



# Rapport d'activité 2021





# Sommaire

Edito	5
Cofidis Group en un coup d'œil	6
Carte d'identité	8
Expérience First	10
<b>Notre performance</b>	<b>12</b>
<b>Doper nos expertises au profit de notre excellence relationnelle</b>	14
<b>Accélérer l'innovation pour répondre aux enjeux de nos marchés</b>	24
<b>Stimuler l'agilité et la collaboration pour transformer nos organisations</b>	30
<b>Nos engagements</b>	<b>38</b>
Etre utile au monde	40
Exercer notre métier de manière éthique et responsable	42
Agir pour la diversité	44
Défendre l'inclusion	46
Prendre soin de nos équipes	48
Contribuer à un avenir meilleur et plus durable pour tous	50
Devenir une entreprise à mission	52
Notre gouvernance	53
Comptes consolidés	56
Annexes aux comptes consolidés 2021	66
Nos implantations	114

## Édito

Par Gilles Sauret

Président du directoire - Cofidis Group



### « 2021, une année d'accélération porteuse de risques et d'opportunités »

Après une année particulière, encore chahutée par la crise sanitaire, j'avais conclu 2020 sur un futur chargé d'optimisme avec tout ce que nous avons construit, et ce que nous allions entreprendre. Cet optimisme a prévalu pour 2021 qui aura bien été l'année de transition pour apprendre à vivre avec le virus. Une transition possible grâce à l'évolution des sciences, qui a mis en exergue l'importance de l'innovation, du collectif, du génie humain qui peuvent faire la différence quand les énergies vont dans le même sens.

En 2021, malgré ce contexte international difficile, Cofidis Group a également opté pour une transition, sur le thème de l'accélération, porteuse à la fois d'opportunités mais aussi de risques.

Une accélération de la digitalisation de la société qui ouvre des possibles enthousiasmants mais avec le risque d'exclusion de plus en plus fort pour ceux qui sont hors champs ;

Une accélération du questionnement du rapport au travail et à la société plus globalement, porteur de sens et d'avancées mais aussi de retrait et de désengagement ;

Une accélération du souci d'être collectif, de faire groupe, à l'exemple de la mobilisation de beaucoup et de certaines professions en particulier encore aujourd'hui dans cette crise sanitaire au long cours mais aussi avec une fracture grandissante avec ceux qui ne s'y inscrivent pas ;

Une accélération du rythme des changements et de leur durée toujours plus courte pour s'adapter, porteur d'optimisme pour trouver par exemple les solutions environnementales ou sanitaires à un horizon supportable mais avec un risque d'exclusion de ceux qui ne suivent pas.

Dans cet environnement favorable aux tensions, nous avons réussi à prendre le meilleur de 2021 pour accélérer dans la performance tout en nous prémunissant de ces risques inhérents par un engagement social, sociétal et environnemental fort.

Pour Cofidis Group, l'accélération aura été et sera toujours dans les années à venir synonyme de développement, de sécurisation, de synergie, d'enthousiasme, d'engagement et de confiance. Mais aussi et peut-être d'ailleurs avant tout de convivialité, cette dernière valeur qui nous est si chère et qui se doit d'être un objectif de 2022. Et ce futur, nous pouvons le maîtriser en grande partie, ce qui n'est pas le lot de beaucoup autour de nous. Ce n'est pas le fruit du hasard mais l'expression de notre volontarisme pour devenir un groupe toujours plus riche de nos marques, de notre diversité, de nos spécificités, de nos complémentarités, de notre humanité et mobilisé vers un projet commun qui nous porte en mobilisant nos énergies sans nous disperser. Il n'y a pas de meilleure illustration que tous les labels remportés, que les retours de satisfaction de nos clients, de nos partenaires et de l'ensemble des acteurs de ce groupe. Ces trois piliers complémentaires et indissociables sans lesquels nous ne serions pas le groupe international expert, innovant, agile et collaboratif, engagé pour la planète et ses hommes que nous sommes et aspirons à rester.

En 2021, nous avons accéléré et nous nous sommes engagés : demeurons concentrés avec un cap ambitieux « devenir entreprise à mission », guidés par notre projet commun Expérience First. Atteindre cet objectif est l'assurance pour Cofidis Group d'être demain un grand groupe fier de ses marques, préféré par ses clients, ses partenaires et ses collaborateurs.

# Cofidis Group en un coup d'œil

4 métiers au service  
de nos clients et de nos partenaires



9 pays en Europe

- Belgique
- Espagne
- France
- Hongrie
- Italie
- Pologne
- Portugal
- République tchèque
- Slovaquie

**PORTUGAL**  
2 484 M€  
D'ENCOURS BRUTS  
683 COLLABORATEURS

**ESPAGNE**  
1 682 M€  
D'ENCOURS BRUTS  
812 COLLABORATEURS

**MONABANQ**  
110 M€  
D'ENCOURS BRUTS  
750 M€  
D'ENCOURS ÉPARGNE BRUTS  
203 COLLABORATEURS

**CREATIS**  
2 945 M€  
D'ENCOURS BRUTS  
258 COLLABORATEURS  
**SYNERGIE**  
447 COLLABORATEURS

**COFIDIS FRANCE**  
5 737 M€  
D'ENCOURS BRUTS  
1 459 COLLABORATEURS

**BELGIQUE**  
1 027 M€  
D'ENCOURS BRUTS  
366 COLLABORATEURS

**RÉPUBLIQUE TCHÈQUE**  
142 M€  
D'ENCOURS BRUTS  
118 COLLABORATEURS

**POLOGNE**  
125 M€  
D'ENCOURS BRUTS  
84 COLLABORATEURS

**SLOVAQUIE**  
118 M€  
D'ENCOURS BRUTS  
70 COLLABORATEURS

**ITALIE**  
1 275 M€  
D'ENCOURS BRUTS  
323 COLLABORATEURS

**HONGRIE**  
336 M€  
D'ENCOURS BRUTS  
343 COLLABORATEURS

3 enseignes  
commerciales



monabanq



1 GEIE

synergie

Des résultats solides

**15 957 M€**  
d'encours bruts en 2021



# Carte d'identité

## Notre vision

**Dans ce monde en mutation, nous sommes du côté des consommateurs.**

- Nous innovons pour eux.
- Nous les accompagnons au quotidien.
- Nous défendons leur droit à consommer, leur droit à vivre leur rêve.

## Notre promesse

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

Nous nous challengeons au quotidien, pour faire vivre à nos collaborateurs, à nos clients et à nos partenaires une expérience qui donne toute sa place à l'émotion.

## Notre métier

Notre métier est fondé sur une expérience de personnalisation, de confiance et de proximité, qui crée une relation qui laisse place à une véritable émotion.

Quels que soient leurs besoins ou leurs envies, nos clients savent qu'ils peuvent compter sur nous pour leur offrir la solution de financement qu'ils attendent. À tous les moments de la vie, nous sommes à leurs côtés pour les aider à réaliser leurs projets personnels et professionnels.

## Nos valeurs

### # 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.

### # RESPONSABILITÉ

Parce que nous exerçons nos métiers avec éthique et nous nous engageons auprès de nos collaborateurs, de nos clients et de nos partenaires au niveau social et sociétal.

### # 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.

### # AUDACE

Parce que nous privilégions l'esprit d'entreprise et le courage pour relever tous nos défis.

## Notre ambition

**Nous voulons être un acteur européen complet.**

Aujourd'hui, nous avons l'ambition de figurer parmi le top 3 des acteurs du marché dans tous les pays où nous sommes implantés; un acteur reconnu comme la référence en matière d'expérience collaborateurs, clients et partenaires.

## Notre conviction

**Nous plaçons l'humain au centre.**

L'humain est notre principal atout. L'engagement et l'adaptabilité de chacun d'entre nous, font chaque jour la différence pour nos clients et nos partenaires. Avec eux, nous formons une communauté vivante qui construit jour après jour, grâce à de vraies expériences, une relation privilégiée.

Quel que soit notre métier ou notre enseigne, nous partageons tous cette même conviction, ces mêmes valeurs humaines et cette même exigence professionnelle. Pour nous, les solutions financières doivent favoriser l'inclusion de chacun dans la société.

Notre projet est celui d'un groupe résolument ouvert, humain et responsable.

## Nos activités

**Le crédit à distance :**  
le coup de pouce financement

L'expertise unique qui a permis à Cofidis Group de se développer à travers l'Europe ? Le crédit à distance sans distance, qui s'est au fil du temps ouvert sur une gamme complète de solutions de crédit soutenues par l'innovation, et qui permet d'accompagner nos clients pour tous leurs projets, dans le cadre de financements sur-mesure, adaptés à la situation de chacun.

**Le rachat de crédit :**  
la simplification personnalisée

Creatis est l'expert du rachat de crédits qui consiste à regrouper tout ou partie des crédits en cours d'un client avec un objectif clair : faire baisser son taux d'endettement pour qu'il retrouve une situation plus simple à gérer et adaptée à son profil financier à un instant T.

**L'assurance :**  
la protection avant tout

Assurance emprunteur pour protéger les crédits en cours, assurance prévoyance pour protéger sa famille, assurance affinitaire pour protéger ses biens : les produits et services d'assurance Cofidis sont pensés pour répondre aux besoins de protection de chacun à tout moment de sa vie.

**La banque en ligne :**  
le compte bancaire ouvert à tous

La banque 100% humaine, 100% digitale, 100% accessible : c'est Monabanq ! Depuis 2006, Monabanq permet à ses clients d'avoir un compte et une carte bancaire sans conditions de revenus, tout en leur proposant une gamme de services à forte valeur ajoutée.

**Des solutions de paiement en plusieurs fois :** la solution BtoBtoC

Cofidis Group propose des solutions de paiements étalées omnicanales, simples, rapides et sécurisées, pour contribuer au dynamisme commercial de ses partenaires retailers et e-commerçants. Une option efficace pour développer les ventes et augmenter le panier moyen.





# Expérience FIRST

Cela fait déjà 3 ans que Cofidis Group a initié son projet collectif ambitieux et humain Expérience FIRST ! Un projet qui met l'expérience client, partenaire comme collaborateur au cœur de tout et qui mise sur la synergie des connaissances et des bonnes pratiques de chaque filiale pour faire groupe.

Fondé sur la mutualisation et le partage de nos expertises, Expérience First est un moteur pour accélérer dans une société en perpétuels changements. Il nous aide à relever les défis qui ne cessent de s'accroître avec les crises successives que nous traversons. Il nous incite à nous challenger au quotidien pour améliorer et simplifier la vie de gens.

## Notre savoir-faire FAIRE VIVRE À NOS COLLABORATEURS, NOS CLIENTS, NOS PARTENAIRES UNE EXPÉRIENCE...



### RESPONSABLE

initiatrice d'autonomie, de décision et de responsabilisation



### INSTANTANÉE

synonyme de simplicité, de fluidité et de dématérialisation



### PERSONNALISÉE

fondée sur la confiance et la proximité



### AGILE

possible n'importe quand, n'importe où, sur n'importe quel appareil



### HUMAINE

créatrice d'émotion et d'authenticité

## Nos objectifs communs et transverses

F

### Façonner notre image pour consolider notre réputation

Nos métiers sont souvent décriés, mais nous pouvons nous appuyer sur l'image positive de nos marques pour faire changer les perceptions. Nos offres au service de tous, nos valeurs fortes et nos engagements responsables sont le socle de notre réputation.



**Thierry VITTU**  
Directeur des Ressources Humaines  
Cofidis Group

« Notre image se façonne, se construit au fil du temps en fonction de ce que nous sommes, de ce que nous faisons et de ce que nous en disons. »

I

### Innover ensemble pour créer plus de valeur pour nos clients et partenaires

Nous développons nos capacités digitales et notre maîtrise de la data pour en faire un véritable levier de différenciation. Nous œuvrons ensemble à cette transformation pour accélérer nos performances.



**Alain COLIN**  
Directeur général  
Monabanq

« Au-delà de nos entités, nous devons innover ensemble, chercher l'inspiration au sein du groupe, partager les idées sans frontières pour construire des projets ambitieux au bénéfice du plus grand nombre. »

R

### Réinventer l'expérience pour conserver notre leadership

Nous visons l'excellence dans l'ensemble de nos relations et dans l'expérience que nous proposons à nos clients, nos partenaires et nos collaborateurs.



**Luc-Bertrand SALUS**  
Directeur général  
Cofidis Espagne

« Face à la digitalisation qui pourrait être déshumanisante, nous avons incontestablement une longueur d'avance sur nos concurrents : nous avons fait le plus difficile, le 100% Humain. Accélérons maintenant le 100% digital. »

S

### Stimuler la collaboration pour faire vivre une expérience professionnelle enthousiasmante

L'humain est au cœur de notre culture et de nos activités. Nous voulons faire vivre à nos collaborateurs une expérience humaine et enthousiasmante, valoriser les talents de chacun dans un cadre bénéfique et bienveillant.



**Nicolas WALLAERT**  
Directeur Général  
Cofidis France

« Le chacun pour soi, c'est fini et c'est tous ensemble que nous gagnerons ! La collaboration stimule l'innovation, augmente la productivité et améliore la satisfaction des équipes. »

T

### Transformer notre organisation pour être plus agiles

Nous investissons dans des systèmes d'information et des outils transverses plus réactifs et plus performants, pour permettre à nos collaborateurs de donner le meilleur d'eux-mêmes au service de nos clients et partenaires.



**Céline MOTTE**  
Directrice du développement et de l'expérience client  
Cofidis Group

« L'agilité, c'est nous ouvrir encore plus sur l'extérieur pour nous inspirer, développer nos compétences, saisir les opportunités. »



# Unir nos forces pour booster nos performances

2021 a été une année encore chahutée par la crise sanitaire, et marquée par la digitalisation exponentielle imposée par le distanciel. Dans ce monde en mutation, notre **expertise** du crédit, des solutions de paiement et de la banque à distance, notre sens de l'**innovation** intrinsèquement lié à nos produits et services, autant que notre approche résolument **collaborative** et **agile**, nous ont permis de tenir le cap d'une performance pérenne. Une performance qui place l'humain au cœur de ses actions : nos clients, nos partenaires, nos collaborateurs.



Regard sur nos **expertises**

**EVA SZUROS**  
EXPERTE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT  
COFIDIS HONGRIE



Être orienté client, c'est se concentrer sur ses besoins à chaque étape de son expérience avec nous. Nos dispositifs d'écoute active de la **voix du client** (enquêtes, feedbacks, Net Promoter Score, Customer Effort Score...) renforcés par l'analyse vocale en cours d'étude, nous permettent d'examiner en continu les irritants rencontrés par nos clients. Grâce à notre cartographie des points de contact tout au long du parcours, à notre définition précise de l'expérience attendue à chaque étape et à la collaboration étroite de nos équipes, nous redoublons d'agilité pour proposer sans relâche des optimisations qui nous rapprochent de l'**expérience idéale**.



Regard sur notre sens de l'**innovation**

**COLINE JOUBIER**  
RESPONSABLE  
INNOVATIONS MARCHÉS  
SYNERGIE



L'innovation est une boîte à outils qui peut être déployée à tous les niveaux de l'entreprise. Elle permet de décrypter les marchés, les évolutions des habitudes de consommation, de se projeter vers l'avenir pour identifier en interne les idées et **projets créateurs de valeur** pour notre groupe et pour la société de demain. Il s'agit donc de trouver les **leviers de différenciation** pour être toujours plus performants, au service de nos clients et partenaires. Concrètement, c'est un ensemble d'écosystèmes, de méthodologies, de lieux et d'ambitions, qui vont nourrir nos projets et nous permettre de nous transformer pour évoluer vers le Business Model de demain.



Regard sur notre **agilité** et notre esprit de **collaboration**

**ISABEL MACHADO**  
UX LEAD  
COFIDIS PORTUGAL



Si nous voulons innover, nous devons aller vite. Et pour aller vite, nous devons nous assurer que nous disposons d'une **intelligence collective** assez riche et alignée, pour pagayer ensemble dans le même bateau et vers le même objectif.

Pour rester agiles, nous suivons **des méthodes de travail** qui nous aident à maintenir la concentration nécessaire pour avancer rapidement et ensemble. Pour concevoir et valider des produits et services disruptifs nous organisons par exemple des « Design Sprints » : pendant une semaine, sur un rythme intensif, une **équipe multidisciplinaire** réfléchit, avance et décide ensemble. C'est une expérience très enrichissante, vous devriez essayer !



# Doper nos **expertises** au profit de notre excellence relationnelle

Depuis 40 ans, Cofidis Group se développe en France et en Europe en concevant des solutions de financement pour accompagner au quotidien ses clients. Nous avons été les pionniers du crédit à distance, les premiers également à proposer une banque en ligne ouverte à tous. En 2021, à la sortie de la crise sanitaire, nous avons continué à nous développer en réinventant la relation à distance sans distance, en misant sur la qualité de la relation. Parce que notre ambition est de faire vivre à nos collaborateurs, à nos clients, à nos partenaires une expérience qui laisse toute sa place à l'émotion.



## En 2021 nous avons...

- **accélééré** le déploiement de nos parcours clients / p 16
- **réaffirmé** notre excellence relationnelle / p 18
- **construit** des partenariats gagnants-gagnants / p 20
- **consolidé** la notoriété de nos marques / p 22



Cliquez ici pour découvrir nos réalisations 2021 en images.





# accéléré le déploiement de nos parcours clients

Dès sa création en 1982, Cofidis Group, avec le concept inédit du crédit à distance sans distance, a misé sur l'innovation relationnelle et technologique afin de toujours placer ses clients au cœur de ses actions.

En 2021, pour répondre aux besoins de tous les profils de clients, nous avons optimisé nos organisations, lancé de nouveaux services, imaginé de nouveaux outils dans une optique 100% digitale, 100% humaine. Notre seul objectif : rapprocher toujours plus nos clients de nos équipes pour leur garantir une expérience humaine, riche, personnalisée qui donne toute sa place à l'émotion.

## Nous poursuivons la réorganisation de nos activités par les parcours clients

Grâce à la nouvelle gouvernance transversale mise en place autour des parcours clients, nous avons franchi en 2021 un nouveau pas vers cette excellence relationnelle qui nous motive tous. L'expression « le client au cœur » a

pris tout son sens dans un écosystème où nos clients sont interconnectés avec nos collaborateurs, nos partenaires et les citoyens. Nous avons ainsi orienté la transformation de nos organisations autour de nouveaux parcours clients idéaux, et ce dans toutes nos filiales.

Cette organisation focalisée sur l'écoute de nos clients se répand progressivement dans l'ensemble de nos entités. Elle nous permet de nous adapter aux attentes et aux changements des comportements des consommateurs.

## Zoom sur...

### le programme CX Design, vers la formalisation de parcours clients idéaux.



Le CX design se concentre sur la cartographie des interactions d'une entreprise avec ses clients : le parcours client pour améliorer l'expérience client (Customer eXperience).

Cette expérience collective a abouti à la formalisation d'un ou plusieurs parcours clients optimisés CX dans chaque entité de Cofidis Group.

Après une formation en CX design fin 2020, **huit entités du groupe** ont pu profiter en 2021 du programme de design des parcours clients élaboré par **SynerGIE**, en collaboration avec **Cofidis France**.

L'émulation induite par ce suivi collectif a permis de créer une dynamique de groupe où chaque entité, quelle que soit sa taille, avance selon le degré d'engagement qu'elle s'est fixé, sur des étapes préétablies - de la construction des questionnaires clients et collaborateurs à la formalisation du parcours idéal.

*« Les ateliers CX design nous permettent de renforcer le pilotage par l'expérience du client afin d'aboutir sur l'Expérience idéale. »*



**Ouassini BOUZIANI**  
Pilotage de l'Expérience Client  
**Cofidis Belgique**



### Les rendez-vous en visio Cofidis France et Monabanq

En test début 2022 chez Cofidis France et Monabanq, les rendez-vous visio permettent aux clients d'échanger via webcam sur Skype avec leur conseiller. Cette nouvelle mise en relation résulte d'une idée de collaborateurs pour valoriser la symétrie des attentions entre clients et conseillers.



### La Customer Experience 2.0 Cofidis Pologne

Plus d'un tiers des collaborateurs de Cofidis Pologne ont participé à des ateliers transversaux sur l'expérience client. Ce 1<sup>er</sup> programme collaboratif a permis de développer des dizaines de solutions pour améliorer les parcours clients. La 2<sup>ème</sup> édition est en cours : le Customer Experience 2.0.



### Le Voicebot « Vika » Cofidis République tchèque

Cofidis République tchèque ouvre un canal de communication supplémentaire avec ses clients : le voicebot (assistant vocal avec intelligence artificielle), surnommée Vika, est en test sur plusieurs campagnes de prospection et de fidélisation.



### Le tchat Whatsapp Cofidis Italie

Cofidis Italie a développé une solution 100% numérique et unique sur le marché pour interagir avec ses clients : un chatbot automatique qui permet aux prospects d'effectuer une demande de crédit renouvelable Power Credit via la messagerie WhatsApp For Business.



# réaffirmé notre excellence relationnelle

Depuis 40 ans, Cofidis Group, construit à distance une relation de confiance et personnalisée avec ses clients et partenaires pour être au plus proche de leurs besoins.

Le distanciel imposé par la crise sanitaire encore présente en 2021 nous a confortés dans notre volonté de conjuguer encore mieux digitalisation et proximité, expertise et simplicité pour garantir une relation client à distance de qualité et ainsi continuer à défendre les droits de nos clients à consommer. Nous sommes fiers d'être encore cette année les mieux notés en Europe.

Pour pérenniser notre leadership, nous visons l'excellence relationnelle par la considération, l'une de nos valeurs phares, partagée par nos équipes, dans chaque entité, dans chaque métier.

