



# Rapport de gestion LaSer Cofinoga 2012



## Partie I

Rapport annuel

## Partie II

Rapport de Responsabilité Sociale et Environnementale

# Rapport annuel 2012 LaSer Cofinoga

<b>1</b>	<b>RAPPORT A L'ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>CHIFFRES CLES, FAITS MARQUANTS &amp; RESULTATS CONSOLIDES.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>L'ACTIVITE 2012.....</b>	<b>6</b>
	3.1 FRANCE .....	
	3.2 BANQUE SOLFEA .....	
	3.3 EUROPE DU NORD .....	
	3.4 POLOGNE .....	
<b>4</b>	<b>GESTION DES RISQUES.....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE.....</b>	<b>15</b>
	5.1 RESSOURCES HUMAINES .....	
	5.2 ENGAGEMENTS SOCIETAUX .....	
	5.3 ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX .....	
<b>6</b>	<b>PERSPECTIVES 2013.....</b>	<b>16</b>
<b>7</b>	<b>RAPPORT FINANCIER.....</b>	<b>17</b>
	7.1 BILAN CONSOLIDE AU 31 DECEMBRE 2012 .....	
	7.2 COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE AU 31 DECEMBRE 2012 .....	
	7.3 CAPITAUX PROPRES CONSOLIDES AU 31 DECEMBRE 2012 .....	
	7.4 TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE CONSOLIDE AU 31 DECEMBRE 2012 .....	
	7.5 ANNEXES AUX COMPTES CONSOLIDES .....	
	7.6 RESULTATS INDIVIDUELS DE LASER COFINOGA SA .....	
<b>8</b>	<b>INFORMATIONS JURIDIQUES.....</b>	<b>69</b>
	8.1 ORGANIGRAMME JURIDIQUE SIMPLIFIE AU 31 DECEMBRE 2012 .....	
	8.2 MOUVEMENTS RELATIFS AUX FILIALES ET PARTICIPATIONS .....	
	8.3 AUTRES INFORMATIONS JURIDIQUES .....	
	8.4 FONCTIONS ET MANDATS DES MANDATAIRES SOCIAUX DE LASER COFINOGA .....	
	8.5 RAPPORT DU PRESIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LASER COFINOGA .....	
	8.6 PROJET DE RESOLUTIONS DE L'ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE DU 31 MAI 2013 .....	
	8.7 DECLARATION DES PERSONNES PHYSIQUES .....	
	8.8 REMUNERATIONS ET AVANTAGES SOCIAUX VERSES AUX MANDATAIRES SOCIAUX DURANT L'EXERCICE 2012 .....	
<b>9</b>	<b>RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES.....</b>	<b>83</b>

# LaSer Cofinoga

Société anonyme au capital de 135 000 000 €  
Siège social : 18 rue de Londres - PARIS 9ème  
682 016 332 RCS PARIS

## ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE DU 31 MAI 2013

### 1 Rapport à l'Assemblée Générale Ordinaire

Mesdames, Messieurs,

Nous vous avons convoqués en Assemblée Générale Ordinaire afin de vous rendre compte de l'activité de la Société et celle de ses filiales au cours de l'exercice 2012, et de soumettre à votre approbation les comptes individuels et consolidés.

#### CONSEIL D'ADMINISTRATION

##### Président du Conseil d'Administration

Monsieur Philippe Lemoine

##### Administrateurs

La Société Anonyme des Galeries Lafayette  
représentée par Monsieur Philippe Houzé,  
Monsieur Jacques Calvet,  
Monsieur Ugo Supino,

La société BNP PARIBAS Personal Finance  
représentée par Monsieur Thierry Laborde,  
Monsieur Bruno Salmon,  
Monsieur Xavier Antiglio,  
Monsieur Benoit Cavelier.

#### ACTIONNAIRES

LaSer à 100%

#### DIRECTEUR GENERAL

Monsieur Raffaele Cicala

#### SECRETAIRE DU CONSEIL

Monsieur Daniel Rithou

#### COMMISSAIRES AUX COMPTES

##### Commissaires titulaires

Cabinet Cailliau Dedout et associés  
PricewaterhouseCoopers Audit  
Ernst & Young Audit

##### Commissaires suppléants

Monsieur Didier Cardon  
Monsieur Etienne Boris  
Picarle & Associés

LaSer Cofinoga est une filiale à 100% de LaSer, société de services, acteur européen, qui sur la base de son expertise des besoins et des aspirations des clients fondées sur son analyse des modes de consommation, développe pour le compte d'enseignes ou de marques, des solutions dans l'univers du **paiement**, de la **fidélité** et des **services financiers**.

**Paiement** - LaSer imagine et développe des solutions de paiement pour les enseignes et les marques en fonction de leur activité, des besoins et des attentes de leurs clients. LaSer les accompagne au travers d'une gamme complète de cartes : privative, cobrandée, prépayée et de solutions on line.

**Fidélité** - LaSer crée, développe et met en œuvre des solutions de fidélisation multicanal (web, mobile, point de vente) de façon à engager et instaurer une relation qualitative et durable entre l'enseigne et/ou la marque et son client.

**Services financiers** – LaSer propose une gamme de services financiers afin d'apporter une réponse aux besoins des consommateurs, en les accompagnant dans les moments de leur vie : gestion de trésorerie, financement d'un projet, regroupement de créances, assurance des personnes et des biens.

Les activités de cartes de paiement et de crédit à la consommation sont portées par sa filiale LaSer Cofinoga.

## 2 Chiffres clés, faits marquants & résultats consolidés

### Chiffres clés de LaSer Cofinoga

En millions d'euros En normes bancaires	2008	2009	2010	2011	2012	Evolution 2012 / 2011
Production (1)	7 378	5 084	5 279	5 425	<b>5 626</b>	3,7%
Encours bruts gérés au 31 Décembre (1)	12 390	11 988	11 761	11 242	<b>10 875</b>	-3,3%
Produit net Bancaire <i>A périmètre et change constants</i>	1 222	1 257	1 252	1 089	<b>921</b>	-15,4% -14,5%
Résultat brut d'exploitation	651,8	719,8	713,9	541,6	<b>364,8</b>	-32,6%
Résultat d'exploitation net du coût du risque <i>A périmètre et change constants</i>	186,3	50,1	83,7	-202,0	<b>8,9</b>	Ns -1,1%
Résultat net part du Groupe	130,5	64,0	43,6	-174,4	<b>-123,2</b>	ns
<b>En %</b>						
Coefficient d'exploitation	46,6	42,7	43,0	50,3	<b>60,4</b>	
Rendement après impôts des fonds propres durs actionnaires	12,8	5,1	3,3	-15,1%	<b>-12,8%</b>	
Ratio de solvabilité	12,0	11,9	12,7	12,4	<b>12,0</b>	
Ratio Tier 1	7,7	8,4	9,1	9,0	<b>9,3</b>	
Capitaux propres consolidés (2) <i>Dont dettes subordonnés</i>	1 838 426	1 737 433	1 802 441	1 620 456	<b>1 513 458</b>	-107
Effectifs au 31 Décembre (1)	5 728	6 039	5 891	5 560	<b>4 622</b>	-938

(1) en considérant 100% des filiales et 100% de leurs effectifs et non la quote-part détenue par le Groupe, hors Banque du Groupe Casino en 2009, 2010 et 2011. La production et les encours 2011 sont retraités à taux de change constant par rapport à 2012.

(2) Capitaux propres au 31 décembre, y compris intérêts minoritaires & dettes subordonnées

En 2012 le résultat d'exploitation comprend des charges non récurrentes de restructuration engagées pour 63,6 millions d'euros contre un volant de charges non récurrentes de 272,3 millions en 2011 (principalement liées à l'évolution des modalités de provisionnement engagée en 2011 pour 255 millions d'euros). Ainsi à périmètre et change constants et retraité des charges susceptibles d'avoir un caractère non récurrent, le résultat d'exploitation est en baisse de 1,1% vs 2011.

## Faits Marquants 2012

- **Plan de Sauvegarde de l'Emploi (PSE) en France** : La conjonction de facteurs économiques (crise financière, baisse constante du marché du crédit à la consommation) et législatifs (dispositions de la nouvelle Loi sur le Crédit à la Consommation, particulièrement défavorables au crédit renouvelable) a conduit le groupe LaSer Cofinoga à élaborer en France un plan de redressement avec compression des effectifs. Cela s'est traduit par la mise en place d'un plan de sauvegarde de l'emploi visant à supprimer 475 postes en France sur 2 402 collaborateurs concernés. La phase de départ volontaire ouverte début juin 2012 a fait l'objet d'un déploiement de moyens importants d'accompagnement mettant l'accent sur la sécurisation de la solution (départ validé pour les collaborateurs présentant un projet construit aboutissant à une solution identifiée et sécurisée financièrement). Le nombre de suppressions de postes a été atteint avant la fin de l'année 2012, sans qu'il soit ainsi nécessaire de mettre en œuvre des départs contraints. Ceci induit une charge nette de 53,9 millions d'euros sur l'exercice.
- **Plan de sauvegarde de l'emploi (PSE) de la filiale CDGP** : Le 7 novembre 2012, le Conseil d'Administration de CDGP, filiale détenue à 65% par LaSer Cofinoga et 35% par E.D.S.G. (ex Quelle) a décidé, sur la base de l'absence de rentabilité attendue des activités et de perspectives commerciales, la fermeture du site d'Orléans et le lancement d'un PSE. Ce projet a fait l'objet d'une communication auprès des représentants du personnel le 12 décembre 2012. A ce titre, il a été comptabilisé en 2012 un montant de 4 millions d'euros de provisions.
- **Pays-Bas** : La restructuration de l'activité de la filiale LaSer Nederland a été entérinée au 1er semestre 2012. Elle consiste en une gestion des encours avec animation seulement des meilleurs profils clients et une production concentrée sur la carte. Une dépréciation de la fraction de l'écart d'acquisition de l'UGT Europe du Nord relative à la filiale a été enregistrée pour 53,7 millions d'euros. Par ailleurs un plan de réduction des effectifs a été lancé pour un montant de 4,4 millions d'euros (85 postes à temps complet).
- **Pologne** : Dans le cadre d'un programme de rationalisation des activités et des coûts de la succursale, Sygma Bank Polska a lancé un plan de réduction des effectifs en décembre 2012 pour un montant de 1,3 millions d'euros (213 postes à temps complet).
- **Espagne** : La fermeture opérationnelle de la succursale espagnole a été effective au 31 mars 2012 faisant suite à la cession complète des encours résiduels Banco Cetelem en janvier 2012, générant un profit net de 4,5 millions d'euros. La dissolution de la succursale a été constatée en septembre 2012.
- **Augmentation de capital** : En septembre 2012, LaSer, actionnaire à 100% de LaSer Cofinoga, a procédé à une augmentation de capital en numéraire pour un montant de 35 millions d'euros, libéré à hauteur de 32,5 millions d'euros au 31-12-2012.
- **Actions de préférence** : Le 16 octobre 2012, suite à une offre de remboursement anticipé, assortie d'une décote de 20%, portant sur des actions de préférence émises en 2003 pour 100 millions d'euros, les investisseurs ont apporté pour 45,5 millions d'euros de titres hybrides, portant ainsi le solde de cette émission à 54,5 millions d'euros. En lien avec l'effet favorable de la décote, 8,7 millions d'euros ont été enregistrés dans les réserves consolidées (montant net des frais de l'opération).
- **Perspective d'évolution de l'actionariat de LaSer**: En Septembre 2012, le Groupe Galeries Lafayette a communiqué sa décision d'exercer l'option de vente de la participation qu'il détient dans LaSer auprès de BNPParibas Personal Finance. Dans le prolongement des mesures de redressement et de la mise en œuvre d'une nouvelle stratégie, et afin de leur donner leur pleine efficacité, l'objectif est de mettre LaSer en situation à la fois capitalistique et commerciale de se projeter à long terme et de mettre en œuvre des leviers supplémentaires de croissance. LaSer bénéficiera d'un actionnaire unique, spécialiste des métiers bancaires, tout en poursuivant son partenariat commercial avec les Galeries Lafayette.

## Résultats consolidés 2012 de LaSer Cofinoga

### ■ Résultat d'exploitation : +8,9 millions d'euros

En 2012, le résultat d'exploitation comprend des charges non récurrentes de restructuration pour 63,6 millions d'euros contre un volant de charges non récurrentes de 272,3 millions en 2011 (principalement liées à la modification des modalités de provisionnement pour 255 millions d'euros). Ainsi à périmètre et change constants et retraité des charges non récurrentes, le résultat d'exploitation est en baisse de 1,1% vs 2011.

- Le Produit Net Bancaire de LaSer Cofinoga à 921 millions d'euros est en retrait de 15% par rapport à 2011. Cette évolution est essentiellement liée à la baisse d'activité en France, l'encours moyen rémunérateur diminuant de 8,7%. Au global, la marge financière sur encours moyens est passée de 12,5% en 2011 à 11,4% en 2012.
- En conséquence des plans de réduction de coûts et de l'amélioration de l'efficacité opérationnelle mis en place ces dernières années, les charges de fonctionnement diminuent en France avec un coût salarial en baisse de -9.8%. Dans un même temps la croissance des activités à l'International a généré une progression de la masse salariale de 1,3%. De nombreuses actions portant sur la rationalisation des coûts et leur optimisation ont été menées dans tous les domaines : informatique, achats, infrastructure des locaux, frais commerciaux. La tendance négative du produit net bancaire aboutit à une détérioration du coefficient d'exploitation, à périmètre et change constants, de 48,8% en 2011 à 54,5% en 2012.
- Le coût du risque, hors charges à caractère non récurrent enregistrées en 2011 a évolué favorablement, l'amélioration est de 27% du fait de l'assainissement des portefeuilles dans toutes les entités et l'amélioration des performances du recouvrement. D'autre part, des opportunités de cessions d'encours contentieux ont été saisies par les entités polonaise et anglaise. Cette amélioration du coût du risque est elle-même atténuée par des charges non récurrentes enregistrées en France suite à l'affinement de l'évolution des modalités de provisions vers un système statistique désormais totalement fondé sur les encaissements (-24,1 millions d'euros).

