	(53)

6 IMPÔTS (EN MILLIERS D'EUROS)

6.1 Charge d'impôt

	31/12/2019	31/12/2018
Charge d'impôt courant	92 165	110 879
Charge d'impôt différé	10 198	(14 315)
CHARGE D'IMPÔT DE LA PÉRIODE	102 363	96 563

6.2 Preuve d'impôt

La réconciliation entre la charge d'impôt théorique et la charge d'impôt inscrite au compte de résultat du groupe se détaille comme suit (en millions d'euros) :

	31/12/2019	31/12/2018
RÉSULTAT CONSOLIDÉ AVANT IMPÔT	316	308
Taux courant d'imposition en France	34,43%	34,43%
Impôt théorique au taux courant français	108,9	106,1
Effet des différences permanentes	-1,1	-0,7
Différences de taux d'imposition à l'étranger	-9,0	-7,1
Effet des actifs d'impôt non reconnus ⁽¹⁾	1,7	1,3
Changement de taux	0,6	0,4
Taxe sur dividende	0,0	0,0
Autres	1,3	-3,5
CHARGE D'IMPÔT DU GROUPE	102,4	96,6
TAUX EFFECTIF D'IMPÔT	32,36%	31,32%

⁽¹⁾ Les actifs d'impôts non reconnus concernent notamment la non activation des déficits

7 HONORAIRES DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

En milliers d'euros HT	Total honoraires	KPMG	MAZARS	PwC
Certification	1 228 168	157 755	554 610	515 803
Missions accessoires*	220 860	1 745	34 190	184 925
TOTAL	1 449 028	159 500	588 800	700 728
dont honoraires versés aux commissaires aux comptes en France pour la certification des comptes :	545 489	34 900	253 175	257 414
dont honoraires versés aux commissaires aux comptes en France pour les services autres que la certification des comptes :	65 618	1 745	16 825	47 048

* Les services autres que la certification des comptes intègrent les honoraires relatifs à des travaux requis par la loi, ainsi que ceux relatifs aux attestations requises par la réglementation.

Information sectorielle

1 DÉFINITION DES SECTEURS D'ACTIVITÉ

Les différentes entités du Groupe Cofidis Participations exercent leur activité sur un secteur d'activité unique : le crédit à la consommation auprès des particuliers. A ce titre, l'application d'IFRS 8 relative aux segments opérationnels conduit à présenter, comme pour l'exercice, la répartition par zones géographiques, qui constitue l'unique niveau d'information sectorielle.

La répartition géographique permet de faire ressortir 3 zones « France », « Europe du Sud » et « Belgique et Europe de l'Est ».

2 INFORMATION SECTORIELLE PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE : DONNÉES DU COMPTE DE RÉSULTAT (EN MILLIERS D'EUROS)

Les transactions entre les pôles d'activité sont conclues à des conditions de marché et les actifs sectoriels sont déterminés à partir des éléments comptables composant le bilan de chaque pôle d'activité.

31/12/2019

	France	Europe du Sud	Belgique et Europe de l'Est	TOTAL
Éléments de compte de résultat				
Produit d'intérêt	576 652	445 963	131 603	1 154 218
Charges d'intérêts	41 415	8 434	5 302	55 152
Produit net bancaire	679 189	525 364	150 337	1 354 890
Résultat d'exploitation	150 239	150 368	15 716	316 322
Impôt sur les bénéfices	49 349	44 327	8 686	102 363

31/12/2018

	France	Europe du Sud	Belgique et Europe de l'Est	TOTAL
Éléments de compte de résultat				
Produit d'intérêt	579 972	403 071	122 450	1 105 493
Charges d'intérêts	48 211	6 516	4 273	59 000
Produit net bancaire	673 922	476 361	144 619	1 294 902
Résultat d'exploitation	140 213	153 914	14 228	308 355
Impôt sur les bénéfices	46 361	44 016	6 186	96 563



3 INFORMATION SECTORIELLE PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE : DONNÉES DE BILAN

31/12/2019

	France	Europe du Sud	Belgique et Europe de l'Est	TOTAL
Éléments bilantiels				
Prêts et créances sur la clientèle	7 260 773	4 324 342	1 297 302	12 882 417
Prêts et créances sur établissements bancaires	1 237 413	41 510	5 347	1 284 271
TOTAL	8 498 186	4 365 852	1 302 649	14 166 687