## La symétrie des attentions : l'équation gagnante entre écoute et confiance

La symétrie des attentions repose sur le principe fondamental qu'un collaborateur heureux fait un client heureux : le rôle de l'entreprise dans la relation humaine est donc primordial, afin que l'engagement des collaborateurs soit la garantie d'une bonne satisfaction client.

En 2021, l'une de nos grandes fiertés est d'avoir ancré la voix du client à tous les niveaux du groupe. Les collaborateurs de Cofidis Group placent le consommateur au cœur de leurs préoccupations car ils sont tous acteurs responsables de la satisfaction client. Avec l'évolution accélérée des usages et des modes de communications de nos clients, nous complétons notre dispositif d'écoute afin de capter les émotions, les moments d'enchantement mais aussi les points de friction, quel que soit l'endroit du parcours et le canal de communication.

En parallèle, nous nous attachons à offrir une expérience d'exception à nos collaborateurs et à leur offrir la même considération qu'à nos clients. Grâce à la formation, à l'écoute, à la confiance, à la capacité de contribuer, nous sommes reconnus pour la qualité de vie professionnelle que nous offrons à nos collaborateurs, dans chacune de nos entités, notamment via la labellisation Great Place to Work obtenue cette année par 9 de nos 12 filiales.



**10**

**prix récompensant la satisfaction client** ont été décernés en 2021 aux entités du groupe.



**8h-20h, 6j/7**

**C'est l'amplitude d'ouverture** du service client de Cofidis France grâce au chantier horaires.



**La mesure de la satisfaction client « Staffino »**  
Cofidis Pologne, Slovaquie, République tchèque

Staffino est une solution de recensement et de feedback de la satisfaction clients qui se lance immédiatement après un contact avec le client. Implémenté dans 3 de nos filiales d'Europe de l'est, cet outil innovant réinvente l'expérience client comme l'expérience collaborateurs.



**Des avis clients certifiés sur « Avis Vérifiés »**  
Cofidis Belgique

Via la plateforme Avis vérifiés, Cofidis Belgique collecte un maximum d'avis clients et y répond. En allant au bout de l'expérience client, son double objectif est de renforcer son image et d'augmenter la considération de la marque.



## Nos labels et certifications qui récompensent notre excellence dans la relation clients.

Labels, trophées, certifications : les prix récompensant l'engagement des entités du groupe dans l'excellence relationnelle traduisent encore une fois cette année la confiance et la reconnaissance que nous accordons nos clients et nos partenaires.

Cofidis en France, Espagne, Portugal, Italie, Hongrie et Monabanq : partout en Europe, nos collaborateurs se sont impliqués dans l'excellence relationnelle.

*« Ces prix sont la reconnaissance du travail réalisé, non seulement par les équipes actuelles mais aussi par toutes les équipes qui ont donné leur meilleur pendant toutes ces années. »*



**Benjamin SIMÕES**  
Directeur des Opérations  
Cofidis Portugal

Cofidis France	Cofidis Italie
 Trophée de la meilleure relation client online par emails et réseaux sociaux dans la catégorie Banque-Finance	 Labellisée « Équipe heureuse, Clients heureux » pour la mise en oeuvre de la symétrie des attentions
 Trophée de la meilleure relation client online par emails et réseaux sociaux dans la catégorie Banque-Finance	 Certifiée « Satisfaction client » par ITQF (Istituto Tedesco Qualità) cette année encore
Cofidis Portugal	Cofidis Espagne
 Elue « Choix du consommateur » pour la 10 <sup>ème</sup> année consécutive	 Élu Meilleur Service Client (ELSA) dans la catégorie « Organismes de crédit » pour la 8 <sup>ème</sup> fois
 Elue « Choix du consommateur » pour la 10 <sup>ème</sup> année consécutive	 Doublement primée pour l'excellence de sa relation client dans les catégories « Call-center » et « e-customer »
Monabanq	
 Trophée de la meilleure relation client online par emails et réseaux sociaux dans la catégorie Banque-Finance	 Élu Service Client de l'Année (ESCA) dans la catégorie Banque en ligne pour la 5 <sup>ème</sup> fois
 Trophée de la meilleure relation client online par emails et réseaux sociaux dans la catégorie Banque-Finance	 Décernés par Moneyvox, dans trois catégories : conseillers via quotidienne, site internet, et application mobile



## Le chantier horaires Cofidis France

En co-conception avec ses collaborateurs, Cofidis France a instauré en juillet 2021 de nouvelles plages horaires de contact plus larges. Les horaires sont ainsi adaptés à la fois aux nouveaux modes de vie des clients et à la qualité de vie au travail des collaborateurs.



## Une enquête de satisfaction annuelle Cofidis Espagne

Cofidis Espagne interroge chaque année ses partenaires retail sur leur satisfaction à l'égard des produits et services. L'expérience partenaire est ainsi enrichie et améliorée en continu, pour conforter le partenariat financier sur le long terme.



# construit des partenariats gagnants- gagnants

En 2021, nous nous sommes impliqués dans de nouveaux partenariats stratégiques prestigieux à travers l'Europe, reposant sur une ambition commune d'innovation collaborative au service des consommateurs.

Les partenariats stratégiques que nous construisons depuis toujours sont basés sur des relations qui fournissent de la valeur à chacune des parties prenantes. Parce que nous visons l'excellence relationnelle, nous établissons des relations de confiance avec nos partenaires, en leur donnant accès à la complémentarité de nos expertises internationales.

## Nos solutions facilitent les performances de nos partenaires B to B to C

De dimension européenne, notre groupe s'enrichit des expériences de chacune de ses entités tout autant que de ses partenariats stratégiques internationaux. Nos expertises conjuguées nous amènent à collaborer avec des acteurs prestigieux comme Amazon, Huawei, Amazon Pay, Boulanger, Decathlon.

C'est parce que les clients de nos partenaires sont également nos clients que nous veillons à leur offrir la même exigence relationnelle qui régit l'ensemble de nos



 **+ 96 000**  
points de vente partenaires  
en Europe

activités. Pour garantir des expériences de paiement rapides et fluides, nos équipes dédiées et formées à la relation client partagent aux équipes de vente de nos partenaires leur savoir-faire et leur expérience. Nous mettons également à leur disposition des professionnels du marketing qui les aident à valoriser les offres de paiement en plusieurs fois auprès de leurs clients.

Ces relations BtoBtoC nous poussent à imaginer des solutions de financement toujours plus pertinentes, personnalisées pour aider nos partenaires dans leurs propres relations commerciales. C'est ainsi que Cofidis propose aujourd'hui l'offre de paiement fractionné la plus large du marché pour accompagner ses partenaires quel que soit leur secteur d'activité et leur canal de distribution (web, point de vente et/ou vente à distance).

## Zoom sur...

### Nouvelle alliance stratégique avec Standvirtual

un partenariat gagnant-gagnant avec le n.1 du marché de l'auto au Portugal.



Pour développer l'activité automobile et en particulier accompagner le secteur dans sa transformation numérique, Cofidis Portugal a signé un nouveau partenariat avec Standvirtual, marketplace leader pour les voitures au Portugal. Grâce à cette nouvelle alliance, le consommateur final pourra bénéficier à moyen terme d'une solution personnalisée de financement en ligne. En parallèle, la filiale peut désormais enrichir

ses connaissances du secteur et expérimenter afin de renforcer sa position dans le secteur du financement automobile dans le pays.

D'une durée initiale de 24 mois, ce partenariat prévoit également le lancement de plusieurs nouveautés : des concours, des événements numériques partenaires, du contenu de marque, etc, qui contribueront à la notoriété de notre enseigne.

« Ce partenariat est un atout majeur pour apporter de la valeur ajoutée à nos partenaires actuels et pour nous préparer à la transformation du marché auto qui se profile au Portugal. »



**Sofia SOUSA**

Responsable des opérations marketing B2B Cofidis Portugal



### 1<sup>er</sup> live shopping automobile de France avec Aiways

Cofidis France

En 2021, Cofidis France a investi le marché de l'automobile en nouant un partenariat inédit avec Aiways, nouvel acteur qui propose un véhicule 100% électrique en distribution 100% digitale ! Avec une solution de financement fluide et sécurisée pour les consommateurs, proposée lors d'un live shopping inédit, elle accompagne Aiways dans sa croissance en France.



### E-learning pour les partenaires

Cofidis Slovaquie

Sous forme de vidéos live consultables en ligne, Cofidis Slovaquie forme ses partenaires à la connaissance de ses produits, son fonctionnement et de ses processus opérationnels : un point essentiel dans leur coopération.



### Le 3xCofidisPay chez Walibi Belgium

Cofidis Belgique

Grâce à la solution de paiement en 3 fois de Cofidis Belgique, les visiteurs de Walibi, le plus grand parc d'attractions en Belgique, peuvent désormais étaler leurs achats et ainsi profiter de magnifiques moments en famille. Ce partenariat e-commerce s'inscrit dans la poursuite de digitalisation des services de la filiale.



### L'électroménager haut-de-gamme avec Vorwerk

Cofidis Pologne

Pour faciliter l'accès des consommateurs à des produits électroménagers innovants et performants, Cofidis Pologne a entamé en novembre 2021 une coopération avec Vorwerk, marque de renommée, fabricant du Thermomix® et du Kobold®.



# consolidé la notoriété de nos marques

Qu'elle soit destinée à nos prospects ou à nos clients, notre image de marque traduit notre identité et nos valeurs. Elle se doit d'être cohérente avec les objectifs de nos clients et partenaires, et d'être communiquée par le biais de campagnes qui marquent les esprits et boostent notre notoriété.

En 2021, nous avons initié de nombreuses campagnes créatives et souvent étonnantes pour répondre aux aspirations de nos clients. La société évolue ; les consommateurs modifient leurs habitudes et expriment de nouveaux besoins. Les positionnements de nos entités et de leurs campagnes de communication reflètent ces changements et l'attention que nous portons aux attentes de nos clients.



## Nos campagnes créatives boostent notre notoriété

Nos clients trouvent chez nous le crédit qui leur permettra de réaliser leurs rêves. Mais ne viennent pas chez nous que pour ce service : ils nous choisissent également pour notre expertise, une expérience, des valeurs, une notoriété. Cette notoriété, nous devons sans cesse la travailler car elle augmente la valeur intrinsèque de nos offres.

En 2021, l'image de nos entités s'est renouvelée au travers de campagnes de communication étonnantes, qui pour certaines ont même obtenu des récompenses. Replaçant ainsi le crédit dans le quotidien des consommateurs, et donc les marques Cofidis et Monabanq dans leur esprit !

En parallèle, depuis plus de 25 ans, nous avons choisi de sponsoriser le cyclisme car ce sport reflète nos valeurs de performance, de dépassement de soi, dans la solidarité, la considération, l'inclusion, la diversité et le collectif. À travers l'Europe, l'équipe cycliste Cofidis porte avec fierté nos couleurs rouge et jaune et donne le meilleur d'elle-même dans les compétitions iconiques de la discipline.



**Une récompense de confiance pour notre marque**  
Cofidis Portugal

Pour la 7<sup>ème</sup> année consécutive, Cofidis Portugal a été élue « Marque de confiance » dans la catégorie « Sociétés de crédit à la consommation ». Une fierté pour le chemin parcouru par notre filiale pour simplifier le monde financier aux clients et leur permettre de réaliser leurs rêves.

## Zoom sur...

### Sponsor fidèle dans le cyclisme professionnel depuis 26 ans

pour véhiculer nos valeurs.



Cette année encore, nous avons prolongé notre engagement avec la Team Cofidis jusqu'en 2025 : plus de 25 ans de passion pour le cyclisme. En faisant preuve de constance dans les plus grandes compétitions mondiales, riche d'une équipe handisport depuis 2009 et d'une équipe féminine depuis 2022, elle permet à toutes les entités du groupe de s'appuyer ainsi sur le cyclisme pour développer leur notoriété.

Pour que chacun des pays où nous sommes présents puisse profiter de notre équipe cycliste pour sa communication, nous encourageons nos filiales à investir dans le cyclisme à l'image du Tour de France, d'Espagne, d'Italie, de Hongrie, de Pologne ou encore des Classiques Ardennaises en Belgique, du Tour du Portugal féminin et du championnat du monde de paracyclisme... Nos filiales diversifient ainsi leurs partenariats sur des événements cyclistes nationaux et locaux majeurs.

**26**  
saisons de  
sponsoring

**418**  
victoires  
depuis la  
saison 1997

**48**  
coureurs de  
12 nationalités  
en 2022

« Le cyclisme nous aide à développer notre notoriété dans les pays où nous sommes moins connus, ou notre image de marque sur les marchés les plus avancés. »



**Thierry VITTU**

DRH Cofidis Group  
et Président de  
Cofidis Compétitions



### Spot TV « Mission incroyable » Cofidis Hongrie

Grâce à son spot publicitaire des plus créatifs, Cofidis Hongrie se positionne comme le plan A du crédit pour capter ses nouveaux prospects. Classé dans les top listes des publicités hongroises, le spot fait grandir la notoriété de la marque : la filiale est désormais la 2<sup>ème</sup> institution financière la plus citée sur le marché des prêts à la consommation en Hongrie.



### Campagne « De l'écran à la vie » Cofidis Espagne

Pour consolider son positionnement de marque « En una vida hay muchas vidas » (dans une vie il y a plusieurs vies), Cofidis Espagne a créé une campagne interactive et une série de 6 épisodes appuyée par des podcasts et vidéo-podcasts. Cette campagne vise à réaffirmer la marque en tant que choix solide en matière de crédit.



### Campagne « Les gens avant l'argent » Monabanq

La campagne TV et digitale 2021 de Monabanq célèbre « les gens » en plaçant le nom des gens avant le mot-banq. Avec un tournage éco-responsable pour ce spot, la banque en ligne du groupe travaille à les aspects solidaires et durables de son image.



### La web série « vos histoires avec le crédit » Cofidis Portugal

Pour fêter ses 25 ans, Cofidis Portugal a créé une web série où clients et partenaires peuvent raconter l'impact (heureux) que Cofidis a eu sur leurs vies. La filiale souhaite ainsi se positionner comme une marque simple, utile, avec un impact social, tout en étant fermement engagée avec les personnes et avec la société.



# Accélérer l'innovation

pour répondre  
aux enjeux de  
nos marchés

Pour construire un futur durable, Cofidis Group est plus qu'attentif aux tendances qui font évoluer nos rapports au monde, à l'entreprise et à l'humain. C'est pour répondre aux nouveaux usages et besoins, et pour faciliter la vie de nos clients comme de nos collaborateurs, que nous devons relever les défis de la transformation digitale par des innovations qui ne soient pas seulement technologiques, mais également relationnelles et humaines. En 2021, notre groupe a ainsi développé une innovation polymorphe au service de l'humain.



## En 2021 nous avons...

- **développé** de nouveaux produits et services / p 26
- **renforcé** notre maîtrise de la data centrée sur la création de valeur / p 28



Cliquez ici pour découvrir nos réalisations 2021 en images.





## développé de nouveaux produits et services

« Innover ensemble, c'est chercher l'inspiration au sein du groupe, partager nos idées sans frontières ». Comme le souligne Alain COLIN, Directeur Général de Monabanq, en 2021, nous avons renforcé les liens entre les entités et l'intelligence collective pour concevoir de nouveaux produits, services et solutions de financement pour nos clients comme pour nos partenaires.

Afin d'être reconnu comme l'acteur le plus dynamique de notre secteur, nous coordonnons nos efforts pour déployer l'innovation dans toutes ses dimensions et sur l'ensemble de notre panel métier.

### Anticiper la création de valeur pour nos clients et partenaires

Plus que jamais, dans notre monde qui évolue au rythme de la digitalisation, nous devons répondre à l'évolution rapide des usages de nos clients et partenaires. Cette accélération des besoins nous pousse à innover ensemble pour nous adapter et tenir notre positionnement, avec pour objectif ultime de faire de Cofidis Group un groupe durable.

C'est parce que nous générons de la valeur pour nos parties prenantes dans une volonté forte d'équilibre gagnant-gagnant que nous enrichissons notre portefeuille clients et renforçons notre compétitivité.

Nous nous appuyons sur l'agilité et la collaboration au sein de notre groupe pour développer et enrichir nos offres en :

- Fédérant les experts innovation de chaque entité au sein d'une communauté qui partage les idées, les initiatives et les bonnes pratiques tout en faisant le lien avec la communauté experte de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.
- Identifiant les besoins et les usages des métiers, pour définir et prioriser les actions au sein du Comité Innovation.
- Développant un écosystème ouvert, avec une approche d'open innovation avec des acteurs de la tech, des grandes écoles et des universités.

### Zoom sur...

#### Le service Acquiring disponible sur SmartPOS facilite le paiement chez nos partenaires.



« La combinaison de PagoDIL avec Acquiring, sur le Smart TPE, permet à Cofidis de conforter sa position d'acteur le plus innovant du marché italien et de leader de l'expérience utilisateur pour ses clients et partenaires. »



**Enrico INVERNIZZI**  
Chef de service réseau agent Cofidis Italie

Lancé en 2019, l'innovant TPE SmartPOS de Cofidis Italie se dote d'une nouvelle fonctionnalité en complément de PagoDIL. Forte de plus de 14 000 Smart TPE sur le terrain, notre filiale a présenté en 2021 son nouveau service « Acquiring » qui permet à des milliers de ses partenaires d'accepter les paiements de cartes bancaires nationales et internationales directement depuis le SmartPOS.

Après une phase test sur 11 partenaires en Lombardie, cette solution innovante a été déployée sur tout le marché dès juin 2021. En collaboration avec SIA, le nouveau service permet également à Cofidis Italie de fidéliser ses partenaires qu'elle accompagne dans leurs performances, et d'augmenter la fréquence d'utilisation de ses services.



#### Electrosûr, une assurance à vie! Cofidis France

Cofidis France et le courtier en assurance Verspiëren s'associent pour proposer aux clients d'Electro Dépôt une assurance inédite : tous les appareils électroménagers garantis à vie ! Une offre proposée aux clients des 83 points de vente de l'enseigne, entièrement modulable et qui couvre une large gamme de produits : électroménager, image, son et multimédia.



#### MINOSÍTETT FOGYASZTÓBARÁT SZEMÉLYI HITEL

#### Le prêt personnel certifié « Consumer Friendly » Cofidis Hongrie

Produit phare 2021 de la gamme de produits directs de Cofidis Hongrie, ce nouveau prêt personnel amortissable a été certifié « Consumer friendly » par la Banque Nationale de Hongrie. Il est par ailleurs le premier produit avec un processus full online.



#### RAC : le Regroupement de Crédits Immo Creatis

Creatis complète sa gamme d'offres de rachats de crédits avec le RAC, répondant ainsi encore plus aux besoins de leurs clients et aux attentes de leurs partenaires. Lancé en mars 2021, le RAC permet le regroupement de crédits immobiliers avec garantie hypothécaire soumise à conditions, et remporte déjà un vif succès sur ce nouveau marché pour la filiale française.



#### L'IA au service de l'expérience digitale Cofidis Portugal

Cofidis Portugal optimise ses process administratifs grâce à la mise en place de technologies de pointe d'intelligence artificielle : l'OCR (Reconnaissance Optique de Caractères) dans le processus d'instruction de crédit et dans CofidisPay, l'AD (signature digitale) pour l'authentification juridique des signatures, la CMD (Clé Mobile Digitale) pour l'onboarding des clients sur le site.



# renforcé notre maîtrise de la data centrée sur la création de valeur

Pour accélérer et booster nos performances, nous plaçons la transformation de nos organisations et de nos process en fer de lance. La gestion des relations à distance fait partie de l'ADN de nos métiers, ce qui souligne l'importance de la bonne gestion des données. Dans un monde de plus en plus digital, nous devons faire de la maîtrise de la data un levier essentiel de la différenciation car nous sommes un groupe data-driven pour qui la donnée est nécessaire à l'innovation et à la satisfaction des besoins de nos clients et partenaires.



## Une transformation data-driven responsable

Pour accélérer notre transformation vers le data-driven, le groupe recrute de nouveaux profils comme les data-scientists qui construisent des modèles mathématiques à partir des données collectées. Approché et écouté avec humanité, le client existe aussi au travers de ses données, que nous traitons et analysons pour mieux répondre à ses problématiques, pour anticiper ses besoins mais également pour mesurer sa satisfaction et lui fournir des prestations toujours plus personnalisées.

Par ailleurs, ces analyses scientifiques nous permettent en parallèle de faire évoluer nos métiers et notre offre pour concilier responsabilité et rentabilité, avec par exemple le déploiement de solutions cognitives sur les canaux entrants au sein du groupe.

Même dans l'exploitation de nos datas, l'engagement environnemental du groupe reste marqué et se traduit par une gestion responsable des données stockées. Nous nous engageons à réduire la profondeur des historiques de nos bases de données, à sensibiliser l'ensemble des collaborateurs à la gestion du stockage des mails et autres ressources numériques dans le but de réduire notre empreinte numérique.

## Zoom sur...

### Hackathon groupe sur l'« Open banking » L'intelligence collective au service de l'innovation.



En juin 2021, la Direction de la donnée du groupe a organisé sa 3<sup>ème</sup> édition du hackathon groupe sur le thème « l'Open Banking: la prévision du risque à partir des données bancaires ». L'événement a réuni tous les métiers de la data de toutes les entités du groupe pour partager un temps fort d'agilité et de collaboration. 100 participants répartis en 22 équipes se sont retrouvés pour ce challenge au sujet innovant, rendu possible grâce aux datas bancaires fournies par Monabanq.

La particularité d'un hackathon ? Accélérer des projets avec une force de frappe importante sur une durée limitée, tout en permettant à chacun de développer ses compétences et de s'ouvrir aux autres. En 2021, les collaborateurs ont par ailleurs pu découvrir la méthode statistique du Text Mining grâce à une pré-formation dispensée en amont.