### ■ Résultat net part du groupe : -123,2 millions d'euros

Au-delà du résultat net des activités arrêtées ou en cours de cession (-0.9 millions d'euros) et des charges d'impôts courants, le résultat net de LaSer Cofinoga comprend :

- Une dépréciation pour -62,6 millions d'euros des écarts d'acquisitions de l'UGT Europe du Nord pour la fraction relative à la filiale LSN (Pays-Bas, -53,7M€) et de l'UGT Banque Solféa (France, -8.9M€) résultant de l'application des impairment tests.
- Une non reconnaissance du stock d'impôts différés actifs à hauteur de 54,9 millions d'euros concernant la France relative à l'évaluation des conditions d'utilisation future des déficits reportables, dont 22,8 millions d'euros sur les flux de l'exercice 2012.

## 3 L'activité 2012

En millions d'euros	2011	2012	Var 2012/2011
<b>Production à 100%</b>			
France	<b>2 501</b>	<b>2 304</b>	<b>-7,9%</b>
Banque Solféa	<b>293</b>	<b>387</b>	<b>+31,9%</b>
Europe du Nord	<b>2 123</b>	<b>2 453</b>	<b>+15,6%</b>
Pologne	<b>509</b>	<b>482</b>	<b>-5,2%</b>

Ces données sont à taux de change comparables.

## Encours bruts gérés : 10,4 milliards d'euros, -3,3 %

<b>France</b>	6 561 -6,9%	La baisse de l'encours en France est plus particulièrement notable sur les crédits renouvelables et produits de cartes, pour lesquels LaSer Cofinoga a été plus impacté que la tendance du marché (-16%, le marché étant -9% à fin juin 2012 vs 2011 [source ASF]). La part des produits amortissables dans l'encours total croît de 56% à 61%.
<b>Banque Solféa</b>	837 +29%	Poursuite du développement de l'activité portée par les prêts photovoltaïques.
<b>Europe du Nord</b>	2 929 +6,2%	Le Royaume-Uni, qui représente 64% des encours de la zone Europe du Nord, a connu une croissance de son encours de 12% grâce à la poursuite du développement commercial soutenu depuis plusieurs années. L'augmentation de l'encours était de 20% entre 2011 et 2010. La Scandinavie a poursuivi la reprise de son activité en croissance, engagée en 2011, avec un encours de 452M€ à fin 2012 en progression de 13% par rapport à 2011. Les encours de la Norvège ont cru de plus de 40%, atteignant 83M€ à fin 2012. Les Pays-Bas terminent l'exercice avec un encours de 610M€ en contraction de 11% par rapport à 2011, conséquence de la réorientation stratégique et de la restructuration décidée en milieu d'année dans un marché en récession (cf. « faits marquants »).
<b>Pologne</b>	548 -20%	La baisse des encours hors contentieux est de -12%, la production de l'année étant en retrait de 5% vs 2011 (ralentissement de la vente de prêts affectés en points de vente).

Encours à fin 2012 en millions d'euros, variation 2012/2011 à taux de change constant

### 3.1 France

#### ■ Activités Paiement France

En France, la production de crédits à fin décembre 2012 des établissements spécialisés, concernant les crédits renouvelables, prêts personnels et financement des biens d'équipement du foyer, a baissé de 5,4% par rapport à 2011. (Source statistiques ASF)

Depuis mai 2011, de nombreuses mesures visant à renforcer la protection et l'information des consommateurs et à prévenir le surendettement ont été mises en place progressivement générant un impact structurant sur les consommateurs, les établissements de crédit et les salariés du secteur. Les principales mesures ont consisté à légiférer une durée maximum de remboursement pour les crédits renouvelables, à modifier le délai de rétractation porté à 14 jours, à renforcer les contrôles de solvabilité des clients, à introduire une obligation de formation de toutes les personnes en charge de fournir à l'emprunteur des explications sur le crédit proposé et à, progressivement, mettre en place la refonte du taux d'usure. Le crédit amortissable est appelé à se substituer en partie au crédit renouvelable, amenant une refonte du modèle économique des établissements de crédit spécialisés.

Dans ce contexte, la production de crédits de LaSer Cofinoga en France a diminué de 7,1%, celle des crédits renouvelables de 7,7%. L'encours total de la France, hors partenariat CDGP, est de 6,3 milliards d'euros à fin 2012. La part de crédits à taux fixes (prêts personnels, crédits classiques et regroupements de créances) a évolué de 56% à 61% entre 2011 et 2012.

LaSer Cofinoga a initié un programme de relance du réseau historique d'acceptation de cartes afin de revaloriser la mise en relation du portefeuille clients et du réseau privatif de marchands. Au 2ème semestre 2012, plus de 10 communications ont été faites via des e-mails, des inserts relevé de comptes ou des SMS mettant en avant les enseignes du réseau et des offres promotionnelles.

Au 1<sup>er</sup> semestre, LaSer Cofinoga a déployé une nouvelle gamme de cartes Galeries Lafayette intégrant une offre revisitée autour de 5 cartes privatives ou universelles, via le réseau Visa, et élargissant les types de facilité de paiement. La mise en marché d'une offre spécifiquement adaptée aux problématiques du marché du service après vente automobile autour d'une carte multilignes a rencontré un succès important auprès des partenaires et de leurs clients. Par ailleurs, la gamme de produits pour les e-commerçants a été étendue avec une offre de paiement carte bancaire en 3 fois et des solutions de financements en 12 et 24 mois.

Pour compléter son offre de crédits commercialisés en courtage, LaSer Cofinoga a lancé le produit « regroupement de crédits à taux variable ».

En lien avec les attendus de la Loi sur le Crédit à la Consommation, les offres de paiements fractionnés en magasin en format crédit classique ont poursuivi le rebond d'activité entamé en 2011 et représente une production de près de 200 millions d'euros en 2012. On notera le déploiement de la solution de « Paiement en 4 fois » dans les points de vente Orange.

### **CDGP, Compagnie de Gestion et de Prêts**, filiale commune avec E.D.S.Groupe (ex Quelle)

A fin 2012, l'encours de CDGP s'établit à 310 millions d'euros, soit -17% par rapport à 2011. La diminution du portefeuille de clients actifs suite à la fin du partenariat d'ouverture de cartes avec l'enseigne de vente à distance Quelle en février 2011 et le manque de perspectives d'une nouvelle orientation de son activité ont amené les actionnaires à décider la mise en place d'un projet de restructuration axé sur l'orientation de la production sur la clientèle actuellement existante assorti d'un plan de réduction des effectifs.

### **3.2 Banque Solféa**

La Banque Solféa est la filiale commune avec Gaz de France qui offre toute une gamme de crédits amortissables orientés vers le financement d'installations énergétiques chez les particuliers. La poursuite du développement de l'activité portée par les prêts photovoltaïques, qui représente 60% de la production de l'année, a généré une croissance de la production totale de 31,9%.

### **3.3 Europe du Nord**

#### **■ Royaume-Uni**

A change constant, la production de LaSer UK a progressé de plus de 20% passant de 1,714 milliards d'euros en 2011 à 2,060 milliards d'euros en 2012. Le poids de la carte dans le mix-produit augmente en 2012 à 38% vs 30% en 2011. Au cours du 1<sup>er</sup> semestre LaSer UK a signé d'importants partenariats de développement de cartes de paiement en particulier avec ASDA, numéro 2 de la distribution au Royaume-Uni, filiale de Walmart, et Marriott, groupe hôtelier international. L'activité crédit classique progresse de 6% sur l'année 2012, croissance essentiellement portée par le financement d'assurance (Insurance Premium Funding) en croissance de 12% à 507 millions d'euros.

#### **■ Scandinavie**

En 2012, le Danemark, dont l'encours est à 368 millions d'euros fin 2012, a développé son activité avec ses principaux partenaires, notamment El Giganten, TDC et Telmore, en innovant sur sa gamme de produits. En Norvège, le développement a été essentiellement conduit via les courtiers.

#### **■ Pays-Bas**

Le plan de restructuration de la filiale hollandaise est en cours de réalisation, les contractions des ventes sur les segments restructurés sont visibles au second semestre 2012. Globalement la production enregistre une diminution de 21% par rapport à 2011 du fait d'une gestion des encours avec animation seulement des meilleurs profils clients et une production concentrée sur la carte.

### **3.4 Pologne**

2012 est la première année pleine après fusion (Cetelem, Polska, Sygma Bank Polska) des équipes et des systèmes. La structure continue de rationaliser son activité et ses coûts dans un marché en pleine concentration. Il en résulte une contraction de l'activité de 5% par rapport à 2011 avec un mix-produit équivalent entre crédits classiques et cartes et une diminution de l'encours hors contentieux de 12%. D'importantes cessions d'encours douteux (90 millions d'euros) ayant eu lieu sur le premier semestre, l'encours total est en baisse de 20%.

## **4 Gestion des risques**

Ce chapitre comprend notamment les informations requises par la norme IFRS 7 sur les risques relatifs aux instruments financiers que sont les prêts et créances à la clientèle, les dettes financières, et les instruments dérivés contractés dans le cadre de la couverture des risques de taux et de change, en complément des informations décrites en annexes des comptes consolidés.

### **I. Les risques de crédit de LaSer Cofinoga**

Les risques de crédit se décomposent en trois grandes natures d'exposition :

- le risque vis-à-vis de la clientèle,
- le risque vis-à-vis des établissements de crédit,
- le risque de contrepartie dans les activités de marché.

Chacune de ces expositions fait l'objet d'une gestion rigoureuse basée sur une organisation stricte du contrôle interne.



## **I.1. Gouvernance du risque crédit vis-à-vis de la clientèle**

En 2012, la Direction du Risque de crédit a poursuivi les travaux de renforcement de la gouvernance sur la politique risque, notamment sur les règles Groupe et les indicateurs de pilotage du risque et du recouvrement. Le dispositif de contrôle France et international a été harmonisé et renforcé, avec un focus particulier sur le respect des Normes Groupe et la gestion des partenaires.

En parallèle, les travaux d'assainissement du portefeuille se sont poursuivis (tant sur la politique d'acceptation que sur la gestion du stock, notamment le traitement de la « bad bank » en France et à l'international par des actions spécifiques ou la vente de portefeuilles).

## **I.2. Gestion du risque client**

L'amélioration des indicateurs opérationnels de risque, déjà constatée les années précédentes, s'est poursuivie en 2012 tant en France qu'à l'International. Cela se traduit d'une part, par une nouvelle baisse du coût du risque qui s'établit à 2,0% de l'encours total en 2012 contre 3,0% en 2011 (hors effet changement de modalité de provisionnement), et d'autre part, par la diminution des stocks d'encours contentieux et en surendettement.

### **Evolution de la structure des encours et performance du recouvrement**

L'encours total LaSer Cofinoga a diminué de 470 millions d'euros en 2012 (soit -4,3%), principalement du fait du recul des encours retard – -12,4% sur l'encours amiable, -8,3% sur l'encours contentieux et -8,8% sur l'encours en surendettement – mais aussi, dans une moindre mesure, de l'encours à jour (-2,5%).

L'évolution de l'encours à jour est très contrastée suivant les pays et les produits mais, à l'échelle du groupe, elle s'explique par le redéploiement de la production sur les segments les moins risqués et des modifications règlementaires. Concrètement, l'encours à jour France recule de 6,8% en 2012. Cette baisse reste principalement localisée sur le crédit renouvelable (conséquence de la mise en œuvre de la Loi sur le crédit à la consommation en 2011), alors que les encours à jour amortissables résistent globalement mieux : légère régression sur le regroupement de créances liée au recul des financements immobiliers, progression sur les prêts personnels et les crédits affectés.

En Pologne, l'encours des prêts personnels contractés avant la crise de 2008 poursuit son amortissement, alors que la production en point de vente (carte et crédit affecté) reste stable. En conséquence, l'encours à jour régresse de 10,6% sur 2012. Au Pays-Bas, la gestion des encours avec animation seulement des meilleurs profils et une production concentrée sur la carte a mécaniquement entraîné un recul des encours à jour de 9,3% sur la période.

A contrario, EkspressBank (notamment au Danemark, grâce à la signature d'un partenariat avec le principal opérateur Telco du pays) et LaSer UK (partenariats avec Marriott fin 2011 puis ASDA été 2012) voient leur encours à jour progresser significativement (respectivement +17,7% et +12,9%).

La transition progressive de la composition du portefeuille à jour vers des encours de moins en moins risqués se traduit en premier lieu par la diminution des flux d'entrées en recouvrement ce qui, étant donné le maintien global d'un bon niveau de performances, entraîne la diminution sensible des encours retards en traitement amiable (-12,4% au total LaSer Cofinoga).

Les encours contentieux au niveau du groupe diminuent très nettement (-8,3%), du fait de la baisse des entrées dans les strates amont, du maintien global des performances d'encaissement et de la vente de portefeuilles en Pologne et au Royaume-Uni. En plus de ces cessions d'actifs, les règles de passage à pertes ont été harmonisées au niveau Groupe, ce qui a conduit à un accroissement du montant des pertes (+21,5%).

On note un recul historique des encours en surendettement au niveau du groupe (-8,8%) lié à la baisse des flux d'entrée (conséquence de la diminution global du risque sur portefeuille), mais aussi, en France, à l'augmentation des orientations en rétablissement personnel, ce qui implique plus de pertes à l'issue de la phase de négociation. En France, la diminution des nouveaux plans semble maintenant bien établie.

### **Evolution des indicateurs de qualité de la production**

Des indicateurs de risque à la production en 2012 satisfaisant sur l'ensemble des filiales.