31/12/2018

	France	Europe du Sud	Belgique et Europe de l'Est	TOTAL
Éléments bilantiels				
Prêts et créances sur la clientèle	6 783 369	3 657 063	1 169 136	11 609 569
Prêts et créances sur établissements bancaires	770 511	55 787	2 742	829 039
TOTAL	7 553 880	3 712 850	1 171 878	12 438 608

Avantages au personnel

1 CHARGES DE PERSONNEL

	31/12/2019	31/12/2018
Salaires	185 980	172 934
Charges sociales	67 791	63 887
Intéressement/participation	12 305	10 596
Autres	13 526	13 198
TOTAL FRAIS DE PERSONNEL	279 603	260 616

2 EFFECTIF DE LA PÉRIODE

Les effectifs moyens et de clôture de l'exercice sont les suivants :
Effectif de clôture au 31 décembre 2019

	31/12/2019				31/12/2018	
	Cadres	Agents	Employés	Total	Total	
Femmes	696	325	2 481	3 502	3 450	
Hommes	618	134	1 189	1 941	1 711	
TOTAL EFFECTIF À LA CLÔTURE	1 314	459	3 670	5 443	5 161	

Effectif moyen au 31 décembre 2019

	31/12/2019				31/12/2018	
	Cadres	Agents	Employés	Total	Total	
Femmes	682	319	2 537	3 538	3 404	
Hommes	599	130	1 104	1 832	1 657	
TOTAL EFFECTIF MOYEN	1 281	448	3 641	5 370	5 061	

3 AVANTAGES POSTÉRIEURS À L'EMPLOI - RÉGIMES À PRESTATIONS DÉFINIES

Sont concernées par le régime à prestations l'ensemble des entités françaises et belges. Pour les régimes principaux, une évaluation actuarielle est effectuée tous les ans. Ces régimes à prestations définies concernent les indemnités de fin de carrière.

4 AUTRES AVANTAGES À LONG TERME

Avantages du personnel qui ne sont pas dus et versés intégralement dans les douze mois suivant la fin de l'exercice. Ces avantages concernent les médailles du travail.

5 HYPOTHÈSES ACTUARIELLES

Les principales hypothèses actuarielles ont été déterminées pour chaque pays. Les taux utilisés pour l'estimation des obligations sont les suivants :

	31/12/2019	31/12/2018
Taux d'actualisation ouverture	1,50%	1,20%
Taux d'actualisation clôture	0,75%	1,50%
Taux attendu d'augmentation des salaires	2,10%	2,46%

6 RAPPROCHEMENT DES PROVISIONS AU BILAN

Les variations bilantielles de la provision pour retraites et engagements assimilés constatées sont les suivantes (en milliers d'euros) :

Engagement	31/12/2018	27 770
Coût des services rendus de la période		1 713
Coût financier		416
Écarts actuariels		3 913
Paiement aux bénéficiaires		-79
Autres		0
	31/12/2019	33 733

Actif du régime	31/12/2018	4 615
Écarts actuariels		28
Rendement des actifs du régime		43
Cotisations au régime		397
Paiement aux bénéficiaires		-47
Autres		0
	31/12/2019	5 037

Provision	31/12/2018	23 155
Coût des services rendus de la période		1 713
Coût/Produits financier		344
Cotisations au régime		-397
Écarts actuariels		3 865
Paiement aux bénéficiaires		-32
Autres		0
	31/12/2019	28 648

7 COUVERTURE FINANCIÈRE DU RÉGIME

La couverture financière du régime peut s'analyser comme suit :

	31/12/2019	31/12/2018
Titres de dettes	4 245	3 809
Instruments de capitaux propres	192	197
Immobilier	591	591
Autres	9	19

8 ANALYSE DE SENSIBILITÉ

La couverture financière du régime peut s'analyser comme suit :

Taux d'actualisation + 0,5 %	31 124
Taux d'actualisation - 0,5 %	36 621



Exposition aux risques et politique de couverture

Les risques encourus par le Groupe Cofidis Participations sont ceux d'un établissement de crédit offrant des crédits à la consommation de type renouvelables, amortissables et des cartes de crédit, en nom propre ou via ses réseaux de partenaires. Les opérations de crédit sont réalisées en direct via des centres de relation client ou des sites internet ainsi que par l'intermédiaire de partenariats. Des cartes bancaires et privatives sont mises à disposition des clients. Les dispositifs de contrôle interne en place se sont progressivement adaptés pour apporter des solutions satisfaisantes à la maîtrise de ces nouveaux risques encourus.