*« En organisant ces événements, on contribue à libérer les talents et envies de nos collaborateurs de travailler sur la donnée. »*

**100**  
collaborateurs

**7**  
pays

**22**  
équipes

**14h**  
de formation  
préalable



**Amélie  
CANONNE**

Responsable service  
Data et nouvelles  
technologies.  
**Synergie**



### L'analyseur cognitif d'e-mails Cofidis France

Dans une logique de rapidité et de pertinence des réponses apportées à ses clients, Cofidis France a lancé une solution d'analyseur d'e-mails : basé sur l'analyse des datas, l'outil permet de détecter les intentions des clients dans leurs e-mails afin de mieux les rediriger. Une solution data efficace qui contribue à notre excellence relationnelle.

## #letstransformtogether

### Projet « Reporting 21 » Cofidis Portugal

Dans le cadre de sa transformation, et afin d'uniformiser l'information autour d'indicateurs de performance (KPIs), Cofidis Portugal a redéfini les KPIs liés à ses axes stratégiques et développé le projet « Reporting 21 ». Deux projets centrés sur la culture des données, menés dans une logique de co-construction avec l'implication de tous les collaborateurs.



### L'Eco clean up week Cofidis Group

Engagées #LikeMyPlanet pour le numérique responsable, les filiales du groupe ont participé début 2022 à la 4<sup>ème</sup> édition de l'Eco Clean Up Week organisée par Crédit Mutuel Alliance Fédérale. De nombreuses actions de sensibilisation, de coordination d'initiatives ont été organisées afin de réduire l'empreinte numérique globale du groupe.



### Un assistant RH virtuel Cofidis France

Incubé dans le Centre de compétences sur les solutions cognitives, le pilote de l'assistant virtuel RH a été lancé en décembre 2021 dans le but de libérer du temps aux équipes RH. Ce nouveau canal relationnel de réponses automatisées, basé sur l'intelligence artificielle, a déjà enregistré 2 500 questions posées par les collaborateurs.



# Stimuler l'agilité et la collaboration

## pour transformer nos organisations

Chez Cofidis Group, nous mettons depuis 40 ans l'humain au cœur de notre stratégie. Et c'est parce que nous sommes persuadés que **la collaboration stimule l'innovation** que nous voulons que nos collaborateurs se sentent bien dans leur équipe, dans leur entité et aient envie de les faire progresser et de participer à leurs performances. Pour cela, nous devons **faire preuve d'agilité** dans nos façons de travailler, dans nos systèmes d'informations, dans notre ouverture aux autres et au monde. La transformation de nos organisations n'est possible que si nous devenons, nous aussi, acteurs de la transformation de notre société.



## En 2021 nous avons...

- **mutualisé** et adapté nos offres / p 32
- **transformé** nos organisations / p 34
- **accentué** nos pratiques collaboratives et notre intelligence collective / p 36



Cliquez ici pour découvrir nos méthodes agiles et collaboratives 2021 en images.





## mutualisé et adapté nos offres

Cofidis Group a la chance d'être un acteur de dimension européenne grâce à la dynamique de ses filiales. Nous ne pouvons accélérer notre développement qu'en misant sur la force collective de nos entités. Pour répondre aux évolutions des aspirations et attentes de chacun, nous avons la chance de pouvoir chercher l'inspiration dans chacune de nos filiales, de pouvoir partager nos savoir-faire et capitaliser sur nos expériences pour apporter des réponses ciblées aussi bien locales qu'internationales.

### L'innovation collaborative comme accélérateur de performance

Dans notre groupe, nous avons pour ambition commune de placer l'humain au cœur de nos préoccupations, et donc au cœur de notre innovation. La quête de l'excellence relationnelle anime les échanges avec nos clients et partenaires, mais aussi entre nos collaborateurs. Grâce à la mutualisation des compétences et des projets, nous faisons rayonner notre dynamisme par nos synergies.

Que ce soit lors des comités métiers organisés au sein de nos filiales, pour discuter de transformation d'entreprise ou pour réfléchir sur des projets transverses, les collaborateurs du groupe sont toujours sollicités pour partager leurs idées parce que nous sommes convaincus que c'est l'intelligence collective qui porte l'innovation. La création de la communauté innovation qui réunit les experts de chaque entité sur ce sujet illustre parfaitement cette volonté de partager et d'échanger pour aboutir à des idées nouvelles.

Notre vision désormais à portée internationale a pour objectif de démultiplier sur l'ensemble de nos filiales nos avancées technologiques, nos innovations marchés et nos nouvelles méthodes de travail. C'est ensemble que nous pourrons innover dans le respect de nos valeurs.



### Augmentation du plafond des prêts personnels Cofidis Espagne

Grâce à une écoute attentive des besoins et envies de ses clients, et une volonté d'améliorer en continu leur expérience d'achat, Cofidis Espagne a augmenté le plafond de ses prêts personnels à 60 000€, leur permettant ainsi de concrétiser leurs projets de vie.



### Déploiement de Cofidis Pay en Europe

Cofidis Belgique - Portugal - République tchèque

Alors que la République tchèque vient d'adopter la solution, le Portugal enregistre un nouveau record avec plus d'1 million d'euros de financement par Cofidis Pay, la même année que le lancement de l'application dédiée qui a déjà séduit plus de 500 utilisateurs portugais. De son côté, la Belgique adapte le produit avec Flex Cofidis Pay, un crédit renouvelable sans carte pour le e-commerce.

### Cofidis Pay au Portugal, c'est :

**+1M €**  
de financement

**+300**  
commerçants  
adhérents dont  
de nouveaux  
partenaires

**+500**  
utilisateurs  
déjà séduit par  
l'application  
mobile



### Lancement du PagoCREDIT Cofidis Italie

Forte de ses innovations e-commerce, Cofidis Italie a lancé un crédit renouvelable pour les partenaires retail en point de vente physique. Accessible depuis le SmartPOS, PagoCREDIT est disponible chez deux partenaires : Juice (vendeur Apple) et DIMO Euronics, l'un des plus grands acteurs de la grande distribution de l'électro hi-fi dans le nord de l'Italie. C'est une solution de crédit qui fidélise les achats récurrents et suit l'expérience digitale du client.



### Nouveau départ pour le prêt auto affecté Cofidis Belgique

Destiné à la vente directe, le nouveau prêt auto de Cofidis Belgique vient faciliter la vente entre particuliers. Il sera vite complété d'un pack de services différenciants : expertise de véhicule avant achat, garantie panne 12 mois ainsi qu'un paiement sécurisé via compte Mango Pay.

### Zoom sur...

**Le parcours crédit Amazon, des travaux mutualisés pour un partenariat international.**



Pour construire et développer le partenariat avec le géant mondial Amazon, les filiales françaises, italiennes et espagnoles ont mutualisé leurs travaux sur le parcours crédit Amazon Pay, en mettant en place une nouvelle gouvernance projet. En rejoignant en 2021 les deux autres entités France et Espagne, Cofidis Italie a ouvert la voie d'une nouvelle ergonomie de parcours : Mobile first, et commun à 80% sur les trois entités.

L'agilité est plus que de mise sur ce projet qui permet à nos filiales d'avancer ensemble sur les besoins du partenaire, de déployer les solutions selon les plannings et potentiels de chaque pays et de partager les recettes.

*« De l'agilité mélangée à beaucoup de solidarité et de bienveillance entre nous ont fait la réussite de ce projet ! »*



**Annabelle DEVAUX**

Chef de projet  
Cofidis France





# transformé nos organisations

Pour relever nos défis, l'audace de toujours aller plus loin, de toujours faire mieux est une valeur forte de notre groupe. La transformation, qu'elle soit organisationnelle, culturelle ou métier s'impose dans notre quotidien pour répondre à un marché mouvant secoué par les crises et les évolutions sociales, sociétales et environnementales qui en découlent. Notre projet d'entreprise Expérience FIRST nous pousse par ailleurs à nous challenger en continu pour fournir une expérience optimale à chaque instant et pour toutes nos parties prenantes.

## Poursuivre notre transformation pour nous réinventer ensemble

La crise dont nous commençons à peine à sortir a joué un rôle d'accélérateur dans notre transformation. En restant fidèles à qui nous sommes, en gardant en ligne de mire notre vision et nos ambitions, nous avons mis en place de nouvelles méthodes, de nouveaux outils, de nouvelles façons d'animer nos équipes pour nous réinventer. Nos entreprises doivent se transformer et toutes nos filiales se sont lancées dans des démarches ambitieuses avec des projets d'entreprise tels que « Ensemble + » chez Cofidis France, « Innovision 2027 » chez Creatis, ou encore « Ensemble, avant tout » chez Monabanq.

Cette approche de la transformation n'est possible qu'en valorisant les talents de chacun, qu'en plaçant nos femmes et nos hommes au cœur de nos actions, qu'en aidant nos parties prenantes dans leur propre transformation : c'est ensemble que nous réussissons notre transformation individuelle et collective.



### Le CREATIS LAB Creatis

Le Creatis LAB : plein phare sur l'intrapreneuriat ! Un dispositif en 2 étapes : une génération d'idées qui s'appuie sur l'intelligence collective, puis une étude de faisabilité réalisée par des collaborateurs volontaires qui se positionnent en chefs de projet. Choisis parmi plusieurs sujets en 2021 par le CODI, 2 projets ont ainsi vu le jour : le tchat client ainsi que la refonte du parcours d'intégration collaborateur.

## Zoom sur...

### Le pilote Flex Office Co-construire la transformation.



Le télétravail imposé par la crise sanitaire a amené de nouvelles façons de penser le présentiel au bureau. Depuis octobre 2021, Cofidis France a ainsi mis en place un pilote flex office.

Ce pilote repose sur 4 étapes : une co-construction du macro-zoning avec les collaborateurs (gestion de l'espace versus les usages), un micro-zoning plus détaillé, des ateliers d'accompagnement puis la mise en place d'un mémento de fonctionnement du flex-office.

« Nous expérimentons de nouveaux modes d'organisations pour accompagner la transformation du groupe »



#### Jean-Marie MASQUELEZ

Responsable Projets d'innovation et de Développement  
Cofidis France

Le principe : 1 poste de travail pour 2 collaborateurs, rendu possible par une combinaison de télétravail, gestion des RTT et des congés. Le gain de surface est ainsi alloué à d'autres aménagements : espaces de réunions, de co-working, bibliothèque, work café...

Au cœur de la transformation aussi bien culturelle qu'organisationnelle, ce projet pilote affiche, lors de la dernière enquête réalisée, un taux de satisfaction de 91% côté collaborateurs.



### Team Starter Cofidis France

Pour encourager l'intrapreneuriat, Cofidis France a lancé Team Starter fin 2020 : une plateforme de crowdfunding interne qui permet aux collaborateurs de proposer des idées de projets et de voter pour celles qu'ils aimeraient voir se réaliser. 21 projets ont déjà été financés pour un montant de plus de 27 K€ autour de la protection de l'environnement, de l'amélioration de l'expérience collaborateur ou encore celle du citoyen.



### Le hub d'innovation Innolab Cofidis Espagne

Innolab favorise le lancement des idées innovantes en interne comme en externe, en mettant à disposition un espace pilote visant à accélérer et à tester des produits ou services inédits. En 2021, Innolab a accompagné des start-up comme Paymefy ou Talkual et continue ses actions #FutureMakers avec les projets des start-up Shopiendy et Amphibium.



### Le plan d'amélioration continue et collaboratif Monabanq

Faire en sorte que chaque membre de l'entreprise soit acteur du changement : voilà l'objectif proposé par les collaborateurs dans le cadre du projet d'entreprise et soutenu par le CODI. Le principe : permettre aux collaborateurs de remonter des problématiques à une équipe de 21 personnes qui cherchent ensemble des solutions concrètes.

### Notre vocation

## Syho, Group First !

### Le nouveau projet d'entreprise : SyHo Group First

Synergie

Depuis 3 ans, le rôle de SyHo a évolué et managers comme collaborateurs ont émis le souhait d'actualiser le projet d'entreprise. SyHo, au-delà d'Expérience FIRST, est acteur du développement de la force collective du groupe pour stimuler la collaboration entre les filiales. En impulsant l'innovation collaborative, SyHo challenge les filiales pour accélérer la transformation du groupe.



# accentué nos pratiques collaboratives et notre intelligence collective

C'est en unissant nos forces que nous pouvons accélérer. C'est en stimulant la collaboration au sein de notre groupe, par des partages de compétences, de connaissances, par des interactions et des connexions sociales, que nous pouvons développer notre intelligence collective. Tous les collaborateurs du groupe sont des moteurs pour les projets de nos enseignes !

## Une performance collective dopée par un écosystème innovant

Le contexte imposé par la crise sanitaire aurait pu créer encore plus de distance entre nos équipes et entre nos filiales européennes. Mais nous avons réussi à maintenir un lien fort entre tous les collaborateurs en utilisant les nouvelles technologies de communication. C'est ainsi qu'ont pu être mis en place, même à distance, des comités transverses qui permettent de faire bénéficier à nos différents métiers des expertises, expériences et solutions développées par les autres filiales. Pour renforcer notre performance collective, nous créons les conditions afin que nos collaborateurs proposent des idées et des projets au service des autres et puissent y consacrer du temps.

Au-delà de la mutualisation des capacités d'innovation au sein du groupe, nous stimulons également notre écosystème pour créer et développer de nouvelles solutions utiles à nos clients, partenaires et collaborateurs. Nous construisons une relation gagnant-gagnant d'échanges et de partages avec les acteurs du monde de demain : étudiants comme start-ups.



### Refonte de l'UX mobile crédit pour Amazon Cofidis France - Italie - Espagne

Un projet international, communautaire pour repenser l'ergonomie du parcours Amazon afin qu'il soit Mobile First et commun aux 3 filiales France, Italie et Espagne à 80%. Une nouvelle expérience toute en agilité et bienveillance pour satisfaire notre partenaire. Entre avril et juillet 2021, nos 3 filiales ont pu déployer leur nouveau parcours... après 400h de réunions et 7 500 échanges de mails !

## Zoom sur...

### La mise en place d'ateliers de facilitation et d'une communauté de facilitateurs sur le Campus.



Faciliter, ce n'est pas animer ! C'est ce qu'ont découvert plus de 140 collaborateurs lors d'un webinar de présentation. La facilitation est une posture neutre qui permet de faire fonctionner l'intelligence collective par de la génération libre d'idées, selon un objectif fixé par le commanditaire.

Formé à la technique, le facilitateur est un collaborateur qui s'engage pour autrui sur des sujets qui lui sont extérieurs, et même dans une autre entité que la sienne. C'est ce qui a motivé la création d'une communauté de facilitateurs chez Cofidis France, Creatis, Synergie et Monabanq, qui commence d'ailleurs à se déployer sur des thématiques spécifiques.

Une formation à la facilitation sera bientôt internalisée et ouverte à tous les collaborateurs qui souhaitent améliorer leurs techniques d'animation et ceux désireux d'aller plus loin dans la facilitation.

*« Notre communauté des facilitateurs est au service des entités de Cofidis Group pour animer des ateliers et favoriser l'intelligence collective avec une posture neutre et bienveillante »*



Jean-Dimitri DEWAVRIN

Coach et facilitateur de la transformation Cofidis France



### Les campagnes marketing Adobe Campaign

Cofidis Belgique - Espagne, Monabanq

Fin 2021, Cofidis Belgique, Monabanq et Cofidis Espagne ont choisi un nouvel outil d'automatisation de ciblage et de gestion de campagnes marketing Adobe Campaign : un grand projet commun pour construire ensemble des expériences client cross-canal !



### Formation CNV (Communication Non Violente)

Cofidis Belgique - France

Préalable indispensable à l'intelligence collective, le développement personnel des collaborateurs passe chez Cofidis Belgique comme chez Cofidis France par une formation à la communication non violente pour développer notamment la culture du feedback : un dispositif complet pour pratiquer et éprouver les fondements de cette méthode.



### Apprendre les méthodes de co-développement

Cofidis France, Creatis

La pratique du co-développement est déployée chez Cofidis France et Creatis dans le cadre de la transformation des équipes managériales. Des groupes de managers sont pris en charge par des animateurs formés à cette technique, pour développer des synergies au sein de leurs équipes.



### A+1 : 1<sup>er</sup> bilan de la démarche RH Sessions

Cofidis Group

Les RH sessions placent 80 collaborateurs et managers de la DRH Groupe dans une démarche d'innovation participative basée sur le Design Thinking, pour proposer des projets sur le sujet « La meilleure DRH de l'univers ». Résultats en 2021 : 14 leaders pour 10 projets actifs travaillés en mode UX Design, et des nouveaux besoins identifiés pour améliorer le dispositif (temps dédié, coachs, pool d'utilisateurs et de décideurs, moments de créativité...).



# Renforcer notre démarche RSE pour pérenniser nos engagements

Cofidis Group construit et développe ses engagements au regard de l'utilité de ses activités et de leur impact. Notre responsabilité **sociale, sociétale et environnementale** se traduit au quotidien par l'implication des équipes dans la lutte pour la diversité, l'inclusion, le suivi des plus fragiles, comme dans leur volonté de réduire les impacts environnementaux de nos activités. En parallèle, à l'instar de la mobilisation de notre gouvernance pour « faire groupe », nous prenons soin de nos collaborateurs engagés par une politique de Qualité de Vie au Travail marquée qui renforce leur fierté d'appartenance et les performances du groupe.



## Paroles de collaborateurs

### sur notre lutte en faveur de l'inclusion

TEREZA  
COFIDIS RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

*Qu'elle soit pour des raisons financières, culturelles ou de santé, la question de l'exclusion sociale est ce qui résonne le plus pour nous en République tchèque au regard de notre activité. Dans le cadre de la démarche groupe #LIKE, les collaborateurs ont souhaité apporter leur soutien aux enfants des orphelinats « Donnons une chance aux enfants » sur le long terme. Venir en aide à ces jeunes adultes qui poursuivent leurs études, leur offrir des moments de loisirs... Cela a beaucoup de sens pour nos collaborateurs qui mettent du cœur et de l'énergie pour que leurs rêves deviennent réalité.*



### sur notre éthique

NELLY  
MONABANG

*Avoir le sens du client, c'est être là quand il le faut et comme il le faut lorsque le client a besoin de nous. Nos clients ont besoin de ressentir qu'on s'occupe d'eux : qu'ils sont écoutés, compris et que nous mettons tout en œuvre afin de leur trouver des réponses/solutions à leurs demandes. Ils doivent se sentir considérés et respectés à chaque contact et sur tous les canaux de communication.*



### sur notre engagement pour l'environnement

STÉPHANIE  
COFIDIS BELGIQUE

*Chez Cofidis, on trouve une vraie volonté de réduire son impact sur l'environnement. Dans cette optique, notre Comité de Direction a souhaité financer la pose de 2 000 panneaux photovoltaïques sur le toit de notre bâtiment. Travailler dans un bâtiment qui produit de l'énergie solaire, c'est se dire que l'on appartient à une entreprise qui contribue à la production d'énergie verte.*



### sur notre qualité de vie au travail

RENATA  
COFIDIS POLOGNE

*Malgré l'incertitude qu'a générée la crise sanitaire, l'entreprise a su conserver mon sentiment de sécurité et de stabilité en déployant notamment le travail hybride. Ce modèle me permet de mieux combiner au quotidien mon investissement en tant que collaboratrice et mon rôle de maman.*



### sur nos actions pour la diversité

NATHALIE  
CAMPUS FRANCE

*J'ai réceptionné mon siège adapté à mon handicap à mon domicile. Grâce à cet accompagnement personnalisé, je vais pouvoir télétravailler dans d'excellentes conditions. Je suis ravie d'évoluer dans un groupe qui considère à ce point les différences de ses collaborateurs.*



# être utile au monde

C'est dans une démarche responsable que nous concevons et imaginons des produits et services qui améliorent et simplifient la vie des gens. Dans toutes les entités du groupe, nous apportons des solutions financières qui boostent le pouvoir d'achat et qui, par conséquent directe, donnent à tous le pouvoir d'agir. Notre métier, au service du financement régulé des ménages, a un impact positif sur la vie de nos clients que nous accompagnons au quotidien.



## Le crédit à la consommation : un moteur de l'économie et de l'intégration sociale

Face à des besoins urgents, des achats imprévus, le crédit à la consommation est un système de paiement différé, qui permet aux ménages de jouir d'un bien ou d'un service au moment où ceux-ci sont le plus utiles dans la vie, sans devoir attendre que les économies se soient assez accumulées pour faire face au montant requis.

Même si le recours au crédit à la consommation est deux fois moins important en Europe qu'aux Etats-Unis ou au Royaume-Uni, il n'en demeure pas moins une alternative pour 72% des ménages européens (Etude MixFactory pour Younited). Il permet principalement de favoriser la mobilité des personnes (par l'achat d'un véhicule par exemple), d'améliorer l'équipement et le confort des ménages mais aussi de pallier un besoin ponctuel imposé par une situation transitoire ou d'urgence.

« Il est agréable de pouvoir compter sur des gens comme vous. Vous permettez à beaucoup de personnes d'améliorer leur quotidien et d'une façon plus simple et équitable qu'une banque traditionnelle. Vos services sont vraiment très intéressants, nous vous remercions de tous les efforts que vous faites pour nous. »

Client - Cofidis France

« Cette relation de confiance que nous avons, votre réactivité à répondre à mes demandes ainsi que la qualité d'écoute de vos conseillers sont importantes dans la gestion au quotidien de mon budget. »

Cliente - Cofidis Espagne

## Un outil de financement pour des projets de vie

Le « crédit conso » est un levier de consommation utile et nécessaire à la vie des ménages, au même titre que le crédit immobilier : à eux deux, ils représentent les principales formes de crédit utilisées par les particuliers.