En France, les indicateurs risque à court terme se sont dégradés fin 2011 sur la carte sous l'effet de la diminution du recours au crédit des meilleurs clients (conséquence directe du paiement comptant par défaut exigé dans le cadre de

la LCC). En 2012, la stabilisation de ce risque s'est faite au prix de réductions ciblées de l'acceptation. Le risque des prêts personnels renouvelables et amortissables s'est légèrement amélioré, notamment grâce à un repositionnement des offres sur une clientèle de meilleure qualité et à l'amélioration des processus opérationnels.

Tendanciellement, le risque des nouvelles productions s'est sensiblement amélioré au Royaume-Uni, grâce à la baisse des volumes sur les produits les plus risqués (« Buy Now Pay Later » -20%, Motors -27%, Store Card -76%) au profit de productions moins risquées (carte Marriott et ASDA ainsi que le crédit gratuit et le financement d'assurances). Un focus spécifique a été réalisé pour optimiser le niveau de risque à la production (revue des partenariats et déploiement de nouveaux outils score et fraude, renforcement des contrôles).

Le risque continue de s'améliorer en Pologne du fait de l'arrêt total de l'activité apportée par la structure DFQS fin 2011, et de la bonne tenue du risque sur les crédits en point de vente même si une dégradation a été notée en fin d'année sur une frange très marginale de la clientèle crédit classique (action corrective mise en œuvre). En parallèle, la politique d'acceptation a été revue afin d'optimiser les process opérationnels et d'accroître le taux d'acceptation à iso-risque, notamment sur le canal point de vente avec la mise en place d'une gestion différenciée par magasin. Des travaux spécifiques ont également été menés pour accompagner la vente croisée sur portefeuille. De nouveaux outils (scores, détection de la fraude) ont été déployés.

En Scandinavie, dans l'ensemble le risque s'améliore sur les productions danoises grâce au développement des crédits gratuits qui sont maintenant proposés sur les partenaires Telco (télécommunication) et Optical (opticiens) en plus des campagnes chez les retailers généralistes. En Norvège, les travaux se poursuivent pour optimiser le risque à la production sur le courtage.

Depuis la mise en place de la nouvelle politique risque mi 2011 le coût du risque a fortement diminué aux Pays-Bas.

*Le détail de l'exposition au risque client de LaSer Cofinoga, ainsi que l'analyse par durée résiduelle, figurent en annexes des comptes consolidés.*

### **I.3. Risque de contrepartie sur opérations de marché**

L'objectif de la gestion du risque de contrepartie est d'éviter de traiter avec des contreparties susceptibles de faire défaut.

LaSer Cofinoga et ses filiales ne peuvent traiter des opérations de trésorerie et de dérivés qu'avec des contreparties autorisées au préalable par le Conseil d'Administration de LaSer Cofinoga. Les contreparties autorisées sont choisies uniquement parmi des signatures bancaires françaises et internationales de premier plan. Des montants et durées maximum sont attribués à chaque contrepartie en fonction de leur rating et de l'analyse de leur santé financière. Ces limites sont analysées chaque trimestre, leur maintien ainsi que toute modification -en montant et/ou en durée- font l'objet d'une validation préalable par le Conseil d'Administration de LaSer Cofinoga. Ainsi, en 2012 plusieurs contreparties ont été suspendues ou diminuées à titre préventif, essentiellement parmi les banques portugaises et espagnoles.

De plus, la Direction Finance peut prendre à tout moment, sans attendre la tenue d'un Conseil, toute mesure visant à réduire la durée ou le montant maximum autorisés, voire à interdire toute nouvelle opération avec une contrepartie. Ces mesures sont ensuite validées par le Conseil.

A ce jour 35 contreparties sont autorisées, toutes situées en Europe dont 17 en France.

#### **Répartition du portefeuille d'instruments dérivés selon la note de la contrepartie**

(en millions d'euros)	31/12/2012		31/12/2011	
	Valeur nominale	Juste valeur positive	Valeur nominale	Juste valeur positive
A	8 263	126	190	-
Aa	2 284	10	12 158	125
<b>TOTAL</b>	<b>10 547</b>	<b>136</b>	<b>12 348</b>	<b>125</b>

### Répartition des prêts et créances sur établissement de crédit selon la note de contrepartie :

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Moody's P-1	308	1 155
Moody's P-2	3	61
Moody's P-3	1	
Fitch F+1		49
Autres		4
<b>TOTAL</b>	<b>312</b>	<b>1 269</b>

## II. Les risques opérationnels de LaSer Cofinoga

LaSer Cofinoga fait partie du périmètre homologué en AMA, approche de mesure avancée, du groupe BNP Paribas et à ce titre LaSer Cofinoga a mis en place un dispositif avancé relatif à la gestion des risques et à leur mesure. Néanmoins la méthode de calcul utilisée pour le calcul de son propre ratio de solvabilité est en méthode standard.

Les éléments relatifs au contrôle interne sont complètement intégrés dans l'évaluation des risques opérationnels.

Le cadre de gestion des risques opérationnels comporte :

- Une fonction dédiée, indépendante et un réseau de correspondants permettant de couvrir les activités consolidées par LaSer Cofinoga,
- Une gouvernance des risques au niveau du groupe avec la tenue d'un comité mensuel de contrôle interne qui traite du risque opérationnel ainsi que de l'ensemble des sujets de contrôle interne,
- Un système de mesure et d'analyse des risques avérés et potentiels,
- Un reporting régulier auprès des dirigeants,
- Un pilotage des plans d'actions permettant de diminuer la fréquence et la gravité des risques étudiés et constatés.

La mise en œuvre de la méthodologie du groupe est placée sous la responsabilité de la Direction de la conformité. La méthode déployée s'appuie sur une cartographie des processus effectuée dans l'ensemble des entités de LaSer Cofinoga à partir de laquelle les risques sont identifiés, ils sont ensuite pesés et le dispositif de maîtrise des risques est revu en priorité sur les risques les plus importants.

En 2012, LaSer Cofinoga a finalisé le déploiement d'un outil permettant de recenser l'ensemble des dispositifs de maîtrise des risques qui s'articule autour du recensement des procédures, éléments d'animations (Formations, Reportings, Comités...), plan de continuité d'activité, assurances et contrôles. Le déploiement de cet outil permet de donner davantage de visibilité sur les risques encourus et favorise l'ajustement des plans de contrôles afin de réduire les risques les plus lourds.

En 2012, un important travail a été fait sur les risques liés au cœur de métier et en lien avec le risque de Crédit pour permettre le renforcement des plans de contrôle

## III. Ratio de solvabilité (non audité par le collège des Commissaires aux comptes)

### III.1. Composition des fonds propres réglementaires

En millions d'euros, à fin Décembre

	2012	2011
Capital & primes d'émission	226	194
Réserves & report à nouveau	795	941
Intérêts minoritaires (*)	151	196
Résultat net de l'exercice (net de dividendes à distribuer)	-123	-174
Déduction des fonds propres de base	-228	-301
<b>Fonds Propres Tier 1</b>	<b>821</b>	<b>856</b>
Fonds propres complémentaires	240	320
<b>Total des fonds propres pour le calcul du ratio de solvabilité</b>	<b>1 061</b>	<b>1 176</b>

(\*) Intérêts minoritaires CDGP et emprunts hybrides

### III.2. Calcul du ratio de solvabilité

Le ratio de solvabilité, au 31 décembre 2012 est établi selon les règles Bâle II. Le Groupe a appliqué les dispositions de l'arrêté du 20 février 2007 relatif aux exigences de fonds propres applicables aux établissements de crédit à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2008. Les exigences de fonds propres au titre du risque de crédit ont été calculées en appliquant l'approche standard. Les exigences de fonds propres au titre du risque opérationnel ont été déterminées en appliquant l'approche standard, excepté pour certaines entités exerçant une activité non crédit pour lesquelles l'approche de base a été retenue.

Au 31 décembre 2012, le ratio de solvabilité européen de LaSer Cofinoga est de 12,0%, 9,3% en Tier 1 contre 12,4% et 9,0% en tier 1 au 31 décembre 2011.

	2012	2011
<b>Fonds propres Tier 1</b>	<b>821</b>	<b>856</b>
<b>Total des fonds propres</b>	<b>1 061</b>	<b>1 176</b>
Risque de crédit	7 242	7 666
Risque opérationnel	1 597	1 850
<b>Ratio de solvabilité Tier 1</b>	<b>9,29%</b>	<b>9,00%</b>
<b>Ratio de solvabilité total</b>	<b>12,00%</b>	<b>12,36%</b>

## IV. Les risques de marché de LaSer Cofinoga

### IV.1. Le risque de liquidité

Depuis l'augmentation de la participation de BNP Paribas au capital de LaSer en 2005, LaSer Cofinoga a directement accès aux refinancements proposés par BNP Paribas. De plus, LaSer Cofinoga continue à émettre sur les marchés financiers. A ce jour, aucune difficulté de financement à court terme n'est envisagée grâce à l'ensemble des possibilités de financement dont LaSer Cofinoga dispose.

#### Refinancements levés par LaSer Cofinoga en 2012, en cours au 31/12/2012 :

Certificats de dépôt et Bons à moyen terme négociables : 1 537 millions d'euros

Emprunts levés auprès de BNP Paribas : 1 091 millions d'euros

#### Répartition des refinancements

##### Structure du refinancement au 31/12/2012 de LaSer Cofinoga, en valeur nominale

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Actions de préférence (*)	136	180
Emprunts obligataires subordonnés	400	400
Emprunts obligataires	300	300
Emprunts à terme	5 500	5 264
Titres de Créances Négociables (Certificats de Dépôt, Bons à Moyen Terme Négociables)	2 092	3 571
Emprunts SFEF (**)	42	126
<b>TOTAL</b>	<b>8 470</b>	<b>9 841</b>

(\*) Instruments classés en capitaux propres selon les normes IFRS.

(\*\*) L'évolution entre le 31/12/2011 et le 31/12/2012 correspond à des remboursements intervenus courant 2012 (84 M€). Il n'y a plus d'emprunt libellé en USD au 31/12/2012.

LaSer Cofinoga a mené en octobre 2012 une offre de remboursement anticipé (cash tender offer) sur les 100 millions d'actions de préférence avec step up émis en 2003. Le prix proposé aux investisseurs était de 80% soit 800 euros par titre. Le taux de participation (45,5%) a permis de créer 8,7 millions d'euros de core tier 1 nets des frais de l'opération. Le solde, soit 54,5 millions d'euros, reste soumis à la première date de call soit le 11/03/2013.

Les actions de préférence, emprunts obligataires subordonnés et emprunts obligataires sont cotés sur la place du Luxembourg, leur détail par opération est le suivant :

Opérations	Nominal	Devise	Echéance
Emprunts obligataires	150 000 000	EUR	26/03/14
	150 000 000	EUR	26/03/14
Emprunts obligataires subordonnés	200 000 000	EUR	04/10/16
	100 000 000	EUR	04/10/16
	100 000 000	EUR	04/10/16
Actions de préférence	54 522 000	EUR	Perpétuel, 1 <sup>ère</sup> date de call : 11/03/13
	50 000 000	EUR	15/01/14
	30 000 000	EUR	15/01/14

Les filiales internationales sont refinancées :

- par LaSer Cofinoga au moyen de prêts intra groupe. Les ressources ainsi prêtées par LaSer Cofinoga à ses filiales internationales proviennent de tirages sur les lignes BNPP et de ressources levées par LaSer Cofinoga sur les marchés financiers.
- par des lignes bancaires négociées et validées par la Direction Finance et Croissance Externe de LaSer Cofinoga.

### **Gestion du risque de liquidité**

Les prévisions de besoins de financement mensuels sont établies sur une période de trois années glissantes, et mettent en évidence les besoins à court et long terme de chaque entité financée et de LaSer Cofinoga en consolidé. Cela permet d'optimiser la planification de la mise en place de nouveaux financements.

LaSer Cofinoga ne fait pas de transformation : les actifs présents au bilan sont couverts en liquidité par des ressources de même maturité.

### **Ratio de liquidité**

Conformément à la réglementation en vigueur depuis le 30 juin 2010, le ratio de liquidité de LaSer Cofinoga est calculé sur base sociale. Ce ratio mesure l'impasse potentielle de liquidité à court terme (1 mois), il s'établit au 31 décembre 2012 à 103% pour LaSer Cofinoga, au-dessus du minimum réglementaire de 100%.

LaSer Cofinoga bénéficie d'un engagement de refinancement par BNP Paribas et n'a donc pas nécessité à lever des ressources très en avance. De ce fait, Le ratio de liquidité est suivi de façon à rester très proche de la norme de 100%. Les autres filiales du groupe LaSer Cofinoga, soumises à ce ratio, respectent aussi le minimum réglementaire.

*L'analyse des échéances contractuelles des passifs financiers au 31-12-2012 et la répartition géographique des dettes financières figurent en annexes des comptes consolidés.*

## **IV.2. Le risque de taux**

Pour insensibiliser sa marge financière à la volatilité des taux d'intérêt, LaSer Cofinoga couvre totalement son risque de taux.

- Concernant les emplois à taux fixe, les ressources affectées sont soit levées directement à taux fixe, soit levées à taux variable puis transformées ou plafonnées à taux fixe. Les couvertures ainsi mises en place suivent la courbe d'amortissement des emplois jusqu'à leur échéance;
- Concernant les emplois à taux révisable, les ressources affectées sont transformées à taux fixe sur une durée glissante minimale de trois mois pour un montant correspondant aux emplois prévisionnels de cette période. Au-delà de trois mois, les ressources à taux variable peuvent être transformées ou plafonnées à taux fixe, dans la limite des emplois présents au bilan à la date de l'analyse.

*La ventilation de la valeur nominale des instruments dérivés par durée résiduelle figure en annexe des comptes consolidés.*

### Efficacité des couvertures

La relation entre les instruments de couverture et les éléments couverts classés en couverture de juste valeur a évolué de la façon suivante sur la période concernée.

