



Rapport d'activité 2020



Édito

Par Gilles Sauret
Président du directoire - Cofidis Group

En janvier 2021, Cofidis Participations est devenu Cofidis Group. Dans un environnement complexe et chahuté, nous avons choisi de faire groupe, plus que jamais. Car notre force est dans notre collectif humain, qui porte le projet Expérience First défini en 2019, et qui a démontré cette année ses extraordinaires capacités d'adaptation, d'agilité et de solidarité. Je remercie encore, pour cet engagement, l'ensemble des équipes de Cofidis Group.

Nous avons fait corps avec nos valeurs, en décidant que notre responsabilité d'acteur économique solide était de protéger nos collaborateurs en refusant de recourir au chômage partiel. Nous avons fait preuve d'agilité en nous mobilisant très rapidement, lors du premier confinement, pour poursuivre notre activité en télétravail et en nous adaptant tout au long de l'année aux différentes situations. Nous avons, plus que jamais, eu de la considération pour nos clients et nos partenaires en étant à l'écoute de leurs besoins et de leurs éventuelles difficultés et en leur apportant des solutions. Enfin, l'audace nous a permis d'être acteurs de notre futur et de préparer l'avenir, en continuant à mener à bien des projets innovants et ambitieux.

En effet, malgré les difficultés inhérentes au contexte international, cette année 2020 a été, pour Cofidis Group, une année de transformation et d'innovation. Nous avons fait évoluer nos organisations pour que le client soit véritablement à l'origine de toutes nos actions et décisions. Nous avons diversifié notre offre digitale pour soutenir le e-commerce et faciliter la vie des consommateurs. Nous avons réinventé notre manière d'être ensemble grâce à un dispositif à distance pour échanger, travailler, nous former, mutualiser nos expertises et nos idées.

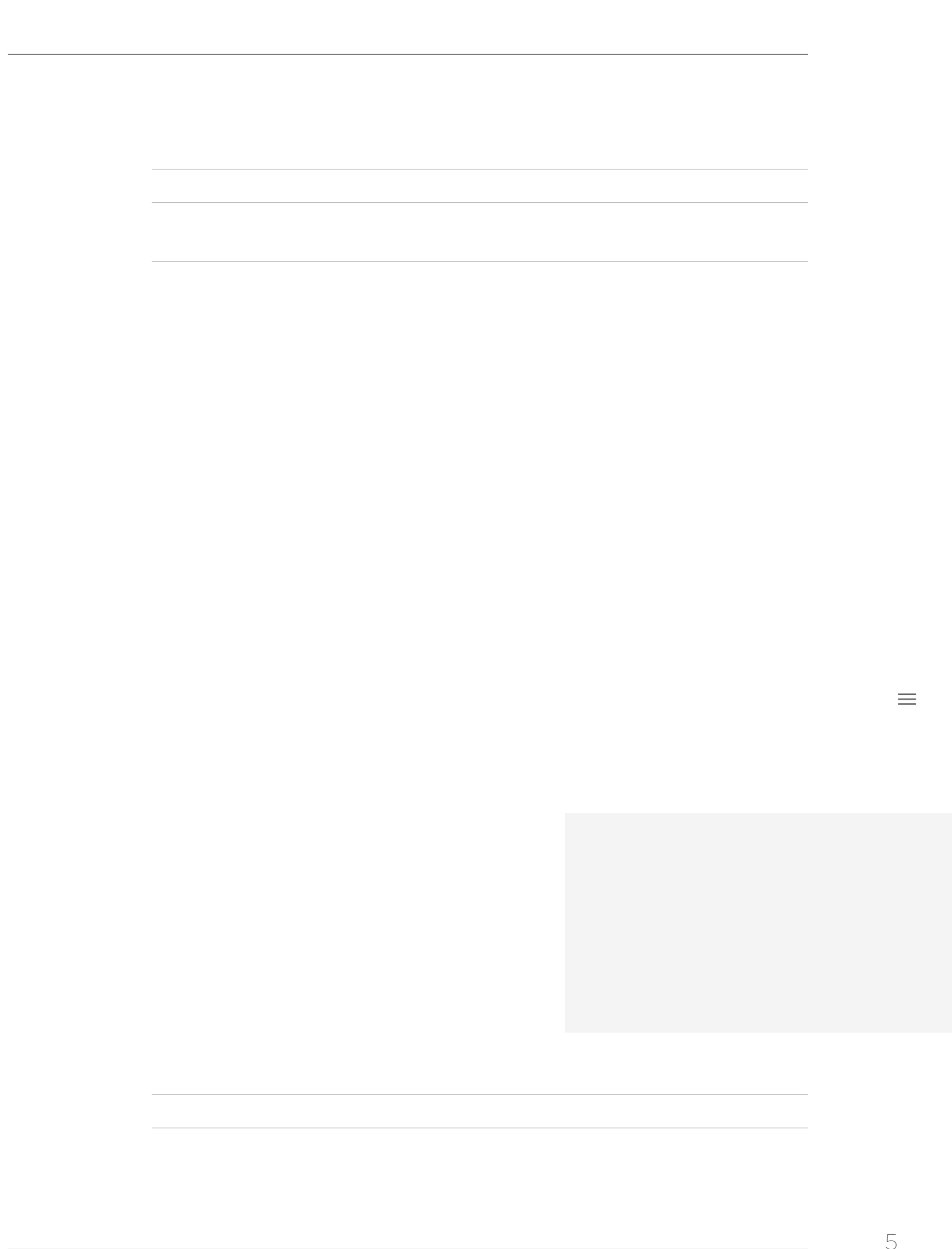
Dans cette période d'isolement, nous avons constaté combien la qualité de la relation client, qui est depuis toujours au cœur de notre stratégie, a fait la différence sur notre marché et renforcé considérablement et durablement nos positions. L'attention particulière portée à nos clients et partenaires a également été source de réassurance et d'émotions partagées. La poursuite du projet Expérience First a guidé et guidera, demain, nos actions pour viser l'excellence. Si les années à venir peuvent sembler incertaines, nous savons que nous avançons dans le bon sens.

Enfin, faire groupe nous a aidés à être plus solides, plus inventifs, plus réactifs. Nous savons que nous pouvons compter les uns sur les autres et sur notre business model, pour nous déployer à l'international et renforcer nos performances respectives et collectives. Nous pouvons également compter sur notre actionnaire majoritaire Crédit Mutuel Alliance Fédérale, avec qui nous travaillons en toute proximité et qui est monté à hauteur de 80% au capital du groupe.

Pour toutes ces raisons, nous sortons renforcés de cette année 2020, grâce à l'implication de tous et à la vitalité de notre modèle. C'est une véritable source de fierté pour moi, et pour nous tous.



Sommaire



Cofidis Group en un coup d'œil

4 métiers au service
de nos clients et de nos partenaires



Crédit



Assurance



Solutions
de paiement



Banque
à distance

9 pays en Europe

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

PORTUGAL
2 563 M€
D'ENCOURS BRUTS
745
COLLABORATEURS

ESPAGNE
1 718 M€
D'ENCOURS BRUTS
975
COLLABORATEURS

MONABANQ
109 M€
D'ENCOURS BRUTS
652 M€
D'ENCOURS
ÉPARGNE BRUTS
200
COLLABORATEURS

**COFIDIS
FRANCE**
5 677 M€
D'ENCOURS BRUTS
1 472
COLLABORATEURS

CREATIS
2 783 M€
D'ENCOURS BRUTS
261
COLLABORATEURS

SYNERGIE
449
COLLABORATEURS

BELGIQUE
938 M€
D'ENCOURS BRUTS
400
COLLABORATEURS

RÉPUBLIQUE TCHÈQUE
96 M€
D'ENCOURS BRUTS
150
COLLABORATEURS

POLOGNE
72 M€
D'ENCOURS BRUTS
76
COLLABORATEURS

SLOVAQUIE
90 M€
D'ENCOURS BRUTS
66
COLLABORATEURS

ITALIE
896 M€
D'ENCOURS BRUTS
299
COLLABORATEURS

HONGRIE
292 M€
D'ENCOURS BRUTS
371
COLLABORATEURS

3 enseignes
commerciales



monabanq



1 GEIE

synergie

Des résultats solides

15 234 M€
d'encours bruts en 2020

+1,6%
d'encours
bruts
entre 2019
et 2020

DÉFI 1

Inventer une économie à impact positif

La crise sanitaire a eu pour conséquence une crise économique dont on ne connaît pas encore les impacts futurs. Une crise qui a par ailleurs creusé des inégalités, dans les États et les entreprises comme dans les foyers. Les activités économiques doivent désormais se redresser et les projets de relance se multiplier pour soutenir la dynamique collective en faveur d'une économie plus inclusive, plus ancrée dans le réel, et donc plus durable.

La relance après le coup d'arrêt de la Covid-19, c'est le mot d'ordre dans toutes les entreprises et tous les pays. Malgré les baisses de pouvoir d'achat liées à la situation et les incertitudes liées à l'emploi, l'envie de faire des projets et de consommer refait jour en Europe, et conduit les analystes à augmenter les prévisions pour 2021. Pour autant, les attentes sociales ont considérablement augmenté vis-à-vis des acteurs économiques pendant la crise sanitaire. Les entreprises sont attendues sur leur capacité à participer activement à l'amélioration économique globale, sans en profiter pour imposer des augmentations aux consommateurs. Un challenge qu'il faudra relever pour conquérir et fidéliser.

Cofidis Group s'engage

Cofidis Group, comme la très grande majorité des entreprises, a connu un ralentissement de son activité en 2020, ce qui génère bien évidemment des incertitudes pour l'avenir et des précautions renforcées pour y faire face. Cependant, grâce à son modèle économique, Cofidis Group dispose d'une bonne stabilité, renforcée par le soutien de l'actionnariat. En 2020, nous avons de plus engagé des plans de transformation ambitieux pour garantir nos performances futures. Et nous avons adapté nos offres et notre suivi pour mieux répondre aux situations, parfois difficiles, de nos clients, tout en développant de nouvelles offres pour permettre à nos partenaires de vendre plus et mieux en e-commerce et de répondre aux besoins et aspirations des consommateurs.



Panorama des tendances

-6,8% de PIB
en Europe en 2020,
du fait de la crise sanitaire.

72 millions
d'européens sont
touchés par la pauvreté.

64%
des européens pensent que
la situation financière
dans leur pays est mauvaise.

29%
des français ont connu
un imprévu financier en 2020.

Sources : Eurobaromètre, ONU, Cofidis

DÉFI 2

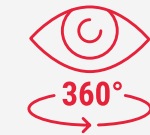
Répondre présents face à la crise sanitaire

En mars 2020, le premier confinement a plongé l'Europe et une bonne partie du monde dans une situation inédite. Du jour au lendemain, les modes de travail ont changé, la distance est devenue la norme, les espaces sociaux se sont fermés. Les acteurs économiques ont dû s'adapter le plus rapidement possible pour maintenir leur activité, tout en prenant soin de leurs équipes.

Quand toutes les économies des pays passent en distanciel, les règles changent. Certains, déjà positionnés sur le digital, ont vu leur activité croître de manière significative, d'autres ont connu une année noire côté résultats. Tous ont dû réinventer la relation avec leurs clients et leurs collaborateurs ; faire évoluer leur organisation, leurs produits, leurs services tout en tenant un rôle social accru pour prévenir les contaminations et gérer les différentes situations de leurs collaborateurs, afin d'assurer leur pérennité économique. Un grand écart permanent qui a accéléré des transformations dont certaines perdureront après la pandémie.

Cofidis Group s'engage

Cofidis Group avait déjà des atouts particuliers, puisque nombre de ses interactions avec ses clients se font à distance. En revanche, même si le télétravail existait dans certaines entités, il a fallu l'organiser à grande échelle en quelques semaines seulement. Fidèle à sa stratégie de mettre l'humain au cœur de son activité, le groupe a considéré la situation de chacun des collaborateurs et privilégié la protection de tous, sans pour autant recourir aux subventions d'État et au chômage partiel. Pour maintenir la relation, malgré la distance, de nombreuses initiatives ont été prises par les managers, et par les collaborateurs eux-mêmes, qui ont poursuivi des échanges et des collaborations sur des projets structurants, avec de beaux succès à la clé. La solidarité a également été très forte entre nos collaborateurs, mais aussi envers nos clients et les associations mobilisées. Un bilan positif qui nous rend tous fiers et nous donne confiance en l'avenir.



Panorama des tendances

+ de 52 millions
de cas de Covid-19 diagnostiqués
en Europe depuis le début
de la pandémie (au 31 mai 2020).

32 millions
d'européens en chômage partiel
durant la pandémie.

Entre 10%* et 30%**
de taux de télétravail
en Europe avant la pandémie.

+ de 50%
de taux de télétravail
en Europe pendant la pandémie.

Une hausse de 2 900%
des utilisateurs de Zoom dans le monde
lors du premier confinement, soit 300
millions d'utilisateurs par jour.

*Grèce **Suède et Danemark

Sources : OIT, Le Monde, France info

DÉFI 3

Des achats dématérialisés mais pas déshumanisés



Panorama des tendances

En France, le volume des ventes en ligne a augmenté de **30 à 40% en 2020.**

15% du volume global de ventes en Europe est réalisé en ligne.

4 consommateurs sur 10 dans le monde envisagent, d'ici 2030, de passer par une seule entreprise via une plateforme globale de services pour gérer l'ensemble de leurs besoins du quotidien : achats, services financiers, santé...

73% des français préfèrent néanmoins avoir affaire à un humain qu'à un service automatisé pour l'aide et le conseil.

81% des DRH européens déclarent que les formations auront davantage lieu en distanciel après la crise de la Covid-19.

Sources : Kantar, Sia Partners, Foresight Factory, Wavestone, Cegos

Avec la crise sanitaire, le digital a pris une place encore plus importante dans nos vies, professionnelles ou personnelles. Achats, réunions, communication et formation à distance sont devenus la norme. Une évolution déjà en marche, qui a connu une accélération majeure et durable. L'enjeu ? Mettre le digital au service de l'humain, pour faciliter la vie des consommateurs et des collaborateurs et ouvrir de nouvelles perspectives pour la vente et la relation.

Pour les marques et retailers, cela nécessite une capacité à faciliter l'accessibilité, la rapidité des achats et des paiements et de considérer le parcours client dans sa globalité. Ce sont les enseignes capables de cette agilité et de cette proximité qui sortiront le plus vite de la crise et augmenteront leurs ventes dans les années à venir. Si la grande majorité des consommateurs pense que la fidélisation passe par la digitalisation, ils pensent aussi que le bon équilibre entre l'humain et la technologie s'impose. Du côté des managers, qui ont dû animer leurs équipes à distance, l'enjeu est d'améliorer les capacités des outils disponibles, d'accompagner les compétences digitales des collaborateurs, de développer de nouvelles formations et de donner du sens à la relation et au travail, malgré la distance.

Cofidis Group s'engage

Cofidis Group l'a bien compris, en créant dès 1982 le crédit à distance tout en mettant l'humain et l'excellence relationnelle au cœur de sa stratégie. En 2020, le groupe a accéléré le développement de solutions digitales innovantes pour faciliter les parcours clients et les performances e-commerce de ses partenaires. Les entités du groupe ont également été très réactives dans la réorganisation des activités en télétravail et dans la mise en place d'un accompagnement pour les collaborateurs, afin de maintenir l'efficacité collective, la proximité et la convivialité qui caractérisent le groupe.

DÉFI 4
Des entreprises engagées, sur la durée

Depuis quelques années, les citoyens sont de plus en plus exigeants sur la capacité des entreprises et des marques à prendre en compte leurs impacts environnementaux et sociaux, mais aussi à contribuer activement aux transformations nécessaires de la société, là où auparavant ils attendaient cela des États. De leur côté, les consommateurs européens sont prêts à changer leurs habitudes et leur choix d'achats pour être en accord avec leurs convictions.

L'engagement des marques est déjà un facteur de décision d'achat pour de nombreux consommateurs. Et deviendra de plus en plus, au fil du temps, un facteur d'attractivité et de décision bilatérale pour les partenaires engagés dans une relation commerciale : consommateurs, entreprises, fournisseurs et partenaires. Il devient également un facteur clé de choix et de fidélisation pour les salariés, qui sont de plus en plus en recherche de sens dans leur travail et de fierté des actions positives menées par leur entreprise. La capacité à dire ce qu'on va faire, à le faire et à démontrer les progrès effectués sur le long terme fera la différence dans la réussite pérenne de chaque activité.

Cofidis Group s'engage

Cofidis Group construit et développe ses engagements au regard de l'utilité de ses activités et de leur impact sur la vie des gens. Le crédit responsable, l'éducation budgétaire, le suivi des plus fragiles font partie du fonctionnement quotidien des équipes, qui y sont formées. Equipes qui sont invitées à prendre une part active au renforcement de l'inclusion au sein du groupe, une valeur forte portée par chacun. Sur le plan environnemental également, les collaborateurs sont invités à contribuer à la réduction des impacts environnementaux de nos activités. Des engagements collectifs qui renforcent la fierté des collaborateurs et les performances de l'entreprise.



Panorama des tendances

83% des salariés des entreprises françaises qui ont une fonction ou un service RSE considèrent que leur entreprise a un impact positif sur la société, contre 59% des salariés de celles qui n'en ont pas.

66% des salariés européens pensent que la réputation d'une marque se jouera sur son engagement environnemental.

Pour 33% des salariés français, les engagements sociaux sont majeurs (vs 27% en 2019).

20% des français déclarent avoir convaincu quelqu'un dans leur entourage de ne plus acheter une marque qui se serait mal comportée pendant la pandémie.

57% des consommateurs sont prêts à payer plus cher pour consommer responsable.

Sources : Kantar, Foresight Factory (20 pays) , Wavestone, Medef



Expérience First, un projet commun ambitieux pour relever tous les défis

En 2020, le Groupe Cofidis Participations est devenu Cofidis Group, affirmant ainsi sa volonté de cohésion pour renforcer sa capacité de développement et de réponse collective aux évolutions du marché. La démarche a commencé dès 2019 avec le lancement et la mise en vie d'un projet groupe ambitieux et humain : Expérience First. En mettant au cœur de son fonctionnement le partage, la mutualisation, les synergies entre entités et les expertises de chacun, le groupe souhaite accélérer et répondre aux défis d'une consommation dont les modèles changent vite. Défis qui n'ont fait que s'accroître avec la pandémie de Covid-19 et les confinements successifs.

Proposer la meilleure expérience possible

L'expérience doit être fondée sur la personnalisation, la confiance et la proximité, grâce à une relation qui crée une véritable émotion. Elle doit répondre aux besoins, aux envies et aux rêves de nos clients en leur apportant les solutions financières adaptées. L'expérience doit être simple, fluide et mobile, en associant notamment dématérialisation et expertise humaine. Pour nous, les solutions financières doivent favoriser l'inclusion de chacun dans la société et donner à tous le pouvoir d'agir.



NOTRE VISION

- Être du côté des consommateurs.
- Innover pour eux.
- Les accompagner.
- Défendre leur droit à consommer, à mieux consommer et à vivre leurs rêves.



NOTRE PROMESSE

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.

L'EXPÉRIENCE SELON COFIDIS GROUP



RESPONSABLE



IMMÉDIATE



PERSONNALISÉE



AGILE



ÉMOTIONNELLE

Nos projets : unir nos forces pour accélérer

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.

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.

Réinventer l'expérience

Elle est la clé de notre leadership et 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.

Stimuler la collaboration

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

Transformer notre organisation

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.

Nos valeurs : l'humain au cœur

Car c'est l'engagement et l'adaptabilité de chacun d'entre nous, qui chaque jour font la différence pour nos collègues, nos clients et nos partenaires.

La responsabilité

Nous voulons exercer nos métiers avec éthique et nous engager auprès de l'ensemble de nos parties prenantes pour avoir un impact positif.

L'agilité

Nous croyons à la simplicité de notre organisation et de nos process pour favoriser la curiosité et l'engagement de nos collaborateurs.

La considération

Pour nous, l'humain est au centre de tout et au cœur des relations que nous construisons avec nos clients, nos partenaires, nos collaborateurs et la société en général.

L'audace

Nous privilégions l'esprit d'entreprise et le courage pour relever tous nos défis.