Le crédit à la consommation finance principalement des projets durables liés au mode ou au cadre de vie : travaux, biens d'équipement significatifs pour le logement, et rarement de la consommation courante. Ce système de financement contribue par là-même à la croissance économique des pays développés comme émergents en augmentant la capacité d'achat de millions de foyers.

## Cofidis Group, acteur utile à son écosystème

Parce que le crédit à la consommation est notre cœur de métier historique, nous sommes conscients de l'utilité intrinsèque de nos produits et services dans la vie des ménages et par conséquent dans l'économie de nos neuf pays d'implantation. Au-delà de cet impact sociétal positif et direct de notre métier, nous contribuons également à l'amélioration et au dynamisme de tous les acteurs de notre écosystème.

Nous sommes fiers de pouvoir agir en faveur :

- **De nos clients**, en soutenant leur consommation par des solutions de financement ;
- **De nos collaborateurs**, en leur faisant vivre une expérience humaine riche et enthousiasmante ;
- **De nos partenaires B to B**, en les aidant à être performants ;
- **De nos partenaires associatifs**, avec des actions concrètes à leurs côtés et en leur apportant un soutien financier ;
- **De nos actionnaires**, en représentant Cofidis Group à la Fondation du Crédit Mutuel Alliance Fédérale et en nous impliquant dans les choix des projets soutenus par la Fondation ;
- **De la société**, en accompagnant les personnes en difficultés par des dispositifs pédagogiques sur la gestion budgétaire.

« Merci d'être là. Surtout depuis la retraite car sinon je ne sais pas où je serais. Grâce à vous je pense que je vais arriver à remonter la pente. Un grand merci ! »

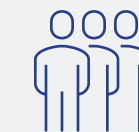
Cliente - Cofidis Hongrie

« Je vous remercie infiniment d'avoir accepté mon rachat de crédit. Grâce à vous, financièrement cela va beaucoup mieux. Merci encore. »

Cliente - Cofidis Portugal



**2/3**  
des voitures  
sont achetées à crédit



**9 millions**  
de français disposent d'un  
crédit à la consommation  
(selon le Ministère de l'économie,  
des finances et de la relance)

« C'est grâce à des entreprises solidaires comme la vôtre que nous pouvons avancer. »

Association Le Coaching suspendu





# exercer notre métier de manière éthique et responsable

Les métiers exercés au sein des entités de Cofidis Group : crédits comme solutions bancaires, ont pour vocation de défendre le droit à consommer de nos clients, de les aider à réaliser leurs projets personnels comme professionnels. Conscients de notre utilité au quotidien, nous nous devons de promouvoir nos expertises de manière fondamentalement éthique et respectueuse de nos clients, afin de

les protéger des situations à risque. Personne n'est à l'abri d'un incident ou accident de la vie. C'est pour soutenir nos clients fragilisés que nous avons encore renforcé notre engagement responsable : la plupart des enseignes du groupe disposent d'équipes spécialisées et formées pour accompagner nos clients en difficulté, dans leurs différences et dans leurs parcours.

## Lutter contre le surendettement pour protéger les consommateurs

Chez Cofidis Group, nous sommes du côté des consommateurs et voulons accompagner nos clients au quotidien pour leur permettre de vivre leurs rêves, en leur proposant des solutions de crédit ou de paiements échelonnés adaptées à leur situation et avant tout responsables. Dans un contexte post-covid de relance de l'économie à laquelle nous devons contribuer, nous sommes engagés à lutter contre le surendettement en veillant au bien fondé et à la solvabilité des dossiers en amont. De manière responsable, nous déployons notre expertise du crédit pour chercher le juste équilibre qui permettra au demandeur d'accéder à un crédit qu'il sera en mesure de rembourser.

D'après le rapport de l'Observatoire des crédits aux ménages, mené par TNS Sofres fin 2020, 89 % des détenteurs de crédit s'estiment à l'aise avec leur remboursement. Nous sommes engagés dans une

démarche de production de crédits saine en phase avec les courants sociétaux. C'est dans cette optique qu'en parallèle nous plaillons en faveur du « fichier positif » qui permet une lecture nationale de la situation d'emprunt des demandeurs, toujours dans une logique d'éthique qui anime toutes nos démarches.



**10%**  
seulement des demandes de crédit faites en France par des clients inconnus de nos services sont acceptées



**3/4**  
des cas de surendettement sont liés aux accidents de la vie

## Zoom sur...

### Les solutions solidaires de Creatis pour soutenir ses clients en situation complexe.



La survenance d'un handicap ou les conséquences d'une longue maladie font partie des situations imprévisibles de nos clients, qui les mettent souvent face à des difficultés financières. Creatis, Cofidis et l'ensemble de leurs collaborateurs portent les relations humaines au plus profond de leur ADN et ont à cœur d'apporter aide et soutien à leurs clients dans tous les moments de leur vie. C'est ainsi que les solutions solidaires ont été créées.

Des conseillers volontaires, spécifiquement formés, détectent et répondent de manière personnalisée à chaque situation : des produits et process adaptés avec des offres spécifiques (report d'échéance, prêt personnel à taux préférentiel, rachat de crédit).

« Cette gamme de solutions est une attention personnelle et responsable adressée à tous nos clients : une initiative qui nous tenait à cœur de par son alignement fort avec nos valeurs. »



**Stéphan LACOSTE**  
Directeur de l'Expérience Client Creatis



### Accompagnement budgétaire avec le jeu Dilemme® Cofidis France

Conçu par Crésus®, Dilemme® est un programme ludique d'éducation financière et budgétaire. Cofidis France a choisi cet outil pédagogique pour sensibiliser les jeunes de l'Ecole de la 2<sup>ème</sup> chance qu'elle parraine à la gestion de budget, et l'a inscrit au parcours de formation de ses nouveaux collaborateurs.

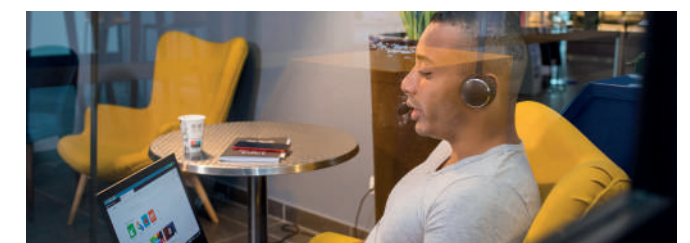


**Partenariat avec la Fédération Crésus**  
Cofidis France, Creatis, Monabanq  
La Fédération Crésus est composée d'associations indépendantes engagées dans le combat de la lutte contre le surendettement et reconnues d'utilité publique. En 2021, pour soutenir leurs clients en situation d'impayé, Creatis et Monabanq ont poursuivi leur partenariat avec Crésus tandis que Cofidis France a renouvelé son mécénat financier. Nos entités françaises contribuent ainsi à une prévention renforcée et plus efficace.



### Podcast « Dicas by Contas Connosco » Cofidis Portugal

Après le succès de son blog Contas Connosco, qui accompagne les Portugais dans leur gestion budgétaire, Cofidis Portugal a diversifié ses formats et canaux de diffusion par l'ouverture d'un podcast « Dicas by Contas Connosco ». Disponible sur Spotify, chaque épisode bimensuel cible une clientèle plus jeune en délivrant des conseils pour apprendre à gérer son argent.



### Le secteur d'accompagnement ACO Cofidis France

« C'est dans l'échange et le conseil qu'on trouve une solution » ! Telle est la devise du service ACO, acronyme de A COnseiller. Un nouveau secteur de Cofidis France a été créé pour les clients en situation de fragilité ou de risque mais qui ne sont pas encore en impayé. Sa mission ? Aider les clients à gérer leurs difficultés en leur proposant des solutions personnalisées.





# agir pour la diversité

Emprunt de fortes valeurs humaines, Cofidis Group, pour donner la même chance à tous, est engagé depuis des décennies en faveur de la diversité, qui consiste à intégrer les différences quelles qu'elles soient. Dès 2010, Cofidis France a signé la « Charte de la diversité » qui s'est ensuite concrétisée par la création d'un poste de référent diversité en 2012 et de la mission de correspondant handicap dans chacune des entités françaises dès 2016. Comme le souligne notre DRH Cofidis Group, Thierry VITTOU, « La diversité présente chez Cofidis Group est une richesse humaine et culturelle immense qui favorise la réussite du groupe. »

## La diversité : une démarche individuelle et collective

Mixité, droit des femmes, handicap temporaire ou permanent, léger ou lourd... Cofidis Group continue à mener de nombreuses actions concrètes pour défendre le droit à la différence de ses collaborateurs comme de ses clients.

En 2021, nous avons renforcé notre positionnement de groupe handi accueillant en totale adéquation avec notre démarche d'inclusion #LIKE. Pour nos clients, la solution DeafiLine rend nos services accessibles aux personnes sourdes et malentendantes. Pour nos collaborateurs, nous favorisons l'intégration de travailleurs en situation de handicap et nous les accompagnons dans l'adaptation de leur poste de travail. Nous concrétisons ainsi notre volonté d'agir en faveur de la richesse humaine, de favoriser la variété de profils et d'assurer l'égalité pour tous.

 Cliquez ici pour découvrir nos engagements qui font « clash aux clichés » en images.



### Une équipe cycliste au féminin Cofidis Group

En 2021, Cofidis annonce la création de son équipe cycliste féminine, une suite logique pour un groupe qui compte près de 70% de femmes dans ses effectifs ! En 2022, ce sont 10 jeunes femmes qui constituent une équipe très soudée pour porter haut les couleurs de la marque.



**20**  
nationalités représentées sur le Campus en France

 Zoom sur...



**La semaine du handicap**  
pour sensibiliser à l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.



À l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées, les filiales françaises de Cofidis Group ont déployé un **programme de sensibilisation** de leurs collaborateurs et managers mais aussi de demandeurs d'emploi en situation de handicap.

Moments privilégiés et bienveillants de découverte, rencontres sportives mettant l'accent sur la cohésion et l'entraide : ces journées ont fait écho à l'engagement #Like et à la volonté du groupe d'être handi accueillant.

*« L'important dans ces actions de sensibilisation, c'est d'avoir pu, une nouvelle fois, démontrer que la richesse est dans la différence. Que pour être une équipe, il faut se compléter les uns les autres. Il n'y a que la différence qui le permet »*



**Armelle KERAUTRET**

Chargé de conduite de projets Ressources Humaines  
**SynerGIE**



**+ 100**  
collaborateurs en situation de handicap sur le campus en France

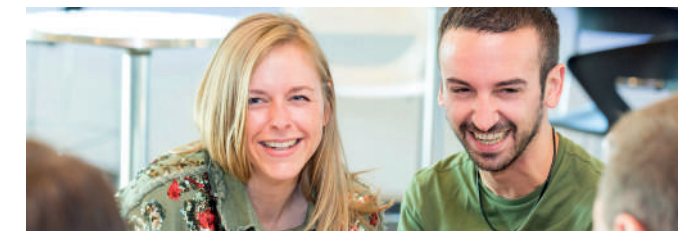


**4 800**  
traductions en langue des signes lors de nos conversations conseillers/clients



### Cofidis Inclusive Week Cofidis Portugal

En juin 2021, Cofidis Portugal a lancé sa 1<sup>ère</sup> édition de la Semaine de l'inclusion : un webinar de réflexion sur les défis à relever pour intégrer des travailleurs handicapés et une formation pour des demandeurs d'emploi en situation de handicap. Une opération interne/externe gagnant/gagnant.



### La mixité n'est pas un cliché Creatis, SynerGIE, Cofidis France - Espagne

Cofidis France, Synergie comme Creatis affichent des index d'égalité femmes/hommes de plus de 94/100 illustrant la mobilisation du groupe et de ses équipes à faire de la mixité une réalité concrète pour le bien-être de ses collaborateurs et la performance des filiales. En Espagne, pas d'index publié mais soulignons que 60% des cadres sont des femmes.



### Du cyclisme au handisport Cofidis Group

Le pôle handisport de l'équipe cycliste Cofidis a surperformé en 2021 ouvrant ainsi la voie pour les Jeux Paralympiques de Paris, tandis que Cofidis Portugal devient sponsor du Championnat du Monde de paracyclisme. Ces sponsorings soulignent encore l'engagement du groupe pour l'inclusion.



# défendre l'inclusion

La lutte contre l'exclusion est l'un des engagements prioritaires que s'est donné notre groupe, envers ses clients comme envers ses équipes et la société. Grâce à la participation active des collaborateurs dans le cadre de la démarche #LIKE et à de nombreux partenariats associatifs dans chacune des filiales, le groupe s'engage, agit et fait de l'inclusion un moteur de sa performance comme de sa démarche RSE.



### Plan Jeunes

Cofidis France, Creatis, Monabanq, SynerGIE

En 2021, dans le cadre du Plan Jeunes, les 4 entités françaises, Cofidis France, Monabanq, Creatis et Synergie, se sont engagées à recruter 300 Jeunes : objectif atteint et dépassé ! Ce sont 333 jeunes qui ont décroché des contrats sur le campus entre alternance, jobs vacances, stages et CDD.



## Nous soutenons les initiatives solidaires en faveur des personnes en situation d'exclusion

Dans le groupe, les élans solidaires sont nombreux et font partie intégrante de la vie de toutes les filiales. C'est dans cette dynamique que nous avons mis en place la démarche #LIKE qui permet à tous de mettre en pratique nos fortes valeurs humaines de diversité et d'inclusion, en faveur de nos collaborateurs, de nos clients comme de nos partenaires, autour des axes suivants :

- #1 L'optimisation de nos produits et services pour faciliter la vie des personnes en situation d'exclusion
- #2 Une politique de ressources humaines fondée sur l'égalité des chances et la diversité
- #3 L'accès aux métiers du groupe à des publics éloignés de l'emploi
- #4 Des partenariats associatifs comme du mécénat de compétences pour mettre notre expertise métier au service de la communauté
- #5 Une attention particulière aux besoins des collaborateurs en difficulté.



Cliquez ici pour découvrir nos initiatives #LIKE en images.



Zoom sur...

### Le programme d'inclusion

#### Future makers

pour développer l'employabilité et créer des emplois.



Avec son nouveau programme Future Makers qui s'inscrit dans la démarche groupe #LIKE, Cofidis Espagne permet à ses collaborateurs de mettre leurs connaissances au service des demandeurs d'emploi, des jeunes et des entrepreneurs pour faciliter leur accès au marché du travail.

Ce programme repose sur plusieurs piliers collaboratifs :

- Des ateliers de formation pour groupes en situation d'exclusion (entretiens de recrutement par exemple)
- Un Welcome Talent Program, permettant à des stagiaires tutorés de réaliser un projet au sein de Cofidis Espagne. 30 stagiaires y ont participé en 2021.
- Une collaboration avec les entrepreneurs de start-up qui peuvent bénéficier d'accès au laboratoire de tests Innolab et du soutien des experts Cofidis.

Ce programme a été proposé à tous les collaborateurs de la filiale dès avril 2021.

« Avec Future Makers, nous mettons nos connaissances au service de la communauté, pour soutenir l'employabilité et l'économie locale. »



Marian ABRINES

Technicienne de la Culture et de l'Apprentissage Cofidis Espagne



### L'École de la 2<sup>ème</sup> chance Grand Lille pour soutenir les jeunes en difficulté par l'emploi

Cofidis France est partenaire de E2C Grand Lille qui propose à des jeunes sans qualification des formations pour les aider à s'insérer dans la vie active. En 2021, la mobilisation des collaborateurs de Cofidis France a permis l'animation d'ateliers de sensibilisation à la gestion du budget et l'accueil de stagiaires. En parallèle, la campagne publicitaire de Cofidis axée sur l'E2C a permis le financement de 240 journées de stage !



### Soutien à la recherche pédiatrique Cofidis Espagne

Pour la 5<sup>ème</sup> année consécutive, la mobilisation des collaborateurs de Cofidis Espagne s'est traduite par un don conséquent pour soutenir les recherches contre les cancers infantiles de l'Hôpital San Joan de Déu de Barcelone. En 2021, le don est allé plus spécifiquement à la recherche contre la leucémie.



### Engagement aux côtés des femmes Synergie

Par leur soutien à l'association Solfa (SOLidarité Femmes Accueil), les collaborateurs de Synergie ont permis à des femmes victimes de violences conjugales d'être accueillies avec leurs enfants dans des hébergements d'urgence et de profiter de quelques activités de détente.



# prendre soin de nos équipes

«L'humain est la clé de notre réussite: c'est notre moteur et notre mission». Voici comment Gilles Sauret, président de Cofidis Group, affirme la manière dont nos équipes sont au cœur de notre action et de nos décisions.

## La symétrie des attentions pour une expérience collaborateur riche et enthousiasmante

Chez Cofidis Group, c'est parce que nous sommes convaincus que seuls des collaborateurs heureux peuvent faire des clients heureux que nous priorisons le bien-être physique et mental de tous les collaborateurs. Nous sommes soucieux de faire évoluer nos équipes dans des environnements de travail accueillants et motivants, mais aussi de prendre

soin d'elles dans toutes les dimensions de leur quotidien pour favoriser leur bien-être.

Nous savons également qu'un collaborateur épanoui dans son milieu de travail au sein d'une des entités de Cofidis Group sera le meilleur ambassadeur de nos marques. Si l'on prend soin de nos salariés, ils prendront soin de nos entreprises, en portant nos valeurs RSE, à l'image des démarches #LIKE et #LikeMyPlanet. Cette symétrie des attentions engage et fédère nos collaborateurs autour de la prise en compte de leurs aspirations. Cette réciprocité de l'écoute active des attentes d'aujourd'hui rejaillit naturellement sur l'attractivité de nos marques employeurs en France et à l'international.



### Labellisés « Happy Trainees »

Cofidis France, Creatis, Monabanq, Synergie

Dès leur 1<sup>ère</sup> participation au label, les 4 entités françaises ont obtenu la 4<sup>e</sup> place au classement Happy Trainees 2022 qui mesure la perception des étudiants sur les entreprises qui les accueillent. Une belle reconnaissance de nos stagiaires et alternants qui réaffirme notre exigence en matière d'inclusion de notre jeunesse au sein de notre organisation.



### Des expériences collab' « qui donnent la banane »

Cofidis France - Belgique

Que ce soit pour fêter les 40 ans de Cofidis France ou pour retrouver des moments exceptionnels à partager ensemble chez Cofidis Belgique, une proposition a été faite aux collaborateurs : choisir une expérience hors du commun à vivre et partager, parmi un choix large et varié de moments uniques. Des expériences humaines avant tout, qui font place à l'émotion et aux souvenirs.

## Zoom sur...

### Des filiales plébiscitées par nos collaborateurs à travers l'Europe



#### Best Workplaces



- **Cofidis France :**  
5<sup>e</sup> du palmarès Best Workplace 2022
- **Monabanq :**  
28<sup>e</sup> du palmarès Best Workplace 2022

#### Great Place To Work



- **Cofidis Espagne :**  
Certifiée pour la 1<sup>ère</sup> fois
- **Synergie :**  
Certifiée pour la 1<sup>ère</sup> fois
- **Cofidis Italie :**  
Certifiée pour la 4<sup>e</sup> année consécutive
- **Cofidis Belgique :**  
Certifiée pour la 5<sup>e</sup> année consécutive
- **Cofidis Hongrie :**  
Certifiée pour la 2<sup>e</sup> année consécutive
- **Cofidis Slovaquie :**  
Certifiée pour la 1<sup>ère</sup> fois
- **Cofidis République tchèque :**  
Certifiée pour la 3<sup>e</sup> année consécutive



### Des locaux éco-responsables et collaboratifs

Cofidis France-Slovaquie-Portugal

Dans le groupe, la qualité de vie au travail passe également par l'éco-responsabilité des environnements de travail : chez Cofidis Portugal, le bâtiment Natura Towers valorise nos ressources avec des énergies vertes et le recyclage de l'eau, les locaux du Campus France sont progressivement modernisés et réagencés pour permettre l'évolution de nos méthodes collaboratives, les nouveaux bureaux de Cofidis Slovaquie plus sécurisés focalisent sur l'optimisation des consommations.



### Un prêt à taux zéro

Cofidis France, Creatis, Monabanq, Synergie

Dans le cadre de notre démarche inclusive #LIKE, les filiales françaises ont mis en place en juin 2021 un prêt à taux zéro pour leurs collaborateurs se trouvant en situation difficile dans le contexte de la crise sanitaire. Encore une belle concrétisation de la prise en considération du bien-être, ici financier, des collaborateurs dans le groupe.



### Des égéries pour la Marque Employeur

Cofidis France

Cofidis France a renouvelé sa campagne Marque Employeur avec 10 nouveaux sourires de collaborateurs pour incarner ses métiers, ses valeurs, sa culture d'entreprise. Cofidis France permet ainsi à chacun de devenir ambassadeur de sa « boîte qui fait la différence ».



### La chronique hebdo « C'est Clientissime ! »

Cofidis Belgique

Chez Cofidis Belgique, les clients mettent en valeur les collaborateurs grâce à une chronique hebdomadaire partagée en interne : « C'est Clientissime » : une compilation des remontées clients positives qui contribue à améliorer l'expérience collaborateurs.



### Un webinar sur la santé mentale

Cofidis République tchèque

Pour rester à l'écoute de ses collaborateurs, Cofidis République tchèque a organisé en 2021 un webinar en ligne sous forme d'échange interactif sur le thème du bien-être mental. L'occasion pour tous de reprendre contact avec sa santé psychologique après les mois difficiles de la crise sanitaire.