(en millions d'euros)	31/12/2012		31/12/2011	
	Actif	Passif	Actif	Passif
Instruments dérivés de couverture, coupons inclus	130	356	119	313
- <i>Juste valeur des instruments de couverture de flux de trésorerie</i>	(9)	(18)	(13)	(28)
- <i>Coupons courus sur instruments financiers</i>	(19)	(49)	(15)	(41)
<b>Juste valeur des dérivés de couverture, pied de coupon</b>	<b>102</b>	<b>289</b>	<b>91</b>	<b>244</b>
Ecart de réévaluation des crédits clients couverts en taux	285		242	
Ecart de réévaluation des dettes (refinancement)		97		88
Ecart de réévaluation des emprunts SFEF		1		(1)
Réévaluation des dettes en devise - change				2
<b>TOTAL</b>	<b>387</b>	<b>387</b>	<b>333</b>	<b>333</b>

L'impact financier d'une variation des taux d'intérêt sur le coût de refinancement de LaSer Cofinoga est neutralisé par sa capacité à ajuster ses barèmes clients en conséquence, dans le respect des taux de l'usure, en France comme à l'International.

### IV.3. Le risque de change

Le risque de change lié à un financement dans une autre devise que l'euro fait systématiquement l'objet d'une couverture : Zloty polonais, Livre Sterling, Couronnes danoise et norvégienne. Les titres de participation des filiales hors zone euro, les avances en capital notionnel des succursales hors zone euro et les résultats de ces entités ne font pas l'objet d'une couverture.

### V. Notations Moody's de LaSer Cofinoga

Le 10 Juillet 2012, suite à la mise en place de sa nouvelle méthode de rating (Finance Company Global Rating Methodology) et dans un contexte assez général de baisse de ratings des banques françaises, Moody's a annoncé la baisse de 3 crans du rating long terme (de A2 à Baa2) de LaSer Cofinoga et de 1 cran du rating court terme (de P1 à P2).

Les motifs de cette baisse résident dans l'analyse des facteurs pesant sur la rentabilité des actifs du crédit à la consommation, principalement les perspectives négatives de l'environnement macro économique français et européen et la mise en place en 2011 de la Loi encadrant le Crédit à la Consommation en France. Toutefois l'accès de LaSer Cofinoga à la liquidité de BNP Paribas est souligné positivement.

Tous les ratings long terme sont placés sous perspective négative, car Moody's estime qu'une aggravation du ralentissement économique pénaliserait les résultats de LaSer Cofinoga. Moody's juge positivement la nouvelle stratégie de LaSer Cofinoga (notamment le mix produit davantage orienté vers les crédits amortissables) pour ses effets à venir sur la rentabilité et la qualité des actifs.

Long terme : Baa2

Court terme : Prime 2

Dettes subordonnées : Baa3

Perspective : négative

## 5 Responsabilité sociale et Environnementale

Le rapport de Responsabilité sociale et environnementale 2012 de LaSer Cofinoga dans son intégralité est accessible sur le site internet du Groupe [www.lasergroup.eu/](http://www.lasergroup.eu/) dans la rubrique Engagement et est intégré dans le rapport de gestion de LaSer Cofinoga.

### 5.1 Ressources Humaines

L'effectif total de LaSer Cofinoga est de 4 622 personnes à fin décembre 2012 contre 5 560 à fin décembre 2011. Cette évolution est la conséquence d'une baisse sur la France (-542), sur la Pologne (-266) et aux Pays-Bas (-78), en lien avec la mise en place dans ces trois pays de Plan de Sauvegarde de l'Emploi. Les effectifs de la filiale anglaise progresse (+28).

En France,

La conjonction de facteurs économiques et législatifs a conduit le groupe LaSer Cofinoga à élaborer un plan de redressement avec réduction des effectifs. Cela s'est traduit par la mise en place d'un plan de sauvegarde de l'emploi visant à supprimer 475 postes en France. La phase de départs volontaires ouverte début juin 2012 a fait l'objet d'un déploiement de moyens importants d'accompagnement mettant l'accent sur la sécurisation de la solution (départ validé pour les collaborateurs présentant un projet construit aboutissant à une solution identifiée et sécurisée financièrement). Le nombre de suppressions de postes a été atteint avant la fin de l'année 2012, sans qu'il soit ainsi nécessaire de mettre en œuvre des départs contraints. Les départs volontaires validés se répartissent ainsi : 24% en création ou reprise d'entreprise, 30% en formations de longue durée, 26% en reclassement externe (CDI ou CDD de plus de 6 mois), 24% en créations ou reprise d'entreprise, 15% de projets de vie (sénior et personnels), 5% en mobilité actionnaire.

A l'International,

Aux Pays-Bas, la restructuration de l'activité de la filiale LaSer Nederland a été entérinée au 1er semestre. Elle consiste en une gestion des encours avec animation seulement des meilleurs profils clients et une production concentrée sur la carte et a conduit à lancer un PSE concernant 85 postes à temps complet.

En Pologne, pour poursuivre la rationalisation des activités et des coûts LaSer Poland a mis en œuvre un PSE en décembre 2012 concernant 213 postes à temps complet.

Afin d'accompagner ces mutations, LaSer Cofinoga a adapté sa politique formation en France et dans les filiales Internationales portant notamment sur le déploiement de programmes de formation managériaux, l'accompagnement à la mobilité et au changement, le renforcement des compétences métiers de manière ciblée en particulier sur l'évolution de nouvelles dispositions légales ainsi que la montée en compétences des équipes commerciales et relationnelles pour tenir compte des nouvelles attentes et comportements de clients.

LaSer Cofinoga a souhaité redonner aux entretiens d'appréciation et de développement une place forte et légitime dans la vie de l'entreprise. En France, pour répondre à cet objectif, le déploiement d'un outil basé sur un support plus simple, plus convivial et mieux adapté aux besoins des utilisateurs, a permis de suivre 2 265 entretiens soit un taux d'entretiens référencés dans l'outil de 94%.

Concernant le télétravail à domicile, modèle expérimental depuis fin 2009, un bilan d'étape a été effectué en 2012 pour avaliser le déploiement de la fiabilisation de la solution technique et des niveaux de performance. Le déploiement de 62 postes de télétravail participe à la réduction des déplacements domicile-travail tout en modernisant l'organisation du travail et en améliorant le bien-être des salariés

En 2012, les dispositifs de veille et de prévention des risques psychosociaux ont été renforcés par la mise à disposition d'une cellule d'écoute des salariés.

### 5.2 Engagements sociétaux

Dans un contexte économique où la fragilisation financière des ménages s'accroît, le Groupe a décidé, courant 2011, de recentrer ses expertises et ses ressources autour de son dispositif « Accompagnement Budget ». Il s'appuie sur le savoir faire éprouvé de cette entité dédiée où dans le cadre d'une relation de confiance, les conseillers analysent le budget du client et donnent des recommandations visant à améliorer le quotidien du foyer.



LaSer Cofinoga est l'une des premières entreprises financières à avoir noué des liens avec des acteurs du monde social. Avec Cresus, LaSer Cofinoga poursuit ainsi un programme de prévention et de traitement du surendettement, amorcé dès 2004. L'échange de savoir-faire en matière d'accompagnement budgétaire, entre autres, nourrit ce partenariat de lutte contre l'exclusion et contribue à apporter aux bénéficiaires un soutien personnalisé.

Par ailleurs, LaSer Cofinoga s'attache à appliquer la loyauté dans ses pratiques que ce soit dans le domaine des achats, de la conformité (lutte contre la corruption, code de déontologie et droit d'alerte éthique, respect des pratiques sociales et environnementales par ses sous-traitants, respect et protection de la clientèle).

L'engagement citoyen est également très présent dans la vie de l'entreprise à travers :

- Le mécénat de compétences : 18 collaborateurs ont pu, entre 2010 et 2012, mettre à disposition leur expérience et compétences au service de causes d'intérêt général. Au Royaume-Uni, des actions de volontariat se sont déroulés pour soutenir leur communauté (cours dans les écoles, distributions alimentaires...). En Pologne, les employés soutiennent des organisations du type orphelinat.
- Le téléthon : LaSer met à disposition un centre téléphonique de promesses de dons sur le plateau du service recouvrement de Mérignac avec la mobilisation des collaborateurs volontaires (272 personnes en 2012) et bénévoles externes (530 personnes). Au Royaume-Uni, les équipes supportent la cause du programme « Make a difference », au Danemark les événements liés à la lutte contre le cancer.
- L'aide à la lecture du site web pour les malvoyants, le site étant équipé depuis septembre 2012 d'un outil « readspeaker »
- L'œil by LaSer, observatoire des mutations de notre environnement.

### 5.3 Engagements environnementaux

Une démarche d'amélioration continue a été mise en place en vue de suivre un plan d'actions visant à limiter les impacts environnementaux des activités de LaSer Cofinoga.

Pour la première fois en 2012 LaSer Cofinoga a rendu publique son bilan de Gaz à Effet de Serre (GES) et s'est engagé sur un plan d'actions afin de réduire ses consommations d'énergie. La sensibilisation aux règles d'entreprise a permis de faire évoluer progressivement les habitudes. Les collaborateurs se déplacent moins et optimisent leurs déplacements en restant plus longtemps sur place (diminution des déplacements par avion de 30% en France). Cela a été facilité par la mise en place de 21 salles de visioconférences installées entre Paris, Mérignac et Jurançon.

Le papier est la principale matière première utilisée par l'entreprise. De nombreuses actions de rationalisation de l'impression ont permis de diminuer de 10% le nombre de feuilles utilisées. Par ailleurs, la gestion des déchets et de la pollution a fait l'objet du renforcement d'initiatives prises dans toutes les entités (tri du papier, recyclage des déchets d'équipements électriques et électroniques).

## 6 Perspectives 2013

En 2013, les priorités essentielles de LaSer Cofinoga porteront sur la poursuite de :

- L'adaptation du Groupe à la transformation du marché du crédit en France à travers le développement du crédit amortissable, l'élaboration du modèle de Business Fidélité & Paiement, le développement des activités d'assurance et une valorisation de la base de clients existante,
- La relance commerciale en Pologne,
- La poursuite de l'essor des activités au Royaume-Uni,
- Une mobilisation de l'ensemble du Groupe sur la capacité à gérer et maîtriser les risques, à améliorer la performance et l'efficacité opérationnelle; dans un contexte d'adaptation à des organisations post PSE.



## 7 Rapport Financier

### 7.1 Bilan consolidé au 31 décembre 2012

### 7.2 Compte de résultat consolidé au 31 décembre 2012

### 7.3 Capitaux propres consolidés au 31 décembre 2012

### 7.4 Tableau des flux de trésorerie consolidé au 31 Décembre 2012

### 7.5 Annexes aux comptes consolidés

### 7.6 Résultats individuels de LaSer Cofinoga SA

LaSer Cofinoga SA est la société mère du Groupe LaSer Cofinoga, en tant que telle ses résultats ne reflètent pas l'activité de LaSer Cofinoga dans sa globalité. En 2012, le résultat net a été de -39,4 millions d'euros.

#### Echéancier des dettes fournisseurs au 31-12-2012 (en milliers d'euros)

En application de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie dite loi «LME», complétée par le décret n° 2008-1492 du 30 décembre 2008 du code du commerce, LaSer Cofinoga publie des informations sur les délais de règlement des fournisseurs. Comme défini dans l'article D.441-4 du code du commerce, le solde des dettes à l'égard des fournisseurs par date d'échéance à la clôture de l'exercice 2012 se décompose comme suit :

	Moins de 30 jours	30 à 60 jours	Total
Comptes annuels 31/12/2012	5	3	8
Comptes annuel 31/12/2011	22	14	36

## LASER COFINOGA

### BILAN CONSOLIDE

ACTIF <i>(Montants en milliers d'euros)</i>	31/12/2012	31/12/2011	PASSIF <i>(Montants en milliers d'euros)</i>	31/12/2012	31/12/2011
Caisses, Banques centrales	45 149	89 849	Banques centrales		
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	5 801	6 468	Passifs financiers à la juste valeur par résultat	5 765	10 459
Instruments dérivés de couverture	130 209	118 680	Instruments dérivés de couverture	356 216	312 666
Actifs financiers disponibles à la vente	13 534	83 140	Dettes envers les établissements de crédit	5 584 601	5 345 918
Prêts et créances sur les établissements de crédit	312 391	1 269 277	Dettes envers la clientèle	106 582	189 879
Prêts et créances sur la clientèle	8 907 195	9 145 245	Dettes représentées par un titre	2 422 484	3 918 389
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	285 157	241 915			
Actifs d'impôts courants	10 493	17 052	Passifs d'impôts courants	10 753	6 423
Actifs d'impôts différés	264 025	291 358	Passifs d'impôts différés	0	318
Comptes de régularisation et actifs divers	183 829	165 364	Comptes de régularisation et passifs divers	306 275	312 511
			Provisions pour risques et charges	81 397	22 189
			Dettes subordonnées	458 378	456 346
Actifs non courants destinés à être cédés	62 696	81 387	Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés	102 123	121 716
			<b>CAPITAUX PROPRES</b>	<b>1 054 884</b>	<b>1 163 269</b>
			<b>CAPITAUX PROPRES - PART DU GROUPE</b>	<b>900 129</b>	<b>960 604</b>
Participations dans les entreprises mises en équivalence	2 827	2 474	Capital et réserves liées	238 966	203 966
Immobilisations corporelles	37 220	43 777	Réserves consolidées	811 694	977 425
Immobilisations incorporelles	58 971	75 396	Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	(27 284)	(46 377)
Ecarts d'acquisition	169 961	228 701	Résultat net - part du groupe	(123 247)	(174 410)
			Intérêts minoritaires	154 755	202 665
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>10 489 458</b>	<b>11 860 083</b>	<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>10 489 458</b>	<b>11 860 083</b>