Focus 2020-2021

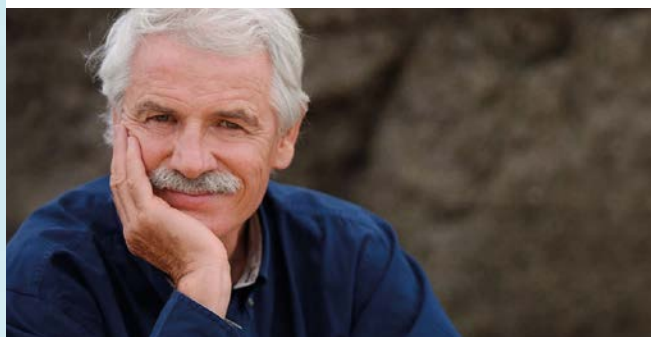
Avril 2020 80% des collaborateurs de Cofidis Group sont en télétravail

Nos collègues italiens ont été les premiers touchés par la pandémie, et dès les premières restrictions annoncées par le gouvernement le 23 février, **Cofidis Italie** a mis l'ensemble des effectifs équipés en télétravail. Les équipes informatiques ont mobilisé leurs forces de manière réactive, si bien qu'à l'annonce du confinement total, l'ensemble des collaborateurs étaient en télétravail. Et dans le groupe, deux semaines après le confinement, 80% des collaborateurs étaient en capacité de télétravailler, 5% d'entre eux seulement étant encore sur site.

L'ensemble des entités s'est réorganisé dans un temps record pour protéger les salariés tout en maintenant l'activité au service des clients et partenaires. Pour maintenir le lien, un groupe Workplace inter-entités est lancé par le groupe: #TousEnsemble. L'objectif? Maintenir l'esprit d'équipe qui nous anime et soutenir le moral de tous par des challenges (photos, nettoyage de boîtes mails, challenges tiktok), des idées pour occuper ses soirées et week-ends, avec ou sans les enfants, des conseils pour garder la forme, etc...!

Mai 2020 Crédit Mutuel augmente sa participation au capital de Cofidis Group à hauteur de 80%

Soit une participation additionnelle de 9,36% du capital du groupe, qui réaffirme la volonté de Crédit Mutuel Alliance Fédérale de poursuivre le développement de Cofidis Group sur ses métiers du crédit à la consommation en France et en Europe.



Septembre 2020 Cofidis Group lance #LikeMyPlanet

À l'écoute de nos collaborateurs, conscients des enjeux écologiques actuels, tout comme de l'ambition de notre actionnaire principal de réduire de 30% son empreinte carbone, Cofidis Group a décidé de renforcer son engagement pour la protection de l'environnement et a lancé #LikeMyPlanet en 2020: une démarche groupe et collaborative pour aller encore plus loin dans nos actions.

Un lancement inédit, Covid-19 oblige! Un webinaire live a été organisé pour les 5461 collaborateurs du groupe, Yann Arthus-Bertrand a donné une conférence dans nos locaux de Villeneuve d'Ascq (France), retransmise à tous les collaborateurs et un challenge a permis d'animer les équipes sur ce sujet pendant près de deux mois. Agir rend heureux, dit Yann Arthus-Bertrand, et nous en sommes également convaincus!



Janvier 2021 Le Groupe Cofidis Participations devient Cofidis Group

Lors d'une convention rassemblant l'ensemble des collaborateurs, le Comité Exécutif a dévoilé la nouvelle identité du groupe: Cofidis Group. Cette évolution illustre la volonté de développer la visibilité et la notoriété du groupe pour répondre aux évolutions du marché, créer la préférence de marque et assurer notre pérennité. Ce changement souligne également la volonté de faire groupe en s'appuyant sur les expertises de chacun tout en favorisant la transversalité et les synergies.

Mars 2021 Lancement du Trophée e-sport

Tous les ans, Cofidis Group organisait le «Sports & Games Trophy»: une journée pendant laquelle des collaborateurs volontaires de toutes les enseignes et entités du groupe sont invités à se rencontrer autour de compétitions sportives et d'activités ludiques. Avec la crise, impossible de se retrouver. C'est donc un Trophée e-sport qui a été organisé pour fédérer et renforcer les liens entre les collaborateurs du groupe. Du 15 au 19 mars, individuellement ou en équipe de deux, les collaborateurs ont pu se challenger avec deux quizz et deux retro-games par jour. Une réussite, puisque 90% des participants ont apprécié ce nouveau format!



Mars 2021 Cofidis Espagne fête ses 30 ans

À l'occasion de ses 30 ans, **Cofidis Espagne** célébrera tout au long de l'année 2021 cet anniversaire marquant en réaffirmant le positionnement de sa marque et sa volonté, depuis 30 ans, d'être aux côtés de la société espagnole et de son évolution. Cette prise de parole forte sera soutenue par une campagne qui engagera aussi bien ses clients et ses partenaires que ses collaborateurs. Le film «a tu vera» en sera le point d'orgue.



Mai 2021 Cofidis Portugal fête ses 25 ans

Cela fait 25 ans que Cofidis Portugal soutient plus d'un million de clients et 28 000 partenaires commerciaux. Cofidis Portugal c'est également plus de 700 collaborateurs. Et parce qu'un crédit, c'est bien plus que la personne qui le demande et la personne qui l'approuve, c'est l'économie qui bouge, qui génère des affaires et fait croître le pays, c'est le message qu'a souhaité faire passer Cofidis Portugal dans sa nouvelle campagne de communication lancée en mai 2020.



Avril 2021 Cofidis Group prolonge le sponsoring de l'équipe cycliste jusqu'en 2025

C'est en 1996 que l'équipe cycliste a vu le jour avec pour objectif principal d'augmenter la notoriété de l'entreprise. Un succès, puisqu'en 2019, la notoriété assistée de Cofidis France s'élevait à 82% (source: D2D). Après vingt-cinq ans d'une histoire commune de passion et de dépassement de soi, le choix de ce sport est toujours aussi cohérent avec nos valeurs. C'est pourquoi Cofidis Group a décidé de prolonger son engagement jusqu'en 2025. Et 2022 verra la création d'une équipe féminine que nous attendons avec impatience et fierté!



Mai 2021 Challenge #Like Move Together

Du 17 au 30 mai, les collaborateurs du groupe se sont challengés pour faire gagner leur association! Avec l'application «United Heroes», ils ont été invités à marcher, courir ou rouler à vélo pour cumuler le plus de kilomètres possible et remporter le challenge. L'objectif: atteindre tous ensemble 40 075 kilomètres parcourus, soit l'équivalent d'un tour du monde, pour débloquer 2000 euros par entité au bénéfice d'associations, voire 4000 euros en fonction du classement de chaque entité dans le palmarès!

L'objectif a été rempli en 7 jours, à la fin du challenge nous avons parcouru 93215 kilomètres. Au final, 30 900 euros ont été versés à 11 associations. Une grande fierté pour nous tous!

performants

En 2020, tous les acteurs économiques ont vécu des situations difficiles. Cofidis Group n'a pas échappé à la règle, mais cette situation imprévue a également démontré la solidité de notre modèle et notre capacité de résilience, portée par un collectif solidaire et une capacité de transformation et de développement intacte, voire renforcée malgré la crise.



Le regard de



Virginie Pesquerel

Directrice du contrôle de gestion groupe,
Synergie



Guillaume Rigot

Directeur financier,
Creatis

2020, une année sous le signe de l'adaptation

Virginie: Tous les pays du groupe ont connu deux confinements en 2020, dont le premier a particulièrement challengé nos activités et nos habitudes de travail. Il nous a fallu beaucoup de réactivité pour accompagner nos collaborateurs et les aider à mener à bien leurs missions dans cette situation particulière. Malgré notre adaptation rapide, le contexte a généré une baisse d'environ 50% de notre activité sur les mois de mars et avril et la généralisation du télétravail nous a protégé et a limité la baisse du résultat net à -30%. Néanmoins, le modèle de notre chiffre d'affaires, constitué de l'historique de nos contrats clients nous a protégés. Actuellement, nous constatons un retour à des niveaux de production équivalents à 2019.

Guillaume: Il a en effet fallu s'adapter rapidement et régulièrement, en fonction des évolutions de la situation tout au long de l'année. Cette crise étant exceptionnelle au regard de celles que nous avions déjà connues, nous avions pensé que nous aurions un risque maximal, mais il s'avère que nos clients ont finalement mieux honoré leurs paiements. En effet, la population française a été soutenue par les aides financières mises en place par l'État, et le confinement ayant bridé la consommation, les français ont eu finalement plus de moyens pour faire face à leurs obligations financières.

“

Nous avons fait le choix de prendre soin de nos collaborateurs et de considérer la situation de chacun. Mais aussi de ne pas faire appel aux aides d'État dans la prise en charge de nos collaborateurs, y compris quand ils ne pouvaient pas être en activité.

”

Le second enseignement de cette crise, c'est que si nous hésitions parfois à digitaliser certaines procédures ou actions, preuve a été faite que les clients sont tout à fait prêts pour cela et que quasiment toutes nos activités sont «digitalisables».

Des avancées collectives au service de l'expérience clients

Virginie: Nous avons fait le choix de prendre soin de nos collaborateurs et de considérer la situation de chacun. Mais aussi de ne pas faire appel aux aides d'État dans la prise en charge de nos collaborateurs, y compris quand ils ne pouvaient pas être en activité. C'est un véritable motif de fierté pour nous tous. Sans compter que pendant cette période particulière, nous avons mené à bien d'importants projets de développement. Monabanq a lancé sa nouvelle offre en avril 2020 et le partenariat avec Amazon Italie a été effectif en juin. Notre solidité et notre capacité de développement en 2020 sont très rassurantes, car si on a pu faire tout cela cette année, cela signifie que nous en sommes capables dans n'importe quelle situation.

Guillaume: Nous avons en effet mené cette année de grands projets de transformation. Chez Creatis, nous avons notamment signé un nouvel accord de performance collective pour augmenter les plages d'accueil de nos clients. Nous avons aussi davantage communiqué avec les collaborateurs pour les impliquer dans le suivi de la performance de l'entreprise. Nous avons également ressenti toutes les synergies et la solidarité présentes au sein du groupe, et tout cela nous rend sereins pour l'avenir. Sans compter que chez Creatis notre résultat en 2020 est finalement très proche du résultat initial attendu.

Un groupe expert et performant

Dans le contexte actuel, marqué par une concurrence intense, les exigences des consommateurs s'intensifient, en matière de services et d'accompagnement. Parcours client simplifié, présence multicanale fluidifiée, engagement sociétal renforcé : voici, entre autres, les attentes exprimées. Cofidis Group peut compter sur son actionnariat solide, son projet collectif abouti, sa gamme complète de produits mais aussi, et surtout, sur les compétences complémentaires de ses 5 460 collaborateurs en Europe.

Des expertises complémentaires pour une offre complète

Cofidis Group est né en 1982 d'un concept inédit : le crédit à distance sans distance. Une expertise unique qui a permis le développement de nouvelles activités en Europe, pour aujourd'hui proposer une gamme complète de solutions BtoC* et BtoBtoC**, voire CtoC***, soutenue par de nombreuses innovations.

Le crédit pour avancer dans la vie

Cofidis Group met à disposition de ses clients des solutions de crédit pour tous leurs projets, dans le cadre de financements sur-mesure, adaptés à la situation de chacun. Le rachat de crédits, dont **Creatis** est expert, leur permet par ailleurs de regrouper tout ou partie de leurs crédits en cours pour faire baisser leur taux d'endettement.

L'assurance pour protéger ses acquis

Grâce à l'assurance emprunteur, nos clients se mettent à l'abri des aléas de la vie en se protégeant en cas de difficultés de remboursement. Les solutions de prévoyance permettent à nos clients de se protéger et de protéger leurs proches des accidents de la vie.



La banque pour tous

Depuis 2006, **Monabanq** propose une banque 100% digitale et 100% humaine, qui permet d'avoir un compte et une carte bancaire sans conditions de revenus, tout en proposant une gamme de services à forte valeur ajoutée pour les clients.

Des solutions de paiement 100% utiles et omnicanales

Cofidis Group se positionne également en BtoBtoC en proposant des solutions de paiement en plusieurs fois, simples, rapides et sécurisées, pour les clients de ses partenaires les aidant ainsi à développer leurs ventes.



+ de 90

métiers dans le groupe



Electrosûr, une assurance à vie !

Cofidis France et le courtier en assurance Verspieren 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.

Des offres qui répondent aux nouveaux besoins

Depuis quelques années, certains comportements des consommateurs sont montés en puissance, jusqu'à s'imposer comme une tendance structurelle et durable. Les marchés de l'occasion et de la location se sont notamment généralisés, tout comme le développement des assurances, par exemple celles destinées à protéger les animaux. Notre offre évolue en conséquence, pour répondre aux nouvelles attentes des consommateurs comme de nos partenaires.

Cofidis Pay : nouvelle solution de paiement

Cofidis Pay rassemble depuis le 16 juin 2020 les solutions de paiement fractionné du groupe, qu'il s'agisse des règlements en trois ou quatre fois par carte bancaire ou des paiements de 3 à 60 fois adossés à un compte réutilisable en deux clics pour de futurs achats. La solution est présente en **France**, en **Belgique**, en **Italie**, en **Espagne** et prochainement en **République tchèque**. Cette convergence s'inscrit dans la stratégie de Cofidis Group, qui souhaite simplifier la gamme et renforcer son positionnement européen.

Une offre en plein développement chez Monabanq

2020-début 2021 a été riche pour **Monabanq** : avec le lancement en mars 2020 de 4 nouveaux packs bancaires à destination de ses prospects, vient ensuite la création de PratiqPro, un compte dédié aux auto-entrepreneurs doublé d'un accompagnement pour répondre à leurs problématiques. Sans oublier une nouvelle offre de crédit immobilier qui vient compléter le dispositif de la banque en ligne, dont les performances ont été reconnues « Élu Service Client de l'Année 2021 » pour la 4^{ème} année consécutive.

Cofidis Retail en Espagne, une présence B to B toujours plus visible

Depuis quelques années, **Cofidis France** et **Cofidis Italie** ont lancé Cofidis Retail afin de positionner Cofidis comme un expert des facilités de paiement auprès des grandes enseignes de la distribution et du e-commerce. **Cofidis Espagne** leur emboîte le pas fin 2020 pour asseoir son positionnement d'acteur majeur du BtoB.

De l'auto au crédit direct

Fortement positionnées sur le marché de l'auto, **Cofidis Slovaquie** et **Cofidis Pologne** diversifient leurs activités et étoffent leur offre de crédit direct pour répondre aux attentes de leurs clients : en juin 2020 le prêt personnel CofiKlassik est lancé sur le marché polonais et en décembre les équipes slovaques communiquent sur leur nouveau produit, le prêt personnel.





Cofidis France se lance sur le C2C* avec Wikicampers

En lançant son partenariat avec Wikicampers une plateforme digitale de vente de véhicules de loisirs, **Cofidis France** investit le marché de la vente entre particuliers et répond ainsi aux nouveaux besoins et usages de consommation des Français, qui pourront désormais être accompagnés, en toute sécurité, dans le financement de leurs camping-cars. Une solution de financement 100% digitale adaptée à chacun, qui permet d'accroître les chances de ventes pour les marchands et l'accession à la propriété d'un véhicule de loisirs pour les acheteurs.

*Vente de client à client



La force d'un groupe au service de nos partenaires

Grâce à la complémentarité de nos expertises, notre groupe a atteint une dimension européenne, qui l'amène à collaborer avec des acteurs internationaux prestigieux, comme Amazon, Huawei et Electro Dépôt. Huawei a choisi Cofidis comme partenaire privilégié: les facilités de paiement mises à disposition du géant chinois - en Espagne et en France - ont permis le financement d'achats (smartphones, tablettes, ordinateurs, montres connectées...) à hauteur de plus de 2,8 millions d'euros.

Ce fort développement international a été confirmé avec CreditLine, la ligne de crédit renouvelable (de 100€ à 1 500€) privative fournie en Italie aux clients d'Amazon. Une performance remarquable pour **Cofidis Italie** qui, challengée par le géant américain, a su s'adapter et mettre en place une solution de paiement à la fois fiable et agile, qui permet au client d'accéder au paiement en plusieurs fois en un clic. L'Italie est le troisième pays partenaire d'Amazon qui travaille avec Cofidis France depuis 2017 et **Cofidis Espagne** depuis 2019.

Cofidis République tchèque, Superbrand!

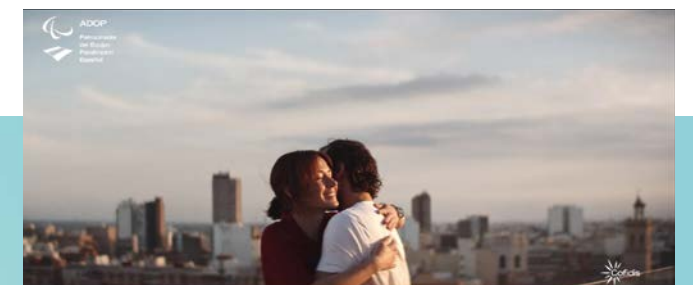
Pour la 4^{ème} année consécutive, **Cofidis République tchèque** obtient le label Superbrands qui récompense les meilleures marques dans plus de 90 pays sur la base de critères identiques. Ce label illustre le positionnement particulier et son excellente réputation sur son marché.



De nouvelles campagnes de communication pour répondre aux aspirations de nos clients

La société évolue, nos consommateurs changent et ont de nouvelles aspirations. 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.

Avec sa baseline « De personnes à personnes » lancée il y a quelques années, **Cofidis Portugal** mettait la relation au cœur de sa communication et affichait clairement son positionnement de partenaire auprès de ses clients. Depuis l'année dernière, en revisitant sa baseline et ses campagnes de communication, **Cofidis Belgique** est le partenaire qui aide ses clients à avancer quand **Cofidis France** devient le partenaire qui fait la différence. En **Hongrie**, on joue sur les codes du cinéma et de « Mission Impossible » pour marquer les esprits et renforcer sa position de leader sur le crédit en ligne.



Volver (Revenir) avec Cofidis Espagne!



Pour exprimer son soutien et son engagement auprès de ses clients tout en évoquant sa volonté de les accompagner dans une vie qui reprend, **Cofidis Espagne** a lancé en juin 2020 une campagne de communication institutionnelle intitulée « Para Volver, cuenta con nosotros » (« Pour revenir, comptez sur nous »). Cette nouvelle tonalité engagée et proche des préoccupations des consommateurs a été reprise dans la nouvelle campagne de 2021: « Dans une vie, il y a plusieurs vies ». De quoi célébrer en toute fierté les 30 ans de la filiale!



Campagne **Cofidis Hongrie**

à l'écoute

La relation client a-t-elle été mise à mal par la pandémie de Covid-19 ? Pas chez Cofidis Group. Grâce à l'implication de l'ensemble des équipes et à l'aide qui leur a été apportée, grâce à la solidarité et la capacité de mutualisation des entités du groupe, grâce à l'agilité des solutions mises en place et à l'accueil positif fait aux innovations online, 2020 est une année de renforcement de la relation.



Le regard de



Marie-Cécile Hild Brun

Responsable expérience client,
Cofidis France



Ouassini Bouziani

Responsable du Service
« pilotage des activités opérationnelles
et de l'expérience client »,
Cofidis Belgique



Csaba Sarik

Directeur commercial et relation client,
Cofidis Hongrie

2020, une année de transformation positive pour la relation

Marie-Cécile: Malgré les perturbations inhérentes à l'épidémie de Covid-19, le bilan est positif et constructif. La situation a renforcé encore les stratégies d'écoute et de coopération avec nos clients que nous avons initiées en 2019 avec le pilotage par les parcours clients. Tout au long de l'année 2020, nous avons mis en œuvre cette transformation organisationnelle par les parcours client dont le point de départ est le vécu et les attentes de nos clients, pour y adapter nos process et ainsi augmenter leur satisfaction. Il nous a certes fallu plus d'énergie pour y parvenir: puisque nous avons choisi la co-construction avec nos équipes et nos clients, nous avons organisé les ateliers de travail à distance par exemple. Mais nous nous sommes adaptés avec de nouveaux outils, de nouvelles façons de travailler...

Ouassini: La Covid-19 a accéléré notre transformation. Très rapidement nous avons appris à travailler à distance. Fort heureusement la relation à distance (sans distance) avec nos clients est notre expertise depuis plus de 35 ans! Grâce à cet ADN, nous avons renforcé la relation avec nos clients particulièrement dans cette période difficile où beaucoup ont été contraints d'arrêter de travailler. C'est aussi dans ces moments-là que nous devons valoriser la relation et créer du lien. Chez Cofidis Belgique, le digital et la relation humaine coexistent pour répondre aux besoins de tous les clients. Nous devons humaniser le digital, et construire avec le meilleur de ces deux mondes. Notre force c'est l'humain et la résilience.

Csaba: Le comportement des consommateurs change constamment. Chez Cofidis Hongrie, nous avons constaté une confiance accrue de nos clients dans les outils et solutions online. C'est aussi vrai pour nos équipes: nous avons dû changer nos méthodes de travail et utiliser de nouveaux moyens de communication avec plus de flexibilité que jamais. Dans les décennies précédentes, nous avons déjà identifié combien la qualité de la relation est importante dans nos métiers. 2020 nous a donné, plus que jamais, raison.