# contribuer à un avenir meilleur et plus durable pour tous

À l'instar du programme #LIKE, #LikeMyPlanet accompagne les collaborateurs pour qu'ils soient et restent de véritables acteurs du changement, contributeurs de la transition énergétique et écologique.

En moins de 2 ans, nos initiatives se sont ainsi multipliées partout en Europe autour de thématiques aussi engageantes et diverses que : **la mobilité durable, la reforestation, le zéro déchet, le tri sélectif et le recyclage, le zéro plastique, les énergies vertes et la sobriété numérique.**

De belles réalisations qui s'inscrivent dans notre volonté de parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous.



Cliquez ici pour découvrir nos initiatives #LikeMyPlanet en images.

Zoom sur...

**Des forêts Cofidis grâce au challenge groupe pour contribuer au développement de puits de carbone.**



En septembre 2021, tous les collaborateurs du groupe se sont mobilisés pour un challenge #LikeMyPlanet au profit de la reforestation. En partenariat avec ReforestAction, les collaborateurs ont été invités à comptabiliser leurs pas sur l'application United Heroes et à relever des défis éco-responsables pour planter le maximum d'arbres dans une forêt à proximité de chacune de nos 12 filiales en Europe. Grâce à cette mobilisation, plus de 5 000 arbres ont été plantés au printemps 2022 dans « les forêts Cofidis », permettant de compenser l'empreinte carbone du groupe à hauteur de 789 tonnes de CO2.

Meilleurs contributeurs, les collaborateurs de Cofidis Slovaquie ont gagné une journée de team building éco-responsable qui les a rassemblés en avril 2022 pour planter pas moins de 260 arbres et découvrir l'impact écologique d'une forêt !



**93,4%**  
des collaborateurs se déclarent concernés par la thématique environnementale



**5 249**  
arbres plantés grâce au challenge #LikeMyPlanet avec ReforestAction



**789**  
tonnes de CO2 compensées par les forêts Cofidis

« Nous sommes rentrés chez nous plein d'enthousiasme et de joie d'avoir appris autant sur un acte utile et d'avoir pu aider à reboiser notre belle planète »



**Zuzana MINNS**  
Spécialiste RH Cofidis Slovaquie



**Le photovoltaïque pour une énergie verte**  
Cofidis Belgique

Pour réduire son empreinte carbone de manière significative, Cofidis Belgique a choisi de produire elle-même son énergie verte par l'installation de 2 000 panneaux photovoltaïques sur ses toits. La filiale participe ainsi à l'objectif du groupe de réduire de 30% son empreinte carbone d'ici 2025.



**La mobilité durable au quotidien**  
Creatis, France-Italie-Portugal

« Forfait mobilité durable » en France, projet Mobility Management centré sur le Plan Déplacement Domicile Travail de Cofidis Italie, formation à l'éco-conduite chez Creatis, enseignement de la pratique du vélo chez Cofidis Portugal : les initiatives ne manquent pas pour inciter les collaborateurs à des déplacements plus responsables.



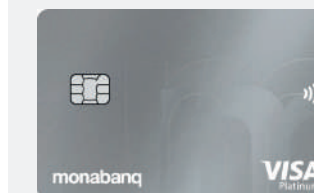
**Engagés en faveur du zéro plastique**  
Cofidis Group

La conférence « Zéro plastique en mer » du fondateur de The SeaCleaners, Yvan Bourgnon, a signé le coup d'envoi de notre nouvel engagement en faveur du zéro plastique. Elle a été proposée en vidéo live et en replay à tous les collaborateurs du groupe en mars 2022.



**Des fresques publicitaires écologiques**  
Cofidis Belgique

En plus d'apporter une touche colorée en ville et de renforcer la notoriété de la marque, les 650m<sup>2</sup> de fresques murales de la nouvelle campagne de Cofidis Belgique sont écologiques. Ces œuvres d'art éphémères, réalisées par des artistes talentueux de street art, purifient l'air environnant ! 1m<sup>2</sup> de fresque est l'équivalent d'1 arbre qui respire...



**Des cartes Visa éco-responsables**  
Monabanq

Les nouvelles cartes bancaires de Monabanq sont composées à 85,5% de matières recyclées, et sont accessibles sans condition de revenus. Avec leurs nouveaux designs adaptés également aux non-voyants, elles véhiculent par ailleurs l'identité et les valeurs responsables de la marque.



**Des goodies plus respectueux de la nature**  
Team Cofidis / Cofidis France

L'empreinte carbone du Tour de France n'est pas neutre. En 2022, Cofidis a décidé de réduire encore le nombre de goodies distribués et de favoriser une production made in Europe recyclée pour participer à la réduction de l'impact carbone de ses goodies.



# devenir une entreprise à mission

Devenir entreprise à mission permet d'affirmer sa volonté de concilier performance économique et intérêt social, sociétal et environnemental. Face aux défis de nos sociétés, l'entreprise doit se positionner comme un véritable vecteur de changement pour contribuer au bien commun. Cofidis Group a fait le choix d'entreprendre la démarche pour renforcer ses engagements RSE et se rendre encore plus utile au monde.

## Repenser la place des entreprises dans la société

Le statut d'« entreprise à mission » est issu de la réglementation française connue sous le nom de loi PACTE (Plan d'Action pour la Croissance et la Transformation des Entreprises) adoptée en 2019. Cette démarche permet avant tout à une entreprise d'affirmer sa raison d'être en inscrivant dans ses statuts des ambitions sociales et environnementales claires et pérennes dans le cadre de son activité.

## Un vecteur du changement

La notion d'entreprise à mission traduit la volonté des entreprises à agir au-delà de leurs performances économiques en prenant en compte les impacts sociaux, sociétaux et environnementaux de leurs activités. Devenir une entreprise à mission est une démarche qui donne du sens aux activités des entreprises en fédérant les équipes autour des sujets de transformation. L'entreprise à mission porte de manière collaborative le changement.

## Une démarche volontariste pour Cofidis Group

Devenir une entreprise à mission est une démarche pionnière et de conviction de la part de notre groupe, alignée avec notre projet stratégique Expérience FIRST. Elle nous différencie de la concurrence et apporte une réponse concrète aux exigences toujours plus grandes de nos parties prenantes : clients, partenaires, collaborateurs, mais également aux attentes de la société.

Nous sommes persuadés que la finalité d'une entreprise n'est pas seulement économique et financière. C'est pourquoi, nous faisons le choix de prendre et respecter des engagements forts vis-à-vis de notre écosystème.

Les dimensions sociales, sociétales et environnementales sont déjà inscrites et intégrées dans notre culture et notre ADN. La démarche d'entreprise à mission n'est pour notre groupe que le prolongement de ce que nous sommes et faisons.



## 2 Français / 3

estiment que les entreprises ont le pouvoir d'améliorer le monde dans lequel on vit. Les moins de 35 ans sont même 70 % à le penser (enquête ELABE 2020 pour l'Institut de l'Entreprise).

# Notre gouvernance mobilisée

Soutenu et inspiré par notre actionnaire Crédit Mutuel Alliance Fédérale, notre groupe affiche clairement sa volonté de participer à la transition de nos économies vers un modèle de développement plus inclusif et durable en nous projetant dans un statut d'entreprise à mission pour 2023.



« Notre groupe n'a pas pour seule vocation l'économie. Il a un rôle à jouer vis-à-vis de son écosystème »

Gilles SAURET

## Cofidis Group renforce son engagement social et environnemental

Les thématiques d'engagements de l'entreprise à mission sont déjà ancrées dans les actions de nos entreprises. L'idée désormais est donc d'aller plus vite et plus loin, en accompagnant nos collaborateurs dans la transformation. Entamer une démarche d'entreprise à mission va nous pousser à nous poser les bonnes questions, à accélérer notre transformation, et tout cela dans une dynamique collaborative pour que chacun puisse s'impliquer dans les projets.

## 3 questions à Gilles SAURET

### Qu'implique le statut d'entreprise à mission pour Cofidis Group ?

Depuis son origine, notre groupe initie de nombreuses choses en matière sociale, sociétale et environnementale. C'est tout à fait naturellement que nous avons entamé cette démarche. Avec le Comité Exécutif et les Comités de Directions du groupe, nous travaillons à la définition de missions, des engagements qui leur sont associés et bien sûr d'indicateurs chiffrés qui concrétiseront la preuve de ces engagements. S'inscrire dans la dynamique d'entreprise à mission reflète la volonté du groupe de se donner un cap ambitieux à atteindre pour progresser.

### Quelle est la place de l'entreprise à mission dans les différents projets du groupe déjà initiés ?

Parce que nous sommes utiles à l'économie partout où nous sommes implantés, nous exerçons notre métier avec fierté, de manière responsable et honnête. Dans cette vision, toutes nos actions sont complémentaires.

#Like et #LikeMyPlanet sont des démarches collectives qui illustrent notre politique de RSE. Notre projet Expérience FIRST est le trait d'union entre toutes nos filiales. En fait, le statut d'entreprise à mission nous engage fortement. Il va modifier, impacter notre gouvernance, puis orientera nos choix, donnera sens à nos actions et à nos décisions et fera évoluer nos entreprises voire nos cœurs de métier.

### Comment allons-nous nous diriger vers ce nouveau statut ?

Avec le Comité Exécutif, nous avons souhaité tout simplement interroger les différentes parties prenantes. Par le biais d'une démarche participative, nous avons donc demandé l'avis de nos 5 500 collaborateurs qui ont reçu un questionnaire, afin de pouvoir s'exprimer sur le statut d'entreprise à mission. Nous consultons également nos clients et partenaires pour que nous puissions construire ensemble ce projet.

## En route pour 2023...

Notre actionnaire majoritaire, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a engagé la démarche depuis 2020 pour devenir la première banque entreprise à mission. Nous nous inscrivons désormais dans cette dynamique, renforcée par le partage de notre raison d'être « Ensemble, Ecouter et Agir ». 2022 sera l'année de finalisation des travaux sur ces engagements et de définition des indicateurs de mesure : les KPIs par les différents comités de direction du groupe. Notre volonté est d'être entreprise à mission en 2023 !



## Le Comité Exécutif de Cofidis Group



**Gilles Sauret\***

Président de Cofidis Group et Administrateur unique de Synergie

### Directions opérationnelles et référents internationaux



**Luc-Bertrand Salus**

Directeur Général  
Cofidis Espagne



**Nicolas Wallaert\***

Directeur Général  
Cofidis France



**Alain Colin**

Directeur Général  
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

### Conseil de Surveillance



**Daniel Baal**

Directeur Général  
du Crédit Mutuel Alliance  
Fédérale et Président  
du conseil de surveillance

**Alexandre Saada**

Vice-Président du  
Conseil de surveillance

**Denis Terrien**

Censeur

**Isabelle Chevelard**

**Béatrice Defosse**

**Pascal Laugel**

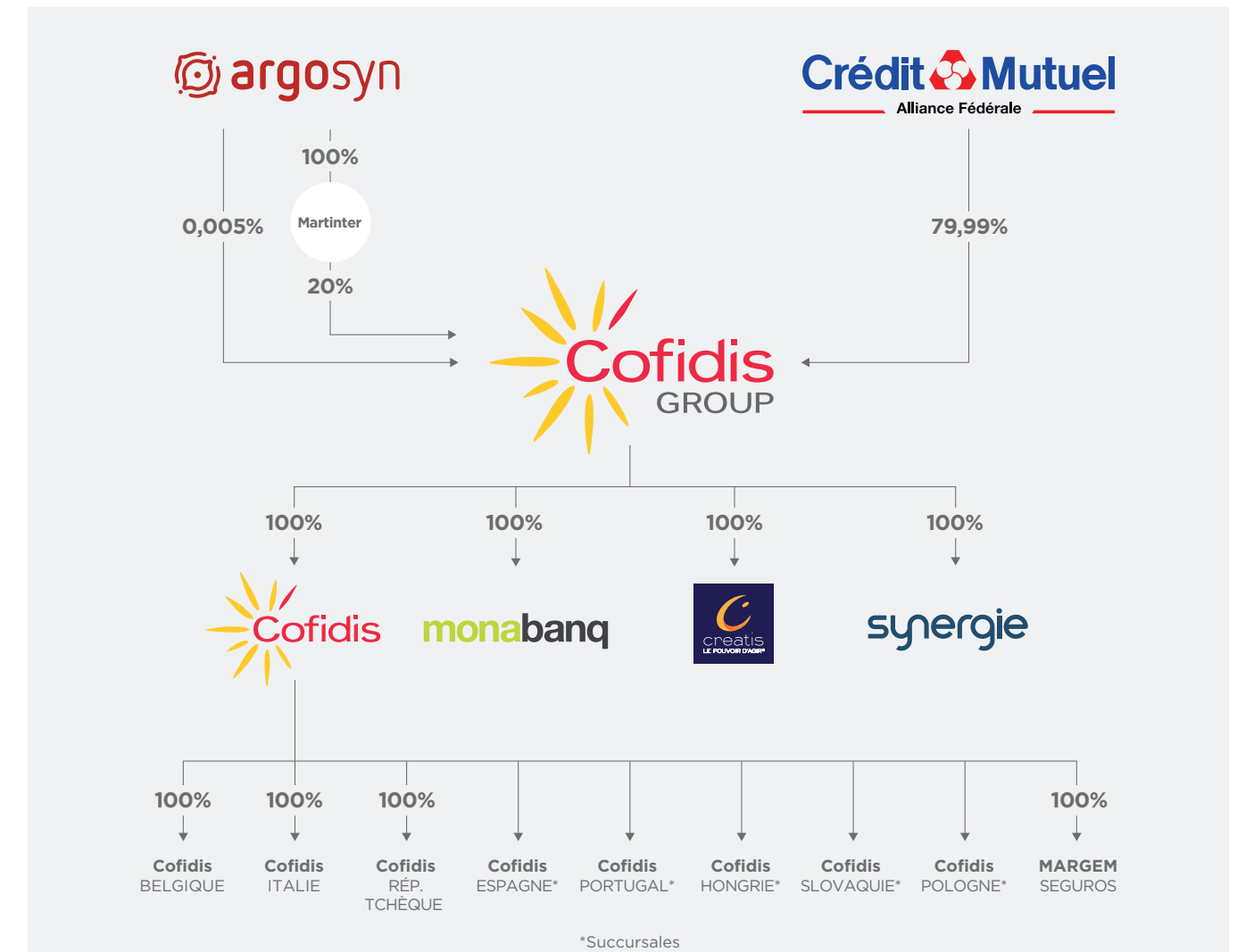
**Hugues Desurmont**

**Florence Desmis**

La mission du conseil de surveillance est de veiller au bon fonctionnement du groupe et d'en rendre compte aux actionnaires.

\*Membres du Directoire

## Panorama de la gouvernance de Cofidis Group



**synergie**

est un Groupement Européen d'Intérêt Économique dont les membres sont Cofidis S.A., Monabanq, Cofidis Belgique, CCS et Floa Bank.

## Deux actionnaires solides



Acteur européen regroupant plusieurs participations dans des sociétés financières qui opèrent dans le crédit à la consommation, les solutions de paiement, le rachat de crédit, les services bancaires et l'assurance, Argosyn détient 20% du capital de Cofidis Group.



Avec plus de 75 000 collaborateurs, plus de 29 millions de clients et face aux bouleversements économiques et sociaux accentués par la crise sanitaire, Crédit Mutuel Alliance Fédérale affirme son positionnement de banque mutualiste et confirme ses engagements environnementaux et sociétaux, et est devenue la première banque à mission, en 2020.

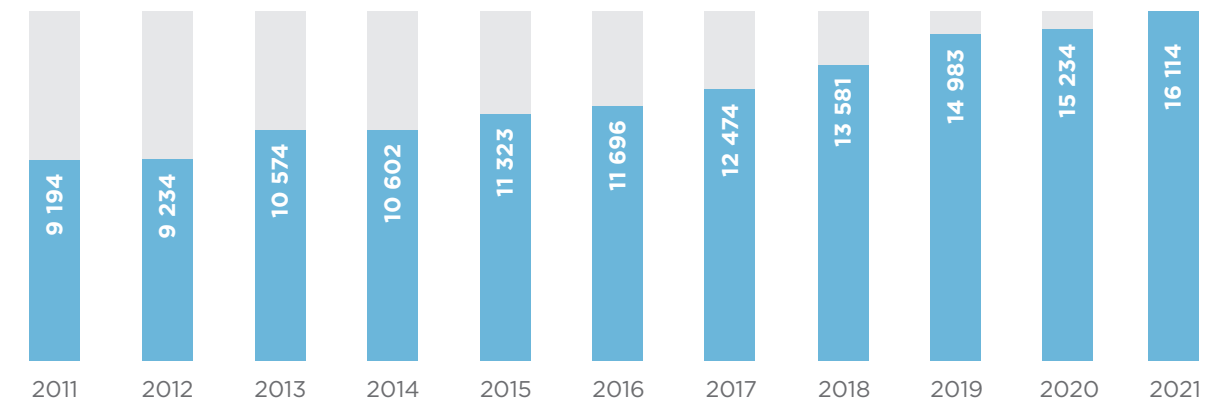




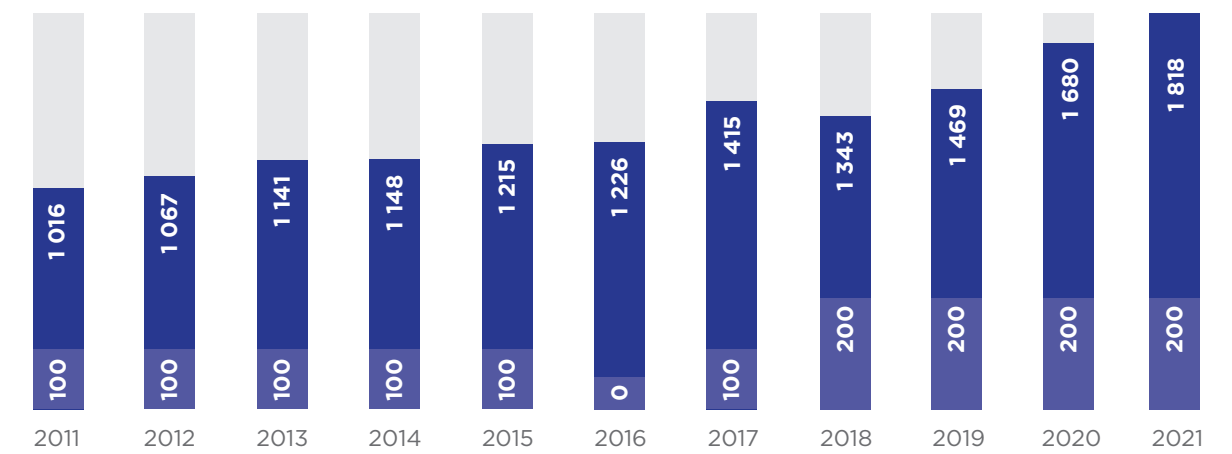
# Comptes consolidés

au 31 décembre 2021

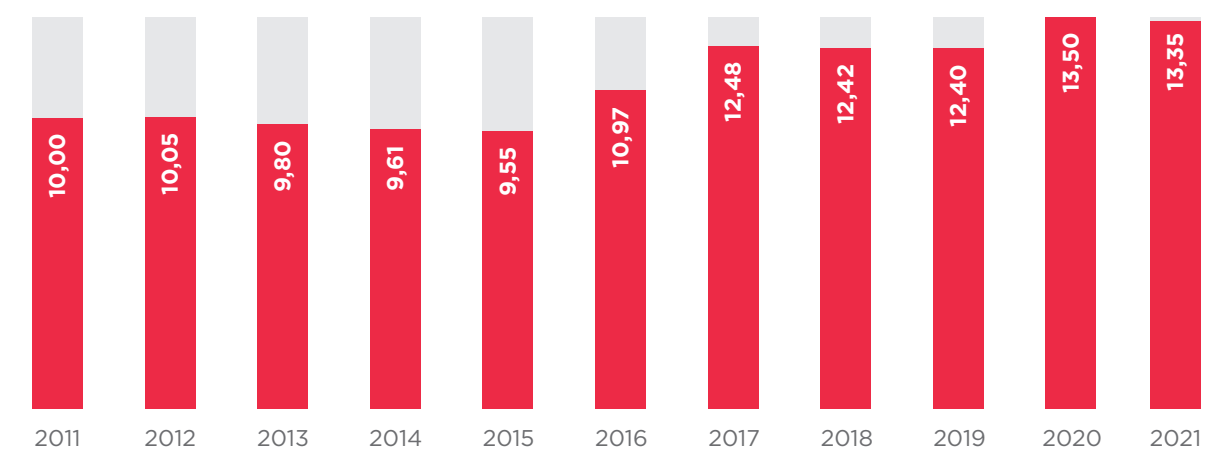
## Encours Brut en M€



## Fonds propres (hors résultat de l'exercice) DETTES SUBORDONNÉES



## Ratio de solvabilité CET 1 en %





# Bilan consolidé

## BILAN ACTIF

En milliers d'euros

	Note	31/12/2020	31/12/2021
Caisse, banques centrales	IV.1	180	725
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	IV.2	45	45
Instruments dérivés de couverture	IV.3	8 655	20 002
Titres au coût amorti	IV.4	865	1 095
Prêts et créances sur les établissements de crédit au coût amorti	IV.5	716 835	753 975
Prêts et créances sur la clientèle au coût amorti	IV.6	13 051 432	14 174 952
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	IV.3	43 169	3 003
Actifs d'impôts courants	IV.14	35 684	18 714
Actifs d'impôts différés	IV.14	134 064	133 704
Comptes de régularisation et actifs divers	IV.7	118 802	101 606
Participations dans les entreprises mises en équivalence	-	-	-
Immeubles de placement	-	-	-
Immobilisations corporelles	IV.8	188 697	189 786
Immobilisations incorporelles	IV.9	16 755	16 494
Ecarts d'acquisition	IV.10	244 006	244 006
<b>TOTAL ACTIF</b>		<b>14 559 190</b>	<b>15 658 107</b>