# LASER COFINOGA

## COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE

<i>(Montants en milliers d'euros)</i>	31/12/2012	31/12/2011
+ Intérêts et produits assimilés	779 673	938 194
+ Reprise de provision pour perte de marge future	92 549	128 655
- Intérêts et charges assimilées	(132 281)	(175 984)
+ Commissions (produits)	192 918	214 700
- Commissions (charges)	(33 047)	(31 244)
+/- Gains ou pertes sur actifs financiers à la juste valeur par résultat	(1 068)	45
+ Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponibles à la vente	6 501	214
+ Produits des autres activités	19 397	17 440
- Charges des autres activités	(3 279)	(2 682)
<b>PRODUIT NET BANCAIRE</b>	<b>921 363</b>	<b>1 089 338</b>
- Charges générales d'exploitation	(514 947)	(508 771)
- Dot. amort. et dépréc. immob. corporelles & incorporelles	(41 568)	(38 973)
<b>RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>364 848</b>	<b>541 594</b>
- Coût du risque	(228 446)	(658 244)
- Dotation aux provisions pour perte de marge future	(127 462)	(85 361)
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>8 940</b>	<b>(202 011)</b>
+/- Quote-part du résultat net des entreprises mises en équivalence	353	612
+/- Gains ou pertes nets sur autres actifs	45	125
- Variation de valeur des écarts d'acquisition	(62 557)	(32 800)
<b>RESULTAT COURANT AVANT IMPOT</b>	<b>(53 219)</b>	<b>(234 074)</b>
- Impôts sur les bénéfices	(59 565)	70 272
+/- Résultat net d'impôt des activités arrêtées ou en cours de cession	(896)	(3 623)
<b>RESULTAT NET</b>	<b>(113 680)</b>	<b>(167 425)</b>
<i>Part du Groupe</i>	<i>(123 247)</i>	<i>(174 410)</i>
<i>Intérêts minoritaires</i>	<i>9 567</i>	<i>6 985</i>
Résultat par action - Part du Groupe (en euros)	(13,7)	(26,2)
Résultat par action des activités poursuivies - Part du Groupe (en euros)	(13,6)	(25,7)

# LASER COFINOGA

## RESULTAT NET

ET

## GAINS ET PERTES COMPTABILISES DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES

<i>(Montants en milliers d'euros)</i>	31/12/2012	31/12/2011
<b>Résultat net</b>	<b>(113 680)</b>	<b>(167 425)</b>
<i><u>Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres</u></i>		
Ecarts de conversion des filiales étrangères	21 773	(18 416)
Ecarts actuariels sur les régimes à prestations définies	(2 113)	(356)
Variation de juste valeur des actifs financiers disponibles à la vente		
Variation de juste valeur des instruments dérivés de couverture	(1 719)	(568)
Impôts relatifs aux gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	1 151	218
<b>Total des gains et des pertes comptabilisés directement en capitaux propres</b>	<b>19 092</b>	<b>(19 122)</b>
<b>Résultat net et gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres</b>	<b>(94 588)</b>	<b>(186 547)</b>
<i>Part du Groupe</i>	<i>(104 155)</i>	<i>(193 532)</i>
<i>Intérêts minoritaires</i>	<i>9 567</i>	<i>6 985</i>

**LASER COFINOGA**  
**VARIATION DES CAPITAUX PROPRES CONSOLIDES**

Variation des capitaux propres consolidés du 31/12/2010 au 31/12/2012

<i>(Montants en milliers d'euros)</i>	Capital et réserves liées		Réserves consolidées		Résultat net part du groupe	Capitaux propres consolidés part du groupe	Minoritaires	Capitaux propres consolidés de l'ensemble
	Capital (1)	Réserves liées au capital	Réserves consolidées	Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres				
<b>Capitaux propres au 31/12/2010</b>	100 000	103 966	933 868	(27 287)	43 587	1 154 134	206 219	1 360 353
Affectation du résultat			43 587		(43 587)	0		0
<b>Capitaux propres au 1/01/2011</b>	100 000	103 966	977 455	(27 287)	0	1 154 134	206 219	1 360 353
Résultat de l'exercice 2011					(174 410)	(174 410)	6 985	(167 425)
Gains et pertes comptabilisés directement par capitaux propres				(19 122)		(19 122)		(19 122)
<b>Résultat global de l'exercice</b>				(19 122)	(174 410)	(193 532)	6 985	(186 547)
Augmentation / diminution de capital						0		0
Distribution de dividendes						0	(10 539)	(10 539)
Variation de périmètre						0		0
Autres mouvements			(30)	32		2	0	2
<b>Capitaux propres au 31/12/2011</b>	100 000	103 966	977 425	(46 377)	(174 410)	960 604	202 665	1 163 269
Affectation du résultat			(174 410)		174 410	0	0	0
<b>Capitaux propres au 1/01/2012</b>	100 000	103 966	803 015	(46 377)	0	960 604	202 665	1 163 269
Résultat de l'exercice 2012					(123 247)	(123 247)	9 567	(113 680)
Gains et pertes comptabilisés directement par capitaux propres.				19 092		19 092		19 092
<b>Résultat global de l'exercice</b>				19 092	(123 247)	(104 155)	9 567	(94 588)
Augmentation / diminution de capital (2)	35 000					35 000		35 000
Distribution de dividendes						0	(11 993)	(11 993)
Rachat des actions de préférence (3)			8 681			8 681	(45 478)	(36 797)
Autres mouvements			(2)	1		(1)	(7)	(8)
<b>Capitaux propres au 31/12/2012</b>	135 000	103 966	811 694	(27 284)	(123 247)	900 129	154 755	1 054 884

(1) Le capital social de LaSer Cofinoga S.A. est composé de 8 985 546 actions dont la valeur nominale est de 15,02 Euros

(2) dont capital libéré: 32 500 K€

(3) Cette opération ainsi que ses effets sur les capitaux propres sont décrits dans le § 1.2.2 de l'annexe

# LASER COFINOGA

## TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE CONSOLIDE

<i>(Montants en milliers d'euros)</i>	31/12/2012	31/12/2011
<b>Résultat avant impôts des activités conservées</b>	<b>-53 219</b>	<b>-234 074</b>
<b>Résultat avant impôts des activités cédées ou en cours de cession</b>	<b>-896</b>	<b>-19 509</b>
+/- Dotations nettes aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	39 723	39 223
- Dépréciation des autres immobilisations (1)	64 401	32 667
+/- Dotations nettes aux provisions et décôte	-100 351	104 018
+/- Quote-part de résultat liée aux sociétés mises en équivalence	-353	-612
+/- Perte nette/gain net des activités d'investissement (2)	-28	11 980
+/- Autres mouvements (3)	7 378	68 074
<b>Total des éléments non monétaires inclus dans le résultat net avant impôts et des autres ajustements</b>	<b>10 770</b>	<b>255 350</b>
+/- Flux liés aux opérations avec les établissements de crédit (4)	1 011 542	753 219
+/- Flux liés aux opérations avec la clientèle (5)	383 900	399 475
+/- Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs financiers (6)	46 052	16 699
+/- Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs non financiers	-9 497	-8 573
- Impôts versés	-16 838	-15 057
<b>Diminution/(augmentation) nette des actifs et passifs provenant des activités opérationnelles</b>	<b>1 415 159</b>	<b>1 145 763</b>
<b>TOTAL FLUX NET DE TRESORERIE GENERE PAR L'ACTIVITE OPERATIONNELLE ( A )</b>	<b>1 371 814</b>	<b>1 147 530</b>
+/- Flux liés aux actifs financiers et aux participations (7)	23	45 921
+/- Flux liés aux immeubles de placement		
+/- Flux liés aux immobilisations corporelles et incorporelles	-17 372	-30 642
<b>TOTAL FLUX NET DE TRESORERIE LIE AUX OPERATIONS D'INVESTISSEMENT ( B )</b>	<b>-17 349</b>	<b>15 279</b>
+/- Flux de trésorerie provenant ou à destination des actionnaires (8)	-15 874	-10 295
+/- Autres flux nets de trésorerie provenant des activités de financement (9)	-1 479 921	-914 668
<b>TOTAL FLUX NET DE TRESORERIE LIE AUX OPERATIONS DE FINANCEMENT ( C )</b>	<b>-1 495 795</b>	<b>-924 963</b>
Effet de la variation des taux de change sur la trésorerie et équivalent de trésorerie ( D )	-2 103	379
<b>AUGMENTATION/(DIMINUTION) NETTE DE LA TRESORERIE ET DES EQUIVALENTS DE TRESORERIE ( A + B + C + D )</b>	<b>-143 433</b>	<b>238 225</b>
<i>Flux net de trésorerie généré par l'activité opérationnelle (A)</i>	<i>1 371 814</i>	<i>1 147 530</i>
<i>Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement (B)</i>	<i>-17 349</i>	<i>15 279</i>
<i>Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement (C)</i>	<i>-1 495 795</i>	<i>-924 963</i>
<i>Effet de la variation des taux de change sur la trésorerie et équivalent de trésorerie (D)</i>	<i>-2 103</i>	<i>379</i>
<b>TRESORERIE ET EQUIVALENT DE TRESORERIE A L'OUVERTURE</b>	<b>458 868</b>	<b>220 643</b>
<i>dont trésorerie des activités arrêtées ou en cours de cession</i>	<i>0</i>	<i>-170</i>
CAISSE, BANQUES CENTRALES (ACTIF ET PASSIF)	89 849	26 068
COMPTES AUPRES DES ETABLISSEMENTS DE CREDIT (ACTIF ET PASSIF)	369 019	194 575
<b>TRESORERIE ET EQUIVALENT DE TRESORERIE A LA CLOTURE</b>	<b>315 434</b>	<b>458 868</b>
<i>dont trésorerie des activités arrêtées ou en cours de cession</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
CAISSE, BANQUES CENTRALES (ACTIF ET PASSIF)	25 393	89 849
COMPTES AUPRES DES ETABLISSEMENTS DE CREDIT (ACTIF ET PASSIF)	290 041	369 019
<b>VARIATION DE LA TRESORERIE NETTE</b>	<b>-143 434</b>	<b>238 225</b>

(1) 2011: dont dépréciation écart d'acquisition (32,8 M€)

2012: dont dépréciation écart d'acquisition (62,5 M€)

(2) 2011: dont impact de la cession des titres Banque Casino.

(3) 2011: Le flux est impacté par des éléments techniques intervenus fin 2010 liés à la présentation en IFRS5 de Banque Casino et de BSH.

(4) 2011: dont variation des prêts / emprunts à terme (+ 815 M€)

2012: dont variation des prêts / emprunts à terme (+ 1 065 M€)

(5) 2011: dont diminution de l'encours client et assimilés (+ 440 M€) et remboursement emprunt SFEF (- 40 M€)

2012: dont diminution de l'encours client et assimilés (cession encours brut de BSH pour + 96 M€ et diminution des encours sur les autres entités + 372 M€) et remboursement emprunt SFEF (- 84 M€)

(6) 2011: dont remboursements de placements sous forme de Certificats de dépôts (+ 22 M€)

2012: dont remboursements de placements sous forme de Certificats de dépôts (+ 69 M€)

(7) 2011: Cession de la participation de LaSer Cofinoga dans Banque Casino et rachat d'une partie de leur encours.

(8) 2011: dont distribution dividende TSDI (-10 M€)

2012: dont libération capital (+32 M€), rachat des actions de préférence (-36 M€) et distribution dividende sur actions de préférence (-12 M€)

(9) 2011: dont remboursement net de TCN (- 561 M€) et remboursement net d'emprunts obligataires (- 354 M€)

2012: dont remboursement net de TCN (- 1 480 M€)

# LASER COFINOGA

## ANNEXES AUX COMPTES CONSOLIDES

### 31/12/2012

Les comptes consolidés annuels du Groupe LaSer Cofinoga sont arrêtés par le Conseil d'Administration du 12 avril 2013, précédé du Comité d'Audit du 11 avril 2013.

## FAITS MARQUANTS

### Plan de sauvegarde de l'emploi en France – LaSer Cofinoga

La conjonction de facteurs économiques et réglementaires défavorables a conduit LaSer Cofinoga à élaborer un plan de restructuration et de redressement avec compression des effectifs. Cela s'est traduit par la mise en place d'un plan de sauvegarde de l'emploi avec la suppression de 475 postes. Le nombre de suppressions de postes a été atteint avant la fin de l'année 2012, sans qu'il soit ainsi nécessaire de mettre en œuvre des départs contraints.

Ces mesures ont généré en 2012 une charge nette de 53,9 M€ (dont 35,6 M€ restant à verser et provisionnés) qui est présentée dans les « charges générales d'exploitation ».

### LaSer Nederland (LSN)

Suite à la mise en run off animé de notre filiale aux Pays-Bas, le goodwill de l'UGT Europe du Nord a été déprécié pour l'intégralité de la part relative à LSN, soit 53,7 M€. Par ailleurs, un plan de réduction des effectifs (85 postes à temps complet) a été engagé entraînant une charge en 2012 de 4,4 M€ (dont 3,9 M€ restant à verser et provisionnés) qui est présentée dans les « charges générales d'exploitation ».

### Syigma Bank Polska

Dans le cadre d'un programme de rationalisation de ses activités et de ses coûts, Syigma Bank Polska a lancé un plan de réduction de ses effectifs (213 postes à temps complet) donnant lieu à une charge en 2012 de 1,3 M€ qui est présentée dans les « charges générales d'exploitation ».

### CDGP

Suite à la mise en run off des activités de la société, le Conseil d'Administration de CDGP a décidé le 7 novembre 2012 d'engager un projet de restructuration prévoyant la fermeture du site d'Orléans et un plan de compression des effectifs. Ce projet a fait l'objet d'une communication auprès des représentants du personnel le 12 décembre 2012. A ce titre, il a été comptabilisé en 2012 une charge de 4 M€ (en provision) qui est présentée dans les charges générales d'exploitation.

### Arrêt d'activité en Espagne

Dans le cadre de l'arrêt des activités du Groupe en Espagne, la succursale espagnole de Syigma Banque avait cédé en fin d'année 2011 ses encours contentieux et une faible partie de ses encours à jour ou en retard de 1 à 3 mois.