Des avancées collectives au service de l'expérience clients

Marie-Cécile: Grâce à la nouvelle gouvernance autour des parcours clients, nous avons franchi un nouveau pas vers l'excellence relationnelle. L'expression «le client au cœur» a vraiment pris tout son sens. Et nous l'avons construit dans une logique d'écosystème, ce qui est une grande fierté. Nous avons considéré que nos clients, nos collaborateurs, nos partenaires et les citoyens étaient interconnectés et devaient tous bénéficier des avancées apportées par ces nouveaux parcours. Nous allons également développer des rendez-vous semestriels d'écoute de nos clients et améliorer nos enquêtes, pour poursuivre notre progression.

Ouassini: L'une de nos grandes fiertés est d'avoir ancré la Voix du Client à tous les niveaux de l'entreprise, en la mettant au cœur du quotidien de nos 400 collaborateurs, qui 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. «Expérience C²» (C² pour Client & Collaborateur) a été l'un des projets phares pour Cofidis Belgique. Ce projet nous a permis de mettre en miroir l'Expérience des clients et l'Expérience des collaborateurs. C'est cette équation qui nous permettra de réaliser nos ambitions: Expérience = Business! Par ailleurs, nous compléterons nos indicateurs pour mesurer plus précisément encore comment nous répondons à notre promesse de «Qualité de réponse».

Csaba: Nous avons renforcé nos initiatives en faveur du service et de la proximité dans cette période extraordinaire. D'ailleurs, nous avons été récompensés par le label «Client First: excellence de la relation client», qui nous a classés premiers sur la relation téléphonique et sur la relation digitale. Nous sommes très fiers de ces récompenses, surtout en ce contexte difficile. Pour rester leaders, nous nous efforçons de mesurer quotidiennement les feedbacks de nos clients et de les intégrer à nos process. C'est un challenge que nous sommes fiers de relever!

Un groupe à l'écoute de ses clients

Depuis sa création en 1982 avec un concept inédit, celui du crédit à distance sans distance, Cofidis Group a toujours placé l'écoute des clients au cœur de son action. Une approche fondée sur l'innovation relationnelle et technologique, pour des services toujours plus adaptés à leurs besoins. Lors de la crise sanitaire, entre confinements, télétravail et distanciation sociale, l'importance de cette relation a pris toute sa dimension et confirmé notre positionnement.

Dans cette période complexe, nous avons poursuivi notre transformation pour améliorer notre performance en matière de service client. Nous avons fait évoluer ensemble nos organisations pour être plus efficaces, créé de nouveaux services et de nouveaux outils pour rapprocher encore nos clients et nos équipes. Dans une optique 100% digitale et 100% humaine.

Une excellence relationnelle plus que jamais reconnue

Partout en Europe, l'excellence de notre service client est récompensée. **France, Espagne, Hongrie, Italie, Portugal, Belgique...** Ces pays ont salué notre choix, celui de placer le consommateur au cœur de nos préoccupations.

Pour prendre soin de ses clients et partenaires et garder un lien fort avec eux en dépit de la crise sanitaire, **Creatis** a déployé une stratégie de densification des communications. « Welcome calls », parcours de bienvenue, appels de suivi sont des temps forts qui ont fait la différence. En prime, des outils de gestion de campagnes ont été implémentés pour que **Creatis** soit encore mieux identifiée par ses prospects.

MONABANQ

COFIDIS ESPAGNE

COFIDIS PORTUGAL

COFIDIS ITALIE

COFIDIS FRANCE



Élu Service Client de l'année 2021 (ESCA) dans la catégorie banque en ligne.



Élu Meilleur Service Client (ELSA) dans la catégorie « Organismes de crédit ».



Élu « Escolha do Consumidor » pour la 9^{ème} fois consécutive.



Primée par l'organisme de certification Istituto Tedesco Qualità (ITQF) cette année encore.



Trophée de la meilleure relation client online par emails et réseaux sociaux dans la catégorie Banque-Finance.



Labellisée « équipe heureuse, clients heureux ». Ce label valorise la mise en œuvre de la symétrie des attentions.

Par ailleurs, durant la crise sanitaire, nous nous sommes illustrés par une attention accrue envers les plus fragiles et isolés, avec le seul objectif de maintenir un lien de qualité. Chez **Cofidis France** et **Cofidis Espagne**, nos clients seniors ont été appelés avec pour unique objectif de prendre de leurs nouvelles. Sur le seul mois de mai 2020, 424 clients espagnols ont été appelés par 114 volontaires. Les collaborateurs ont salué cette initiative et exprimé leur fierté d'y avoir participé !



424
clients espagnols
de plus de 65 ans
appelés en mai 2020 pour
prendre de leurs nouvelles

Le client au cœur de notre organisation

Ces prix sont la conséquence de l'engagement de nos équipes : dans le cadre du projet Expérience First, l'expérience client pilote désormais notre groupe et nos organisations.

Ainsi, **Cofidis France** a refondé ses parcours clients sur la base d'enquêtes, de baromètres et d'interviews, en mettant la voix du client au centre de la stratégie, afin de construire le parcours client idéal. Un travail de coopération avec les clients, mais aussi avec les équipes. En partant d'une vue claire de ce que vit le client chez Cofidis et de ce qu'on veut lui faire vivre et en s'appuyant sur la transversalité entre toutes les directions, **Cofidis France** a abouti à 7 parcours clients « idéaux » qui lui permettent de guider et prioriser ses actions.

En **Belgique**, une approche inédite de mise en miroir de l'expérience client et collaborateur a été mise en place. L'objectif : mettre en lumière les ressentis de chacun dans un grand nombre de situations, puis analyser les processus pour les faire évoluer. Irritants, émotions, actions menées, frustrations... Tous ces moments de la relation ont été analysés. Pour optimiser la satisfaction des clients, rien de plus efficace en effet que d'aider les équipes à se sentir en capacité de répondre à leur besoin, avec plus d'accompagnement mais aussi d'autonomie. Une logique qui va se poursuivre dans les mois à venir. À suivre...



Un doublé gagnant pour Cofidis Hongrie

Dans les deux catégories « call-center » et « e-customer », **Cofidis Hongrie** s'est distinguée par la qualité de sa relation client, au terme d'une vaste enquête mystère (2 500 témoignages). La reconnaissance d'une stratégie client-centric volontariste !



Staffino, écouter le consommateur à chaud

Cette prise en compte des avis extérieurs se traduit par la mise en place, depuis l'été 2020, d'un baromètre à chaud : Staffino. Utilisé par différentes entités de Cofidis, dont la **Pologne** et la **Slovaquie**, il permet d'analyser les performances à travers un prisme communautaire. Étude du taux de satisfaction, suivi de l'évolution des retours positifs et négatifs... Un moyen de mieux connaître l'humeur du client, son ressenti et de pointer des axes d'amélioration pour une réactivité maximale.



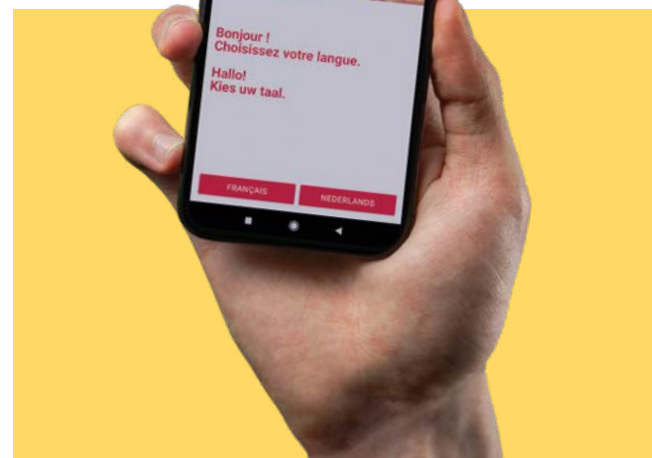
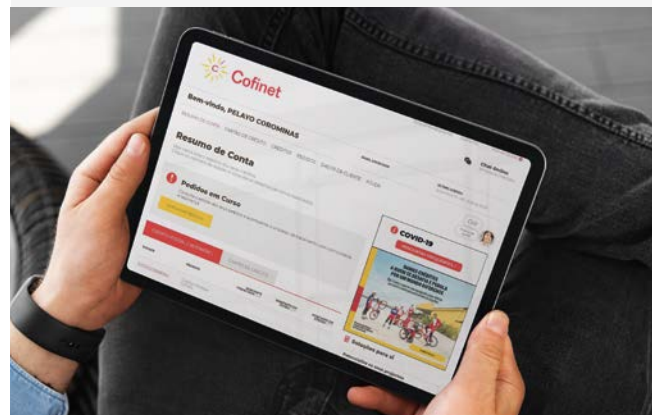


Des innovations au service de la relation et de la satisfaction

Crise sanitaire oblige, nous avons développé les logiques de selfcare et de simplification online pour accompagner au mieux les nouveaux besoins et usages de nos clients. Des innovations technologiques au service de l'humain, qui émanent d'une écoute attentive et d'une logique de coopération renforcée avec nos clients.

Cofidis Portugal: un espace client optimisé

Cofidis Portugal a fait évoluer son espace client: l'accès a été amélioré et certaines fonctionnalités ont été optimisées pour que le bénéficiaire puisse gérer de manière autonome ses contrats. Par ailleurs, un centre d'aide avec FAQ et un lien vers le chat ont été implémentés.



Cofidis Belgique, un parcours de souscription repensé

En Belgique, le parcours de souscription a été refondu pour offrir une expérience de haut niveau 100% digitale et 100% humaine. Trois priorités ont été mises en œuvre: renforcer l'approche « Mobile first » sur l'espace client et l'application mobile, être présents sur tous les canaux de communication dont les réseaux sociaux, garantir une réponse qualitative et réactive « anytime, anywhere, any device ».



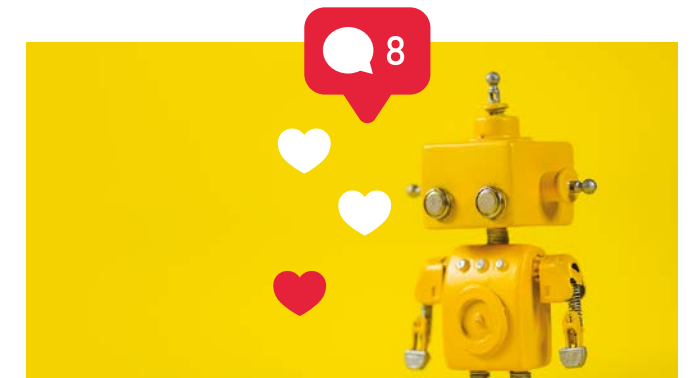
En Belgique,
+ de 80% de nos clients
se connectent à leur compte via l'application mobile, contre seulement 25% en 2019

Accompagner nos partenaires

Face à la crise, nous avons été réactifs dans le maintien de l'activité pour soutenir nos partenaires en leur proposant des solutions en phase avec les attentes et besoins de leurs propres clients, mais aussi en renforçant notre écoute et notre capacité de service.

C'est le cas de **Creatis**, qui a soigné ses relations avec ses partenaires grâce à des mailings et à des appels réguliers. Nous avons favorisé une communication transparente auprès des équipes de direction et des commerciaux de nos partenaires pour leur donner la meilleure visibilité possible. Des ateliers de co-construction ont été menés pour développer de nouvelles solutions utiles au développement de leur activité. Pour poursuivre cette dynamique, un club de partenaires va être créé, dans une logique de réseau idéale pour échanger des bonnes pratiques et renforcer notre culture commune au sein de nos relations partenariales.

Dans la même veine, **Cofidis Pologne** a convié ses partenaires en octobre 2020 lors d'un rendez-vous visant à mieux cerner les besoins du marché en matière de produits, de processus ou de systèmes. Affiner nos solutions de crédit pour mieux répondre aux attentes des prospects les plus exigeants, renforcer les liens entre acteurs de la filière, favoriser la diffusion d'une culture commune... Voici les objectifs de ces rencontres engageantes, à raison d'une tous les six mois.



Cofidis Espagne, un parcours multicanal

En Espagne, nos processus d'octroi des crédits ont été optimisés grâce au recours à des chatbots et à Whatsapp, par exemple pour la réception de documents dans le cas d'un dossier incomplet. Une logique d'échange très adaptée à la situation de chacun de nos clients.



Creatis: quand des COBOT facilitent la prise en charge du client

Outre Whatsapp ou les chatbots, les équipes de **Creatis** ont bénéficié du soutien de COBOT - bots à destination des collaborateurs - pour avoir accès plus rapidement aux informations de leurs clients afin de mieux les accompagner.



innovants

Malgré le contexte, l'année 2020 a accéléré l'innovation au sein du groupe. En renforçant les liens entre les entités et l'intelligence collective, nous avons coordonné nos efforts pour déployer l'innovation dans toutes ses dimensions et faire la différence pour nos clients, pour nos partenaires, comme pour nos collaborateurs. Une dynamique destinée à s'amplifier sur le long terme.



Le regard de



Christophe Haegeman

Responsable de l'innovation technologique,
Synergie



Luca Giacomini-Caire

Directeur marketing et expérience client,
Cofidis Italie

2020, une année placée sous le signe de l'innovation

Christophe : 2020, malgré la pandémie, a été l'année de lancement d'une nouvelle ambition du groupe en matière d'innovation, comme en témoigne la création de mon poste et de ma mission, fondée sur trois axes complémentaires :

- Fédérer 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.
- Identifier les besoins et les usages des métiers, pour définir et prioriser les actions au sein du Comité Innovation.
- Développer un écosystème ouvert, avec une approche d'open innovation avec des acteurs de la tech, des grandes écoles et des universités.

Luca : Cette année, nous avons connu des défis inédits qui nous ont notamment amenés à créer des parcours de smart working pour nos collaborateurs et à innover dans notre organisation. Nous avons démontré notre capacité d'adaptation en continuant à offrir, à distance, la même qualité de service et d'engagement pour nos clients. Nous avons développé des solutions digitales innovantes pour maintenir la relation avec nos clients, nos prospects, nos partenaires, pour protéger notre activité et répondre à leurs besoins. Un vecteur de transformation accéléré, mais durable !

“

Notre objectif est d'être perçu comme l'acteur le plus innovant du secteur et de nous appuyer sur cette reconnaissance pour développer la conquête et la fidélisation de nos clients.

”

Des enseignements utiles et rassurants pour l'avenir

Christophe : Il a fallu co-construire à distance cette nouvelle mission avec l'aide des référents innovation des entités, construire un comité ad hoc et le faire fonctionner dans des conditions qui n'étaient pas idéales, tout en s'impliquant dans des actions de l'Innovation Factory de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Mais le résultat est probant : le comité Innovation partage, priorise et coordonne les sujets pour avancer plus vite, avec notamment à la clé un panorama des innovations envoyé tous les deux mois aux entités, des webinaires et workshops innovation qui seront lancés prochainement. Quant à l'implication dans la Cognitive Factory, elle nous permet d'accélérer le développement de nouvelles solutions au service de nos clients et de nos collaborateurs, comme les chatbots, les analyseurs d'emails et les assistants virtuels métiers. Toutes ces avancées me donnent confiance en l'avenir de notre intelligence collective en matière d'innovation.

Luca : Pendant cette période perturbée, nous avons mené à bien des projets innovants et structurants pour l'avenir, comme le partenariat avec Amazon qui nous a permis de développer un produit qui n'existait pas sur le marché italien et qui permet aux clients de bénéficier du paiement en plusieurs fois en un clic. Nous l'avons développée en collaboration avec Cofidis France et Cofidis Espagne, ce qui prouve une fois encore la force et l'utilité de notre groupe. Notre objectif désormais est d'être perçus comme l'acteur le plus innovant du secteur et de nous appuyer sur cette reconnaissance pour développer la conquête et la fidélisation de nos clients. Nous avons fait la preuve que c'était possible même dans une situation difficile, ce qui nous donne beaucoup de fierté et d'enthousiasme !

Un groupe agile et innovant

Pour être en phase avec l'évolution des attentes et des usages, nous devons innover en permanence. L'agilité et l'innovation font partie de notre ADN depuis l'innovation première qui a donné naissance à Cofidis: le crédit à distance sans distance. L'innovation, pour toutes les entités de Cofidis Group, c'est proposer une expérience client et collaborateurs qui laisse toute sa place à l'émotion, grâce à une offre et des outils en évolution constante, en supprimant les irritants et en favorisant la fluidité et la simplicité de la relation.

La digitalisation au cœur de l'innovation

Pour répondre aux attentes de nos clients, nous cherchons constamment à faire évoluer nos offres et nos parcours. Nous nous appuyons évidemment sur le digital tout en veillant à maintenir la relation de qualité que nous entretenons avec nos clients. Le développement du selfcare, par exemple, permet à nos clients d'être plus autonomes sur certaines fonctionnalités laissant ainsi plus de temps à nos conseillers pour les accompagner et leur apporter leur expertise.

L'innovation digitale nous a également permis de multiplier nos manières de communiquer: emails, réseaux sociaux, appels téléphoniques, SMS, Whatsapp... Une écoute et une interaction qui vont dans le sens de la proximité et de la personnalisation à nos clients.

Les entités de Cofidis Group se sont aussi adaptées à la crise en utilisant les nouvelles technologies de communication et les nouvelles plateformes collaboratives comme Trello, Mural, ou Yellow pour maintenir un lien fort avec les équipes et continuer de mener les projets de transformation.

Cofidis Belgique, un nouveau site web mobile first

70% des clients de **Cofidis Belgique** utilisent le site sur leur mobile, c'est donc pour répondre à leurs attentes et être cohérent avec sa promesse de liberté, que **Cofidis Belgique** a entièrement repensé son site pour mobile. Le menu, les principes de navigation et l'interface ont été revus et de nouveaux simulateurs spécialement créés. Cette refonte a aussi été l'occasion de donner un accès plus rapide aux conseillers. 100% mobile, 100% humain!



Cofidis Hongrie innove avec la signature vocale

Après l'identification par vidéo et la signature électronique, **Cofidis Hongrie** continue de simplifier la souscription d'un crédit: c'est la première entreprise hongroise à proposer la signature vocale. Après la lecture à voix haute des informations contractuelles par le client sa demande de crédit est signée en toute simplicité.

La transformation «data driven»

Approché et écouté avec humanité, le client existe aussi au travers de ses données, que nous collectons, traitons et analysons pour mieux répondre à ses problématiques et faire évoluer nos métiers et notre offre pour concilier responsabilité et rentabilité.

Au-delà de la formation des collaborateurs au digital dans les différents métiers, le groupe recrute également de nouveaux profils pour accélérer sa transformation vers le «data driven».

«Les data scientists sont des scientifiques des données, ils les analysent et les exploitent pour extraire des modèles mathématiques», explique Amélie Cannone, responsable du service Data et nouvelles technologies chez Cofidis Group. Emploi, situation de la famille... de nombreuses données permettent de prédire la capacité du client à rembourser un crédit, mais aussi les produits pouvant l'intéresser. Dans un second temps, sa satisfaction est estimée avec précision, afin de lui fournir une prestation adaptée, personnalisée.

Un hackathon groupe sur l'open banking!

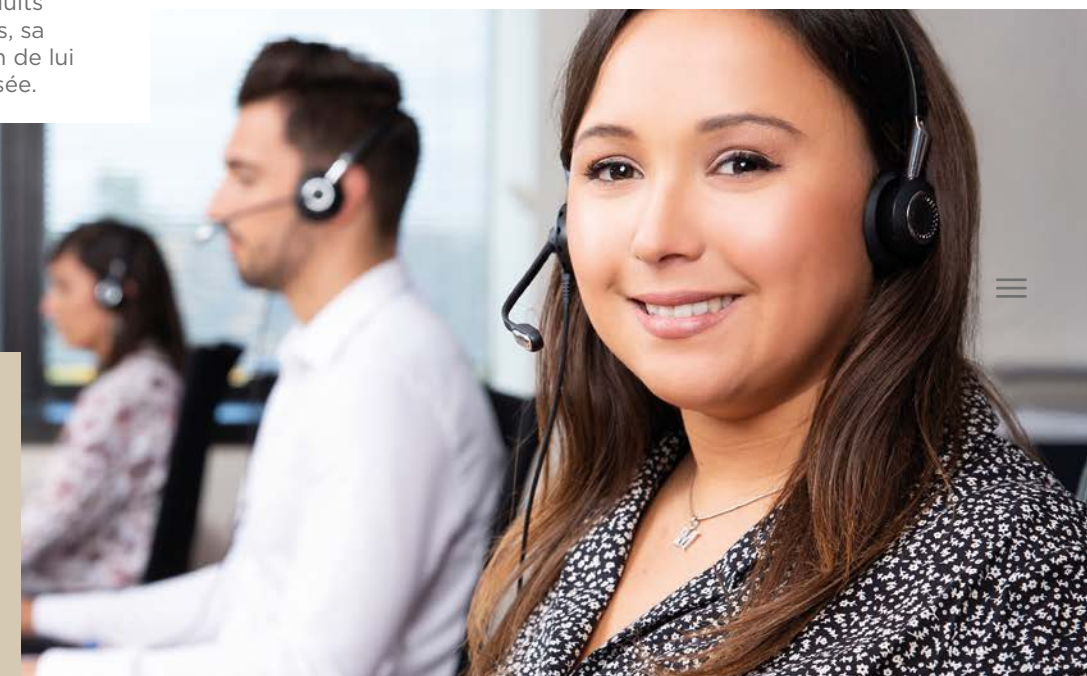
Du 7 au 9 juin a eu lieu la 3^{ème} édition du Hackathon. Il a réuni tous les métiers de la Data de toutes les entités groupe, soit 100 collaborateurs venus de 7 pays différents, pour relever le challenge «l'OpenBanking: la prévision du risque à partir des données bancaires».