## BILAN PASSIF

En milliers d'euros

	Note	31/12/2020	31/12/2021
Banques centrales		0	0
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	IV.2	0	0
Instruments dérivés de couverture	IV.3	50 916	20 319
Dettes envers les établissements de crédit au coût amorti	IV.11	11 347 150	12 152 048
Dettes envers la clientèle au coût amorti	IV.12	687 392	761 502
Dettes représentées par un titre au coût amorti	IV.13	49 993	49 992
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	IV.3	-	-
Passifs d'impôts courants	IV.14	13 665	13 442
Passifs d'impôts différés	IV.14	1 514	942
Comptes de régularisation et passifs divers	IV.15	315 240	366 577
Provisions techniques des contrats d'assurance		-	-
Provisions	IV.16	77 674	125 069
Dettes subordonnées		200 187	200 181
<b>TOTAL DETTES</b>		<b>12 743 731</b>	<b>13 690 072</b>
Capitaux propres part du groupe	IV.17	1 815 456	1 968 033
Capital et réserves liées		112 658	112 658
Réserves consolidées		1 576 839	1 712 385
Gains / pertes latents ou différés		-9 630	-7 240
Résultat de l'exercice		135 588	150 230
Intérêts minoritaires		3	1
<b>TOTAL CAPITAUX PROPRES</b>		<b>1 815 459</b>	<b>1 968 034</b>
<b>TOTAL PASSIF</b>		<b>14 559 190</b>	<b>15 658 107</b>



# Comptes de résultats consolidés

## COMPTE DE RÉSULTAT En milliers d'euros

Note	31/12/2021	31/12/2020
	1 083 943	1 131 398
	-44 794	-46 062
	329 265	308 588
	-42 306	-37 429
	-68	-362
	1 566	2 087
	-631	-457
<b>PRODUIT NET BANCAIRE</b>	<b>1 326 975</b>	<b>1 357 763</b>
	-749 898	-682 382
	-19 307	-22 435
<b>RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>557 771</b>	<b>652 946</b>
	-339 187	-456 402
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>218 584</b>	<b>196 544</b>
	-	-
	-211	-72
	-	-
<b>RÉSULTAT AVANT IMPÔT</b>	<b>218 373</b>	<b>196 472</b>
	-68 142	-60 884
	-	-
<b>RÉSULTAT NET</b>	<b>150 230</b>	<b>135 588</b>
	-	-
<b>RÉSULTAT NET - PART DU GROUPE</b>	<b>150 230</b>	<b>135 588</b>
Résultat par action (en euros):	0,71	0,64

# Résultat net, gains et pertes

COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES

En milliers d'euros	31/12/2020	31/12/2021
<b>RÉSULTAT NET PART DU GROUPE</b>	<b>135 588</b>	<b>150 230</b>
Écarts de conversion	53	570
Réévaluation des instruments dérivés de couverture	(2 596)	2 289
Réévaluation des avantages sociaux à long terme	(890)	(469)
Réévaluation des actifs financiers	-	-
<b>TOTAL DES GAINS ET PERTES COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES PART DU GROUPE</b>	<b>(3 433)</b>	<b>2 390</b>
Résultat net et gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres part du groupe	132 155	152 620
Résultat net et gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres part des minoritaires	0	(2)
<b>RÉSULTAT NET ET GAINS ET PERTES COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES</b>	<b>132 155</b>	<b>152 618</b>

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
<b>CAPITAUX PROPRES AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2020</b>	116 062	1 359 471	-6 197	213 965	1 683 301	3	1 683 304
Augmentation de capital et prime d'apport					0		0
Composante capitaux propres des instruments hybrides					0		0
Affectation du résultat 2019		213 965		-213 965	0		0
Rémunération des titres subordonnés à durée indéterminée					0		0
Distribution 2020 au titre de 2019					0		0
<b>SOUS-TOTAL DES MOUVEMENTS LIÉS AUX RELATIONS AVEC LES ACTIONNAIRES</b>	0	213 965	0	-213 965	0	0	0
Variation des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres			-3 433		-3 433	0	-3 433
Résultat 2020				135 588	135 588		135 588
<b>SOUS-TOTAL</b>	0	0	-3 433	135 588	132 155	0	132 155
Effet des acquisitions et des cessions					0		0
Autres variations					0		0
<b>CAPITAUX PROPRES AU 31 DÉCEMBRE 2020</b>	116 062	1 573 436	-9 630	135 588	1 815 456	3	1 815 459
Incidence des changements de méthodes comptables					0		0
Incidence des corrections d'erreurs					0		0



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
<b>CAPITAUX PROPRES AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2021</b>	116 062	1 573 436	-9 630	135 588	1 815 456	3	1 815 459
Augmentation de capital et prime d'apport					0		0
Composante capitaux propres des instruments hybrides					0		0
Affectation du résultat 2020		135 588		-135 588	0		0
Rémunération des titres subordonnés à durée indéterminée					0		0
Distribution 2021 au titre de 2020					0		0
<b>SOUS-TOTAL DES MOUVEMENTS LIÉS AUX RELATIONS AVEC LES ACTIONNAIRES</b>	0	135 588	0	-135 588	0	0	0
Variation des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres			2 390		2 390	-2	2 388
Résultat 2021				150 230	150 230		150 230
<b>SOUS-TOTAL</b>	0	0	2 390	150 230	152 620	-2	152 618
Effet des acquisitions et des cessions					0		0
Autres variations				-42	0		0
<b>CAPITAUX PROPRES AU 31 DÉCEMBRE 2021</b>	116 062	1 709 024	-7 240	150 188	1 968 034	1	1 968 035



## Tableau de flux de trésorerie synthétique

En milliers d'euros	2021	2020
<b>RÉSULTAT AVANT IMPÔTS</b>	<b>218 372</b>	<b>196 473</b>
Dotations nettes aux amortissements sur immos incorporelles et corporelles	18 548	17 712
Dépréciations des écarts d'acquisition et des autres immobilisations	759	4 723
Dotations nettes aux provisions	-198 089	102 402
Quote-part des résultats liés aux sociétés mises en équivalence	0	0
+/- Perte nette/gain net des activités d'investissement	211	72
Produits et charges des activités de financement	0	0
Autres mouvements	-42 348	-24 234
<b>TOTAL DES ÉLÉMENTS NON MONÉTAIRES INCLUS DANS LE RÉSULTAT NET AVANT IMPÔTS ET AUTRES AJUSTEMENTS</b>	<b>-220 919</b>	<b>100 675</b>
Flux liés aux opérations avec les établissements de crédit	825 926	-535 180
Flux liés aux opérations avec la clientèle	-729 795	-151 112
Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs financiers	-38 877	3 874
Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs non financiers	92 997	-11 053
Impôts décaissés	-42 995	-79 000
<b>DIMINUTION (AUGMENTATION) NETTE DES ACTIFS ET PASSIFS PROVENANT DES ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES</b>	<b>107 256</b>	<b>-772 472</b>

En milliers d'euros	2021	2020
<b>TOTAL FLUX NET DE TRÉSORERIE GÉNÉRÉ PAR L'ACTIVITÉ OPÉRATIONNELLE (A)</b>	<b>104 710</b>	<b>-475 323</b>
Flux liés aux actifs financiers et aux participations	-230	-316
Flux liés aux immeubles de placement	0	0
Flux liés aux immobilisations incorporelles et corporelles	-20 226	-58 689
Reajustements Investissements	0	0
<b>TOTAL FLUX NET DE TRÉSORERIE LIÉ AUX OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT (B)</b>	<b>-20 456</b>	<b>-59 005</b>
Flux de trésorerie provenant ou à destination des actionnaires	-26	675
Autres flux nets de trésorerie provenant des activités de financement	0	0
Reajustements Financements	0	0
<b>TOTAL FLUX NET DE TRÉSORERIE LIÉ AUX OPÉRATIONS DE FINANCEMENT (C)</b>	<b>-26</b>	<b>675</b>
<b>EFFETS DE LA VARIATION DES TAUX DE CHANGE ET DES VARIATIONS DE PÉRIMÈTRE (D)</b>	<b>625</b>	<b>1 241</b>
<b>AUGMENTATION (DIMINUTION) NETTE DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS (A+B+C+D)</b>	<b>84 852</b>	<b>-532 412</b>
Total flux net de trésorerie généré par l'activité opérationnelle (A)	104 710	-475 323
Total flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement (B)	-20 456	-59 005
Total flux net de trésorerie lié aux opérations de financement (C)	-26	675
Effets de la variation des taux change et des variations de périmètre (D)	625	1 241
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS À L'OUVERTURE</b>	<b>546 952</b>	<b>1 079 364</b>
Caisse, banques centrales, CCP (Actif et Passif) - OUVERTURE	1 010	351
Comptes et prêts/emprunts à vue auprès des établissements de crédit - OUVERTURE	545 943	1 079 014
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS À LA CLOTURE</b>	<b>631 805</b>	<b>546 952</b>
Caisse, banques centrales, CCP (Actif et Passif) - CLOTURE	1 346	180
Comptes et prêts/emprunts à vue auprès des établissements de crédit - CLOTURE	630 458	546 772
<b>VARIATION DE LA TRÉSORERIE NETTE</b>	<b>84 852</b>	<b>-532 412</b>



# Annexes

## aux comptes consolidés 2020

### Sommaire

I - Préambule	67
II - Cadre général	69
III - Principes et méthodes comptables	74
IV - Notes sur le bilan consolidé	90
V - Notes sur le hors-bilan consolidé	102
VI - Notes sur le compte de résultat consolidé	103
VII - Information sectorielle	106
VIII - Avantages au personnel	108
IX - Exposition aux risques et politique de couverture	110

## I. 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 2021. 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](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<sup>er</sup> janvier 2021:**

#### ☒ Amendement à IFRS 16-Concessions de loyers

Il prolonge les mesures de simplification pour les preneurs bénéficiant d'allègements de loyers jusqu'au 30 juin 2022 (au lieu du 30 juin 2021), dans le cadre de la crise Covid-19.

Il est possible pour un preneur de s'exempter de l'analyse d'une modification du contrat de location si les aménagements de loyers sont une conséquence directe de la pandémie Covid-19, et si les conditions suivantes ont été remplies :

- les loyers amendés sont substantiellement identiques ou plus faibles que les loyers prévus dans le contrat initial ;

- la réduction de paiements de loyers porte que sur les paiements dus jusqu'au 30 juin 2022 ;

- il n'y a aucun changement substantiel des autres termes et conditions du contrat.

Si le preneur opte pour cette exemption, les allègements de loyers seront généralement comptabilisés de manière analogue à des loyers variables négatifs. Ils seront constatés en résultat sur la période pendant laquelle le fait générateur d'octroi intervient, avec une réduction de la dette correspondante.

Enfin, l'amendement est sans impact direct sur l'évaluation du droit d'utilisation du bail concerné.

Cet amendement prévoit une permanence des méthodes par rapport à l'amendement initial.

Le Groupe n'est pas impacté par ces dispositions.

#### ☒ Décision IFRIC du 20 avril 2021 sur les principes d'attribution des avantages postérieurs à l'emploi aux périodes de services

Elle clarifie les modalités de détermination d'engagements relatifs à des régimes d'avantages postérieurs à l'emploi, dont les droits dépendent de l'ancienneté, sont plafonnés au-delà d'un certain nombre d'années d'ancienneté, tout en étant soumis à la présence du salarié à la date de départ en retraite.

Pour un tel régime, l'engagement de retraite sera constitué uniquement sur la période précédant l'âge de départ en retraite permettant d'atteindre le plafond (ou entre sa date d'entrée dans l'entreprise et celle de départ en retraite si cette durée est inférieure au plafond).

Ceci met fin à l'approche jusqu'alors retenue, à savoir l'étalement du coût de l'avantage entre la date d'embauche et celle de retraite du salarié.

Aux bornes du Groupe, les impacts d'une application rétroactive de la décision IFRIC sont non significatifs au 1<sup>er</sup> janvier 2020, au 31 décembre 2020 et 31 décembre 2021. Le Groupe n'a donc pas procédé au retraitement des exercices comparatifs.

#### ☒ Réforme IBOR

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.



Tous les indices doivent désormais être conformes au règlement BMR. Les indices existants ont été utilisés jusqu'au 31 décembre 2021 et pour certains termes LIBOR (LIBOR USD) éventuellement jusqu'au 30 juin 2023. À terme, les anciens indices de référence ne pourront plus être utilisés sauf s'ils sont conformes à la nouvelle réglementation ou bénéficient d'une extension exceptionnelle de contribution.

Afin d'assurer une transition sans heurt, le Groupe a lancé un chantier en mode projet dès le premier trimestre 2019, et s'assure de couvrir les risques (juridiques, commerciaux, organisationnels, outils et financiers/comptables) associés à cette transition.

L'EONIA avait été défini comme un tracker de l'€ster depuis octobre 2019 et jusqu'à sa disparition. L'€STR a été définitivement désigné par la Commission Européenne en tant que successeur de l'EONIA, pour tous contrats non échus début janvier 2022, qui n'intégreraient pas une clause de repli robuste.

Par ailleurs, le SARON majoré d'un ajustement d'écart défini par maturité représentera, par défaut, l'indice remplacement légal du Libor CHF.

Depuis le changement de sa méthodologie de calcul en juillet 2019, l'Euribor est conforme à la réglementation BMR.

Enfin, en novembre 2021, le régulateur britannique Financial Conduct Authority a annoncé la publication de LIBOR GBP et JPY synthétiques jusqu'à la fin 2022 qui pourront être utilisés pour des contrats difficiles à gérer au niveau transition juridique (clauses de repli inexistantes) L'indice de marché successeur du LIBOR GBP est le SONIA, mais cet indice ne bénéficiera pas d'une bascule « réglementaire » contrairement au LIBOR CHF ou à l'EONIA.

Dans ce contexte, le Groupe estime que des incertitudes demeurent sur les taux LIBOR USD, et GBP pour les contrats existants non encore amendés sur les périmètres hors marché.

Concernant les contrats en stock, et en coordination avec le Groupe, Cofidis Group a mené ses travaux de transition vers les taux de remplacement.

Sur le périmètre des activités de marché du Groupe, des clauses de repli ont été insérées par le Groupe dans les contrats dérivés de gré à gré, pensions et prêts-emprunts via l'adhésion au protocole ISDA (dont l'application est effective depuis 25 janvier 2021) ou grâce à la mise à jour des « rules books » des chambres de compensation s'agissant des dérivés compensés. Elles ont été activées pour les dérivés compensés à partir d'octobre 2021, et le seront pour les contrats ISDA au plus tard lors de la cessation définitive de la cotation des indices.

Dès 2021, un « avenant technique relatif aux événements sur indices de références » dans les conventions FBF conclues avec des clients corporates ou des contreparties bancaires, a été intégré afin de s'assurer de la conformité des transactions de taux non échues, conclues avant février 2020.

Le Groupe a aussi procédé à la mise à jour des contrats par négociations bilatérales entre parties ou par l'actualisation des conditions commerciales (i.e changement du taux de référence par voie d'avenant).

Enfin, en date d'arrêté, la stratégie de gestion des risques de taux n'a pas été significativement impactée dans la mesure où Cofidis Group et ses entités n'a pas d'opérations traitées sur de nouveaux indices.

Cofidis Group et ses entités ne présentent pas d'expositions sur dérivés indexés Eonia et GBP-Libor.

## II. Cadre général

### 1 - PRÉSENTATION DE L'ENTITÉ

Cofidis Group 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.

Cofidis Group a été fondée 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 Cofidis Group dont Cofidis SA est la filiale directe.

Cofidis Group, immatriculée 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 2021 des sociétés incluses dans le périmètre de Cofidis Group. Les états financiers sont exprimés en milliers d'euros, sauf indication contraire.

### 2 - FAITS SIGNIFICATIFS DE L'EXERCICE

**Les faits majeurs de l'exercice sont les suivants :**

#### ☒ **Crise sanitaire :**

Après une année 2020 fortement perturbée par la pandémie, l'activité commerciale a retrouvé un niveau normal durant l'exercice 2021.

Les règles d'acceptation avaient été renforcées dès le début de la crise sanitaire en 2020 sur les prospects et clients (vérification que le client n'est pas au chômage partiel, exigences renforcées sur les professions indépendantes, révision des règles et scores sur certaines populations en prospection et fidélisation, baisse du montant maximum de certains produits, suivi renforcé des financements stock des partenaires auto, etc). Ces mesures sont levées progressivement en fonction de l'évolution de la situation dans chacune de nos filiales.

Des moratoires avaient également été mis en place en 2020, soit sur la base de règles propres aux entités de Cofidis Group, soit dans le cadre de moratoires nationaux. À fin décembre 2021, seule la Hongrie continue d'appliquer des moratoires réglementaires. En novembre 2021, les clients ont dû exprimer leur volonté de maintenir le moratoire, ce qui a eu pour effet de diminuer fortement le volume d'encours soumis à moratoire. Ces encours en moratoires sans impayé ont fait l'objet

d'un provisionnement spécifique en 2020, maintenu en 2021. À noter que 5 points de pondération FL du scénario pessimiste présente 6 M€ de provision.

Les frais généraux repartent à la hausse du fait de la reprise d'activité : les dépenses marketing retrouvent un niveau plus conforme à l'historique, les coûts opérationnels liés à des ouvertures repartent à la hausse également. Les frais de recouvrement et contentieux sont élevés du fait de très bonnes performances en encaissements.

Concernant le coût du risque, les entrées en impayés sont très basses par rapport à la situation avant crise. Les efficacités sont très bonnes ce qui permet un niveau de coût du risque bas. Un provisionnement complémentaire sur l'encours sain sans impayé avait été doté en 2020 pour anticiper une probable dégradation de solvabilité de nos clients en portefeuille dans les trimestres prochains. Cette provision a été maintenue dans les comptes à fin 2021.

Une Cellule de crise Groupe avait été mise en place à compter du 03/03/2020 et a perduré sur 2021 pour adapter le dispositif en fonction de l'évolution de la situation et des recommandations des autorités.

De même, les mesures prises en 2020 pour assurer la sécurité sanitaire des collaborateurs ont été maintenues : déploiement massif du télétravail, limitation du nombre de réunions en présentiel, mesures de distanciation sociale dans les espaces collectifs, openspaces et salles de réunion, règles de limitation des déplacements professionnels, procédure de mise en isolement, consignes en matière d'hygiène, protocoles renforcés de nettoyage des locaux et postes de travail, procédure de désinfection des bureaux lorsqu'un cas positif est détecté, mise à disposition de masques et de gel hydro-alcoolique, consignes en cas de détection de cas positifs et de traçage des cas contacts, ...

#### ☒ **Litiges taux clients Cofidis Espagne :**

En Espagne, la réglementation ne fixe pas de taux d'usure. La Loi du 23 juillet 1908 prévoit la nullité de tout contrat dont l'intérêt est « notablement supérieur au taux normal de l'argent et manifestement disproportionné ».

En mars 2020, la plus haute juridiction espagnole (Tribunal Supremo) a jugé « abusif » le taux de carte de crédit renouvelable d'une banque espagnole en prenant comme référence la moyenne des taux des produits renouvelables publiée par la Banque d'Espagne dans ses bulletins mensuels. Ce jugement fait suite au jugement de septembre 2015 du même Tribunal



qui avait jugé abusif des taux pratiqués par une banque sur ses cartes de crédit en prenant comme référence le taux des crédits amortissables et non le taux des cartes de crédit/crédits renouvelables.

Suite au Jugement de mars 2020, Cofidis Espagne a reçu des réclamations en 2020, avec une accélération des réceptions en 2021.

Ces litiges sur les taux clients concernent l'ensemble de la place financière espagnole. Une organisation spécifique a été mise en place chez Cofidis Espagne pour suivre et gérer les réclamations.

En 2020, la charge liée aux litiges clôturés dans l'année s'est élevée à 3 M€. Une provision de 5 M€ avait été comptabilisée dans les comptes de 2020 pour anticiper le coût final des litiges en cours.

En 2021, la charge liée aux litiges clôturés s'est élevée à 25 M€. Une provision complémentaire a été constituée pour couvrir d'une part, les litiges en cours, et pour d'autre part, anticiper les litiges provenant de réclamations à venir en 2022, 2023 et 2024. Le montant de la dotation nette s'élève à 52 M€ dont 15 M€ correspondent à la charge estimée des assignations en cours à la clôture 2021 et 37 M€ pour couvrir des négociations amiables et des assignations devant survenir après 2021.

Le montant de la provision a été déterminé en fonction des éléments connus à date et en intégrant un niveau de réclamations qui reste important en 2022 avec une diminution significative à compter de la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2022.

Un suivi précis des réclamations sera effectué au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2022 qui nous conduira, le cas échéant, à adapter le montant de la provision « litige taux client Cofidis Espagne ».

### 3 – ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE

Postérieurement à la clôture du 31 décembre 2021, le conflit en cours entre la Russie et l'Ukraine risque d'entraîner un choc sur l'économie mondiale et un ralentissement de l'activité. Cela pourrait accentuer certains risques affectant notamment ceux liés aux conditions macro-économiques et à l'évolution potentiellement défavorable des marchés ainsi que ceux de cyber-sécurité. Du fait des conséquences géopolitiques, économiques, financières et sociales encore incertaines de ce conflit et des incertitudes concernant sa propagation aux différents pans de l'économie mondiale, il n'est pas à ce stade possible d'en estimer l'impact exact pour Cofidis Group.

Stricto sensu, en termes de risques sur la Russie et l'Ukraine, Cofidis Group n'a pas de présence directe (via une filiale ou une joint-venture) dans ces deux pays. De manière globale, l'exposition de Cofidis Group sur ces pays est extrêmement limitée.