En 2012, la succursale a cédé le solde de ses encours. Cette dernière cession a généré un profit net de 4,5 M€ qui se compose d'un produit de 6,6 M€ enregistré en « Gains ou pertes nets sur instruments financiers disponibles à la vente », d'une charge de 0,8 M€ en coût du risque et d'une charge générale d'exploitation de 1,3 M€.

La fermeture opérationnelle de la succursale a été réalisée le 31 mars 2012 ; sa dissolution a été constatée en septembre 2012.

### **Evolution des modalités de provisionnement des encours clients**

Au second semestre 2012, les modalités de provisionnement des encours clients en France ont été affinées avec l'adoption d'un système de provisionnement assis sur un historique statistique d'encaissements en remplacement de l'historique statistique précédent, fondé sur les pertes.

Cette évolution permet une homogénéisation des modalités de provisionnement dans l'ensemble du Groupe LaSer Cofinoga, ainsi qu'une meilleure convergence avec les modèles Bâlois.

Les impacts de ces changements de modalités de provisionnement des encours clients France représentent une charge de 24,1 M€ dans les comptes de l'exercice 2012, soit environ 1% de la base provisionnable.

### **Reconnaissance des Impôts Différés Actifs**

Sur l'exercice 2012, en application des critères de reconnaissance des Impôts Différés Actifs énoncés au paragraphe 1.3.9, il n'a pas été reconnu, en ce qui concerne l'intégration fiscale française, un montant de 54,9 M€ (dont 27,9 M€ sur déficits fiscaux, et 27 M€ sur décalages temporaires).

Des scénarii alternatifs ont été réalisés sur les montants d'Impôts Différés Actifs reconnus, dont les résultats figurent dans le paragraphe 3.1.8.

## **1. REGLES ET METHODES COMPTABLES**

### **1.1. Principes généraux d'évaluation et de présentation des comptes consolidés**

Les comptes consolidés du Groupe sont établis conformément au référentiel IFRS (« International Financial Reporting Standards »), tel qu'adopté par l'Union Européenne et en vigueur à cette date. Ce référentiel comprend : les normes internationales d'information financière (IFRS), les normes comptables internationales (IAS), les textes du comité permanent d'interprétation « Standing Interpretations Committee » (SIC) et du comité d'interprétation des normes d'information financière internationales « International Financial Reporting Interpretations Committee » (IFRIC).

Les normes et interprétations sont identiques à celles utilisées et décrites dans les états financiers au 31 décembre 2011.

Les nouvelles normes ou amendements d'application obligatoire à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012 n'ont pas d'impact sur les comptes de LaSer Cofinoga.

Il n'a été effectué aucune application anticipée de normes comptables, amendements de normes ou interprétations de normes dont la date d'application effective concernerait des exercices ouverts postérieurement au 1<sup>er</sup> janvier 2012 et qui auraient une incidence sur les comptes du Groupe.

- ***Format des états de synthèse IFRS***

En termes de présentation, le Groupe applique les dispositions de la recommandation 2009-R.04 du 2 Juillet 2009 du Conseil National de la Comptabilité (CNC) qui précise le format des états de synthèse des établissements de crédit sous le référentiel comptable international IFRS.

Les comptes consolidés regroupent les comptes de LaSer Cofinoga SA, les comptes des sociétés françaises et étrangères composant le Groupe. Les comptes des filiales étrangères, établis selon les règles comptables locales, ont été retraités, afin d'être conformes aux principes comptables adoptés par le Groupe au 31 décembre 2012.



- ***Recours à des estimations***

La préparation des états financiers consolidés requiert de la part de la Direction du Groupe l'utilisation d'estimations et d'hypothèses susceptibles d'impacter les montants qui figurent dans ces états financiers et les notes qui les accompagnent. Cet exercice suppose de la part de la Direction l'exercice d'un jugement et l'utilisation des informations disponibles à la date d'élaboration des états financiers pour procéder aux estimations nécessaires. Les résultats définitifs des opérations pour lesquelles la Direction a eu recours à des estimations pourront s'avérer différents de ces estimations.

Les estimations et hypothèses s'appliquent en particulier sur :

- les provisions pour risques et charges,
- les dépréciations pour créances douteuses,
- les tests de dépréciation effectués sur les écarts d'acquisition, sur les autres actifs incorporels et sur les titres non consolidés,
- les tests de dépréciation effectués sur les impôts différés actifs,
- la juste valeur des instruments financiers.

Pour les besoins de la clôture comptable du 31 décembre 2012, les tests de dépréciation des écarts d'acquisition et ceux des impôts différés actifs sont fondés sur les dernières projections de résultats futurs soumises aux actionnaires de la société. Différents scénarii alternatifs ont été établis sur la base de ces hypothèses prévisionnelles et montrent une sensibilité particulière quant à la valorisation de l'UGT Pologne (cf § 3.1.13).

- ***Gestion des risques financiers***

Par sa gestion des risques financiers, le Groupe protège son résultat contre les risques de marché (taux et change), contre le risque de contrepartie et contre le risque de liquidité.

## **1.2. Principes et modalités de consolidation**

### **1.2.1. Périmètre et méthodes de consolidation**

Les comptes consolidés regroupent l'ensemble des entreprises qui sont sous contrôle exclusif, sous contrôle conjoint ou sous influence notable dont la consolidation présente un caractère significatif pour le Groupe ; ces entreprises sont respectivement consolidées selon les méthodes de l'intégration globale, de l'intégration proportionnelle ou de la mise en équivalence. La détermination du pourcentage de contrôle prend en compte les droits de vote potentiels, dès lors qu'ils sont exerçables.

### **1.2.2. Intérêts minoritaires**

Les intérêts minoritaires sont présentés distinctement dans le résultat net consolidé, ainsi que dans le bilan consolidé au sein des capitaux propres. Ces intérêts minoritaires représentent notamment les droits des détenteurs des actions de préférence émis par le Groupe et classés comme des instruments de capitaux propres.

#### **Actions de préférence**

Le Groupe a émis des actions de préférence pour 100 millions d'euros en 2003, et pour 80 millions d'euros en 2004, d'une durée perpétuelle et sans droit de vote. Ces émissions ont été effectuées par l'intermédiaire de « Limited Partnerships » de droit anglais, contrôlés de façon exclusive par le Groupe. Ces actions de préférence donnent droit à un dividende prioritaire non cumulatif payable annuellement pour l'émission de 100 millions d'euros et trimestriellement pour l'émission de 80 millions d'euros. Après une date fixée de manière contractuelle, ces actions pourront être remboursées au pair à l'initiative de l'émetteur à chaque date anniversaire de versement du coupon.

Le 16 octobre 2012, suite à une offre de remboursement anticipé, assortie d'une décote de 20%, portant sur les actions de préférences émises en 2003 (100 millions d'euros), la valeur nominale des titres hybrides achetés s'est élevée à 45,5 M€. Cette opération se traduit au bilan par une diminution des intérêts minoritaires de 45,5 M€ et une augmentation des réserves consolidées de 8,7 M€ liée à l'effet favorable de la décote (montant net des frais de l'opération).

### 1.2.3. Conversion des opérations en devises

Les comptes consolidés du Groupe sont établis en euros.

Les postes du compte de résultat des filiales étrangères (hors zone euro) sont convertis au cours moyen de la période; les postes du bilan sont convertis au cours de clôture, à l'exception des capitaux propres qui sont présentés en cours historique.

Les écarts de conversion constatés sont portés, pour la part revenant au Groupe, dans ses capitaux propres au poste « Ecart de conversion », et pour la part des tiers, au poste « Intérêts minoritaires ».

### 1.2.4. Résultat des sociétés en participation

Les encours gérés dans le cadre d'une société en participation (SEP) sont portés, selon les cas, soit directement au bilan du Groupe, lorsqu'une société du Groupe est gérante de la SEP considérée, soit au bilan d'un autre associé de la SEP ayant le statut d'établissement financier, lorsque la gérance n'est pas assurée par une société du Groupe.

Les produits et les charges relatifs aux opérations de crédit réalisées dans le cadre de sociétés en participation sont enregistrés par nature dans les différentes rubriques du compte de résultat consolidé du Groupe, quand les encours figurent au bilan consolidé.

Cette présentation, dont l'objectif est de refléter au compte de résultat les produits et les charges des opérations inscrites au bilan consolidé, n'est pas retenue pour les opérations en participation dont les encours sont portés par des sociétés externes au Groupe, gérantes des sociétés en participation. Dans ce cas, seules les quotes-parts de résultat net revenant au Groupe sont inscrites en « Intérêts et produits assimilés » ou « Intérêts et charges assimilées » pour les SEP à caractère financier.

Pour les SEP à caractère non-financier, les quotes-parts de résultat net revenant au Groupe sont inscrites en "Produits des autres activités".

## 1.3. Principes comptables et méthodes d'évaluation

### 1.3.1. Instruments dérivés et comptabilité de couverture

Tous les instruments dérivés sont comptabilisés au bilan, en date de négociation, pour leur prix de transaction et sont réévalués, en date d'arrêt, à leur juste valeur par le compte de résultat ou par les capitaux propres.

- *Détermination de la juste valeur des instruments financiers*

Lors de sa comptabilisation initiale, la juste valeur d'un instrument financier correspond normalement au prix de la négociation (c'est-à-dire la valeur de la contrepartie versée ou reçue).

Par la suite, la juste valeur d'un instrument financier est déterminée par référence au cours de marché à la clôture dans le cas des instruments dérivés négociés sur des marchés actifs. La majorité des dérivés de gré à gré, swaps, caps, floors ou options simples est traitée sur des marchés actifs. Leur valorisation est effectuée par des modèles communément admis et fondés sur des prix de marché cotés d'instruments ou de sous-jacents similaires.

L'évaluation de la juste valeur des autres instruments financiers, actifs ou passifs, qui ne sont pas cotés sur un marché actif, est fondée sur différentes méthodes d'évaluation et hypothèses déterminées en fonction des conditions de marché existantes à la date de clôture.

- ***Dérivés de couverture***

Les instruments financiers à terme sont de deux natures : instruments de taux d'intérêt à terme et swaps financiers de devises (cross currency interest rate swaps).

L'ensemble des instruments financiers de couverture est contracté sur les marchés de gré à gré. Les contreparties sont des banques de premier plan.

Dans tous les cas, le Groupe intervient sur les marchés d'instruments financiers à terme uniquement dans une optique de couverture de sa marge financière.

Selon les dispositions de la norme IAS 39, les opérations sur instruments financiers à terme visant à couvrir les actifs ou passifs à taux fixes ou assimilés du Groupe sont qualifiées en couverture de juste valeur ou en couverture de flux de trésorerie, que les instruments dérivés soient adossés aux instruments de refinancement ou aux actifs constitués des créances client.

En application de la norme IAS 39 adoptée par l'Union Européenne (dite « carved out »), il est précisé que des relations de couverture de juste valeur du risque de taux sur base portefeuille sont utilisées, notamment pour ce qui concerne la couverture du risque de taux des portefeuilles de créances.

Dans ce cadre :

- les risques désignés comme étant couverts sont le risque de taux associé à la composante taux fixe inclus dans le barème client, et le risque de change relatif aux prêts intra-groupe en devises accordés par LaSer Cofinoga aux entités internationales.
- il a été considéré que la comptabilité de couverture pouvait être appliquée aux prêts renouvelables par analogie avec la possibilité offerte par la norme IAS 39 de désigner des encours stables de dépôts à vue comme éléments couverts,
- les instruments de couverture sont soit des swaps de taux simples, soit des Caps (options d'achat exerçables à l'échéance), soit des swaps financiers de devises,
- l'efficacité des couvertures est démontrée globalement par le fait que tous les dérivés en date de leur mise en place réduisent le risque de taux du portefeuille de sous-jacents et le risque de change des prêts intragroupe couverts. Rétrospectivement, ces couvertures sont déqualifiées lorsque les sous-jacents qui leur sont spécifiquement associés par bande de maturité deviennent insuffisants.

Les principes de comptabilisation des instruments dérivés et éléments couverts dépendent de la stratégie de couverture. Le Groupe utilise des couvertures de juste valeur et des couvertures de flux de trésorerie.

*Couverture de juste valeur –*

Dans ce cadre, les instruments de couverture sont portés au bilan à leur juste valeur (rubrique « Instruments dérivés de couverture »), de même que les éléments couverts pour la composante du risque couvert (soit dans la rubrique de l'élément couvert, soit dans la rubrique « Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux », notamment pour les portefeuilles de créances clients), par contrepartie du compte de résultat (rubrique « Gains ou pertes sur actifs financiers à la juste valeur par résultat »).

Dans le cas d'une couverture de juste valeur par achat de Caps, seule la valeur intrinsèque est qualifiée en couverture conformément aux dispositions d'IAS 39.

Le montant des primes et frais d'émission des emprunts obligataires couverts est intégré à la juste valeur initiale des emprunts. De même, le montant éventuel des soultes payées ou reçues est intégré à la juste valeur des instruments financiers à terme.

L'inefficacité de la couverture est comptabilisée au compte de résultat en « Gains ou pertes sur actifs financiers à la juste valeur par résultat ».

#### *Couverture de flux de trésorerie –*

Le Groupe souscrit des cross currency interest rate swaps échangeant un nominal en euros à taux variable contre un nominal en devises à taux fixe pour couvrir les prêts intragroupe en devises à taux fixe accordés aux entités internationales ; ces cross currency interest swaps constituent des instruments de couverture de flux de trésorerie.

Dans ce cadre, ces instruments de couverture sont portés au bilan à leur juste valeur (rubrique « Instruments dérivés de couverture»), par contrepartie des capitaux propres (rubrique « Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres ») pour la composante taux, et par contrepartie du résultat (rubrique « Gains ou pertes sur actifs financiers à la juste valeur par résultat ») pour la composante change.