C'est la concrétisation de plus d'une année de travail pour l'équipe Data de **Synergie** qui a organisé à distance de nombreuses sessions de formation au text mining, au langage et à la méthodologie du langage python pour préparer l'ensemble des collaborateurs data du groupe au challenge et aboutir à des résultats concrets.



Cofidis Pologne devient «data driven»

Cofidis Pologne a fait du traitement des données sa priorité, en remodelant en profondeur son organisation. Les analystes risquent d'évaluer les règles existantes, tandis que les responsables d'étude et d'analyse testent l'efficacité et le ciblage des campagnes marketing et les équipes spécialisées mesurent les impacts positifs et négatifs. Cette belle dynamique collective permet de mieux utiliser la donnée au bénéfice du client et du développement des offres. Elle va prendre une dimension internationale, par l'intégration du responsable de la Data de Cofidis Pologne au comité de la Data du groupe, qui lancera prochainement, comme cela existe déjà en France, un «initiative day» sur les données en 2021. Pour que les bonnes pratiques locales profitent à tout le groupe.



Le 3x Cofidis Pay de Cofidis Belgique vainqueur des BeCommerce Awards

Cette solution permet aux acteurs de l'e-commerce de proposer à leurs clients de payer leurs achats en 3 fois. Une innovation en Belgique qui permet à Cofidis de décrocher le trophée du paiement des BeCommerce Awards.



Les labs, pour innover ensemble

Illustration de cette volonté de renforcer le collectif pour innover : les lab lancés par certaines entités du groupe pour faire émerger des idées et favoriser leur mise en place.

Initié en 2017, **Creatis** a revu son lab'2.0 avec la mise en place d'une plateforme en ligne : les collaborateurs pourront davantage valoriser leurs idées et chacun pourra voter. Ensuite la concrétisation est facilitée : ce n'est pas forcément le porteur de l'idée qui la mène à bien, ça peut être un expert du sujet ou un autre collaborateur volontaire.

De son côté, **Cofidis Espagne** a lancé Innolab avec la volonté de tester des projets à grande échelle. En 2020, c'est une trentaine de tests réalisés et en 2021, l'objectif est d'ouvrir le lab aux entreprises locales pour s'enrichir des échanges.

Au Portugal, ce sont 400m² qui ont été inaugurés en 2020 pour promouvoir la culture de la transformation et de l'innovation. Inspiré des plus récentes tendances d'espaces de travail collaboratif, ce lieu accueille des groupes de travail pour présenter leur projet, des tendances du marché, inviter des experts et pratiquer le Design Thinking ou les méthodes agiles.



L'innovation collaborative comme accélérateur

L'humain est au cœur de notre projet, mais aussi de l'innovation. Dans les comités métiers organisés par le groupe, dans les projets de transformation des entreprises et leurs projets transverses, à chaque fois les collaborateurs du groupe sont invités à 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 est un excellent exemple pour illustrer cette volonté de partager et d'échanger pour aboutir à des idées nouvelles.



**28 tests
menés
par Innolab**
dont 5 à l'international

Le modèle IC 48, par **Cofidis Portugal**

Cofidis Group peut compter sur le dynamisme de ses filiales en matière d'innovation : la preuve avec l'IC 48, la première startup interne de **Cofidis Portugal**, lancée en août 2018. Son objectif ? Tenir la promesse de financer les projets en 48 heures. Grâce à une méthodologie « Lean Six Sigma » et une vision customer centric, une équipe pluridisciplinaire de 10 collaborateurs a repensé tout le processus d'acceptation avec les produits partenaires. Simplifié, ce processus est désormais partiellement automatisé, grâce à un adossement accru aux données : les décisions automatisées sont ainsi passées de 30% à 65%, limitant le temps d'attente entre les étapes. Pour diminuer le nombre de dossiers incomplets, des relances automatiques ont été mises en place, ainsi que des relances plus pointues, moyennant une implication personnelle des analystes de crédit. L'alliance parfaite de la technologie et de l'humain, comme un symbole de la stratégie internationale de Cofidis Group.



Les décisions automatisées
passées de
30% à 65%

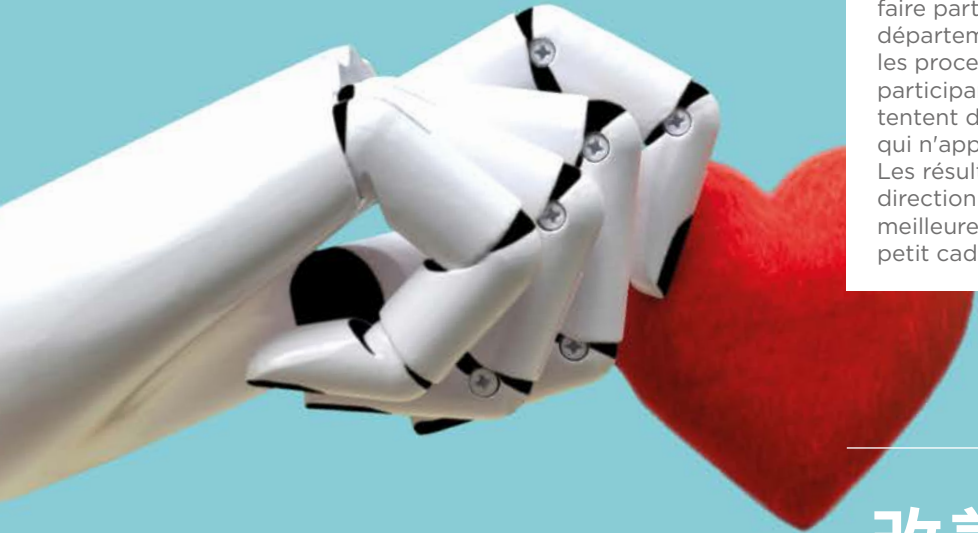


La semaine Kaizen chez **Cofidis République tchèque**

« Kaizen » vient du japonais qui signifie une amélioration continue. L'objectif des ateliers intensifs organisés en **République tchèque** est de faire participer des collaborateurs de différents départements pour casser les silos et pour améliorer les processus déjà établis. En quatre jours les participants analysent le processus sélectionné et tentent de le rationaliser en supprimant les activités qui n'apportent aucune valeur ajoutée. Les résultats sont ensuite présentés au comité de direction et les collaborateurs qui apportent les meilleures suggestions sont récompensés avec un petit cadeau.

改善

« Kaizen »
vient du japonais qui signifie
une amélioration continue.



collaboratifs

La pandémie a apporté son lot de challenges, mais elle a aussi permis de mettre en lumière l'importance de la fonction RH, qui a été un véritable «business partner». Grâce à la mise en place d'une communication constante et transparente, d'actions solidaires, de nouvelles méthodes, nous avons renforcé la confiance et placé l'humain, plus que jamais, au cœur de l'expérience collaborateur.



Le regard de



Maria Margarida Pena

Directrice de l'expérience collaborateur,
Cofidis Portugal



Anne-France Galet

Directrice de l'expérience collaborateur,
Monabanq



Katia Caniot

Directrice de l'Expérience collaborateur,
Cofidis France

2020, une année de résilience

Maria-Margarida: 2020 a constitué un choc brutal, mais nous avons fait preuve d'une forte résilience source d'apprentissages, d'évolutions, de transformations, d'agilité et de solidarité.

Anne-France: On était loin d'imaginer que le fait marquant de cette année ce serait la crise. Mais si on regarde le côté positif, la fonction RH a été mise en lumière comme jamais auparavant! Nous avons été en première ligne sur le terrain, alors que d'habitude nous sommes plutôt dans l'ombre.

Katia: Le choc a été dur en effet, mais nous avons fait preuve d'une réelle capacité d'adaptation, aussi bien en tant que groupe que dans les filiales. À tous les niveaux, nous avons vu se développer rapidement une réelle entraide entre les collaborateurs et une

“

Nous avons mis en place de nouvelles méthodes, de nouveaux outils, nous nous sommes réinventés tout en restant fidèles à ce que nous sommes.

”

mobilisation sans faille. Cela nous a permis d'incarner nos valeurs de manière très opérationnelle, en remplaçant l'humain et la convivialité au cœur tout en nous appuyant notamment sur le digital. Finalement cette crise a joué un rôle d'accélérateur. Nous avons mis en place de nouvelles méthodes, de nouveaux outils, nous nous sommes réinventés tout en restant fidèles à ce que nous sommes.

Fierté, confiance et solidarité

Maria-Margarida: Nous avons eu cette année une sensibilité encore plus forte à notre écosystème. Avec le projet #Like, on a vraiment vu se matérialiser notre engagement envers l'inclusion, l'écologie, la lutte contre la pauvreté. Nous avons mis en place des actions de solidarité liées à la pandémie, en cohérence avec nos valeurs. Et les collaborateurs nous ont vraiment fait confiance. Dans nos enquêtes internes de satisfaction, la confiance constitue l'élément clé, avec la fierté d'appartenance et le fait de se sentir soutenu pendant cette période difficile. Et cette confiance réciproque nous donne envie de faire plein de choses à l'avenir.

Anne-France: On a eu de très belles réussites cette année. Par exemple Monabanq qui a parcouru un chemin incroyable dans un contexte aussi chahuté. Et ce sont les collaborateurs qui l'expriment puisque pour la première fois, elle décroche à la fois la certification et le trophée de «Best Workplace». Cela renforce le collectif et la fierté d'appartenance, et encore plus en DRH où l'engagement et l'investissement sont ainsi valorisés.

Katia: Une autre belle fierté c'est d'avoir réussi à tenir le cap malgré tout, chez Cofidis France et dans toutes les filiales. Nous avons prouvé que notre modèle est solide, résistant. On a accompagné nos partenaires dans cette crise, on les a aidés dans leur transformation, et l'activité a repris de plus belle après le premier déconfinement. Et en interne, nous avons fait des choses complètement inédites, comme le fait d'appeler nos clients seniors isolés pour s'assurer qu'ils allaient bien. Ces actions solidaires, chacun d'entre nous en est très fier.

Un groupe humain et collaboratif

« 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 crise de la Covid-19 a clairement montré à quel point l'humain était au cœur de notre culture et de notre organisation : la sécurité a été la priorité n°1 du groupe quand les collaborateurs se sont fortement mobilisés tout au long de cette période. C'est grâce à leur engagement quotidien que nos entreprises peuvent se transformer même dans un contexte troublé, et c'est pour cette raison que Cofidis Group a pour ambition de faire vivre à ses collaborateurs une aventure professionnelle humaine et enthousiasmante !

Une expérience humaine et enthousiasmante

Solidarité et entraide au cœur de la crise

Dans une période chahutée comme on l'a connue, nous avons encore plus besoin de se sentir utiles, fiers de notre métier et de notre entreprise. Parce que nous permettons à nos clients de financer leurs projets, de se sortir d'une situation difficile ou de concrétiser leurs rêves, les collaborateurs de Cofidis ont toujours eu à cœur d'aider leurs clients et cette année plus encore que d'habitude. Les actions de solidarité portées par le Groupe et ses collaborateurs ont montré que les valeurs d'engagement et de responsabilité n'étaient pas que des mots, renforçant ainsi le sentiment d'appartenance au groupe et la volonté de travailler ensemble.

Notre préoccupation : le bien-être des collaborateurs

Et parce que chez Cofidis Group nous sommes convaincus que ce sont des collaborateurs heureux qui font des clients heureux, nous essayons constamment d'améliorer la qualité de notre environnement et de favoriser le bien-être des

collaborateurs. Pendant la crise sanitaire, nous avons veillé à prendre en considération la situation de chacun, en aidant ceux qui avaient la charge d'enfants ou de parents fragiles par exemple. Activités physiques, séances de relaxation et de méditation, webinaires sur la gestion du stress... nous prenons soin de nos salariés dans toutes les dimensions de leur quotidien.

Fédérer malgré la distance

La convivialité étant un élément très important dans le groupe, toutes les entités ont mis en place des « Café-Skype » pour maintenir le lien et organisé des challenges photos et vidéos. Des kits d'animation tout prêts ont été distribués aux managers pour partager des moments sympathiques avec leurs équipes. Un e-sport trophy a été organisé au niveau du groupe, sans parler de toutes les conventions des vœux qui ont été animées avec beaucoup de bonne humeur, de vidéos et de jeux pour que ce soit ludique et participatif malgré la distance.



Cafés-Skype mis en place

Great Place To Work : la reconnaissance des collaborateurs

La preuve ? Les résultats Great Place to Work des quatre entités ayant concouru au label.

Cofidis France
5° du palmarès
Best Workplaces
France 2021
(entreprise de 1000
à 2500 collaborateurs)

90%
des collaborateurs
affirment travailler dans
une entreprise
où il fait vraiment bon
travailler.



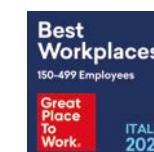
Monabanq
16° au palmarès
Best Workplaces
France 2021
(entreprises de 50
à 250 collaborateurs)

95%
des employés
considèrent que
Monabanq s'est bien
adaptée durant les
confinements.



Cofidis Italie
15° du palmarès
Best Workplaces
Italie 2021
(entreprise de 150
à 499 collaborateurs)

93%
des collaborateurs
sont fiers de ce qu'ils
accomplissent chez
Cofidis Italie.



Cofidis Belgique
Great Place To Work
pour la 4°
année consécutive

78%
des collaborateurs
ont participé
au questionnaire.



Cofidis France se lance dans l'intrapreneuriat

Lancé en octobre 2020, le projet Team Starter, développe le pouvoir de décision des équipes. Cette plateforme de crowdfunding interne permet aux collaborateurs de proposer des idées de projets et de voter pour les idées qu'ils souhaitent voir mises en œuvre. Les thèmes sont variés et stratégiques : business, innovation, amélioration de l'expérience client et partenaire, amélioration de l'expérience collaborateurs, RSE... Chaque mois, chaque collaborateur reçoit 10€ fictifs à investir dans un projet et quand le projet atteint son budget, il est mis en œuvre. Chacun contribue ainsi directement au développement de l'entreprise !

Le collectif au cœur de la transformation

Les collaborateurs moteurs des projets d'entreprise

La crise n'a pas empêché le groupe de se développer et de se transformer. La société évolue, les attentes des consommateurs changent, nos entreprises doivent également se transformer et elles l'ont bien compris : « Projet Papillon » en Italie, « Ensemble+ » chez Cofidis France, « les gens avant tout » chez Monabanq... Toutes les entités sont engagées dans des démarches ambitieuses. Et tous les collaborateurs sont impliqués pour profiter des expertises de chacun et de l'intelligence collective.

Co-construire l'avenir chez Cofidis Italie

En Italie, le Projet P@pillon implique les salariés dans la dynamique de transformation de l'entreprise. Constituée de directeurs issus de domaines complémentaires, une équipe transversale a organisé cinq ateliers et pris en compte les points de vue de 90 collaborateurs. L'objectif ? Construire les axes qui détermineront l'avenir de la filiale.



L'intelligence collective encore plus forte grâce à la diversité

Chez Cofidis Group, la diversité est un levier de performance et d'inclusion. Elle soutient notre créativité et notre capacité d'adaptation aux besoins de nos clients. Cela se traduit par des engagements forts: recrutement de jeunes en contrat d'alternance, respect de l'égalité hommes-femmes, intégration de l'handisport à notre engagement cyclisme...



25
nationalités
au sein du groupe

Synergies et mutualisations pour accélérer

Le groupe a mis en place depuis plusieurs années des comités transverses, qui permettent d'améliorer nos performances, en faisant bénéficier nos différents métiers des expertises, expériences et solutions développées par l'ensemble des entités du groupe. Par exemple, dans le comité Expérience Client, des représentants experts de chaque filiale sont rassemblés pour porter la voix du client dans leur entité, tandis que des experts extérieurs ont été invités pour partager leurs connaissances.

La Covid-19 n'a pas fragilisé ce dispositif: visioconférences, webinaires, ateliers plus courts mais plus fréquents... tout a été revu pour continuer à avancer.



Révéler et accompagner les talents

La formation au service du développement des collaborateurs et du groupe

Outre la dimension de «care» envers les équipes, Cofidis Group développe une démarche d'accompagnement et de formation ambitieuse pour permettre à chacun de donner le meilleur de lui-même, tout en s'adaptant aux évolutions des métiers. Nos collaborateurs peuvent compter sur l'attention de nos équipes RH, pour les accompagner dans leur carrière grâce à un parcours personnalisé et évolutif. Enfin, la mobilité inter-métiers, inter-entreprises ou géographique offre la possibilité à nos collaborateurs de renforcer leurs expertises et de les exercer dans les pays où le groupe est présent en fonction des opportunités.



90 à 96%
des salariés
formés chaque année en France

Entre formation et co-construction, les RH au cœur de l'action

Dans un groupe qui met l'humain, et donc ses collaborateurs au cœur de son projet, les ressources humaines jouent un rôle de «business partner» prépondérant pour la performance.

Digital et humain

Avec la crise, le recrutement et la formation ont dû s'adapter extrêmement rapidement et nos RH ont misé sur le digital pour se réinventer. En l'espace d'un temps très court l'ensemble des équipes RH de toutes les entités ont revu le planning et les modes de formation: on ne compte pas les e-learning, classes en réseaux, webinaires créés pour répondre au besoin de formation et accompagner les collaborateurs en cette période, notamment les managers qui ont dû apprendre à animer et fédérer leurs équipes à distance. Manager à distance, droit à la déconnexion, nouvelles méthodes de travail et outils d'animation de réunion, détecter les collaborateurs en difficulté... ont été quelques-unes des thématiques abordées.



15

projets RH collaboratifs et innovants

Les «RH sessions»

Cette nouvelle démarche place l'ensemble des collaborateurs de la DRH groupe en acteurs de la transformation RH du groupe... En octobre dernier, les équipes étaient invitées à proposer des idées pour devenir «la meilleure DRH de l'univers». Si l'expression peut faire sourire, elle correspond à une ambition réelle collective. 45% des effectifs de la DRH groupe, se réunissent désormais dans le cadre d'ateliers de partages collectifs basés sur le Design Thinking. L'objectif? Apprendre de nouvelles méthodes. Pour faire perdurer cette action, un projet de Lab RH est en gestation pour embarquer toutes les personnes de la DRH.

En République tchèque, les collaborateurs acteurs de leur propre formation

À l'automne 2020, **Cofidis République tchèque** lance un nouveau projet de formation pour ses collaborateurs: #COFI120. Né d'une réflexion entre la Direction IT, Organisation & Data Analytics et un formateur externe, #COFI120 répond aux besoins de formation des collaborateurs, de l'utilisation d'Outlook à la création d'un rapport simple ou d'autres compétences métiers plus techniques. La particularité du projet? Ce sont des collaborateurs, en fonction de leurs capacités et de leurs compétences, qui animent les sessions de formation!



Un serious game pour réinventer l'expérience candidat

Le partenariat avec la startup Coxibiz a abouti à la co-construction d'un serious game destiné aux candidats postulant à des postes de Conseillers Commerciaux. En l'espace d'une dizaine de minutes, ces talents réagissent à des mises en situation... Ce qui permet à nos équipes de tester leurs compétences, leur sens pratique, leurs faculté d'adaptation, leur ouverture d'esprit...

engagés

La crise sanitaire n'a pas eu que des effets négatifs. Elle a permis aux collaborateurs de se reconnecter aux valeurs de l'entreprise, de repenser leurs pratiques, mais aussi de prendre conscience de l'importance de nos engagements envers notre écosystème, humain et environnemental.