### 4 – INFORMATIONS RELATIVES AUX PARTIES LIÉES

Les parties liées de Cofidis Group sont :

- les sociétés consolidées,
- la société qui contrôle l'entité Cofidis Group, la Banque Fédérative du Crédit Mutuel,
- les entités contrôlées par la même société mère : les autres entités du groupe Crédit Mutuel,
- les autres parties liées : les entités du groupe Argosyn,
- les principaux dirigeants de Cofidis Group 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-contre.

Position bilantielle en K€	TOTAL	Société Mère	Entités contrôlées par la même Société Mère	Autres parties liées
Instruments dérivés de couvert. - Actif	19 840	13 841	5 999	0
Prêts et créances sur les établissements de crédit	637 057	601 763	35 294	0
Comptes de régularisation et actifs divers	2 525	0	1 304	1 222
<b>TOTAL DES ACTIFS</b>	<b>659 422</b>	<b>615 603</b>	<b>42 597</b>	<b>1 222</b>
Instruments dérivés de couvert. - Passif	20 256	4 401	15 856	0
Dettes envers les Ets de crédit	12 135 628	12 132 328	3 300	0
Dettes représentées par un titre	49 992	49 992	0	0
Comptes de régularisation et passifs divers	21 837	0	21 218	619
<b>TOTAL DES PASSIFS</b>	<b>12 227 713</b>	<b>12 186 720</b>	<b>40 374</b>	<b>619</b>
<b>ENGAGEMENTS REÇUS</b>	<b>6 907 000</b>	<b>5 142 000</b>	<b>1 765 000</b>	<b>0</b>
<b>ENGAGEMENTS DONNÉS</b>	<b>10 767</b>	<b>1 239</b>	<b>9 528</b>	<b>0</b>

Produits et charges en K€	TOTAL	Société Mère	Entités contrôlées par la même Société Mère	Autres parties liées
Produits d'intérêts et assimilés	18 663	17 165	1 497	0
Gains ou pertes nets sur Commissions	205 077	-883	206 323	-363
Gains ou pertes nets sur portefeuilles à la JV par résultat	0	0	0	0
Gains et pertes sur autres actifs	3	0	3	0
<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>223 742</b>	<b>16 282</b>	<b>207 823</b>	<b>-363</b>
Charges d'intérêts et assimilés	38 939	21 728	17 210	0
Charges d'exploitation	89 238	0	87 987	1 252
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>128 177</b>	<b>21 728</b>	<b>105 197</b>	<b>1 252</b>

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



## 5 - PÉRIMÈTRE ET MÉTHODES DE CONSOLIDATION

### 5.1 Périmètre

Les états financiers consolidés de Cofidis Group 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 de Cofidis Group et ceux de toutes ses filiales :

Sociétés	Pays d'implantation	Méthode de consolidation	% d'intérêt 31/12/2021	% d'intérêt 31/12/2020
Cofidis Group	France			
COFIDIS SA et succursales	France, Espagne, Portugal, Hongrie, Pologne, Slovaquie	Intégration globale	99,99	99,99
CREATIS SA	France	Intégration globale	99,99	99,99
COFIDIS Belgique	Belgique	Intégration globale	99,99	99,99
COFIDIS Ceska	République tchèque	Intégration globale	99,99	99,99
COFIDIS Spa	Italie	Intégration globale	99,99	99,99
SYNERGIE	France	Intégration globale	99,98	99,98
Monabanq France	France	Intégration globale	99,99	99,99
MARGEM SEGUROS	Portugal	Intégration globale	99,99	99,99

### 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 coentreprise :

- 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 coentreprise est un partenariat dans lequel les parties qui exercent un contrôle conjoint ont des droits sur l'actif net de l'entité : la coentreprise 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 de Cofidis Group 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 « Ecart 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 2021	Taux de clôture	Taux d'ouverture	Taux moyen 2020
Couronne Tchèque	0.0389912	0.0402285	0.0381069	0.0377993
Forint Hongrois	0.0027897	0.0027086	0.0027481	0.0028473
Zloty Pologne	0.2191041	0.2175379	0.2193127	0.2250640

### 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.



## III. 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 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 crédits, 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'arrêté : 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. Evaluation 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 terme de rémunération. Cette approche est menée par génération homogène en terme 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 inconditionnel 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'arrêté.



### 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.

Cofidis Group 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 macro-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 assets 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 Evaluation 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 pas 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) devront être comptabilisées lorsqu'une augmentation significative du risque de crédit sera constatée depuis la comptabilisation initiale,
- **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 de Cofidis Group.

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,...
- des méthodes moins complexes seront utilisées pour les entités ou petits portefeuilles, classés prudentiellement en méthode standard et ne disposant pas de systèmes de notation.

Les travaux opérationnels menés dans le Groupe au cours de l'année 2018, ont principalement visé à :

- définir les frontières entre les statuts 1 et 2 sur les différentes catégories d'exposition du groupe, la méthodologie de prise en compte, dans les paramètres, des informations de nature prospective. Celle-ci intégrera pour la probabilité de défaut, trois scénarii (optimiste, neutre, pessimiste), qui seront pondérés en fonction de la vision du Groupe quant à l'évolution du cycle économique sur 5 ans.
- documenter l'ensemble du corpus de règles,
- finaliser l'adaptation du système d'information.

#### 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<sup>er</sup> 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 Cofidis Group 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 de Cofidis Group, 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 :

- Terrain aménagements réseaux : 15-30 ans
- Constructions – gros œuvre structure : 20-80 ans (en fonction du type d'immeuble concerné)
- Constructions – équipements : 10-40 ans
- Agencements et installations : 5-15 ans
- Mobilier et matériel de bureau : 5-10 ans
- Matériel de sécurité : 3-10 ans
- Matériel roulant : 3-5 ans
- Matériel informatique : 3-5 ans
- Logiciels acquis ou créés en interne : 1-10 ans
- Fonds de commerce acquis : 9-10 ans (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 Cofidis Group 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 2021.

## 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 (selon l'approche Discounted Dividend Method). 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

Cofidis Group 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, Cofidis Group a constitué des provisions qui couvrent notamment :

- les engagements sociaux,
- les risques opérationnels,
- les litiges,
- 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<sup>er</sup> 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 que 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 2021 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<sup>er</sup> 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.



## IV. Notes sur le bilan consolidé

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

	31/12/2021	31/12/2020
Comptes ouverts auprès des banques centrales	0	0
Disponibilités	725	180
<b>TOTAL</b>	<b>725</b>	<b>180</b>

### 2 - ACTIFS ET PASSIFS FINANCIERS À LA JUSTE VALEUR PAR RÉSULTAT

Au 31 décembre 2021, 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.

	31/12/2021	31/12/2020
Titres à la juste valeur par résultat	45	45
<b>TOTAL DES TITRES À LA JUSTE VALEUR PAR RÉSULTAT</b>	<b>45</b>	<b>45</b>



### 3 - INSTRUMENTS DÉRIVÉS

#### 3.1 - Instruments dérivés de couverture

Au 31 décembre 2021, les opérations sur instruments financiers à terme sur taux d'intérêt s'élèvent à 20 002 milliers d'euros à l'actif et 20 319 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 utilisé pour couvrir le risque associé au refinancement de Cofidis Hongrie et République Tchèque.

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

	31/12/2021			Total en valeur de marché	31/12/2020
	< 1 an	> 1 an et < 5 ans	> 5 ans		
Swaps	13 733	6 217	52	20 002	8 655
Options	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>13 733</b>	<b>6 217</b>	<b>52</b>	<b>20 002</b>	<b>8 655</b>

	31/12/2021	31/12/2020
Instruments dérivés de couverture de flux de trésorerie	8 612	5 691
Instruments dérivés de couverture de change	2 180	2 878
Instruments dérivés de couverture de juste valeur (1)	9 210	86
<b>TOTAL</b>	<b>20 002</b>	<b>8 655</b>

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

	31/12/2021			Total en valeur de marché	31/12/2020
	< 1 an	> 1 an et < 5 ans	> 5 ans		
Swaps	16 513	3 577	229	20 319	50 916
Options	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>16 513</b>	<b>3 577</b>	<b>229</b>	<b>20 319</b>	<b>50 916</b>

	31/12/2021	31/12/2020
Instruments dérivés de couverture de flux de trésorerie	3 200	6 993
Instruments dérivés de couverture de change	0	67
Instruments dérivés de couverture de juste valeur <sup>(1)</sup>	17 119	43 855
<b>TOTAL</b>	<b>20 319</b>	<b>50 916</b>

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
<b>Actifs financiers</b>						
Actifs à la juste valeur par résultat		45		45	0	0
Instruments dérivés de couverture	0	20 002	0	20 002	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>20 047</b>	<b>0</b>	<b>20 047</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Passifs financiers</b>						
Instruments dérivés de couverture	0	20 319	0	20 319	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>20 319</b>	<b>0</b>	<b>20 319</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**3.3 Écart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux**

	Juste valeur 31/12/2021	Juste valeur 31/12/2020	Variation de juste valeur
<b>Juste valeur du risque de taux d'intérêt par portefeuilles</b>			
d'actifs financiers	3 003	43 169	-40 166
de passifs financiers	0	0	0

**4 - TITRES AU COÛT AMORTI**

	31/12/2021	31/12/2020
Titres à la juste valeur par résultat	45	45
<b>TOTAL DES TITRES À LA JUSTE VALEUR PAR RÉSULTAT</b>	<b>45</b>	<b>45</b>
Certificats d'association au fonds de garantie des dépôts	1 095	865
<b>TOTAL DES TITRES AU COÛT AMORTI</b>	<b>1 095</b>	<b>865</b>

	JV des actifs non dépréciés	JV des actifs dépréciés	Valeur comptable nette
Administrations centrales	0	0	0
Établissements de crédit	1 140	0	1 140
Institutions non établissements de crédit	0	0	0
Grandes entreprises	0	0	0
Cliantèle de détail	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1 140</b>	<b>0</b>	<b>1 140</b>

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

	31/12/2021	31/12/2020
Comptes et prêts	753 975	716 835
Créances rattachées	0	0
<b>TOTAL DES PRÊTS ET CRÉANCES ENVERS LES EDC</b>	<b>753 975</b>	<b>716 835</b>

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)**

	31/12/2021		
	Valeur brute	Dépréciations	Valeur nette
Créances saines (S1)	12 863 062	384 173	12 478 889
Créances saines (S2)	1 263 822	250 017	1 013 805
Créances douteuses (S3)	1 987 314	1 305 055	682 259
<b>PRÊTS ET CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE</b>	<b>16 114 197</b>	<b>1 939 245</b>	<b>14 174 952</b>

	31/12/2020		
	Valeur brute	Dépréciations	Valeur nette
Créances saines (S1)	11 867 648	365 313	11 502 335
Créances saines (S2)	964 205	204 248	759 957
Créances douteuses (S3)	2 402 403	1 613 263	789 140
<b>PRÊTS ET CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE</b>	<b>15 234 257</b>	<b>2 182 825</b>	<b>13 051 432</b>

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

	31/12/2021		
	Moins d'un an	Plus d'un an	Total
Prêts et créances sur la clientèle	3 271 825	10 903 127	14 174 952

	31/12/2020		
	Moins d'un an	Plus d'un an	Total
Prêts et créances sur la clientèle	3 109 167	9 942 266	13 051 432

**⊗ Évolutions des dépréciations sur prêts et créances**

	31/12/2020	Dotations Reprises	Autres	31/12/2021
Provisions sur créances saines (S1)	365 313	18 580	280	384 173
Provisions sur créances saines (S2)	204 248	45 934	-165	250 017
Provisions sur créances douteuses (S3)	1 613 263	-309 001	793	1 305 055
<b>DÉPRÉCIATIONS PRÊTS ET CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE</b>	<b>2 182 825</b>	<b>-244 487</b>	<b>908</b>	<b>1 939 245</b>



## 7 - COMPTES DE RÉGULARISATION ET ACTIFS DIVERS

	31/12/2021	31/12/2020
Débiteurs divers	35 647	35 570
Autres	2 634	4 765
<b>TOTAL ACTIFS DIVERS</b>	<b>38 281</b>	<b>40 335</b>
Produits à recevoir	10 351	19 592
Charges constatées d'avance	25 894	20 745
Autres	27 079	38 130
<b>TOTAL COMPTES DE RÉGULARISATION</b>	<b>63 324</b>	<b>78 467</b>
<b>TOTAL ACTIFS DIVERS ET COMPTES DE RÉGULARISATION</b>	<b>101 605</b>	<b>118 802</b>

## 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) :

	31/12/2020	Augmentations	Diminutions	Autres	31/12/2021
Terrains	73 405	931	0	(0)	74 335
Matériel informatique	6 538	146	(571)	4	6 116
Matériel de bureau	13 831	350	(238)	9	13 952
Aménagements des bâtiments	79 847	800	(1 073)	55	79 629
Droits d'utilisation - immobilier	39 133	2 408	15	45	41 602
Droit d'utilisation - flotte automobile	3 010	973	14	(9)	3 987
Autres immobilisations corporelles	59 194	11 607	(575)	(15)	70 211
<b>VALEUR BRUTE DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>	<b>274 958</b>	<b>17 214</b>	<b>(2 428)</b>	<b>89</b>	<b>289 832</b>
Terrains	12 306	1 856	0	0	14 162
Matériel informatique	6 426	79	(573)	3	5 935
Matériel de bureau	10 086	1 062	(267)	(1)	10 881
Aménagements des bâtiments	31 310	4 534	(928)	6	34 921
Droits d'utilisation - immobilier	11 618	6 083	64	(103)	17 662
Droit d'utilisation - flotte automobile	1 641	921	7	(6)	2 562
Autres immobilisations corporelles	8 151	624	(331)	(4)	8 440
<b>AMORTISSEMENTS DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>	<b>81 538</b>	<b>15 158</b>	<b>(2 028)</b>	<b>(105)</b>	<b>94 564</b>
<b>PROVISION SUR IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>	<b>4 723</b>	<b>759</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5 482</b>
<b>VALEUR NETTE DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>	<b>188 697</b>	<b>1 296</b>	<b>(401)</b>	<b>193</b>	<b>189 786</b>

## 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) :

	31/12/2020	Augmentations	Diminutions	Autres	31/12/2021
Droit au bail	83	0	(77)	0	5
Marques acquises dans le cadre de regroupement	12 600	0	0	0	12 600
Frais d'établissement	7	0	0	0	7
Logiciels achetés	44 351	3 239	(106)	230	47 715
Avances et acomptes	0	0	0	0	0
Autres immobilisations incorporelles	918	0	(246)	-139	533
<b>VALEUR BRUTE DES IMMOBILISATIONS INCORPORELLES</b>	<b>57 958</b>	<b>3 239</b>	<b>(429)</b>	<b>91</b>	<b>60 860</b>
Droit au bail	6	0	0	0	5
Marques acquises dans le cadre de regroupement	1 353	0	0	0	1 353
Frais d'établissement	7	0	0	0	7
Logiciels achetés	39 073	3 383	(61)	217	42 612
Autres immobilisations incorporelles	765	7	-246	-137	389
<b>AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS DES IMMOBILISATIONS INCORPORELLES</b>	<b>41 203</b>	<b>3 389</b>	<b>(307)</b>	<b>80</b>	<b>44 366</b>
<b>VALEUR NETTE DES IMMOBILISATIONS INCORPORELLES</b>	<b>16 755</b>	<b>(150)</b>	<b>(122)</b>	<b>11</b>	<b>16 494</b>

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

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

	2020	Augmentations	Fusion	2021
Valeur nette des écarts d'acquisition	244 006	0	0	244 006

Pour 2021, 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)

	31/12/2021	31/12/2020
Comptes ordinaires à vue	12 703	9 300
Comptes ordinaires à terme	12 123 608	11 331 498
Autres dettes	15 737	6 352
<b>TOTAL DETTES ENVERS LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT</b>	<b>12 152 048</b>	<b>11 347 150</b>

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

	31/12/2021	31/12/2020
Comptes ordinaires	324 840	274 379
Comptes d'épargne à régime spécial	425 607	402 192
Comptes créditeurs à terme	0	352
Autres sommes dues	11 054	10 469
<b>TOTAL DETTES ENVERS LA CLIENTÈLE</b>	<b>761 502</b>	<b>687 392</b>

	31/12/2021		
	Moins d'un an	Plus d'un an	Total
Dettes envers la clientèle	761 502	0	761 502

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

	31/12/2021	31/12/2020
Titres de créances négociables	50 000	50 000
Emprunts obligataires	0	0
Bons de caisse et bons d'épargne	0	0
Intérêts courus	-8	-7
<b>TOTAL DETTES REPRÉSENTÉES PAR UN TITRE</b>	<b>49 992</b>	<b>49 993</b>

**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**

	31/12/2020	Variation nette	31/12/2021
Actifs d'impôts courants	35 684	(16 970)	18 714
Passifs d'impôts courants	13 665	(223)	13 442
<b>ACTIFS NETS D'IMPÔTS COURANTS</b>	<b>22 019</b>	<b>(16 747)</b>	<b>5 272</b>

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**

	31/12/2021		31/12/2020		31/12/2021	31/12/2020
	Actif	Passif	Actif	Passif	Net	Net
<b>DIFFÉRENCES TEMPORELLES</b>	<b>147 623</b>	<b>14 862</b>	<b>147 293</b>	<b>14 737</b>	<b>126 045</b>	<b>132 549</b>
Provisions non déductibles	132 959	0	130 734	0	132 959	130 734
Organic, Participation des salariés	852	69	967	311	783	656
Immobilisations et amortissements	0	0	0	305	0	(305)
Avantages au personnel	784	41	6 828	505	742	6 323
Provisions réglementées	0	1 592	0	1 592	(1 592)	(1 592)
Retraitements IAS 39	199	894	1 415	1 358	(695)	57
Autres	4 040	10 193	7 350	10 673	(6 153)	(3 323)
<b>COMPENSATION ACTIFS / PASSIFS</b>	<b>(13 920)</b>	<b>(13 920)</b>	<b>(13 229)</b>	<b>(13 229)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL IMPOSITION DIFFÉRÉE</b>	<b>133 704</b>	<b>942</b>	<b>134 064</b>	<b>1 514</b>	<b>126 045</b>	<b>132 550</b>

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



## 15 - COMPTES DE RÉGULARISATION ET PASSIFS DIVERS

	31/12/2021	31/12/2020
Créditeurs divers	119 160	99 415
Obligations locatives	26 374	30 087
Dettes sociales diverses	57 984	37 800
<b>TOTAL PASSIFS DIVERS</b>	<b>203 518</b>	<b>167 301</b>
Charges à payer	86 071	76 262
Produits constatés d'avance	3 858	3 515
Autres	73 131	68 162
<b>TOTAL COMPTES DE RÉGULARISATION</b>	<b>163 059</b>	<b>147 939</b>
<b>TOTAL COMPTES DE RÉGULARISATION ET PASSIFS DIVERS</b>	<b>366 577</b>	<b>315 240</b>

Obligations locatives	≤1 an	>1 an et ≤3 ans	> 3 ans et ≤ 6 ans	> 6 ans et ≤ 9 ans	> 9 ans
Immobilier	12 602 412	5 246 916	5 217 208	1 920 260	-
Informatique					
Automobile	923 497	374 956	88 440		
Autres					

## 16 - PROVISIONS

	31/12/2020	Dotations	Reprises utilisées	Reprises non utilisées	Autres	31/12/2021
Engagements sociaux: retraites	31 646	3 414	(722)	(927)	637	34 047
Engagements sociaux: médailles du travail	2 064	48	0	(6)	(53)	2 053
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	2 767	0	(726)	659	11 502
Risques et charges divers <sup>(1)</sup>	41 965	104 399	0	(61 374)	(720)	77 467
<b>TOTAL PROVISIONS</b>	<b>77 674</b>	<b>110 627</b>	<b>(722)</b>	<b>(63 034)</b>	<b>523</b>	<b>125 069</b>

(1) Dont 51.4M€ au 31 décembre 2021 au titre du litige taux clients Cofidis Espagne (Cf §II-2 faits significatifs)

## 17 - DETTES SUBORDONNÉES

	31/12/2021	31/12/2020
Titres subordonnés	200 000	200 000
Dettes rattachées	181	187
<b>TOTAL DES DETTES SUBORDONNÉES</b>	<b>200 181</b>	<b>200 187</b>

## 18 - CAPITAUX PROPRES

## 18. Composition du capital

Le capital social de Cofidis Group 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 CATÉGORIES COMPTABLES

au 31 décembre 2021 (en milliers d'euros)