1 RISQUE DE CRÉDIT

1.1 Généralités sur les risques de crédit

Un risque de crédit se matérialise lorsqu'une contrepartie est dans l'incapacité de faire face à ses obligations et que celles-ci présentent une valeur d'inventaire positive dans les livres de la société. Pour le Groupe Cofidis Participations, l'essentiel du risque de crédit concerne les prêts accordés à des personnes physiques et ce risque est réparti sur un grand nombre de clients avec un engagement unitaire limité.

1.2 Modalités de gestion du risque crédit

Les moyens mis en œuvre pour maîtriser le risque crédit client reposent notamment sur des ressources dédiées :

- aux études de risque et au pilotage des scores et règles d'acceptation.
- aux équipes opérationnelles en charge de l'acceptation et de la chaîne de traitement des impayés.
- au contrôle de gestion risque pour en assurer suivi et pilotage, et lui adosser un provisionnement adéquat.

Le dispositif de maîtrise de ce risque repose sur plusieurs outils permettant des actions préventives, correctives et stratégiques.

Le système prévisionnel repose sur :

- un système de score et de règles d'acceptation qui permet d'anticiper les comportements clients et de préserver la rentabilité future des opérations.

- le budget-plan à 3 ans, établi à la fin du troisième trimestre qui permet d'établir les objectifs stratégiques. Ce budget fait l'objet de deux extrapolations annuelles.

Le Groupe Cofidis Participations a mis en place un système de gestion curatif en aval de cette gestion préventive du risque de crédit et a ainsi développé des chaînes de recouvrement dont l'organisation varie selon la maturité et les pratiques du marché. Ces chaînes peuvent comporter les phases et particularités suivantes : pré-recouvrement, recouvrement amiable, précontentieux, surendettement, recouvrement judiciaire. A l'issue des démarches de recouvrement menées en interne, les créances contentieuses peuvent être confiées à un prestataire externe pour gestion, ou être cédées.

La Revue Risque est réalisée mensuellement et permet de suivre l'évolution du risque client de chaque entité selon de multiples critères : indicateurs de risque précoce et plus long terme, par produit et par génération d'ouverture ; indicateurs de performance au recouvrement par strate d'impayé. Les informations collectées dans ce tableau de bord servent au suivi et à l'analyse du coût du risque, et permettent la mise en œuvre d'actions correctrices. Une synthèse est présentée en Comité des Risques Groupes.

Un reporting appelé « Tableau de bord Crédit » informe chaque mois sur le coût du risque ainsi que son poids sur l'encours total au mois le mois. Il est réalisé par le service Contrôle de Gestion, et est diffusé aux membres du comité exécutif, aux directeurs généraux, ainsi qu'aux directeurs et chefs de service concernés.

Le système de provisionnement repose sur la définition et l'utilisation statistique de taux moyens de passage d'une catégorie d'encours impayés à une autre d'un mois à l'autre. Le calcul se base pour chaque catégorie sur l'observation statistique de l'évolution des encours impayés et des pertes réelles ou probables, pour chacun des produits.

Les systèmes de score, les règles d'acceptation et de recouvrement, ainsi que les systèmes de provisions se doivent d'être évolutifs et font l'objet de révisions ponctuelles. Ils permettent de s'assurer du fait que toutes les catégories d'encours, les évolutions du processus, les changements comportementaux ou réglementaires sont pris en compte dans le système. De la même manière, une refonte de méthode de provisionnement consiste à adapter les taux de provisionnement par catégorie d'encours aux nécessités environnementales (marchés, clients, régulateurs).

L'exposition maximale au risque de crédit supportée par le groupe au 31 décembre 2019 se détaille comme suit (en milliers d'euros) :

	31/12/2019	31/12/2018
Actifs financiers désignés à la Juste Valeur par résultat	45	45
Instruments financiers dérivés de couverture actif	11 485	8 122
Titres au coût amorti	549	415
Prêts et créances sur les établissements de crédit	1 284 271	829 039
Prêts et créances envers la clientèle	12 882 417	11 609 569
Autres créances	270 412	319 311
Engagements fermes de prêts	1 902 333	1 877 017
TOTAL	16 351 511	14 643 517

Analyse des actifs en souffrance :

Un actif financier est considéré comme en souffrance lorsqu'une contrepartie n'a pas effectué un paiement à la date d'échéance contractuelle. Conformément à la norme IFRS 9 entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2018, la base provisionnable s'étend à l'intégralité de l'encours, réparti selon les 3 phases évoquées précédemment.