Le regard de



Marian Abrines Cerdà

Chargée de communication interne et référente RSE,
Cofidis Espagne



Émilie Hornac

Responsable communication externe et RSE,
Cofidis Group

“

Je suis très fière que nous ayons poursuivi activement le programme #Like malgré la pandémie. C'était très inspirant de voir tous nos collaborateurs aussi engagés dans les différentes initiatives. Et la dynamique se poursuit!

”

Une dynamique durable

Marian: Je suis très fière que nous ayons poursuivi activement le programme #Like malgré la pandémie. C'était très inspirant de voir tous nos collaborateurs aussi engagés dans les différentes initiatives. Et la dynamique se poursuit! Nous avons levé près de 8000 euros en faveur de l'accès aux traitements pour des enfants malades du cancer, et nous allons continuer.

Nous sommes entrain de lancer un programme appelé «Future makers» dans lequel nos collaborateurs vont tutorer des personnes en difficulté pour les aider à s'insérer socialement et professionnellement. Nous créons également un programme de stages, afin que les jeunes talents puissent acquérir une première expérience professionnelle chez Cofidis.

Toutes ces actions se font sur la base du volontariat, et il ne cesse de se renforcer! Nous étions 80 au départ et nous sommes aujourd'hui plus de 200 volontaires.

Cette dynamique contribue à une meilleure qualité de vie au travail et à l'engagement de chacun.

Émilie: La crise et la gestion de celle-ci par le groupe a davantage incité les collaborateurs à croire en celui-ci et à s'engager dans des actions solidaires et durables. L'Espagne en est une très belle illustration, mais la mobilisation a été générale, dans toutes les entités et à tous les échelons. Cofidis France a aussi appelé ses clients seniors juste pour prendre de leurs nouvelles et les entités françaises vont aussi recruter deux fois plus de jeunes que prévu. Cofidis République tchèque a créé et donné des masques, les collaborateurs de Cofidis Italie ont donné des heures... Nous en sommes toutes et tous très fiers, et cela nous porte pour faire encore plus! Nos actions de solidarité vont continuer à grandir!

2020, une année de solidarité et de mise en pratique des valeurs

Marian: En 2020, la considération, l'audace, la responsabilité et l'agilité sont des mots qui ont pris tout leur sens. Nous avons, plus que jamais, recentré nos priorités sur l'humain et vécu Experience First entre nous et avec nos clients et partenaires. Durant la crise, nous avons fait en sorte que nos collaborateurs se sentent en sécurité au travail et puissent travailler sereinement chez eux. Nous nous sous sommes efforcés, collectivement, de continuer d'offrir la meilleure expérience à nos clients et nous avons mis en place beaucoup d'attentions à leur égard. L'une d'entre elles concernait les seniors, pour qui la solitude a été un sujet majeur durant la pandémie. Plus d'une centaine de collaborateurs se sont mobilisés pendant 3 semaines consécutives pour contacter 424 personnes âgées afin d'échanger avec elles et s'assurer de leur bien-être.

Émilie: Nous avons en effet constaté que 2020 avait été l'année de la solidarité et de l'engagement de nos collaborateurs. Depuis longtemps, nous menons beaucoup d'actions en ce sens, mais avec la crise des décisions importantes ont été prises, comme le fait de ne pas recourir au chômage partiel, de maintenir la rémunération des collaborateurs à 100%, et de poursuivre nos actions pour limiter notre impact sur notre écosystème global, aider ceux qui en avaient besoin et continuer à préserver notre environnement. Toutes les entités du groupe se sont mobilisées, encore plus que d'habitude, pour apporter leur contribution à cette dynamique positive.

Un groupe engagé

La nature de nos métiers, le crédit ou les solutions de paiement en particulier, nous donnent une responsabilité forte envers nos clients et la société tout entière. Notre objectif est d'aider les gens à améliorer leur vie et à poursuivre leurs rêves, tout en les protégeant de situations financières et de comportements à risque. Cette responsabilité intrinsèque et collective est complétée par des démarches d'engagement qui impliquent nos collaborateurs en faveur de l'inclusion et de la diversité, de l'environnement, mais aussi du sponsoring cycliste qui nous est cher depuis tant d'années. Nos capacités solidaires se sont particulièrement exprimées lors de cette année difficile pour tous.

Engagés pour le crédit responsable

Le premier de nos engagements c'est bien évidemment d'exercer notre métier avec responsabilité et éthique. Cela veut dire informer nos clients en toute transparence, les accompagner et conseiller en fonction de leur situation avant de penser à notre rentabilité. Parfois, cela implique de leur dire « non » à une demande pour les protéger et agir contre le surendettement.



Cofidis Group partenaire de l'association Crésus

Depuis de nombreuses années **Cofidis France, Monabanq et Creatis** sont partenaires de l'association Crésus qui vient en aide aux personnes surendettées ou ayant des problèmes financiers. L'occasion de mettre en place un dispositif de prévention au surendettement et d'accompagner dans la durée nos clients en difficultés.

Cela s'illustre également par l'utilisation très stricte que nous pouvons faire des données de nos clients : nous ne collectons que les informations pertinentes qui peuvent nous aider à la conception de nouvelles offres ou dans l'optimisation des parcours.

Accompagner à la gestion budgétaire

Parce que bien gérer son argent n'est pas inné, **Cofidis Portugal** et **Cofidis Espagne** souhaitent accompagner leurs clients et les consommateurs à travers les blogs « Conta Connosco » (compte sur nous) et « vive mas vidas » (Vivre plus de vies). Avec de nombreux articles sur des sujets variés, ces deux entités espèrent répondre aux questions que chacun se pose.



Engagés pour une plus grande inclusion

Le groupe a choisi d'inscrire la lutte contre l'exclusion comme l'axe prioritaire de son engagement envers ses clients, ses équipes et la société. Lancée fin 2018, la démarche #LIKE (Like Inclusion Keep Engaged) encourage les collaborateurs de Cofidis Group à s'engager pour l'inclusion en les invitant à proposer des idées et à les concrétiser. Ce projet permet de construire une vision RSE globale et homogène pour le groupe.

En mai 2021, le challenge groupe Move Together for #LIKE a invité les collaborateurs à marcher, courir ou rouler en vélo pour générer des dons destinés à 11 associations en lien avec la démarche : Handicap International, L'école de la 2^{ème} chance, Teach for Slovakia, La Cravate Solidaire, etc. Au total ce sont plus de 93 000 km parcourus et 30 000€ de dons distribués.



20

projets #Like lancés en deux ans

Les 5 axes de la démarche #LIKE

- #1 Proposer des offres/solutions/services aux personnes en situation d'exclusion.
- #2 Continuer à faciliter l'intégration et le développement des collaborateurs.
- #3 Donner accès aux métiers du groupe à des publics éloignés de l'emploi.
- #4 Mettre l'expertise métier au service de la communauté.
- #5 Accompagner les collaborateurs en difficulté.



Cofidis France Garder le lien à distance à l'hôpital

Avec le confinement, de nombreuses personnes hospitalisées ou en EHPAD se sont trouvées isolées et coupées de leur famille. **Cofidis France** a souhaité s'engager dans le programme « un monde de liens » lancé par la Fondation Boulanger en offrant 5 000 tablettes à la Fondation Hôpitaux de Paris - Hôpitaux de France pour permettre aux malades et aux seniors de communiquer régulièrement avec leurs proches. Une opération rendue possible grâce à la contribution financière de **Cofidis France**, mais aussi à celle des collaborateurs qui ont participé aux challenges internes.

Cofidis Group s'engage pour les jeunes qui galèrent

Avec la crise, il est très compliqué pour les jeunes de trouver des stages, une alternance ou un premier emploi. Cofidis Group ne pouvait pas rester inactif. C'est pour cette raison que les entités françaises du groupe ont décidé de s'engager et de recruter deux fois plus de jeunes que prévu. Au total ce seront 300 jeunes en stage, alternance, CDD, CDI sur tous les métiers du groupe qui seront accueillis et formés en septembre 2021.



Cofidis Espagne soutient les enfants malades

Fortement engagée pour l'inclusion, **Cofidis Espagne** met en place de nombreuses actions pour soutenir des associations comme la Banque Alimentaire, fournir du matériel scolaire et aider les enfants malades. Depuis 2019 **Cofidis Espagne** s'engage auprès des enfants atteints de cancer en soutenant l'Hôpital Sant Joan de Déu Barcelona : marché, petit-déjeuner, marche, challenge solidaires... à travers ces actions l'entreprise a pu faire des dons importants.



En Espagne on compte en arbres

Pour sensibiliser à la question environnementale, **Cofidis Espagne** a décidé de calculer le nombre d'arbres sauvés par chaque action visant à réduire l'empreinte carbone de l'entreprise que ce soit via les déplacements professionnels, la réduction de consommation de papier ou de plastique.



562 610
arbres sauvés en 2020

Engagés pour l'environnement

La protection de l'environnement est un enjeu fort pour Cofidis Group. La démarche #LikeMyPlanet a été lancée pour accélérer la transition écologique du groupe et contribuer à l'atteinte de l'objectif de Crédit Mutuel Alliance Fédérale: réduire de 30% notre empreinte carbone d'ici 2023.

Le programme #LikeMyPlanet, à l'instar du programme #Like, accompagne les collaborateurs dans la production et la concrétisation d'idées visant à améliorer nos performances environnementales.

Pour le lancement de la démarche #LikeMyPlanet, les 5 461 collaborateurs du groupe ont été conviés à un webinar en live animé par Gilles Sauret, Président du groupe, et Thierry Vittu, DRH du groupe. Une conférence de Yann Arthus-Bertrand dans nos locaux de Villeneuve d'Ascq (France), mais aussi un challenge interne avec un quizz, une chasse aux déchets, une marche en faveur du climat, ou encore des engagements pris en équipe pour prendre des habitudes qui préservent mieux l'environnement ont complété ce lancement ambitieux.

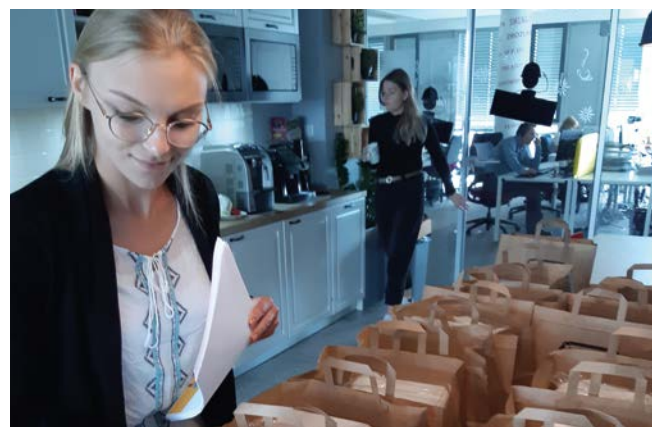


Cofidis Belgique,
lauréat du Trophée
Pilote Déchets 2020

Cofidis Belgique a obtenu ce trophée dans la catégorie « grandes entreprises » pour son investissement continu à la réduction des déchets. Un engagement sociétal fort qui se vit au quotidien grâce aux initiatives et aux efforts des collaborateurs.

Des Datas écoresponsables

L'engagement environnemental du groupe se traduit également par une gestion responsable des datas stockées. Nos serveurs sont situés dans le nord de la France, pour profiter d'un climat plus frais et limiter la consommation d'énergie liée au refroidissement. Tous les trois ans, les datas non utiles sont également supprimées pour éviter la surcharge des serveurs et la consommation énergétique associée. Toutes les entités du groupe sensibilisent en parallèle leurs collaborateurs à la gestion du stockage de leurs mails et documents, pour alléger notre empreinte.



La chasse au carbone est lancée chez Cofidis Pologne

Du 7 au 11 septembre, les collaborateurs de **Cofidis Pologne** ont vécu une « WEEK WITHOUT CARBON ». Pendant une semaine des activités et des challenges ont été organisés pour les sensibiliser à la réduction des émissions grâce au calcul de leur empreinte carbone via une application mobile.

Sponsor engagé depuis 1996

Depuis 1996, Cofidis s'engage dans le cyclisme professionnel pour véhiculer ses valeurs de performance, de dépassement de soi et de solidarité. Le groupe est l'un des plus anciens sponsors du cyclisme professionnel français et porte son engagement en France comme en Europe: toutes les entités Cofidis s'appuient sur le cyclisme pour développer sa notoriété. Une des nombreuses raisons qui a poussé le groupe à prolonger l'équipe jusqu'en 2025!

Depuis 1997, l'équipe Cofidis fait preuve de constance dans les plus grandes compétitions mondiales. Ainsi, elle est présente chaque année sur le Tour de France et dans la plupart des grands rendez-vous du calendrier. En 2020, l'équipe passe en World Tour, le plus haut niveau de la compétition.

Depuis 2009, une Team Cofidis handisport porte également le maillot rouge et jaune, pour la plus grande fierté de tous. Elle s'est illustrée par de nombreuses victoires qui l'ont placée au meilleur niveau international. Un engagement qui reflète l'inclusion selon Cofidis Group. Et dans un groupe où les femmes sont majoritaires, il manquait à Cofidis une équipe féminine pour être pleinement en accord avec ses engagements. Thierry Vittu l'a annoncé: elle verra le jour dès 2022!



11
nationalités
en 2021



220
coureurs
depuis 1996



Cofidis Italie sponsor du Giro

Pour développer sa notoriété, **Cofidis Italie** s'est associée au Tour d'Italie, aussi appelée le Giro: dans les 4 derniers kilomètres de chaque étape, ce sont des bannières et des arches Cofidis qui ont accompagné l'arrivée des coureurs!



Cofidis Espagne et l'amour du cyclisme

2^{ème} course mythique après le Tour de France, la Vuelta fait désormais partie de l'histoire de Cofidis Espagne qui en est le sponsor officiel depuis de nombreuses années. L'engagement va encore plus loin en sponsorisant la Vuelta Junior et l'équipe paracycliste espagnole.



Le cyclisme, chez Cofidis Group, c'est aussi un moyen de fédérer! Chaque année, des collaborateurs **Cofidis France** sont invités à participer à la grande caravane du Tour de France. **En Pologne, en Slovaquie et en Belgique**, ce sont également les collaborateurs Cofidis présents sur la caravane qui font rayonner les couleurs de la marque sur les courses majeures de ces pays. Des expériences riches en émotions!



+ de 300
collaborateurs
se sont succédés
dans la caravane Cofidis

#Responsabilité

Valeurs partagées



Sandra
Conseillère dans l'équipe
expertise transverse, direction
des relations clients,
Cofidis Belgique

« La responsabilité est une valeur qui fait partie de notre cadre de vie chez Cofidis Belgique. Mon manager me laisse beaucoup de liberté dans mon travail et me fait confiance, je peux participer à des projets qui m'intéressent. Par exemple cette année, j'ai participé au comité de direction dédié à l'expérience collaborateurs et c'était une belle expérience. Cela me responsabilise et me donne l'envie de m'investir quotidiennement dans ma mission. »



Donato
Chef de projet marque et
communication, direction
marketing et clientèle,
Cofidis Italie

« En 2020, Cofidis Italie s'est engagée à promouvoir la durabilité dans le cadre du projet #LikeMyPlanet, en développant des initiatives et en adoptant des mesures visant à la protection et à l'amélioration de l'environnement. Pour démontrer responsabilité et cohérence envers cet engagement, Cofidis Italie a été partenaire du Giro « Ride Green » 2021, un projet qui propose une collecte et une traçabilité des déchets pendant la course. L'occasion de transmettre ces valeurs auprès des enfants pendant des actions de sensibilisation! »

“

Je m'identifie fortement aux valeurs de notre groupe, voilà pourquoi je me sens autant épanouie au travail. Pour moi, la responsabilité est avant tout envers nos clients. Il est important pour nous que les clients soient satisfaits. Nous voulons qu'ils sentent qu'ils peuvent nous contacter à tout moment pour répondre à leurs besoins financiers. En même temps, je ressens aussi une responsabilité vis-à-vis des employés à qui l'entreprise s'efforce de garantir de bonnes conditions de travail au quotidien.

”

Marcela
Responsable du Service Client,
Cofidis Slovaquie



Anelise
Chargée d'études, direction acceptation,
Creatis

“

Depuis 2020, l'agilité n'a jamais été une valeur aussi présente. Nous adaptons sans cesse notre activité en fonction de l'actualité du marché. Nous sommes en veille et mettons tout en œuvre pour répondre au mieux à la satisfaction de nos clients et de nos partenaires. Nous avons d'ailleurs mis en place, au sein du service Acceptation, la gestion des appels de bienvenue pour nos clients une fois le dossier finalisé.

”

#Agilité



“

À mon avis, pour être agile il faut prévenir, planifier et prioriser ; en définitive il s'agit d'anticiper au maximum. Aussi, c'est important de croire en soi-même, d'être dynamique et d'avoir confiance dans le résultat final. En 2020, grâce à cette stratégie et à cette attitude, nous avons pu fournir rapidement les moyens nécessaires à presque 900 personnes pour qu'ils puissent télétravailler.

”



Ferney
Direction de l'accompagnement,
du développement et de l'organisation,
Cofidis Espagne

#Considération



Krzysztof
Conseiller au service des ventes,
Cofidis Pologne

“

Mon travail quotidien est basé sur la coopération avec le client. Le respect, l'attention et la considération y occupent une place particulièrement importante. Pour moi, la considération, c'est savoir être à l'écoute du client pour adapter au mieux notre offre à ses besoins.

”



Ludivine
Conseillère recouvrement,
Cofidis France

“

La considération chez Cofidis c'est d'être recruté pour notre envie, notre motivation, notre personnalité et non sur un parcours ou un profil type.

”



«J'ai rejoint Cofidis Group pour ses valeurs et notamment pour celle de la considération. Considérer l'Humain comme le premier capital de l'entreprise est une idée qui m'engage et me motive au quotidien. Chaque collaborateur est connu et reconnu pour ce qu'il est et cela fait toute la différence.»

Jean-François
Responsable du service client (direction clientèle),
Monabanq



Péter
Chef de service organisation,
Cofidis Hongrie

« Nous devons toujours fixer de nouveaux défis qui nous permettent de fournir les services les plus innovants et les plus confortables pour nos clients, de nous développer en permanence et de nous distinguer de nos concurrents. Audace signifie oser remettre en question les pratiques d'aujourd'hui afin de continuer à naviguer sans arrêt vers les eaux inconnues de l'océan bleu du digital.»

“

Dans l'animation des projets transverses, l'audace c'est challenger les situations et favoriser les actions innovantes et apprenantes. C'est soutenir le jeu collectif pour faire émerger des idées et des fonctionnements toujours plus adaptés aux défis de la filiale au service des filiales.

”

Julien
Chef de service plans projets EISEC,
Synergie



#Audace



Valérie
Directrice Générale,
Cofidis République tchèque

“

Faire preuve d'audace, c'est un subtil équilibre entre garder le cap et aller de l'avant pour faire ce en quoi on croit, en sortant de sa zone de confort pour l'élargir, tout en étant capable de lâcher prise, d'écouter, faire confiance au collectif et se faire confiance.

”



Une gouvernance solide et mutualisée

Les mutations du marché et de la société, dont l'épidémie de Covid-19 a été un exemple frappant en 2020, nécessitent plus que jamais de corréler une gouvernance solide et une agilité de startup pour innover et évoluer rapidement. En 2020, notre modèle de gouvernance, soutenu par des actionnaires solides et des entités solidaires, dynamiques et impliquées, a fait la preuve de sa pertinence. Tous rassemblés au sein du projet de Cofidis Group Expérience First, nous pouvons nous projeter sereinement vers l'avenir.



Mutualisation et transversalité : en pensant groupe, nous ferons la différence.



Un Comité exécutif engagé dans un projet commun et ambitieux

En construisant le projet Expérience First et en changeant son mode de fonctionnement à partir de janvier 2020, le Comité Exécutif a consolidé les fondamentaux du groupe et impulsé une transformation importante de notre organisation, en faveur de la mutualisation et de la transversalité.

Depuis que chaque membre opérationnel du Comité Exécutif est devenu le « référent » - c'est-à-dire l'interlocuteur privilégié - de plusieurs autres entités du groupe, la vision groupe et internationale a pu prendre plus largement sa place. Une vision groupe que portent de la même manière les trois directions transverses pour favoriser le partage d'informations et la mutualisation des bonnes pratiques et des projets. Une organisation qui a concrètement fait ses preuves cette année en nous permettant de continuer à développer des projets d'ampleur en dépit de la crise. Cela renforce encore notre conviction qu'en pensant « groupe », nous ferons la différence.