Classes d'instruments financiers	Actifs évalués à la JV par résultat (option de JV)	Titres au coût amorti	Actifs détenus jusqu'à l'échéance	Prêts et créances	Instruments dérivés de couverture	Passifs au coût amorti	Total de la valeur nette comptable
Instruments de dettes	45	1 095					1 140
Prêts et créances envers les établissements de crédit				753 975			753 975
Prêts envers la clientèle				14 174 952			14 174 952
Dérivés de couverture					20 002		20 002
Dérivés							0
Autres créances							0
<b>ACTIFS FINANCIERS</b>	<b>45</b>	<b>1 095</b>	<b>0</b>	<b>14 928 927</b>	<b>20 002</b>	<b>0</b>	<b>14 950 069</b>
Titres de créances négociables						50 000	50 000
Emprunts obligataires						0	0
Titrisation							0
Intérêts courus						-8	-8
Dettes envers les établissements de crédit						12 152 048	12 152 048
Autres dettes envers les établissements de crédit							0
Dettes envers la clientèle						761 502	761 502
Autres dettes envers la clientèle							0
Passifs subordonnés						200 181	200 181
Dérivés de couverture					20 319		20 319
Dérivés							0
<b>EMPRUNTS ET DETTES FINANCIÈRES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20 319</b>	<b>13 163 723</b>	<b>13 184 042</b>

au 31 décembre 2020 (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	865				910
Prêts et créances envers les établissements de crédit			716 835			716 835
Prêts envers la clientèle			13 051 432			13 051 432
Dérivés de couverture				8 655		8 655
Dérivés						0
Autres créances						0
<b>ACTIFS FINANCIERS</b>	<b>45</b>	<b>865</b>	<b>13 768 268</b>	<b>8 655</b>	<b>0</b>	<b>13 777 832</b>
Titres de créances négociables					50 000	50 000
Emprunts obligataires					0	0
Titrisation						0
Intérêts courus					-7	-7
Dettes envers les établissements de crédit					11 347 150	11 347 150
Autres dettes envers les établissements de crédit						0
Dettes envers la clientèle					687 392	687 392
Autres dettes envers la clientèle						0
Passifs subordonnés					200 187	200 187
Dérivés de couverture				50 916		50 916
Dérivés						0
<b>EMPRUNTS ET DETTES FINANCIÈRES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>50 916</b>	<b>12 284 721</b>	<b>12 335 637</b>



## V. 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 2021 à 2 354 millions d'euros.

En milliers d'euros	31/12/2021	31/12/2020
<b>ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT</b>		
Engagements en faveur d'établissements de crédit	0	0
Engagements reçus d'établissements de crédit	10 000	10 000
Engagements en faveur de la clientèle	2 354 519	2 089 188
<b>ENGAGEMENTS DE GARANTIE</b>		
Cautions, avals, autres garanties d'ordre d'EC	0	0
Cautions, avals, autres garanties reçus d'EC	16 839	28 206
Garanties d'ordre de la clientèle	24 280	21 709
Garanties reçues de la clientèle	2 536 552	2 239 056

### 2 - INSTRUMENTS FINANCIERS À TERME

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



## VI. Notes sur le compte de résultat consolidé

### 1 - PRODUIT NET BANCAIRE (EN MILLIERS D'EUROS)

	31/12/2021	31/12/2020
Produits d'Intérêts sur les créances sur les établissements de crédit	1 343	1 508
Produits d'Intérêts sur les créances envers la clientèle	1 064 502	1 115 444
Produits d'Intérêts sur les dérivés de couverture	18 098	14 446
<b>PRODUITS D'INTÉRÊTS ET ASSIMILÉ</b>	<b>1 083 943</b>	<b>1 131 398</b>
Charges d'Intérêts sur les passifs sur les établissements de crédit	2 176	8 754
Charges d'Intérêts envers la clientèle	945	914
Charges d'Intérêts dettes rep par un titre et dettes subordonnées	2 985	3 304
Charges d'Intérêts sur les dérivés de couverture	38 343	32 870
Charges d'Intérêts sur opérations de location simple	345	219
<b>CHARGES D'INTÉRÊTS ET ASSIMILÉ</b>	<b>44 794</b>	<b>46 062</b>
Commissions (Produits)	329 265	308 588
Commissions (Charges)	42 306	37 429
<b>GAINS OU PERTES NETS SUR COMMISSIONS</b>	<b>286 959</b>	<b>271 159</b>
<b>GAINS OU PERTES NETS SUR PORTEFEUILLES À LA JV PAR RÉSULTAT</b>	<b>-68</b>	<b>-362</b>
Produits des autres activités	1 566	2 087
Charges des autres activités	630	457
<b>GAINS OU PERTES NETS SUR AUTRES ACTIVITÉS</b>	<b>935</b>	<b>1 631</b>
<b>PRODUIT NET BANCAIRE</b>	<b>1 326 975</b>	<b>1 357 764</b>

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

	31/12/2021	31/12/2020
Charges de personnel <sup>(1)</sup>	304 552	290 050
Impôts et taxes	18 320	18 947
Autres charges d'exploitation	427 026	373 384
<b>TOTAL CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION</b>	<b>749 898</b>	<b>682 381</b>

(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)

	31/12/2021	31/12/2020
Dotations aux amortissements des immobilisations incorporelles	3 389	2 672
Dotations aux amortissements des immobilisations corporelles	15 158	15 040
Dotations aux provisions des immobilisations corporelles	759	4 723
<b>TOTAL DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET DÉPRÉCIATIONS DES IMMOBILISATIONS</b>	<b>19 307</b>	<b>22 435</b>

### 4 - COÛT DU RISQUE (EN MILLIERS D'EUROS)

	31/12/2021	31/12/2020
Dotations nettes aux dépréciations et provisions	(239 841)	97 025 164
Récupération sur créances amorties	(88 994)	(118 354)
Passages en perte	668 022	477 731
<b>COÛT DU RISQUE CLIENTÈLE</b>	<b>339 187</b>	<b>456 402</b>

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

	31/12/2021	31/12/2020
Produits sur cessions d'immobilisations	88	38
Moins-values de cessions sur immobilisations	(299)	(110)
<b>GAINS OU PERTES SUR AUTRES ACTIFS</b>	<b>(211)</b>	<b>(72)</b>

### 6 - IMPÔTS (EN MILLIERS D'EUROS)

#### 6.1 Charge d'impôt

	31/12/2021	31/12/2020
Charge d'impôt courant	68 963	48 543
Charge d'impôt différé	(821)	12 341
<b>CHARGE D'IMPÔT DE LA PÉRIODE</b>	<b>68 142</b>	<b>60 884</b>

### 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):

	31/12/2021	31/12/2020
<b>RÉSULTAT CONSOLIDÉ AVANT IMPÔT</b>	<b>218</b>	<b>196</b>
Taux courant d'imposition en France	28,41%	32,02%
Impôt théorique au taux courant français	62,0	62,9
Effet des différences permanentes	2,5	1,7
Différences de taux d'imposition à l'étranger	0,6	-2,6
Effet des actifs d'impôt non reconnus	1,4	5,0
Changement de taux	1,9	2,2
Taxe sur dividende		
Autres	-0,5	-8,3
<b>CHARGE D'IMPÔT DU GROUPE</b>	<b>68,0</b>	<b>60,9</b>
<b>TAUX EFFECTIF D'IMPÔT</b>	<b>31,16%</b>	<b>30,99%</b>

### 7 - HONORAIRES DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

En milliers d'euros HT	Total honoraires	MAZARS	PwC
Certification	1 183,6	610,5	573,1
Missions accessoires*	118,8	50,9	67,9
<b>TOTAL</b>	<b>1 302,4</b>	<b>661,4</b>	<b>641</b>
dont honoraires versés aux commissaires aux comptes en France pour la certification des comptes	523,2	263,2	260
dont honoraires versés aux commissaires aux comptes en France pour les services autres que la certification des comptes	60,4	32,6	27,8

\*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.



## VII. Information sectorielle

### 1 - DÉFINITION DES SECTEURS D'ACTIVITÉ

Les différentes entités de Cofidis Group exercent leur activité sur un secteur d'activité unique : le crédit à la consommation auprès des particuliers. À 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.

	31/12/2021			TOTAL
	France	Europe du Sud	Belgique et Europe de l'Est	
<b>Éléments de compte de résultat</b>				
Produit d'intérêt	558 550	386 112	139 282	1 083 943
Charges d'intérêts	29 511	8 279	7 004	44 794
Produit net bancaire	675 287	494 614	157 074	1 326 975
Résultat d'exploitation	129 592	78 584	10 407	218 583
Impôt sur les bénéfices	36 894	25 026	6 222	68 142

	31/12/2020			TOTAL
	France	Europe du Sud	Belgique et Europe de l'Est	
<b>Éléments de compte de résultat</b>				
Produit d'intérêt	563 869	437 832	129 697	1 131 398
Charges d'intérêts	32 644	6 542	6 875	46 062
Produit net bancaire	676 522	533 652	147 590	1 357 764
Résultat d'exploitation	109 173	78 014	9 358	196 545
Impôt sur les bénéfices	27 411	28 082	5 391	60 884

### 3 - INFORMATION SECTORIELLE PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE: DONNÉES DE BILAN

	31/12/2021			TOTAL
	France	Europe du Sud	Belgique et Europe de l'Est	
<b>Éléments bilantiels</b>				
Prêts et créances sur la clientèle	7 744 657	4 862 150	1 568 145	14 174 952
Prêts et créances sur établissements bancaires	700 132	38 870	14 973	753 975
<b>TOTAL</b>	<b>8 444 789</b>	<b>4 901 020</b>	<b>1 583 118</b>	<b>14 928 927</b>

	31/12/2020			TOTAL
	France	Europe du Sud	Belgique et Europe de l'Est	
<b>Éléments bilantiels</b>				
Prêts et créances sur la clientèle	7 406 437	4 297 335	1 347 661	13 051 432
Prêts et créances sur établissements bancaires	639 926	52 898	24 012	716 835
<b>TOTAL</b>	<b>8 046 363</b>	<b>4 350 233</b>	<b>1 371 672</b>	<b>13 768 268</b>





## VIII. Avantages au personnel

### 1 - CHARGES DE PERSONNEL

	31/12/2021	31/12/2020
Salaires	201 402	193 959
Charges sociales	72 937	70 635
Intéressement/participation	14 780	10 302
Autres	15 434	15 155
<b>TOTAL FRAIS DE PERSONNEL</b>	<b>304 552</b>	<b>290 050</b>

### 2 - EFFECTIF DE LA PÉRIODE

Les effectifs moyens et de clôture de l'exercice sont les suivants:

#### Effectif de clôture au 31 décembre 2021

	31/12/2021				31/12/2020
	Cadres	Agents	Employés	Total	Total
Femmes	784	352	2 494	3 630	3 597
Hommes	688	156	1 080	1 924	1 828
<b>TOTAL EFFECTIF À LA CLÔTURE</b>	<b>1 472</b>	<b>508</b>	<b>3 574</b>	<b>5 554</b>	<b>5 425</b>

#### Effectif moyen au 31 décembre 2020

	31/12/2021				31/12/2020
	Cadres	Agents	Employés	Total	Total
Femmes	770	331	2 502	3 603	3 623
Hommes	680	138	1 059	1 876	1 838
<b>TOTAL EFFECTIF MOYEN</b>	<b>1 450</b>	<b>469</b>	<b>3 560</b>	<b>5 479</b>	<b>5 461</b>

### 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:

	31/12/2021	31/12/2020
Taux d'actualisation ouverture	0,45%	0,75%
Taux d'actualisation clôture	1,00%	0,45%
Taux attendu d'augmentation des salaires	2,39%	1,94%

### 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

	31/12/2020	37 078
Coût des services rendus de la période	2 159	
Coût financier	167	
Écarts actuariels	736	
Paiement aux bénéficiaires	-217	
Autres	0	
	<b>31/12/2021</b>	<b>39 923</b>

#### Actif du régime

	31/12/2020	5 433
Écarts actuariels	100	
Rendement des actifs du régime	25	
Cotisations au régime	361	
Paiement aux bénéficiaires	-42	
Autres	0	
	<b>31/12/2021</b>	<b>5 876</b>

#### Provision

	31/12/2020	31 646
Coût des services rendus de la période	2 159	
Coût/Produits financier	142	
Cotisations au régime	-361	
Écarts actuariels	637	
Paiement aux bénéficiaires	-175	
Autres	0	
	<b>31/12/2021</b>	<b>34 047</b>

### 7 - COUVERTURE FINANCIÈRE DU RÉGIME

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

	31/12/2021	31/12/2020
Titres de dettes	4 871	4 609
Instruments de capitaux propres	297	209
Immobilier	691	605
Autres	18	9

### 8 - ANALYSE DE SENSIBILITÉ

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

Taux d'actualisation + 0,25 %	38 444
Taux d'actualisation - 0,25 %	41 477





## IX – Exposition aux risques et politique de couverture

Les risques encourus par Cofidis Group 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 Cofidis Group, 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.

Cofidis Group 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. À 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 2021 se détaille comme suit (en milliers d'euros) :

	31/12/2021	31/12/2020
Actifs financiers désignés à la Juste Valeur par résultat	45	45
Instruments financiers dérivés de couverture actif	20 002	8 655
Titres au coût amorti	1 095	865
Prêts et créances sur les établissements de crédit	753 975	716 835
Prêts et créances envers la clientèle	14 174 952	13 051 432
Autres créances	254 024	288 550
Engagements fermes de prêts	2 354 519	2 089 188
<b>TOTAL</b>	<b>17 558 612</b>	<b>16 155 571</b>

#### 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<sup>er</sup> janvier 2018, la base provisionnable s'étend à l'intégralité de l'encours, réparti selon les 3 phases évoquées précédemment (Cf. § note2).







## 2 - RISQUE DE CONTREPARTIE DES OPÉRATIONS FINANCIÈRES

Cofidis Group est exposée 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 de Cofidis Group assure la gestion des risques de liquidité et de taux de l'ensemble du périmètre de Cofidis Group.

### 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 du 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 Group 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

Cofidis Group en tant qu'établissement de crédit est structurellement emprunteur. La BFCM, qui est l'intervenant majeur sur les marchés de capitaux pour le CRÉDIT MUTUEL ALLIANCE FÉDÉRALE, prend en charge les besoins de financement d'exploitation des sociétés du Groupe Cofidis Group, 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 Group, ou à défaut auprès de la BFCM ; le recyclage de l'épargne contribue au refinancement des entités du Groupe Cofidis Group.

Outre la gestion quotidienne des besoins de liquidité, la Direction Trésorerie de Cofidis Group 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.

Cofidis Group 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 2021 se détaille comme suit (en millions d'euros) :

	31/12/2021	Moins d'un an	1 à 2 ans	2 à 5 ans	Plus de 5 ans	31/12/2020
Emprunts obligataires	0	-	-	-	-	0
Titres subordonnés	200	0	-	-	200	200
TCN	50	50	-	-	-	50
Lignes court moyen terme	12 136	5 027	1 618	4 194	1 297	11 336
Comptes ordinaires à vue	13	13	-	-	-	9
<b>TOTAL DETTES</b>	<b>12 399</b>	<b>5 090</b>	<b>1 618</b>	<b>4 194</b>	<b>1 497</b>	<b>11 595</b>

### 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.

Cofidis Group 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.

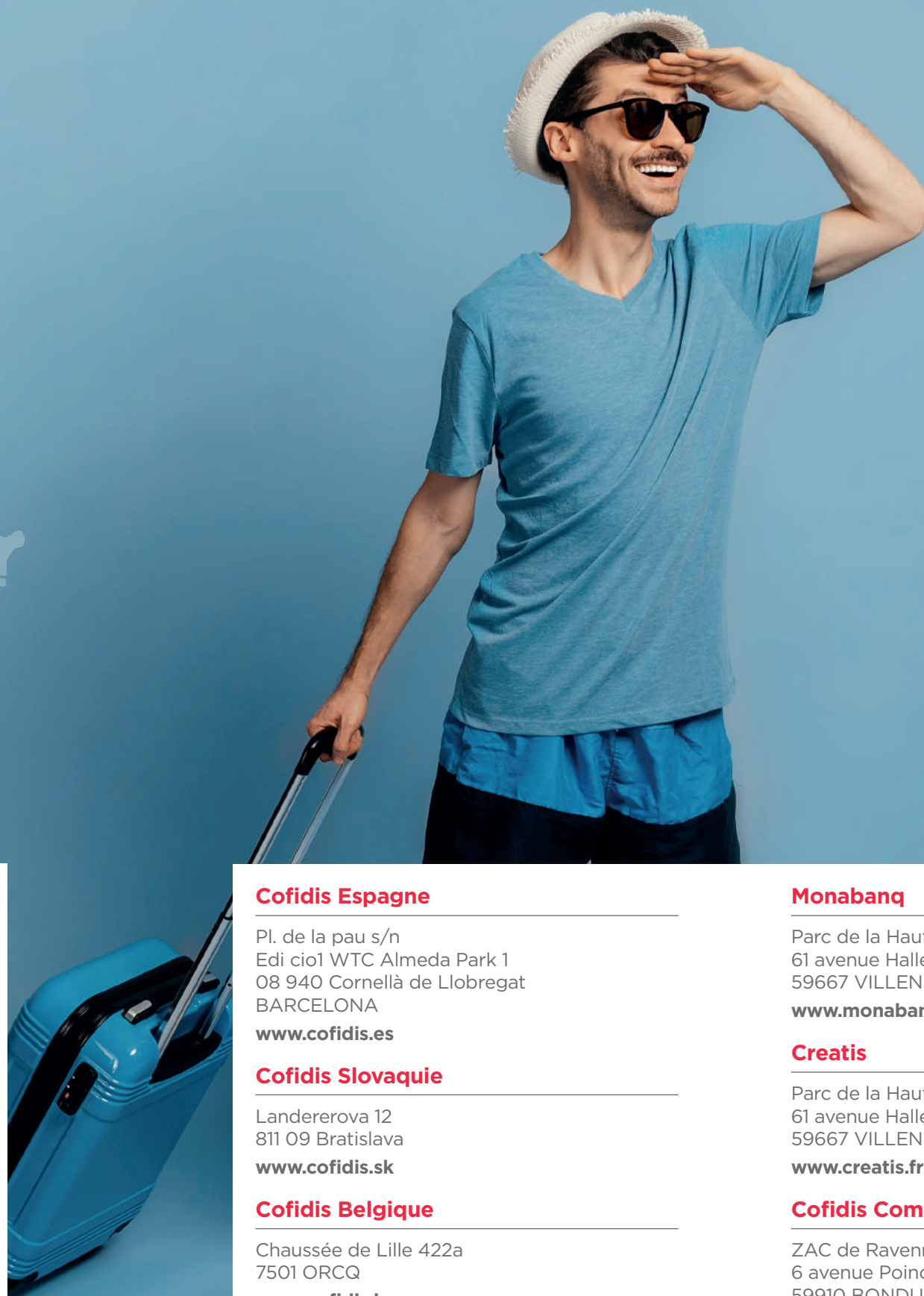
Sur base des événements du mois précédent, des besoins exprimés par les entités de Cofidis Group, et dans le cadre de sa réunion mensuelle, le Comité de Trésorerie Groupe revoit les programmes de liquidité et définit les besoins de couverture de chaque entité (marge de manœuvre en termes de volume et 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 du Crédit Mutuel Alliance. Ce comité est composé des membres de la Direction Trésorerie, de son directeur, du directeur financier de Cofidis Group 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 du Crédit Mutuel Alliance Fédérale, à la Direction ALM de la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel et au Président du Directoire du groupe Cofidis Group.

Les indicateurs de gestion des risques de liquidité et de taux sont communiqués et présentés trimestriellement au COMEX/Comité des Risques de Cofidis Group, 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.



## Nos implantations



### Cofidis Group/Synergie

Parc de la Haute Borne  
61 avenue Halley  
59667 VILLENEUVE D'ASCQ Cedex  
[www.cofidis-group.com](http://www.cofidis-group.com)

### Cofidis France

Parc de la Haute Borne  
61 avenue Halley  
59667 VILLENEUVE D'ASCQ Cedex  
[www.cofidis.fr](http://www.cofidis.fr)

### Cofidis Portugal

Edifício Natura Towers,  
Rua Frederico George, N°37  
1649-070 Lisboa  
[www.cofidis.pt](http://www.cofidis.pt)

### Cofidis Italie

Via Giovanni Antonio Amadeo 59  
20 134 MILANO  
[www.cofidis.it](http://www.cofidis.it)

### Cofidis Pologne

ul. Domaniewska 39 A  
02-672 WARSZAWA  
[www.cofidis.pl](http://www.cofidis.pl)

### Cofidis République Tchèque

Bucharova 1423/6 158 00 PRAHA 5  
[www.cofidis.cz](http://www.cofidis.cz)

### Cofidis Hongrie

1133 BUDAPEST Váci út 96-98  
[www.cofidis.hu](http://www.cofidis.hu)

### Cofidis Espagne

Pl. de la pau s/n  
Edi cio1 WTC Almeda Park 1  
08 940 Cornellà de Llobregat  
BARCELONA  
[www.cofidis.es](http://www.cofidis.es)

### Cofidis Slovaquie

Landererova 12  
811 09 Bratislava  
[www.cofidis.sk](http://www.cofidis.sk)

### Cofidis Belgique

Chaussée de Lille 422a  
7501 ORCQ  
[www.cofidis.be](http://www.cofidis.be)

### Monabanq

Parc de la Haute Borne  
61 avenue Halley  
59667 VILLENEUVE D'ASCQ Cedex  
[www.monabanq.com](http://www.monabanq.com)

### Creatis

Parc de la Haute Borne  
61 avenue Halley  
59667 VILLENEUVE D'ASCQ Cedex  
[www.creatis.fr](http://www.creatis.fr)

### Cofidis Compétition

ZAC de Ravennes les Francs  
6 avenue Poincaré  
59910 BONDUES  
[www.equipe-cofidis.com](http://www.equipe-cofidis.com)





**Édité par Cofidis Group.**

Directrice de publication : Katia Caniot

Comité de rédaction : Aurélie Gervais, Claire De Saint Meleuc et Emilie Hornac

Conception/rédaction : Calligarde

Direction artistique : Glu&Glu - [www.gluandglu.com](http://www.gluandglu.com)

Crédit Photo : Cofidis Group - Istock



En attente d'éléments techniques papier et imprimeur.  
Imprimé sur papier recyclé.





**Cofidis Group**

Parc de la Haute Borne  
61 avenue Halley  
59667 VILLENEUVE D'ASCQ Cedex  
[www.cofidis-group.com](http://www.cofidis-group.com)

Nous suivre sur LinkedIn   
[www.linkedin.com/company/cofidis-group](http://www.linkedin.com/company/cofidis-group)