- ***Dérivés détenus à des fins de transaction***

Les instruments financiers à terme qui ne peuvent être qualifiés de couverture selon les dispositions de la norme IAS 39 sont classés en « Actifs financiers à la juste valeur par résultat ». Il s'agit notamment

- des swaps de transformation Eonia / Euribor adossés aux emprunts émis en Euribor,
- des caps non adossés en couverture de juste valeur au sens de la norme IAS 39 comme décrit au paragraphe précédent,
- des cross-currency interest rate swaps ne pouvant pas être désignés comme instruments dérivés de couverture au sens de la norme IAS 39; il s'agit des cross currency interest rate swaps échangeant un nominal en euros à taux variable contre un nominal en devises à taux révisable

Les gains et pertes réalisés et latents sur ces opérations sont comptabilisés au compte de résultat sous la rubrique « Gains ou pertes sur actifs financiers à la juste valeur par résultat ».

### **1.3.2. Actifs financiers disponibles à la vente**

En application des critères édictés par la norme IAS 39, le Groupe classe en « Actifs financiers disponibles à la vente » :

- les titres de participation non consolidés : dans le Groupe, cette catégorie est composée exclusivement de titres non cotés,
- les titres de placement que le Groupe peut souscrire lorsqu'il dispose d'excédents de trésorerie.

Ces titres sont enregistrés initialement à leur prix d'achat et des évaluations en juste valeur ainsi que des tests de dépréciation sont effectués à chaque clôture.

Si ces titres sont cotés sur un marché actif, la juste valeur retenue est égale au cours de ces titres sur ce marché ; en l'absence de cotation sur un marché actif, la juste valeur est déterminée en utilisant les techniques de valorisation les plus appropriées : discounted cash flows, multiples de ratios financiers (situation nette, encours clients nets), actifs nets comptables réévalués, autres.

La différence entre la juste valeur des titres en date d'arrêté et leur valeur nette comptable est comptabilisée en capitaux propres, à l'exception des dépréciations.

Les titres sont susceptibles d'être dépréciés si des critères de perte de valeur prolongée ou significative sont atteints; l'atteinte de ces critères conduit à une analyse qualitative complémentaire individuelle qui peut entraîner la constitution d'une dépréciation.

La dépréciation de ces titres est irréversible ; elle est enregistrée en résultat au sein du produit net bancaire dans la rubrique « Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponibles à la vente ». Une fois qu'un titre a été déprécié, toute dépréciation ultérieure doit également être enregistrée par résultat.

### 1.3.3. Crédits à la clientèle

Les crédits à la clientèle portés au bilan comprennent : le capital restant dû à la date d'arrêté, auquel s'ajoutent les intérêts, indemnités et primes d'assurances échus, ainsi que ceux qui sont courus et non échus à cette même date.

Conformément à la norme IAS 39, les crédits à la clientèle sont comptabilisés initialement à leur juste valeur qui correspond

- au montant du prêt à l'origine,
- aux coûts de transaction directement rattachés aux prêts ; ils sont constitués essentiellement des commissions d'apport d'affaires versées à des tiers externes au Groupe,
- aux frais de dossier reçus des clients.

Ultérieurement, ces crédits à la clientèle sont comptabilisés au bilan sur la base du coût amorti. Plus spécifiquement, les coûts de transaction et les frais de dossier attachés aux créances sont rapportés au compte de résultat au même rythme que les intérêts des créances.

Au sein des encours clients, le Groupe distingue :

- les encours sains,
- les encours restructurés pour cause de difficultés financières du client qui sont à jour et dépréciés,
- les encours en retard dépréciés (créances déclassées dès le premier impayé).

De façon générale, et en application d'IAS 39, le système de provisionnement du risque de crédit est fondé sur :

- une approche statistique par portefeuilles homogènes de créances clients, compte tenu de la faible valeur unitaire des créances prises individuellement et de leurs caractéristiques communes en termes de risque de crédit,
- des probabilités de récupération aux différentes étapes du recouvrement.

Le montant des dépréciations est obtenu par application d'une modélisation statistique des flux d'encaissements en intégrant tous les mouvements possibles entre les différentes strates, sur la base des données historiques observées. Ces données sont mises à jour périodiquement et sont segmentées selon le type de produits commercialisés par le Groupe (carte, crédit renouvelable, prêt amortissable, regroupement de créances), de façon à tenir compte de leurs spécificités.

Par ailleurs, les dépréciations pour risque de crédit sont calculées en tenant compte d'une actualisation, au taux d'origine des contrats clients, des flux de recouvrement attendus de capital et d'intérêts. De ce fait, à la dépréciation pour risques de crédit avérés, s'ajoute une dépréciation pour perte de marge future, due à l'effet de l'actualisation des flux de recouvrement attendus. A noter que :

- l'impact de l'actualisation est doté en coût du risque en « Dotation aux dépréciations pour perte de marge future »;
- l'impact de la désactualisation est ensuite intégré dans le produit net bancaire (PNB), en « Reprise de dépréciation pour perte de marge future ».

### 1.3.4. Immobilisations

Les immobilisations figurent au bilan à leur valeur d'acquisition, augmentée des frais directement attribuables.

Les logiciels et systèmes d'information, lorsqu'ils remplissent les critères d'immobilisation, sont inscrits au bilan pour leur coût direct de développement, qui correspond essentiellement aux coûts externes.

Les amortissements sont calculés sur la durée probable d'utilisation des biens, selon le mode linéaire.

Concernant les immeubles, le Groupe a retenu une approche par composants selon les dispositions du règlement CRC 2004-06 sur la comptabilisation des actifs et en conformité avec la norme IAS 16. Dans ce cadre, chaque composant est comptabilisé séparément et amorti selon un plan d'amortissement qui lui est propre. Les composants, et leurs durées d'amortissement retenues, sont les suivants :

- Gros œuvre (structure du bâtiment) : 40 ans
- Second œuvre (couverture et habillage externe) : 25 ans
- Installations générales et techniques : 15 ans

Les durées d'amortissement des immobilisations, autres que les immeubles, sont les suivantes :

- Logiciels et systèmes d'information : 1 à 8 ans
- Matériels informatiques : 3 à 5 ans
- Mobiliers et matériels de bureau : 5 ans
- Agencements : 5 à 10 ans
- Véhicules : 5 ans

Les immobilisations amortissables font l'objet d'un test de dépréciation lorsque, à la date de la clôture, d'éventuels indices de perte de valeur sont identifiés.

Les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéfinie font l'objet d'un test de dépréciation annuel systématique.

En application de la révision de la norme IAS 23 « Coûts d'emprunts », révision applicable à compter de l'exercice 2009, les coûts d'emprunt, qui sont directement attribuables à l'acquisition, la construction ou la production d'un actif qualifié, font partie du coût de cet actif et sont enregistrés au bilan à ce titre. Au titre de l'exercice, aucun coût d'emprunt n'a été enregistré au bilan car aucun actif qualifié n'a atteint les critères de matérialité définis par le Groupe.

### 1.3.5. Contrats de location

- *Les contrats de location-financement pour lesquels le Groupe est bailleur :*

Il s'agit pour l'essentiel des contrats de location avec option d'achat de biens mobiliers (auto, équipement général de la maison) avec la clientèle, qui s'analysent comme des financements accordés par le Groupe au preneur pour l'achat d'un bien. Dans ce cadre, ces opérations sont traitées selon les principes de la comptabilité financière.

- *Les contrats de location-financement pour lesquels le Groupe est preneur :*

Conformément au traitement préconisé par la norme IAS 17, le centre de gestion de Mérignac, détenu dans le cadre d'un contrat de crédit-bail immobilier, fait l'objet d'un retraitement pour être porté à l'actif du bilan.

Les contrats de location-financement à caractère mobilier n'ont pas été retraités en normes IFRS, le retraitement étant considéré comme non significatif.

- *Les contrats de location simple pour lesquels le Groupe est preneur ou bailleur :*

L'examen de ces contrats n'a pas conduit à des retraitements. Dans ce cadre, les sommes décaissées au titre des contrats sont enregistrées dans le compte de résultat en « Charges générales d'exploitation » ; les sommes encaissées sont enregistrées dans le compte de résultat en « Produit Net Bancaire ».

### 1.3.6. Regroupements d'entreprises et évaluation des écarts d'acquisition

- *Détermination de l'écart d'acquisition*

L'écart constaté, lors de l'entrée d'une société dans le périmètre de consolidation, entre le coût d'acquisition des titres et la quote-part de la société détentrice dans les capitaux propres de la société acquise fait l'objet, dans la mesure du possible, d'une affectation aux postes appropriés du bilan consolidé.

La part non affectée constitue un écart d'acquisition porté à l'actif et non amorti conformément aux dispositions de la norme IFRS 3 R.

Les ajustements de valeur des actifs et passifs relatifs à des acquisitions comptabilisés sur une base provisoire sont comptabilisés comme des ajustements rétrospectifs du goodwill s'ils interviennent dans la période de douze mois à compter de la date d'acquisition. Au-delà de ce délai, les effets sont constatés en résultat.

- **Détermination des Unités Génératrices de Trésorerie (UGT) et tests de dépréciation**

Le Groupe est constitué des quatre Unités Génératrices de Trésorerie suivantes :

- France
- Europe du Nord (Royaume-Uni, Pays-Bas, Danemark, Norvège),
- Pologne,
- Banque Solféa

Conformément aux dispositions des normes IFRS 3R et IAS 36, les écarts d'acquisition font l'objet d'un test de valeur, à chaque arrêté annuel. La valeur comptable de chaque UGT est alors comparée à sa valeur recouvrable.

- Détermination de la valeur recouvrable des UGT

La valeur recouvrable d'une UGT est définie comme la valeur la plus élevée entre sa valeur de marché et sa valeur d'utilité.

La valeur de marché correspond au montant susceptible d'être obtenu de la cession de l'UGT dans des conditions de marché normales. La valeur d'utilité est établie selon une méthode DCF (*Discounted Cash Flows*) en intégrant des hypothèses de taux de croissance. Les flux de trésorerie futurs sont déterminés à partir des plans de développement des entités concernées établis par la Direction du Groupe sur la base des dernières projections de résultats futurs soumises aux actionnaires.

Au 31 décembre 2012, la durée retenue de projection des flux de trésorerie est de 7 ans, le taux de croissance en fin de période de projection est de 2% et les taux d'actualisation appliqués entre 11,50 % et 12,65 %. Ces taux d'actualisation sont dissociés par zones géographiques. Ils sont le reflet des taux de marché à long terme, augmenté d'un pourcentage représentatif des risques spécifiques aux activités exercées ainsi qu'à la zone géographique de chaque UGT.

S'il est constaté une perte de valeur, une dépréciation irréversible de l'écart d'acquisition est enregistrée dans le compte de résultat. Les dépréciations sont évaluées par rapport à la valeur d'utilité, en l'absence de référence de marché.

Le Groupe valorise, en outre, des scénarii alternatifs à ces paramètres afin de déterminer la sensibilité de la valeur recouvrable de ses UGT.

### 1.3.7. Dettes représentées par un titre et dettes subordonnées non perpétuelles

Le refinancement des activités de crédit se fait notamment par des instruments financiers de dettes émis par le Groupe.

Ces instruments financiers de dettes sont évalués initialement à la juste valeur de la contrepartie reçue, diminuée des coûts de transaction directement attribuables à l'opération.

Par la suite, ils sont évalués à leur coût amorti, sauf s'ils font l'objet d'une couverture de juste valeur (cf § 1.3.1). Tous les frais relatifs à l'émission d'emprunts ou d'obligations ainsi que toute différence entre les produits d'émission nets des coûts de transaction et la valeur de remboursement sont appréhendés en résultat sur la durée de vie des emprunts.

### 1.3.8. CVAE (Cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises)

La Contribution Economique Territoriale (CET) comprend d'une part, la contribution foncière des entreprises (CFE) dont l'assiette est constituée de la valeur locative des biens passibles d'une taxe foncière sur les propriétés, d'autre part, la cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE) dont l'assiette est constituée de la valeur ajoutée de l'entreprise.

Le traitement comptable choisi par le Groupe est le suivant :

- S'agissant de la CFE, cette cotisation est comptabilisée en « Charges générales d'exploitation »,
- S'agissant de la CVAE, le Groupe comptabilise cette taxe en « Impôts sur les bénéfices » conformément à IAS 12, considérant que l'assiette de cette contribution est déterminée en fonction d'un agrégat net du compte de résultat.

De plus, le traitement de la CVAE selon IAS 12 a pour conséquence la comptabilisation d'un impôt différé actif net résultant principalement des provisions pour créances douteuses de l'activité crédit non déductibles de l'assiette de la CVAE mais se rapportant à des charges déductibles de la CVAE à une date ultérieure.

### 1.3.9. Impôts différés

Les retraitements propres à la consolidation, ainsi que les écarts entre les résultats sociaux et fiscaux ou entre les valeurs fiscales et comptables des actifs et passifs, constituent des différences temporaires d'imposition. Les impositions différées sont évaluées selon la méthode dite du « report variable ».

Les impôts différés actifs sont comptabilisés lorsque leurs chances de récupération sont estimées probables. La récupération des impôts différés actifs repose sur des prévisions de résultat à un horizon de 10 ans sans croissance autre qu'une progression de 2% sur les 3 dernières années de l'horizon de référence, sauf dans le cas de règles nationales de prescription plus courte pour les impôts différés sur déficits fiscaux.

Ils sont présentés au bilan dans les rubriques « actifs ou passifs d'impôt » selon que la position est active ou passive. Ils sont compensés entre eux quand ils trouvent leur origine au sein d'un même groupe fiscal.

Les impôts différés sont comptabilisés comme un produit ou une charge d'impôt dans le compte de résultat, à l'exception de ceux directement enregistrés en capitaux propres qui sont relatifs aux titres disponibles à la vente, aux instruments de couverture de flux de trésorerie et aux écarts actuariels sur les régimes de retraite à prestations définies.