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

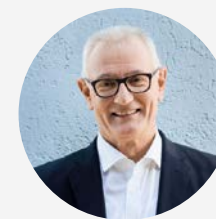
Directrice du développement
et de l'expérience client



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

**Isabelle Chevelard
Béatrice Defosse
Pascal Laugel**

**Hugues Desurmont
Alexandre Saada
Florence Desmis**

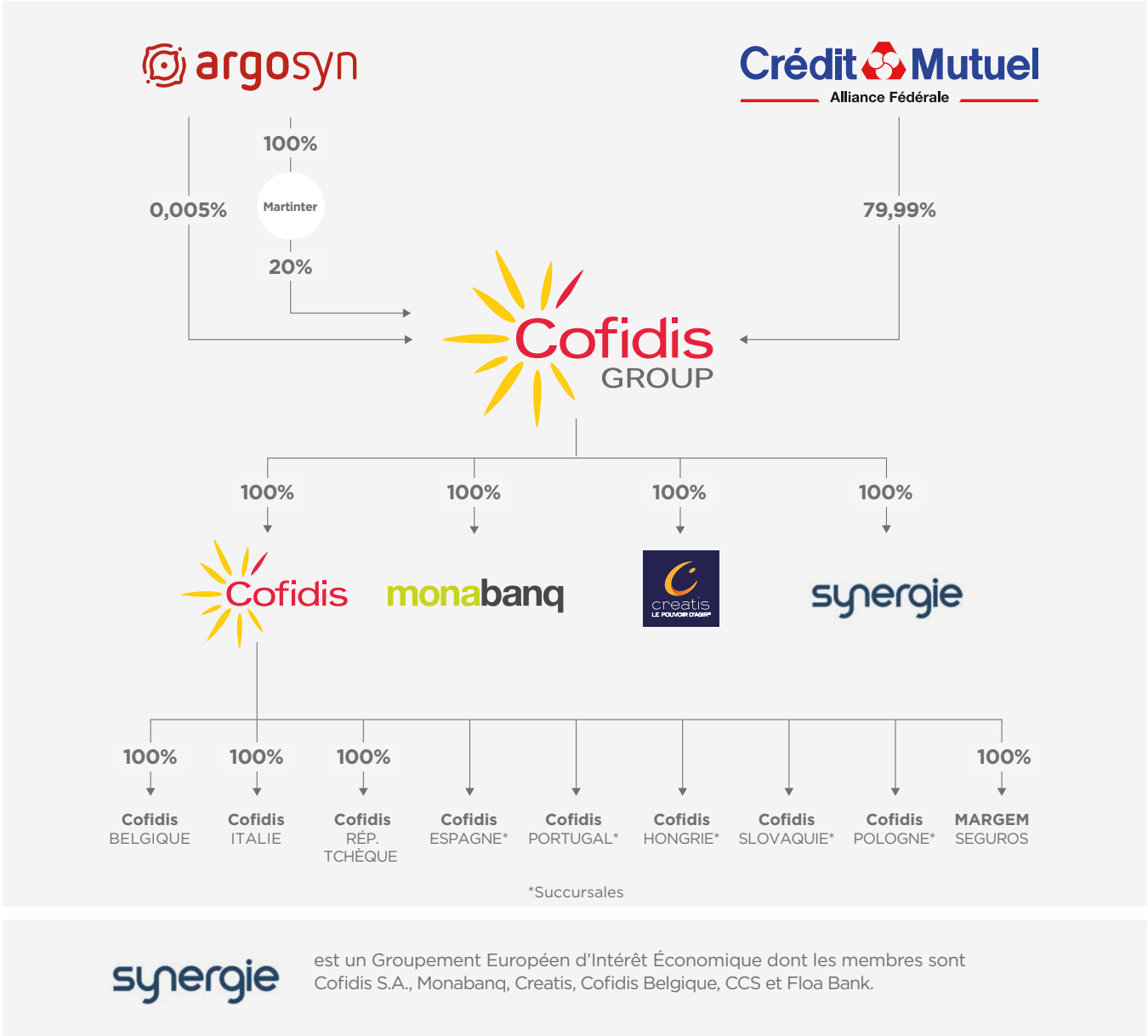
Censeur: Denis Terrien

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



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 72000 collaborateurs, plus de 26 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.

Cofidis Group, aux côtés du Crédit Mutuel Alliance Fédérale, pour «ensemble, écouter et agir» !

Notre projet Expérience First fait écho à celui de notre actionnaire majoritaire Crédit Mutuel Alliance Fédérale et nous sommes portés par une raison d'être commune : « Ensemble, écouter et agir » qui guide notre action au service de nos collaborateurs, de nos clients et de nos partenaires et contribue au bien commun.

Pour Crédit Mutuel Alliance Fédérale, elle se traduit concrètement grâce au plan stratégique révisé en 2020 « Ensemble, #nouveau monde » qui s'articule autour de 4 axes :

- #1 Être la banque relationnelle de référence dans un monde omnicanal.
- #2 Être une banque engagée et adaptée au nouveau monde.
- #3 Être une banque multiservice innovante.
- #4 Mettre notre solidarité au service du développement de notre modèle mutualiste.



Une banque engagée auprès de ses clients

26,7 millions de clients

72 000 collaborateurs

5 millions de sociétaires

+ de 4 300 points de vente

15 000 élus mutualistes

La Fondation Crédit Mutuel Alliance Fédérale, une initiative à laquelle Cofidis Group contribue activement

Entreprise coopérative et mutualiste, Crédit Mutuel Alliance Fédérale est un acteur de référence soutenant les associations et les ONG dans les territoires. En complément, la Fondation Crédit Mutuel Alliance Fédérale accompagne des projets locaux en faveur de l'intérêt général.

La Fondation agit dans deux domaines d'action, l'environnement et les territoires, en soutenant des projets qui :

- luttent contre le réchauffement climatique et ses impacts sur la santé ;
- favorisent l'inclusion sociale et l'accès à la culture.

Pour son financement, la Fondation Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'appuie sur un système de donation original, basé sur l'empreinte carbone des 1400 entités de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dont Cofidis Group. L'innovation au cœur de son modèle solidaire !

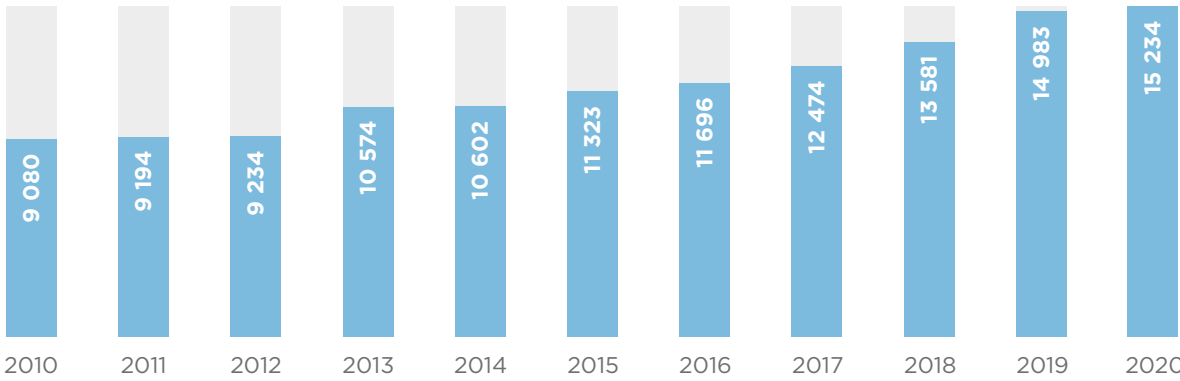
Crédit Mutuel, la banque préférée des Français !

Depuis 2013 : première place du palmarès Banque obtenue 15 fois sur 17 dans le baromètre trimestriel Ifop Posternak.

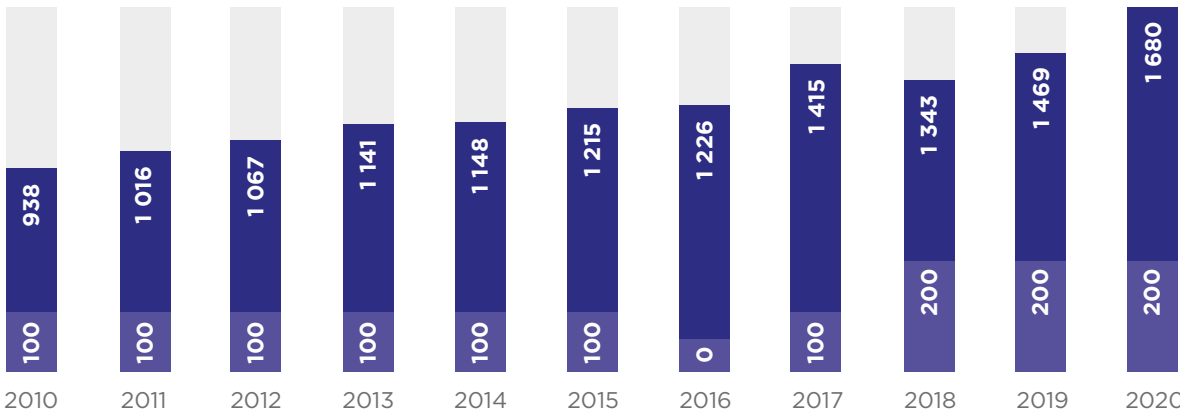
Comptes consolidés

AU 31 DÉCEMBRE 2020

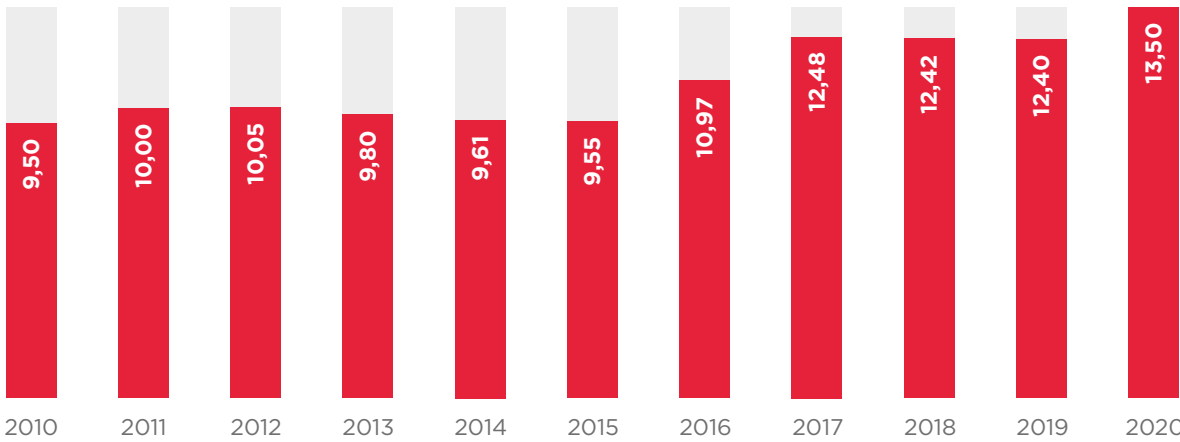
Encours Brut en M€



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



Ratio de solvabilité CET 1 en %



Bilan consolidé

BILAN ACTIF En milliers d'euros	Note	31/12/2019	31/12/2020
Caisse, banques centrales	IV.1	351	180
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	IV.2	45	45
Instruments dérivés de couverture	IV.3	11 485	8 655
Titres au coût amorti	IV.4	549	865
Prêts et créances sur les établissements de crédit au coût amorti	IV.5	1 284 271	716 835
Prêts et créances sur la clientèle au coût amorti	IV.6	12 882 417	13 051 432
Écart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	IV.3	36 739	43 169
Actifs d'impôts courants	IV.14	15 321	35 684
Actifs d'impôts différés	IV.14	145 591	134 064
Comptes de régularisation et actifs divers	IV.7	109 500	118 802
Participations dans les entreprises mises en équivalence		-	-
Immeubles de placement		-	-
Immobilisations corporelles	IV.8	152 966	188 697
Immobilisations incorporelles	IV.9	16 870	16 755
Écarts d'acquisition	IV.10	244 006	244 006
TOTAL ACTIF		14 900 110	14 559 190

BILAN PASSIF En milliers d'euros	Note	31/12/2019	31/12/2020
Banques centrales		0	0
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	IV.2	0	0
Instruments dérivés de couverture	IV.3	46 309	50 916
Dettes envers les établissements de crédit au coût amorti	IV.11	11 951 831	11 347 150
Dettes envers la clientèle au coût amorti	IV.12	556 038	687 392
Dettes représentées par un titre au coût amorti	IV.13	49 993	49 993
Écart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	IV.3	-	-
Passifs d'impôts courants	IV.14	24 190	13 665
Passifs d'impôts différés	IV.14	1 772	1 514
Comptes de régularisation et passifs divers	IV.15	324 556	315 240
Provisions techniques des contrats d'assurance		-	-
Provisions	IV.16	62 655	77 674
Dettes subordonnées		200 199	200 187
TOTAL DETTES		13 217 543	12 743 731
Capitaux propres part du groupe	IV.17	1 682 564	1 815 456
Capital et réserves liées		112 658	112 658
Réserves consolidées		1 362 138	1 576 839
Gains / pertes latents ou différés		-6 197	-9 630
Résultat de l'exercice		213 964	135 588
Intérêts minoritaires		3	3
TOTAL CAPITAUX PROPRES		1 682 567	1 815 459
TOTAL PASSIF		14 900 110	14 559 190

Comptes de résultats consolidés

COMPTE DE RÉSULTAT En milliers d'euros	Note	31/12/2020	31/12/2019
Intérêts et produits assimilés		1 131 398	1 154 218
Intérêts et charges assimilées		-46 062	-55 152
Commissions (produits)		308 588	307 109
Commissions (charges)		-37 429	-52 000
Gains (pertes) nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat		-362	87
Gains (pertes) nets sur actifs financiers disponibles à la vente			
Produits des autres activités		2 087	1 118
Charges des autres activités		-457	-489
PRODUIT NET BANCAIRE	VI.1	1 357 763	1 354 891
Charges générales d'exploitation	VI.2	-682 382	-690 491
Dotations/Reprises aux amort et aux prov sur immos incorporelles & corporelles	VI.3	-22 435	-16 531
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION		652 947	647 869
Coût du risque	VI.4	-456 402	-331 547
RÉSULTAT D'EXPLOITATION		196 545	316 322
Quote-part dans le résultat net des entreprises mises en équivalence		-	-
Gains ou pertes nets sur autres actifs	VI.5	-72	6
Variations de valeur des écarts d'acquisition			-
RÉSULTAT AVANT IMPÔT		196 473	316 328
Impôt sur les bénéfices	VI.6	-60 884	-102 363
Résultat net d'impôt des activités arrêtées ou en cours de cession			
RÉSULTAT NET		135 589	213 965
Intérêts minoritaires			
RÉSULTAT NET - PART DU GROUPE		135 589	213 965
Résultat par action (en euros):		0,64	1,01

Résultat net et gains et pertes

COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES

En milliers d'euros	31/12/2020	31/12/2019
RÉSULTAT NET PART DU GROUPE	135 588	213 965
Écarts de conversion	53	30
Réévaluation des instruments dérivés de couverture	(2 596)	(961)
Réévaluation des avantages sociaux à long terme	(890)	(2 862)
Réévaluation des actifs financiers		
TOTAL DES GAINS ET PERTES COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES PART DU GROUPE	(3 433)	(3 793)
Résultat net et gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres part du groupe	132 155	210 172
Résultat net et gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres part des minoritaires	0	0
RÉSULTAT NET ET GAINS ET PERTES COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES	132 155	210 172

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

Variation des capitaux propres

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

En milliers d'euros	CAPITAL ET RÉSERVES LIÉES	RÉSERVES CONSOLIDÉES	TOTAL DES GAINS ET PERTES COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES	RÉSULTAT NET PART DU GROUPE	CAPITAUX PROPRES PART DU GROUPE	CAPITAUX PROPRES PART DES MINORITAIRES	TOTAL CAPITAUX PROPRES
CAPITAUX PROPRES AU 1^{ER} JANVIER 2020	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
SOUS-TOTAL DES MOUVEMENTS LIÉS AUX RELATIONS AVEC LES ACTIONNAIRES	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
SOUS-TOTAL	0	0	-3 433	135 588	132 155	0	132 155
Effet des acquisitions et des cessions					0		0
CAPITAUX PROPRES AU 31 DÉCEMBRE 2020	116 062	1 573 436	-9 630	135 588	1 815 456	3	1 815 459

Tableau de flux
de trésorerie synthétique

En milliers d'euros	2020	2019
RÉSULTAT AVANT IMPÔTS	196 473	316 328
Dotations nettes aux amortissements sur immos incorporelles et corporelles	17 712	16 531
Dépréciations des écarts d'acquisition et des autres immobilisations	4 723	0
Dotations nettes aux provisions	102 402	67 682
Quote-part des résultats liés aux sociétés mises en équivalence	0	0
+/- Perte nette/gain net des activités d'investissement	72	-6
Produits et charges des activités de financement	0	0
Autres mouvements	-24 234	-56 133
TOTAL DES ÉLÉMENTS NON MONÉTAIRES INCLUS DANS LE RÉSULTAT NET AVANT IMPÔTS ET AUTRES AJUSTEMENTS	100 675	28 074
Flux liés aux opérations avec les établissements de crédit	-535 180	1 504 136
Flux liés aux opérations avec la clientèle	-151 112	-1 218 518
Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs financiers	3 874	8 976
Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs non financiers	-11 053	-10 997
Impôts décaissés	-79 000	-79 716
DIMINUTION (AUGMENTATION) NETTE DES ACTIFS ET PASSIFS PROVENANT DES ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES	-772 472	203 881

En milliers d'euros	2020	2019
TOTAL FLUX NET DE TRÉSORERIE GÉNÉRÉ PAR L'ACTIVITÉ OPÉRATIONNELLE (A)	-475 323	-475 323
Flux liés aux actifs financiers et aux participations	-316	-134
Flux liés aux immeubles de placement	0	0
Flux liés aux immobilisations incorporelles et corporelles	-58 689	-7 766
Réajustements Investissements	0	0
TOTAL FLUX NET DE TRÉSORERIE LIÉ AUX OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT (B)	-59 005	-7 900
Flux de trésorerie provenant ou à destination des actionnaires	675	-61 806
Autres flux nets de trésorerie provenant des activités de financement	0	0
Réajustements Financements	0	0
TOTAL FLUX NET DE TRÉSORERIE LIÉ AUX OPÉRATIONS DE FINANCEMENT (C)	675	-61 806
EFFETS DE LA VARIATION DES TAUX DE CHANGE ET DES VARIATIONS DE PÉRIMÈTRE (D)	1 241	-15 310
AUGMENTATION (DIMINUTION) NETTE DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS (A+B+C+D)	-532 412	463 267
Total flux net de trésorerie généré par l'activité opérationnelle (A)	-475 323	548 283
Total flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement (B)	-59 005	-7 900
Total flux net de trésorerie lié aux opérations de financement (C)	675	-61 806
Effets de la variation des taux de change et des variations de périmètre (D)	1 241	-15 310
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS À L'OUVERTURE	1 079 364	616 098
Caisse, banques centrales, CCP (Actif et Passif) - OUVERTURE	351	310
Comptes et prêts/emprunts à vue auprès des établissements de crédit - OUVERTURE	1 079 014	615 787
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS À LA CLOTURE	546 952	1 079 364
Caisse, banques centrales, CCP (Actif et Passif) - CLOTURE	180	351
Comptes et prêts/emprunts à vue auprès des établissements de crédit - CLOTURE	546 772	1 079 014
VARIATION DE LA TRÉSORERIE NETTE	-532 412	463 267

Annexes

aux comptes consolidés 2020

Sommaire

I - Préambule	65
II – Cadre général	68
III – Principes et méthodes comptables	72
IV – Notes sur le bilan consolidé	88
V – Notes sur le hors-bilan consolidé	100
VII – Information sectorielle	104
VIII – Avantages au personnel	106
IX – Exposition aux risques et politique de couverture	108

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 2020. Ce référentiel est disponible sur le site de la Commission européenne : https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/company-reporting-and-auditing/company-reporting/financial-reporting_en#ifrs-financial-statements

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

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

Le groupe applique depuis le 1^{er} janvier 2021 :

☒ Amendement à IAS 1 et IAS 8

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

☒ Amendement à IFRS 3

Il vient clarifier la définition d'une activité. Il introduit une démarche d'analyse en deux étapes, qui a pour objectif de faciliter la distinction entre une acquisition d'une activité et une acquisition d'un groupe d'actifs (celle-ci étant comptabilisée selon la norme qui lui est applicable).

Cet amendement impacterait le Groupe pour les opérations de prise de contrôle, d'acquisition d'intérêt dans une activité conjointe. Le Groupe n'a pas procédé à de telles opérations depuis le 1^{er} janvier 2020.