2 RISQUE DE CONTREPARTIE DES OPÉRATIONS FINANCIÈRES

Le Groupe Cofidis Participations est exposé à un risque de contrepartie dans le cadre de la gestion des flux.

Les contreparties bancaires sont régulièrement évaluées par le groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Cette évaluation se traduit par un classement selon différents statuts ainsi qu'une procédure associée qui peut conduire à la clôture de compte.

Il est à noter que les flux des sociétés françaises sont centralisés sur des comptes ouverts auprès du groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale et que les excédents de liquidité des entités à l'étranger sont prioritairement centralisés ou sur des comptes du groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale en France ou sur des comptes de sociétés liées à l'étranger. Par ailleurs, les opérations de couverture de taux sont traitées avec le groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Les éventuelles nouvelles contreparties bancaires doivent être autorisées par le groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

3 RISQUE DE TAUX D'INTÉRÊT GLOBAL, DE LIQUIDITÉ ET DE CHANGE

La Direction Trésorerie du Groupe Cofidis Participations assure la gestion des risques de liquidité et de taux de l'ensemble du périmètre du Groupe Cofidis Participations.

3.1 Risque de taux d'intérêt

3.1.1 Stratégie d'intervention

Le risque de taux porte :

- sur les crédits clients à taux fixe pour lesquels la Trésorerie Centrale assure une couverture des encours en respectant les seuils d'alerte et limites fixées par la Direction ALM de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

- sur les crédits à taux révisable pour lesquels la politique de couverture a pour but de limiter l'exposition des entités du Groupe Cofidis Participations à d'éventuelles hausses ou baisses de taux et leur répercussion dans un délai plus ou moins long sur les taux de la clientèle.

La stratégie de gestion du risque de taux consiste à couvrir une part significative des encours afin de ne pas subir de pincements de marges à court et moyen terme.

3.1.2 Instruments et pratiques

Les instruments de gré à gré utilisés, négociés avec la BFCM et le CIC, sont fermes ou optionnels : swaps de taux, caps, floors et collars.

L'essentiel du refinancement est à taux variable essentiellement basé sur l'Euribor et à taux variable basé sur l'Eonia.

3.2 Risque de liquidité

Le Groupe Cofidis Participations en tant qu'établissement de crédit est structurellement emprunteur. La BFCM, qui est l'intervenant majeur sur les marchés de capitaux pour Crédit Mutuel Alliance Fédérale, prend en charge les besoins de financement d'exploitation des sociétés du Groupe Cofidis Participations, permettant au groupe de disposer de toute la liquidité nécessaire pour son activité. Par son activité bancaire, monabanq collecte des dépôts et de l'épargne auprès de ses clients, susceptibles de générer des excédents de liquidité. Un recyclage de ces liquidités peut être effectué en priorité au sein du Groupe Cofidis Participations, ou à défaut auprès de la BFCM ; le recyclage de l'épargne contribue au refinancement des entités du Groupe Cofidis Participations.

Outre la gestion quotidienne des besoins de liquidité, la Direction Trésorerie du Groupe Cofidis Participations valide les besoins futurs en fonction des encours prévisionnels des produits renouvelables et amortissables et des besoins exprimés par les entités du groupe pour le refinancement de leurs activités. Le Groupe Cofidis Participations n'est pas exposé aux risques de liquidité, car l'ensemble des besoins pour soutenir son activité est garanti par la Trésorerie de la BFCM.

L'échéancier de remboursement des dettes au 31 décembre 2019 se détaille comme suit (en millions d'euros) :

	31/12/2019	Moins d'un an	1 à 2 ans	2 à 5 ans	Plus de 5 ans	31/12/2018
Emprunts obligataires	0	-	-	-	-	0
Titres subordonnés	200	0	-	-	200	200
TCN	50	50	-	-	-	50
Lignes court moyen terme	11 935	6 453	-	2 951	968	10 451
Comptes ordinaires à vue	15	15	-	-	-	28
TOTAL DETTES	12 200	6 518		2 951	1 168	10 729

3.3 Risque de change

La politique du groupe intègre la gestion du risque de change.