☒ Amendement à IFRS 16 Allègements de loyers liés au Covid-19

Cet amendement introduit une mesure de simplification pour les preneurs bénéficiant d'allègements de loyers dans le cadre de la crise Covid-19.

Il offre la faculté de s'exempter de l'analyse d'une modification du contrat de location dans un tel contexte, 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 ne porte que sur les paiements dus jusqu'au 30 juin 2021 ;

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, non pris en compte dans l'évaluation initiale de la dette.

Le Groupe n'est pas impacté par ces dispositions.

☒ Réforme des taux de référence et amendements Phase 2 à IFRS 9, IAS 39, IFRS 7, IFRS 4 et IFRS 16

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

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

Les indices créés à compter du 1^{er} janvier 2018 doivent désormais être conformes au règlement BMR et être validés par le régulateur. Les indices existants peuvent continuer à être utilisés jusqu'au 31 décembre 2021 et pour certains termes LIBOR (LIBOR USD) éventuellement jusqu'au 30 juin 2023 (consultation en cours). A terme, les anciens indices de référence (LIBOR, EONIA, EURIBOR...) 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 procédé à un recensement des impacts juridiques, commerciaux, organisationnels, outils et financiers/comptables. Il a ainsi lancé le chantier en mode projet dès le premier trimestre 2019, et s'assure de couvrir les risques associés à cette transition.

Sur les aspects comptables, les travaux de l'IASB sur les effets de la réforme des taux de référence sur l'information financière ont été divisés en 2 phases :

Phase 1, pour la période préparatoire à la réforme : traitement des incidences potentielles sur les relations de couverture existantes (en raison des incertitudes quant aux futurs indices).

Phase 2, pour la période de transition vers les nouveaux indices dès lors qu'ils seront définis : notamment, le traitement des questions liées à la décomptabilisation et à la documentation des relations de couverture (part inefficace notamment).

Depuis le 1^{er} janvier 2019, le Groupe applique l'amendement Phase 1 aux normes IAS 39, IFRS 9 et IFRS 7 publié par l'IASB, qui permet de maintenir les relations de couverture existantes dans ce contexte exceptionnel et temporaire, et jusqu'à ce que l'incertitude créée par la réforme des taux IBOR soit levée, sur le choix d'un nouvel indice et la date effective de ce changement.

Le Groupe estime qu'il demeure des incertitudes sur les taux Eonia, Euribor et Libor tant que la Commission Européenne n'aura pas formellement désigné, selon les préconisations de l'ARRC américain pour le Libor ou du RFR Group pour l'Eonia et l'Euribor, des indices de substitution pour les contrats qui n'auraient pas de clause de repli robuste. Cette position finale sera formalisée par un amendement du règlement BMR

(«BMR REview»), qui sera publiée en 2021. Elle va asseoir la pérennité de l'Euribor réformé et le statut de l'€STR, en tant que successeur de l'Eonia.

Suite à son adoption par l'Union Européenne au 14 janvier 2021, le Groupe a décidé d'appliquer par anticipation l'amendement Phase 2 aux normes IAS 39, IFRS 9, IFRS 7, IFRS 4 et IFRS 16.

Celui-ci introduit un traitement comptable dérogatoire des actifs/passifs financiers, dont les changements de base de détermination des flux de trésorerie contractuels résultent de la réforme IBOR et sont effectués sur base économique équivalente. Selon celui-ci, le taux d'intérêt effectif de l'actif ou du passif financier modifié est révisé prospectivement ; sa valeur comptable demeure inchangée.

Cet amendement prévoit des assouplissements en matière de comptabilité de couverture, pour les changements liés à la réforme IBOR (après définition des indices de substitution), notamment :

la mise à jour de la désignation du risque couvert et de la documentation, sans impact sur la continuité des relations de couverture

une exception temporaire sur le caractère « séparément identifiable » d'une composante de risque couverte non contractuellement spécifiée. Une telle composante de risque indexée sur un taux de remplacement sera considérée comme identifiable de manière séparée s'il est raisonnable qu'elle le devienne sous un délai de 24 mois après désignation, dans le contexte de développement des marchés des indices de remplacement.

Concernant les contrats en stock, le Groupe a entamé ses travaux de transition vers les taux de remplacement en :

insérant des clauses de repli dans les contrats dérivés de gré à gré, pensions et prêts-emprunts via l'adhésion au protocole ISDA (dont l'application sera effective au 25 janvier 2021) ou grâce à la mise à jour des « rules books » des chambre de compensation s'agissant des dérivés compensés. Néanmoins, ces clauses ne seront activées qu'en cas d'événements déclencheurs, notamment en cas de cessation définitive de la cotation des indices ;

incorporant 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, permettant ainsi de s'assurer de la conformité des transactions de taux non échues, conclues avant février 2020 ;

procédant dès 2021, à la mise à jour des contrats par négociations bilatérales entre parties ou par l'actualisation des conditions commerciales. Les bascules vers les nouveaux indices de remplacement pour les contrats en stock sont d'ores et déjà planifiées sur le périmètre de la banque de détail.

Enfin, en date d'arrêté, la stratégie de gestion des risques de

taux du Groupe n'a pas été impactée, les opérations traitées sur les nouveaux indices représentant des expositions jugées marginales.

📄 **Décision IFRIC de 26 Novembre 2019 sur la durée des contrats de location**

Elle rappelle qu'un contrat n'est plus exécutoire dès lors que le preneur ou le bailleur peut résilier sans la permission de l'autre en s'exposant tout au plus à une pénalité négligeable. Elle clarifie que la notion de pénalité ne se limite pas aux indemnités de résiliation contractuelles mais tient compte des incitations économiques du preneur à ne pas résilier le contrat.

Un chantier a été lancé en mode projet en 2020 afin d'implémenter cette décision.

Les hypothèses de détermination des durées des baux commerciaux 3/6/9 et des contrats en tacite prorogation ont été ré-étudiées afin d'apprécier du caractère raisonnablement certain de poursuite du contrat au-delà de sa période non résiliable, au regard des spécificités des actifs concernés (agences bancaires, pôle presse, locaux administratifs).

Le Groupe n'est pas concerné.



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

Cofidis Group, immatriculé sous le numéro 378 176 291 est une société anonyme enregistrée et domiciliée en France. Son siège social se situe à l'adresse suivante : Parc de la haute Borne, 61 avenue Halley-59667 Villeneuve d'Ascq.

Les états financiers consolidés seront soumis à l'approbation des actionnaires. Ils sont établis à partir des comptes au 31 décembre 2020 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 :

L'exercice 2020 est fortement marqué par la crise économique et sanitaire liée à la COVID-19.

Les périodes de confinement de la population, et la fermeture des commerces non essentiels, constatés dans nos pays d'implantation ont sensiblement impacté le niveau d'activité de Cofidis Group. La crise sanitaire a eu un impact important sur les financements (hors facilités de paiement): 5 746M€ en 2020 contre 6 652M€ en 2019 soit -14%.

Grâce à une forte mobilisation des collaborateurs et des équipes d'Euro-Information, les solutions permettant le télé-travail ont été mises en place. Cette réactivité nous a permis de continuer à gérer sans discontinuité l'ensemble des flux avec nos clients, que ce soit en relation client, à l'acceptation ou au recouvrement.

Très rapidement également et afin d'anticiper la probable dégradation de solvabilité de nos prospects et clients, des mesures limitant le coût du risque ont été prises : 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.

Des mesures d'accompagnement des clients impactés par la crise ont été mises en place rapidement, soit sur la base de règles propres aux entités de Cofidis Group, soit dans le cadre de moratoires nationaux (Italie, Espagne, Portugal, Belgique, Hongrie, Slovaquie). Ces encours en moratoires sans impayé fait l'objet d'un provisionnement spécifique. Fin décembre, la plupart d'entre eux auront repris un paiement normal, à l'exception de Cofidis Hongrie dont la fin des moratoires est fin juin 2021.

Dans le même temps, les frais sont maîtrisés : gel des recrutements ; baisse des dépenses marketing pour préserver la rentabilité ; baisse des coûts opérationnels liés à des ouvertures moins importantes ; baisse des dépenses pouvant être reportées.

Concernant le coût du risque, les entrées en impayés sont selon les entités, soit stables, soit en en baisse par rapport à la situation avant crise. Un provisionnement complémentaire sur l'encours sain sans impayé a été doté en 2020 pour un montant de 74 M€ afin d'anticiper une probable dégradation de solvabilité de nos clients en portefeuille dans les trimestres prochains.

Ce provisionnement complémentaire a été obtenu par une modification de la pondération des scénarii d'évolution des taux de défaut (entre scénario optimiste, neutre et pessimiste).

À noter, que 5 points de pondération FL du scénario pessimiste représente 6 M€ de provision.

Cofidis Group a mis en place, à compter du 03/03/2020 une Cellule de Crise Groupe (composée entre autres du Comité Exécutif) et a participé aux réunions du Comité de Crise Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Cette Cellule de Crise a adapté en continu son dispositif et les mesures prises, en fonction de l'évolution de la situation et des recommandations ou injonctions des autorités publiques et sanitaires. Chaque entité du Groupe a mis en place une Cellule de Crise Locale, en lien avec la Cellule de Crise Groupe et le Comité Exécutif.

Des suivis et reporting spécifiques destinés à assurer un pilotage Groupe de la crise ont été mis en place : reporting hebdo sur l'activité (financement et encours) pour chacune des entités, reporting risque hebdo (suivi des impayés, des restructurés COVID-19).

En maintenant un dialogue permanent avec les représentants du personnel, des mesures ont été prises pour garantir la sécurité sanitaire des collaborateurs : 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, ...

Des mesures ont été prises pour assurer la continuité d'activité de l'entreprise : équipement en PC portable, dimensionnement des accès distant, consignes d'utilisation des réseaux, entraide entre les équipes permettant de renforcer les équipes du recouvrement.

☒ Cofidis Group a, au cours de l'exercice 2020, appliqué la nouvelle définition du défaut prudentiel, conformément aux lignes directrices de l'EBA.

Les évolutions opérées, par Cofidis Group, sur la définition du douteux sont les suivantes :

- Déclassement en défaut quotidiennement ;
- Analyse du défaut à l'emprunteur, en ce qui concerne sa qualité mais aussi en termes de calcul de jour d'arriéré de paiement ;
- Introduction de seuils définis à l'emprunteur pour qualifier l'arriéré de 90 jours ;
- Introduction d'une période probatoire pour le retour en encours sains.

Par ailleurs, Cofidis Group a élargi la définition des encours en forbearance conformément aux recommandations de la mission OSI -2018-FRCMU-3541.

Les impacts cumulés de ces deux actions sont une augmentation de 1 point du taux d'encours en défaut. Le taux d'encours forborn a quant à lui progressé de 3 points.

Ces évolutions constituent un changement d'estimation dont l'impact est comptabilisé de manière prospective en résultat.

3 – ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE

Pas d'évènement post clôture.

4 – INFORMATIONS RELATIVES AUX PARTIES LIÉES

Les parties liées à 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-après :

Position bilantielle en K€	TOTAL	Société Mère	Entités contrôlées par la même Société Mère	Autres parties liées
Instruments dérivés de couvert - Actif	8 625	625	8 000	0
Prêts et créances sur les établissements de crédit	591 618	526 392	65 227	0
Comptes de régularisation et actifs divers	3 205	0	2 144	1 061
TOTAL DES ACTIFS	603 448	527 016	75 371	1 061
Instruments dérivés de couvert - Passif	50 796	12 047	38 749	0
Dettes envers les Ets de crédit	11 336 159	11 330 145	6 014	0
Dettes représentées par un titre	49 993	49 993	0	0
Comptes de régularisation et passifs divers	16 840	11	16 413	416
TOTAL DES PASSIFS	11 453 788	11 392 196	61 176	416
ENGAGEMENTS REÇUS	6 924 000	4 024 000	2 900 000	0
ENGAGEMENTS DONNÉS	14 750	0	14 750	0

Produits et charges en K€	TOTAL	Société Mère	Entités contrôlées par la même Société Mère	Autres parties liées
Produits d'intérêts et assimilés	15 157	9 940	5 217	0
Gains ou pertes nets sur Commissions	209 369	-710	210 287	-208
Gains ou pertes nets sur portefeuilles à la JV par résultat	0	0	0	0
Gains et pertes sur autres actifs	10	0	10	0
TOTAL DES PRODUITS	224 536	9 230	215 514	-208
Charges d'intérêts et assimilés	39 928	18 708	21 221	0
Charges d'exploitation	85 388	0	84 734	654
TOTAL DES CHARGES	125 317	18 708	105 955	654

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 31/12/2020	% d'intérêt 31/12/2019
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 « Écart de conversion » et pour la part des tiers sous la rubrique « Intérêts minoritaires ».

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

	Taux moyen 2020	Taux de clôture	Taux d'ouverture	Taux moyen 2019
Couronne Tchèque	0,0377993	0,0381069	0,0393577	0,0389564
Forint Hongrois	0,0028473	0,0027481	0,0030254	0,0030747
Zloty Pologne	0,2250640	0,2193127	0,2349182	0,2326918

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 règlementée 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'arrêt : elle correspond à l'actualisation des flux futurs estimés à partir d'une courbe de taux zéro coupon qui comprend le coût de signature inhérent au débiteur.

☒ **Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres**

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

ACTIFS OU PASSIFS FINANCIERS MONÉTAIRES

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

ACTIFS OU PASSIFS FINANCIERS NON MONÉTAIRES

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

1.5 Dérivés et comptabilité de couverture

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

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

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

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

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

Le groupe Cofidis 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 micro-couverture 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 asset swaps, qui visent généralement à transformer un instrument à taux fixe en instrument à taux variable.

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

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

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

- l'instrument de couverture et l'élément couvert doivent tous deux être éligibles à la comptabilité de couverture.
- la relation entre l'élément couvert et l'instrument de couverture doit être formellement documentée, dès la mise en place de la relation de couverture. Cette documentation spécifie notamment les objectifs de gestion du risque de la direction, la nature du risque couvert, la stratégie sous-jacente ainsi que les modalités de mesure de l'efficacité de couverture.
- l'efficacité de cette couverture doit être démontrée, lors de la mise en place de la relation de couverture, puis tout au long de sa durée de vie, au moins à chaque date d'arrêté. 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 «Écart 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) qui 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 1er 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 2020.

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 « Écart d’acquisition » (« goodwill »).

4.2 Tests de dépréciation et Unités Génératrices de Trésorerie

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

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

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

5 – PROVISIONS

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 juridiques.

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

6 – AVANTAGES AU PERSONNEL

6.1 Avantages au personnel

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

- les avantages à court terme,
- les avantages postérieurs à l’emploi,
- les avantages à long terme,
- les indemnités de fin de contrat de travail,

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

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

6.1.1 Les avantages à court terme

Les avantages à court terme comprennent :

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

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

6.1.2 Les avantages postérieurs à l’emploi

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

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

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

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

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

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

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

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

6.1.3 Les indemnités de fin de contrat de travail

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

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

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

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

7 – INSTRUMENTS DE CAPITAUX PROPRES: TITRES SUPER SUBORDONNÉS

7.1 Caractéristique des titres super subordonnés

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

7.2 Traitement comptable: nominal et charges d'intérêt

Les normes IAS 32 et IAS 39 relatives à la comptabilisation et la présentation des instruments financiers, distinguent les instruments de dettes et des instruments de capitaux propres, en se fondant notamment sur la substance des caractéris-

tiques contractuelles de l'instrument.

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

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

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

8 – PRODUITS ET CHARGES D'INTÉRÊTS

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

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

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

9 – PRODUITS NETS DE COMMISSIONS

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

Le groupe enregistre en résultat les produits et charges de commissions sur prestations de services en fonction de la nature des prestations auxquelles elles se rapportent. Les commissions rémunérant des services continus sont étalées en résultat sur la durée de la prestation rendue. Les commissions rémunérant des services ponctuels, telles que les pénalités sur incidents de paiement, sont intégralement enregistrées en résultat, sous la rubrique « produits de commissions », quand la prestation est réalisée.

10 – LES CONTRATS DE LOCATION

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

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

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

Le groupe active principalement ses contrats immobiliers, à l'exception de ceux en situation de tacite reconduction (compte tenu du préavis de 6 mois pour la résiliation). La flotte automobile n'a été retraitée que lorsqu'elle était localement

significative et les matériels informatique et de sécurité ont été écartés au motif de leur caractère substituable, conformément à la norme.

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

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

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

Pour le calcul de l'obligation locative sont utilisés :

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

11 – JUGEMENTS ET ESTIMATIONS
UTILISÉS DANS LA PRÉPARATION DES ÉTATS
FINANCIERS

De par leur nature, les évaluations nécessaires à l'établissement des états financiers au 31 décembre 2020 exigent la formulation d'hypothèses et comportent des risques et des incertitudes quant à leur réalisation dans le futur.

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

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

Cette liste n'est pas exhaustive.

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

11.1 Instruments financiers évalués à leur juste valeur

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

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

Lorsqu'un instrument financier est traité sur différents marchés

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

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

11.2 Régimes de retraites
et autres avantages sociaux futurs

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

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

11.3 Dépréciations des créances clients

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

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

11.4 Provisions

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

11.5 Dépréciation des écarts d'acquisition

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

11.6 Incertitude relative aux traitements fiscaux

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

Ce texte induit une présomption que l'administration fiscale :

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

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

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

IV. Notes sur le bilan consolidé

1 – CAISSE, BANQUES CENTRALES (EN MILLIERS D’EUROS)

	31/12/2020	31/12/2019
Comptes ouverts auprès des banques centrales	0	0
Disponibilités	180	351
TOTAL	180	351

2 – ACTIFS ET PASSIFS FINANCIERS À LA JUSTE VALEUR PAR RÉSULTAT

Au 31 décembre 2020, 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.

	31/12/2020	31/12/2019
Titres à la juste valeur par résultat	45	45
TOTAL DES TITRES À LA JUSTE VALEUR PAR RÉSULTAT	45	45



3 – INSTRUMENTS DÉRIVÉS

3.1 - Instruments dérivés de couverture

Au 31 décembre 2020, les opérations sur instruments financiers à terme sur taux d'intérêt s'élèvent à 8 655 milliers d'euros à l'actif et 50 916 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)

	31/12/2020			Total en valeur de marché	31/12/2019
	< 1 an	> 1 an et < 5 ans	> 5 ans		
Swaps	6 998	1 656	0	8 655	11 485
Options	0	0	0	0	0
TOTAL	6 998	1 656	0	8 655	11 485

	31/12/2020	31/12/2019
Instruments dérivés de couverture de flux de trésorerie	5 691	8 622
Instruments dérivés de couverture de change	2 878	1 642
Instruments dérivés de couverture de juste valeur (1)	86	1 221
TOTAL	8 655	11 485

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

	31/12/2020			Total en valeur de marché	31/12/2019
	< 1 an	> 1 an et < 5 ans	> 5 ans		
Swaps	35 804	15 024	88	50 916	46 309
Options	0	0	0	0	0
TOTAL	35 804	15 024	88	50 916	46 309

	31/12/2020	31/12/2019
Instruments dérivés de couverture de flux de trésorerie	6 993	6 013
Instruments dérivés de couverture de change	67	459
Instruments dérivés de couverture de juste valeur (1)	43 855	39 838
TOTAL	50 916	46 309

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

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

3.2 Hiérarchie de juste valeur des instruments financiers

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

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

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Total	Transferts N1 ➡ N2	Transferts N2 ➡ N1
Actifs financiers						
Actifs à la juste valeur par résultat		45		45	0	0
Instruments dérivés de couverture	0	8 655	0	8 655	0	0
TOTAL	0	8 700	0	8 700	0	0
Passifs financiers						
Instruments dérivés de couverture	0	50 916	0	50 916	0	0
TOTAL	0	50 916	0	50 916	0	0

3.3 Écart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux

	Juste valeur 31/12/2020	Juste valeur 31/12/2019	Variation de juste valeur
Juste valeur du risque de taux d'intérêt par portefeuilles			
d'actifs financiers	43 169	36 739	6 430
de passifs financiers	0	0	0

4 - TITRES AU COÛT AMORTI

	31/12/2020	31/12/2019
Titres à la juste valeur par résultat	45	45
TOTAL DES TITRES À LA JUSTE VALEUR PAR RÉSULTAT	45	45
Certificats d'association au fonds de garantie des dépôts	865	549
TOTAL DES TITRES AU COÛT AMORTI	865	549

	JV des actifs non dépréciés	JV des actifs dépréciés	Valeur comptable nette
Administrations centrales	0	0	0
Établissements de crédit	910	0	910
Institutions non établissements de crédit	0	0	0
Grandes entreprises	0	0	0
Clientèle de détail	0	0	0
TOTAL	910	0	910

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

	31/12/2020	31/12/2019
Comptes et prêts	716 835	1 284 271
Créances rattachées	0	0
TOTAL DES PRÊTS ET CRÉANCES ENVERS LES EDC	716 835	1 284 271

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)

	31/12/2020		
	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
PRÊTS ET CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE	15 234 257	2 182 825	13 051 432

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

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

	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

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

⊗ Évolutions des dépréciations sur prêts et créances

	31/12/2019	Dotations Reprises	Autres	31/12/2020
Provisions sur créances saines (S1)	255 603	108 361	1 350	365 313
Provisions sur créances saines (S2)	191 898	14 700	-2 350	204 248
Provisions sur créances douteuses (S3)	1 653 181	-36 086	-3 832	1 613 263
DÉPRÉCIATIONS PRÊTS ET CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE	2 100 682	86 975	-4 833	2 182 825

7 – COMPTES DE RÉGULARISATION ET ACTIFS DIVERS

	31/12/2020	31/12/2019
Débiteurs divers	35 570	40 526
Autres	4 765	5 405
TOTAL ACTIFS DIVERS	40 335	45 931
Produits à recevoir	19 592	21 048
Charges constatées d'avance	20 745	17 866
Autres	38 130	24 654
TOTAL COMPTES DE RÉGULARISATION	78 467	63 568
TOTAL ACTIFS DIVERS ET COMPTES DE RÉGULARISATION	118 802	109 500

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) :

	31/12/2019	Augmentations	Diminutions	Autres	31/12/2020
Terrains	73 128	324	0	(47)	73 405
Matériel informatique	6 256	17	(18)	283	6 538
Matériel de bureau	13 140	716	(43)	19	13 831
Aménagements des bâtiments	77 684	2 513	(141)	(208)	79 847
Droits d'utilisation - immobilier	36 591	3 042	76	(576)	39 133
Droit d'utilisation - flotte automobile	2 006	1 009	0	(6)	3 010
Autres immobilisations corporelles	11 371	48 294	(99)	(372)	59 194
VALEUR BRUTE DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES	220 177	55 914	(227)	(906)	274 958
Terrains	10 481	1 825	0	0	12 306
Matériel informatique	6 112	45	(16)	286	6 426
Matériel de bureau	9 019	1 017	(8)	58	10 086
Aménagements des bâtiments	27 139	4 583	(245)	(167)	31 310
Droits d'utilisation - immobilier	5 841	5 978	110	(310)	11 618
Droit d'utilisation - flotte automobile	694	947	0	(1)	1 641
Autres immobilisations corporelles	7 926	645	(106)	(314)	8 151
AMORTISSEMENTS DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES	67 211	15 040	(264)	(449)	81 538
PROVISION SUR IMMOBILISATIONS CORPORELLES	0	4 723	0	0	4 723
VALEUR NETTE DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES	152 966	36 151	38	(458)	188 697

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) :

	31/12/2019	Augmentations	Diminutions	Autres	31/12/2020
Droit au bail	83	0	0	-1	83
Marques acquises dans le cadre de regroupement	12 680	0	(80)	(0)	12 600
Frais d'établissement	7	0	0	0	7
Logiciels achetés	41 711	2 738	(0)	-99	44 351
Avances et acomptes	0	0	0	(0)	0
Autres immobilisations incorporelles	918	0	0	0	918
VALEUR BRUTE DES IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	55 399	2 738	(80)	(99)	57 958
Droit au bail	6	1	0	-1	6
Marques acquises dans le cadre de regroupement	1 353	0	0	0	1 353
Frais d'établissement	7	0	0	0	7
Logiciels achetés	36 289	2 664	163	-43	39 073
Autres immobilisations incorporelles	875	8	-102	-17	765
AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS DES IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	38 529	2 672	61	(60)	41 203
VALEUR NETTE DES IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	16 870	66	(141)	(39)	16 755

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

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

	2019	Augmentations	Fusion	2020
Valeur nette des écarts d'acquisition	244 006	0	0	244 006

Pour 2020, 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)

	31/12/2020	31/12/2019
Comptes ordinaires à vue	9 300	14 733
Comptes ordinaires à terme	11 331 498	11 924 372
Autres dettes	6 352	12 726
TOTAL DETTES ENVERS LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT	11 347 150	11 951 831

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

	31/12/2020	31/12/2019
Comptes ordinaires	274 379	187 296
Comptes d'épargne à régime spécial	402 192	353 094
Comptes créditeurs à terme	352	5 004
Autres sommes dues	10 469	10 645
TOTAL DETTES ENVERS LA CLIENTÈLE	687 392	556 038

	31/12/2020		
	Moins d'un an	Plus d'un an	Total
Dettes envers la clientèle	687 392	0	687 392

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

	31/12/2020	31/12/2019
Titres de créances négociables	50 000	50 000
Emprunts obligataires	0	0
Bons de caisse et bons d'épargne	0	0
Intérêts courus	-7	-7
TOTAL DETTES REPRÉSENTÉES PAR UN TITRE	49 993	49 993

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

	31/12/2019	Variation nette	31/12/2020
Actifs d'impôts courants	15 321	20 363	35 684
Passifs d'impôts courants	24 190	(10 526)	13 665
ACTIFS NETS D'IMPÔTS COURANTS	(8 869)	30 888	22 019

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

	31/12/2020		31/12/2019		31/12/2020	31/12/2019
	Actif	Passif	Actif	Passif	Net	Net
DIFFÉRENCES TEMPORELLES	147 293	14 737	158 249	14 195	132 549	144 054
Provisions non déductibles	130 734	0	142 895	0	130 734	142 895
Organic, Participation des salariés	967	311	432	313	656	119
Immobilisations et amortissements	0	305	0	322	(305)	(322)
Avantages au personnel	6 828	505	6 521	396	6 323	6 126
Provisions réglementées	0	1 592	0	1 459	(1 592)	(1 459)
Retraitements IAS 39	1 415	1 358	942	1 651	57	(709)
Autres	7 350	10 673	7 458	10 054	(3 323)	(2 596)
COMPENSATION ACTIFS / PASSIFS	(13 229)	(13 229)	(12 658)	(12 658)	0	0
TOTAL IMPOSITION DIFFÉRÉE	134 064	1 514	145 591	1 537	132 549	144 054

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

15 – COMPTES DE RÉGULARISATION ET PASSIFS DIVERS

	31/12/2020	31/12/2019
Créditeurs divers	99 415	98 494
Obligations locatives	30 087	34 213
Dettes sociales diverses	37 800	40 294
TOTAL PASSIFS DIVERS	167 301	173 001
Charges à payer	76 262	63 606
Produits constatés d'avance	3 515	3 194
Autres	68 162	84 755
TOTAL COMPTES DE RÉGULARISATION	147 939	151 555
TOTAL COMPTES DE RÉGULARISATION ET PASSIFS DIVERS	315 240	324 556

Obligations locatives	≤1 an	> 1 an et ≤ 3 ans	> 3 ans et ≤ 6 ans	> 6 ans et ≤ 9 ans	> 9 ans
Immobilier	3 139	8 117	13 749	3 688	45
Automobile	855	463	29		

16 – PROVISIONS

	31/12/2019	Dotations	Reprises utilisées	Reprises non utilisées	Entrée de périmètre	Autres	31/12/2020
Engagements sociaux : retraites	28 647	3 032	(666)	(523)	0	1 155	31 646
Engagements sociaux : médailles du travail	1 972	78	0	(0)	0	15	2 064
Risque légaux et fiscaux	0	0	0	0	0	0	0
Provision pour restructuration	0	0	0	0	0	0	0
Provisions pour risques filiales	0	0	0	0	0	0	0
Provision pour frais et risque de procédure	2 000	8 803	0	0	0	(8 803)	2 000
Risques et charges divers	30 036	9 763	0	(6 307)	0	8 473	41 965
TOTAL PROVISIONS	62 655	21 675	(666)	(6 830)	0	840	77 674

17 – DETTES SUBORDONNÉES

	31/12/2020	31/12/2019
Titres subordonnés	200 000	200 000
Dettes rattachées	187	199
TOTAL DES DETTES SUBORDONNÉES	200 187	200 199

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 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
ACTIFS FINANCIERS	45	865	13 768 268	8 655	0	13 777 832
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
EMPRUNTS ET DETTES FINANCIÈRES	0	0	0	50 916	12 284 721	12 335 637

au 31 décembre 2019 (en milliers d’euros)

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

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 2020 à 2 089 millions d’euros.

En milliers d’euros	31/12/2020	31/12/2019
ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT		
Engagements en faveur d’établissements de crédit	0	0
Engagements reçus d’établissements de crédit	10 000	9 074
Engagements en faveur de la clientèle	2 089 188	1 902 333
ENGAGEMENTS DE GARANTIE		
Cautions, avals, autres garanties d’ordre d’EC	0	0
Cautions, avals, autres garanties reçus d’EC	28 206	18 104
Garanties d’ordre de la clientèle	21 709	28 710
Garanties reçues de la clientèle	2 239 056	376 983

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)

	31/12/2020	31/12/2019
Produits d’Intérêts sur les créances sur les établissements de crédit	1 508	2 023
Produits d’Intérêts sur les créances envers la clientèle	1 115 444	1 140 025
Produits d’Intérêts sur les dérivés de couverture	14 446	12 170
PRODUITS D’INTÉRÊTS ET ASSIMILÉ	1 131 398	1 154 218
Charges d’Intérêts sur les passifs sur les établissements de crédit	8 754	16 134
Charges d’Intérêts envers la clientèle	914	1 628
Charges d’Intérêts dettes rep par un titre et dettes subordonnées	3 304	3 457
Charges d’Intérêts sur les dérivés de couverture	32 870	33 524
Charges d’Intérêts sur opérations de location simple	219	409
CHARGES D’INTÉRÊTS ET ASSIMILÉ	46 062	55 152
Commissions (Produits)	308 588	307 109
Commissions (Charges)	37 429	52 000
GAINS OU PERTES NETS SUR COMMISSIONS	271 159	255 109
GAINS OU PERTES NETS SUR PORTEFEUILLES À LA JV PAR RÉSULTAT	-362	87
Produits des autres activités	2 087	1 118
Charges des autres activités	457	490
GAINS OU PERTES NETS SUR AUTRES ACTIVITÉS	1 631	628
PRODUIT NET BANCAIRE	1 357 764	1 354 890

2 – CHARGES GÉNÉRALES D’EXPLOITATION (EN MILLIERS D’EUROS)

	31/12/2020	31/12/2019
Charges de personnel ⁽¹⁾	290 050	279 603
Impôts et taxes	18 947	17 380
Autres charges d’exploitation	373 384	393 508
TOTAL CHARGES GÉNÉRALES D’EXPLOITATION	682 381	690 490

(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)

	31/12/2020	31/12/2019
Dotation aux amortissements des immobilisations incorporelles	2 672	2 035
Dotation aux amortissements des immobilisations corporelles	15 040	14 496
Dotation aux provisions des immobilisations corporelles	4 723	0
TOTAL DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET DÉPRÉCIATIONS DES IMMOBILISATIONS	22 435	16 531

4 – COÛT DU RISQUE (EN MILLIERS D'EUROS)

	31/12/2020	31/12/2019
Dotations nettes aux dépréciations et provisions	97 025 164	61 081 162
Récupération sur créances amorties	(118 354)	(105 708)
Passages en perte	477 731	376 173
COÛT DU RISQUE CLIENTÈLE	456 402	331 547

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

	31/12/2020	31/12/2019
Produits sur cessions d'immobilisations	38	35
Moins-values de cessions sur immobilisations	(110)	(29)
GAINS OU PERTES SUR AUTRES ACTIFS	(72)	6

6 – IMPÔTS (EN MILLIERS D'EUROS)

6.1 Charge d'impôt

	31/12/2020	31/12/2019
Charge d'impôt courant	48 543	92 165
Charge d'impôt différé	12 341	10 198
CHARGE D'IMPÔT DE LA PÉRIODE	60 884	102 363

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) :

	31/12/2020	31/12/2019
RÉSULTAT CONSOLIDÉ AVANT IMPÔT	196	316
Taux courant d'imposition en France	32,02%	34,43%
Impôt théorique au taux courant français	62,9	108,9
Effet des différences permanentes	1,7	-1,1
Différences de taux d'imposition à l'étranger	-2,6	-9,0
Effet des actifs d'impôt non reconnus	5,0	1,7
Changement de taux	2,2	0,6
Taxe sur dividende		0,0
Autres	-8,3	1,3
CHARGE D'IMPÔT DU GROUPE	60,9	102,4
TAUX EFFECTIF D'IMPÔT	30,99%	32,36%

7 – HONORAIRES DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

En milliers d'euros HT	Total honoraires	KPMG	MAZARS	PwC
Certification	1 186	125	592	469
Missions accessoires*	181	113	39	29
TOTAL	1 367	238	631	498
dont honoraires versés aux commissaires aux comptes en France pour la certification des comptes	510		286	224
dont honoraires versés aux commissaires aux comptes en France pour les services autres que la certification des comptes	33		17	16

*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. A ce titre, l'application d'IFRS 8 relative aux segments opérationnels conduit à présenter, comme pour l'exercice, la répartition par zones géographiques, qui constitue l'unique niveau d'information sectorielle.

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

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

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

	31/12/2020			TOTAL
	France	Europe du Sud	Belgique et Europe de l'Est	
Éléments de compte de résultat				
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

	31/12/2019			TOTAL
	France	Europe du Sud	Belgique et Europe de l'Est	
Éléments de compte de résultat				
Produit d'intérêt	576 652	445 963	131 603	1 154 218
Charges d'intérêts	41 415	8 434	5 302	55 152
Produit net bancaire	679 189	525 364	150 337	1 354 890
Résultat d'exploitation	150 239	150 368	15 716	316 322
Impôt sur les bénéfices	49 349	44 327	8 686	102 363

3 – INFORMATION SECTORIELLE PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE: DONNÉES DE BILAN

	31/12/2020			TOTAL
	France	Europe du Sud	Belgique et Europe de l'Est	
Éléments bilantiels				
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
TOTAL	8 046 363	4 350 233	1 371 672	13 768 268

	31/12/2019			TOTAL
	France	Europe du Sud	Belgique et Europe de l'Est	
Éléments bilantiels				
Prêts et créances sur la clientèle	7 260 773	4 324 342	1 297 302	12 882 417
Prêts et créances sur établissements bancaires	1 237 413	41 510	5 347	1 284 271
TOTAL	8 498 186	4 365 852	1 302 649	14 166 687



VIII. Avantages au personnel

1 – CHARGES DE PERSONNEL

	31/12/2020	31/12/2019
Salaires	193 959	185 980
Charges sociales	70 635	67 791
Intéressement/participation	10 302	12 305
Autres	15 155	13 526
TOTAL FRAIS DE PERSONNEL	290 050	279 603

2 – EFFECTIF DE LA PÉRIODE

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

☒ Effectif de clôture au 31 décembre 2020

	31/12/2020				31/12/2019
	Cadres	Agents	Employés	Total	Total
Femmes	756	315	2526	3597	3502
Hommes	661	132	1035	1828	1941
TOTAL EFFECTIF À LA CLÔTURE	1417	447	3561	5425	5443

☒ Effectif moyen au 31 décembre 2020

	31/12/2020				31/12/2019
	Cadres	Agents	Employés	Total	Total
Femmes	745	314	2564	3623	3538
Hommes	651	131	1056	1838	1832
TOTAL EFFECTIF MOYEN	1396	445	3620	5461	5370

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 :

	31/12/2020	31/12/2019
Taux d'actualisation ouverture	0,75%	1,50%
Taux d'actualisation clôture	0,45%	0,75%
Taux attendu d'augmentation des salaires	1,94%	2,10%

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	31/12/2019	33 733
Coût des services rendus de la période	2 013	
Coût financier	253	
Écarts actuariels	1 228	
Paiement aux bénéficiaires	-148	
Autres	0	
	31/12/2020	37 078

Actif du régime

	31/12/2019	5 086
Écarts actuariels	72	
Rendement des actifs du régime	39	
Cotisations au régime	333	
Paiement aux bénéficiaires	-97	
Autres	0	
	31/12/2020	5 433

Provision

	31/12/2019	28 648
Coût des services rendus de la période	2 013	
Coût/Produits financier	214	
Cotisations au régime	-333	
Écarts actuariels	1 155	
Paiement aux bénéficiaires	-51	
Autres	0	
	31/12/2020	31 646

7 – COUVERTURE FINANCIÈRE DU RÉGIME

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

	31/12/2020	31/12/2019
Titres de dettes	4 609	4 245
Instruments de capitaux propres	209	192
Immobilier	605	591
Autres	9	9

8 – ANALYSE DE SENSIBILITÉ

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

Taux d'actualisation + 0,5%	34 292
Taux d'actualisation - 0,5%	39 921



IX – Exposition aux risques et politique de couverture

Les risques encourus par Cofidis Group sont ceux d'un éta- blissement 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 priva- tives 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. A l'issue des dé- marches 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 2020 se détaille comme suit (en milliers d'euros) :

	31/12/2020	31/12/2019
Actifs financiers désignés à la Juste Valeur par résultat	45	45
Instruments financiers dérivés de couverture actif	8 655	11 485
Titres au coût amorti	865	549
Prêts et créances sur les établissements de crédit	716 835	1 284 271
Prêts et créances envers la clientèle	13 051 432	12 882 417
Autres créances	288 550	270 412
Engagements fermes de prêts	2 089 188	1 902 333
TOTAL	16 155 571	16 351 511

Analyse des actifs en souffrance :

Un actif financier est considéré comme en souffrance lorsqu'une contrepartie n'a pas effectué un paiement à la date d'échéance contractuelle. Conformément à la norme IFRS 9 entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2018, la base provisionnable s'étend à l'intégralité de l'encours, réparti selon les 3 phases évoquées précédemment (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 de 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 de 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 de Cofidis Group, ou à défaut auprès de la BFCM; le recyclage de l'épargne contribue au refinancement des entités de 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 2020 se détaille comme suit (en millions d'euros):

	31/12/2020	Moins d'un an	1 à 2 ans	2 à 5 ans	Plus de 5 ans	31/12/2019
Emprunts obligataires	0	-	-	-	-	0
Titres subordonnés	200	0	-	-	200	200
TCN	50	50	-	-	-	50
Lignes court moyen terme	11 336	4 537	2 694	3 376	729	11 935
Comptes ordinaires à vue	9	9	-	-	-	15
TOTAL	11 595	4 596	2 694	3 376	929	12 200

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 assujetti 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 de CRÉDIT MUTUEL ALLIANCE FÉDÉRALE, à la Direction ALM de la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel et au Président du Directoire de 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.

Implantation du groupe



Cofidis Group/Synergie

Parc de la Haute Borne
61 avenue Halley
59667 VILLENEUVE D'ASCQ Cedex
www.cofidis-group.com

Cofidis France

Parc de la Haute Borne
61 avenue Halley
59667 VILLENEUVE D'ASCQ Cedex
www.cofidis.fr

Cofidis Portugal

Avenida de Berna 52
1069 046 LISBOA
www.cofidis.pt

Cofidis Italie

Via Giovanni Antonio Amadeo 59
20 134 MILANO
www.cofidis.it

Cofidis Pologne

ul. Domaniewska 39 A
02-672 WARSZAWA
www.cofidis.pl

Cofidis République Tchèque

Bucharova 1423/6 158 00 PRAHA 5
www.cofidis.cz

Cofidis Hongrie

1133 BUDAPEST Váci út 96-98
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

Cofidis Slovaquie

Einsteinova 11
851 01 BRATISLAVA
www.cofidis.sk

Cofidis Belgique

Chaussée de Lille 422a
7501 ORCQ
www.cofidis.be

Monabanq

Parc de la Haute Borne
61 avenue Halley
59667 VILLENEUVE D'ASCQ Cedex
www.monabanq.com

Creatis

Parc de la Haute Borne
61 avenue Halley
59667 VILLENEUVE D'ASCQ Cedex
www.creatis.fr

Cofidis Compétition

ZAC de Ravennes les Francs
6 avenue Poincaré
59910 BONDUES
www.equipe-cofidis.com



Édité par Cofidis Group. Comité de rédaction: Katia Caniot - Comité de lecture: Clément Duval, Aurélie Gervais et Émilie Hornac
Conception et réalisation: Agence Heidi - www.agence-heidi.fr - Photographies: Istock - Getty Images - Crédit Photo: Cofidis Group



Impression: Print Forum
Imprimé sur Cocoon Silk - Papier 100% recyclé

#Agilité
#Considération
#Audace
#Responsabilité

www.cofidis-group.com



Cofidis Group
Parc de la Haute Borne
61 avenue Halley
59667 VILLENEUVE D'ASCQ Cedex - France
www.cofidis-group.com