Les entités empruntent en devises, éventuellement en euros convertis en devises, sans risque de change sur le capital emprunté auprès de la BFCM ou via Cofidis SA. Les achats en devises sont limités aux charges d'exploitation courante. Les positions en devises sont suivies et sont dénouées rapidement.

4 CONTRÔLE DES OPÉRATIONS

Chaque fin de mois, un tableau de bord de suivi, couvrant les risques de liquidité, de taux, de change et de contrepartie est établi par chaque entité. Il permet d'exercer un contrôle formel sur la conformité des opérations traitées au cours du mois écoulé par rapport aux orientations initialement fixées.

Le Groupe Cofidis Participations est assujéti à des limites et/ou seuils d'alerte définis en lien avec les limites globales s'appliquant au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Sur base des événements du mois précédent, des besoins exprimés par les entités du Groupe Cofidis Participations, et dans le cadre de sa réunion mensuelle, le Comité de Trésorerie Groupe revoit les programmes de liquidité et définit les besoins de couverture de chaque entité (marge de manœuvre en termes de volume et de durée, selon les conditions de marché et leurs évolutions) de façon à maintenir les indicateurs de risque dans les limites et seuils d'alerte fixés et/ou pour se mettre en conformité avec les recommandations du Comité de Suivi ALM de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Ce comité est composé des membres de la Direction Trésorerie, de son directeur, du directeur financier de Groupe Cofidis Participations et trimestriellement, du Directeur ALM Groupe de la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel.

Le compte-rendu des décisions du Comité de Trésorerie est communiqué à la Direction des Risques de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, à la Direction ALM de la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel et au Président du Directoire du Groupe Cofidis Participations.

Les indicateurs de gestion des risques de liquidité et de taux sont communiqués et présentés trimestriellement au COMEX/Comité des Risques du Groupe Cofidis Participations, et semestriellement au Comité de Suivi des Risques et d'Audit et au Conseil de Surveillance ; par ailleurs, ils sont également communiqués trimestriellement au Comité Technique ALM de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.



Contact

COFIDIS FRANCE

Parc de la Haute Borne
61 avenue Halley
59667 VILLENEUVE
D'ASCQ Cedex
Tél : +33 3 28 09 20 00
www.cofidis.fr

COFIDIS PORTUGAL

Avenida de Berna - 52
1069 046 LISBOA
Tél : +35 1 21 761 18 00
www.cofidis.pt

COFIDIS POLOGNE

ul. Domaniewska 39 A
02-672 WARSZAWA
Tél : +48 22 340 80 00
www.cofidis.pl

MONABANQ

Parc de la Haute Borne
61 avenue Halley
59667 VILLENEUVE
D'ASCQ Cedex
Tél : +33 3 20 28 34 34
www.monabanq.com

COFIDIS ITALIE

Via Giovanni Antonio Amadeo, 59
20 134 MILANO
Tél : +39 02 366 16 1
www.cofidis.it

COFIDIS RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

Bucharova 1423/6
158 00 PRAHA 5
Tél : +42 0 234 120 120
www.cofidis.cz

COFIDIS ESPAGNE

Pl. de la pau s/n
Edi cio1 WTC Almeda Park 1
08 940 Cornellà de Llobregat
BARCELONA
Tél : +34 9 3 253 56 00
www.cofidis.es

COFIDIS COMPÉTITION

ZAC de Ravennes les Francs
6 avenue Poincaré
59910 BONDUES
Tél : +33 3 20 66 23 00
www.equipe-cofidis.com

COFIDIS SLOVAQUIE

Einsteinova 11
851 01 BRATISLAVA
Tél : +421 2 32 22 01 20
www.cofidis.sk

CREATIS

Parc de la Haute Borne
61 avenue Halley
59667 VILLENEUVE
D'ASCQ Cedex
Tél : +33 3 28 09 20 00
www.creatis.fr

COFIDIS HONGRIE

1133 BUDAPEST
Váci út 96-98
Tél : +36 1 354 50 01
www.cofidis.hu

COFIDIS BELGIQUE

Chaussée de Lille 422a
7501 ORCQ
Tél : +32 69 25 12

#Humain
#Agilité #Emotion #Groupe
#Audace #Symétriesdesattentions #Solidarité
#Performance #ExpérienceFirst #Responsabilité
#International #Engagement #Innovation
#Considération #ExpérienceCollaborateur
#ExpérienceClient



GROUPE
COFIDIS PARTICIPATIONS