### 1.3.10. Indemnités de départ à la retraite et autres passifs sociaux

- *Indemnités de départ en retraite, médailles du travail*



Une provision est constituée dans les comptes consolidés pour faire face au paiement des indemnités de départ en retraite des salariés et des médailles du travail. Ces engagements font l'objet d'une évaluation actuarielle, selon la méthode rétrospective, tenant compte de l'estimation des droits conventionnels acquis par le personnel à la clôture.

Cette évaluation, qui porte sur la totalité du personnel en contrat à durée indéterminée, prend en considération des hypothèses de mortalité et de rotation du personnel, ainsi qu'une probabilité de départ à l'âge de 62 ou 64 ans selon les catégories de personnel. Ces engagements sont actualisés, et les salaires de référence retenus dans le calcul sont corrélativement corrigés d'un coefficient de revalorisation. Les calculs intègrent les charges sociales sur salaires.

- **Régimes de retraite supplémentaire garantie**

#### Régimes de retraite à prestations définies

Conformément aux principes généralement admis, les régimes qualifiés de « régime de retraite supplémentaire à prestations définies », sont représentatifs d'un engagement à la charge du groupe qui donne lieu à évaluation et provisionnement, pour l'excédent de la valeur actualisée des engagements vis-à-vis des bénéficiaires sur la juste valeur des actifs de couverture.

La valeur actualisée des engagements du groupe et la juste valeur des actifs de couverture de ces engagements donnent lieu chaque année à une évaluation actuarielle tenant compte des hypothèses de mortalité et de rotation du personnel, ainsi que d'une probabilité d'âge de départ à la retraite, d'un coefficient de revalorisation des salaires de référence, du taux de rendement attendu des actifs de couverture et d'un taux d'actualisation.

#### Régimes de retraite à cotisations définies

Dans le Groupe, il existe des régimes à cotisations définies dont les cotisations sont enregistrées en charges de l'exercice.

- **Taux d'actualisation**

Pour la détermination de ces avantages au personnel, le taux d'actualisation des engagements du Groupe est déterminé par référence au taux des obligations d'Etats de la zone Euro (d'une durée moyenne supérieure à 10 ans).

Le taux d'actualisation des engagements du Groupe est de 3,4% au 31/12/2012 ; il était compris dans une fourchette de 4,3% à 4,9% au 31/12/2011.

- **Écarts actuariels**

La mesure de l'obligation à la charge du Groupe peut évoluer d'un exercice à l'autre en fonction de changements d'hypothèses actuarielles et entraîner des écarts actuariels. La comptabilisation de ces écarts actuariels s'effectue en contrepartie des capitaux propres, conformément à la norme IAS 19 révisée.

### **1.3.11. Provisions pour risques et charges**

En dehors des provisions relatives aux engagements sociaux, elles comprennent notamment les provisions, pour risque de crédit, litige, restructuration, et risques fiscaux.

### **1.3.12. Activités arrêtées ou en cours de cession (IFRS 5)**

La cession au Groupe Casino des titres de Banque de Groupe Casino détenus par LaSer Cofinoga est intervenue en juillet 2011 et a été traitée selon la norme IFRS 5.

Cette transaction est incluse dans un accord global dont l'autre composante principale est la vente par Banque du Groupe Casino à LaSer Cofinoga de ses encours contentieux et surendettement. Aux 31/12/2011 et 31/12/2012, ces encours sont présentés au bilan dans le poste « Actifs non courants destinés à être cédés » pour leur valeur recouvrable et font l'objet d'un test d'impairment a minima semestriel. Le refinancement correspondant est inscrit au poste « Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés ».

### 1.3.13. Résultat par action

En l'absence d'actions propres ou d'options de souscription ou d'achat d'actions émises par le Groupe, le résultat par action est calculé en divisant le résultat net par le nombre d'actions en circulation.

### 1.3.14. Information sectorielle

En conformité avec la norme IFRS 8 relative à l'information sectorielle, l'information sectorielle est présentée sur la base des segments opérationnels du reporting interne à l'attention de la Direction Générale, qui correspondent aux UGT présentées en § 1.3.6.

## 2. PERIMETRE DE CONSOLIDATION

L'ensemble des sociétés contrôlées, ainsi que celles dans lesquelles le Groupe exerce une influence notable, sont incluses dans le périmètre de consolidation.

Le périmètre a évolué de la manière suivante :

#### ➤ **EN FRANCE**

- BANQUE SOLFEA , à la suite d'une augmentation de capital réalisée le 21 décembre 2012, le taux de détention est passé de 44,87% à 44,90%

#### ➤ **A L'INTERNATIONAL**

- Banco Sygma Hispania (Succursale de Sygma Banque SA) a été liquidée à l'amiable et radiée des registres de la Banque d'Espagne en septembre 2012 (cf § Faits Marquants).
- Cofinoga Funding One : le capital émis sous forme d'actions de préférence a été réduit en date du 16 octobre 2012 (cf. § 1.2.2)

En conséquence, le périmètre de consolidation au 31 décembre 2012 s'établit ainsi :

**LASER COFINOGA SA - Société Mère**  
18, rue de Londres 75009 Paris

Filiales à caractère financier	% d'intérêt	% contrôle	Méthode Consolidation
SYGMA BANQUE SA 18, rue de Londres 75009 Paris	100 %	100 %	I G
BANQUE SOLFEA SA 49, avenue de l'Opéra 75083 Paris cedex 02	44,90 %	44,90 %	I P
COMPAGNIE DE GESTION ET DES PRETS SA (CDGP) 103 boulevard de la Salle – 45760 Boigny sur Bionne	65 %	100 %	IG

CREATION FINANCIAL SERVICES Ltd Chadwick house, Bleinheim Court, Solihull, B91 3AA - GRANDE BRETAGNE	100 %	100 %	I G
CREATION CONSUMER FINANCE Royston House, 34 upper Queen Street- Belfast BT1 6FP – IRLANDE du NORD	100 %	100 %	IG
LASER NEDERLAND BV Larenweg 78-96, 5234 KC, s'Hertogenbosch – HOLLANDE	100 %	100 %	I G
EKSPRES BANK A/S Struergade 12- DK2630 Taastrup – DANEMARK	100 %	100 %	I G
COFINOGA FUNDING ONE LP Chadwick house, Bleinheim Court, Solihull, B91 3AA - GRANDE BRETAGNE	7,98 %	100 %	I G
SYGMA FUNDING ONE Ltd Chadwick house, Bleinheim Court, Solihull, B91 3AA - GRANDE BRETAGNE	100 %	100 %	I G
COFINOGA FUNDING TWO LP Chadwick house, Bleinheim Court, Solihull, B91 3AA - GRANDE BRETAGNE	4,93 %	100 %	I G
SYGMA FUNDING TWO Ltd Chadwick house, Bleinheim Court, Solihull, B91 3AA - GRANDE BRETAGNE	100 %	100 %	I G

Succursales à caractère financier	% d'intérêt	% contrôle	Méthode Consolidation
SYGMA BANK UK Chadwick house, Bleinheim Court, Solihull, B91 3AA - GRANDE BRETAGNE	100 %	100 %	I G
SYGMA BANK NL Larenweg 78-96, 5234 KC, s'Hertogenbosch – HOLLANDE	100 %	100 %	I G
SYGMA BANQUE SA ODDZIAL W POLSCE (SYGMA BANQUE POLSKA) al. Suwak 3 – 00-676 Varsovie – POLOGNE	100 %	100 %	I G
EKSPRES BANK A/S – Succursale Norvège Fornebuvejen 7, 1366 - Lyaker – NORVEGE	100 %	100 %	I G

Filiales à caractère non financier	% d'intérêt	% contrôle	Méthode Consolidation
ASSURTIS SA 33, rue de Châteaudun 75009 Paris	45 %	45 %	I P*
COMMUNICATION MARKETING SERVICES SNC (CMS) 18, rue de Londres 75009 Paris	100 %	100 %	I G
COMMUNICATION MARKETING SERVICES (CMS) VACANCES SNC Hangar 17, Quai Bacalan 33000 Bordeaux	100 %	100 %	I G
FIDECOM SA 18, rue de Londres 75009 Paris	31,37 %	31,37 %	MEQ
GESTION et SERVICES GROUPE COFINOGA GIE (GSGC) 18, rue de Londres 75009 Paris	100 %	100 %	I G
LASER ARCHIVES GIE 18, rue de Londres 75009 Paris	66,7 %	100 %	I G
OMNIOS SA 18, rue de Londres 75009 Paris	100 %	100 %	I G
SYGMA MEDIACION, S.L Calle Albasanz n° 16, Planta 4 28 037 Madrid - ESPAGNE	100 %	100 %	I G*
CREATION MARKETING SERVICES Ltd Chadwick house, Bleinheim Court, Solihull, B91 3AA - GRANDE BRETAGNE	100 %	100 %	I G
WEST MIDLAND DEBT COLLECTION Ltd 70 Great Bridgewater Street – Manchester, M1 5ES - GRANDE BRETAGNE	100 %	100 %	I G*
FINPLUS ul. Jerozolimskie 92 - 00-807 – Varsovie - POLOGNE	100 %	100 %	I G*
GEANT KREDYT ul. Jerozolimskie 92 - 00-807 – Varsovie - POLOGNE	48 %	48 %	I P*

LASER SERVICES POLSKA SA ul. Kijowska 1 – 00-987 – Varsovie - POLOGNE	100 %	100 %	I G
--	-------	-------	-----

I G : Intégration Globale    M E Q : Mise En Equivalence    I P : Intégration Proportionnelle    [\*] en sommeil ou en cours de liquidation

### 3. COMPLEMENTS D'INFORMATIONS AU BILAN ET AU COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDES

#### 3.1. Notes sur le bilan

##### 3.1.1. Caisses, banques centrales

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Banques centrales	42	86
Caisses distributeurs automatiques	3	4
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>90</b>

##### 3.1.2. Instruments financiers à la juste valeur

Ce paragraphe présente une analyse sur les niveaux de juste valeur, pour les instruments financiers évalués à la juste valeur dans le bilan.

(en millions d'euros)	Niveau 1 (*)	Niveau 2 (**)	Niveau 3 (***)	Total
<b>Au 31/12/2012</b>				
<b>1 - Actifs financiers</b>		<b>150</b>		<b>150</b>
• Actifs disponibles à la vente		14		14
- titres de participations non consolidés				
- titres de placement de trésorerie (****)		14		14
• Instruments dérivés		136		136
- swaps de taux		136		136
- caps et FRA				
<b>2 - Passifs financiers</b>		<b>362</b>		<b>362</b>
• Instruments dérivés (swaps de taux)		362		362
<b>Au 31/12/2011</b>				
<b>1 - Actifs financiers</b>		<b>208</b>		<b>208</b>
• Actifs disponibles à la vente		83		83
- titres de participations non consolidés				
- titres de placement de trésorerie (****)		83		83
• Instruments dérivés		125		125
- swaps de taux		125		125
- caps et FRA				
<b>2 - Passifs financiers</b>		<b>323</b>		<b>323</b>
• Instruments dérivés (swaps de taux)		323		323

(\*) Niveau 1 : cette valorisation est réalisée en utilisant le prix coté sur un marché actif, pour des instruments financiers identiques.

(\*\*) Niveau 2 : cette valorisation est réalisée en utilisant des prix cotés sur des marchés inactifs ou sur des marchés actifs, pour des produits similaires 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 : cette valorisation est effectuée avec des données relatives à l'actif ou au passif qui ne sont pas basées sur des données observables de marché (données non observables).

(\*\*\*\*) Les titres de placement correspondent au placement temporaire d'excédents de refinancement destinés à faire face aux échéances d'emprunt à court terme.

### 3.1.3. Analyse des instruments dérivés

Cette note détaille les postes "Actifs et passifs financiers à la juste valeur par résultat" et "Instruments dérivés de couverture" du bilan consolidé (intérêts courus compris).

(en millions d'euros)	31/12/2012			31/12/2011		
	Montants notionnels	Juste valeur		Montants notionnels	Juste valeur	
		Actif	Passif		Actif	Passif
<b>Instruments dérivés de transaction</b>	<b>806</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>932</b>	<b>6</b>	<b>10</b>
Swaps de taux	798	6	6	877	6	10
Caps & FRA	8			55	0	0
<b>Instruments dérivés de couverture</b>	<b>9 741</b>	<b>130</b>	<b>356</b>	<b>11 416</b>	<b>119</b>	<b>313</b>
<b>Couverture de flux de trésorerie</b>	<b>839</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>990</b>	<b>13</b>	<b>28</b>
Swaps de taux	839	9	18	990	13	28
<b>Couverture de juste valeur</b>	<b>8 902</b>	<b>121</b>	<b>338</b>	<b>10 426</b>	<b>106</b>	<b>285</b>
Swaps de taux	8 902	121	338	10 040	106	285
Caps				386	0	
<b>TOTAL</b>	<b>10 547</b>	<b>136</b>	<b>362</b>	<b>12 348</b>	<b>125</b>	<b>323</b>

Au sein de la catégorie "Instruments dérivés de transaction" sont classés les instruments dérivés qui ne répondent pas aux règles de la comptabilité de couverture au sens de l'IAS 39. Les instruments concernés sont :

- les swaps échangeant un taux variable contre un autre taux variable pour 1,1 M€ au passif (0,4 M€ à l'actif et 1 M€ au passif au 31/12/2011),
- les Cross-Currency Interest Rate Swaps non traités selon la comptabilité de couverture pour 5,5 M€ à l'actif et 4,6 M€ au passif (6 M€ à l'actif et 9,4 M€ au passif au 31/12/2011).

Les instruments dérivés classés en "Couverture de flux de trésorerie" sont les instruments dérivés qui répondent aux règles de la comptabilité de couverture de flux de trésorerie au sens de l'IAS 39. Il s'agit de cross-currency interest swaps couvrant les flux d'intérêts en devises du refinancement des filiales.

Les instruments dérivés classés en "Couverture de juste valeur" sont les instruments dérivés qui répondent aux règles de la comptabilité de couverture de juste valeur au sens de l'IAS 39. La réévaluation des éléments couverts est enregistrée en "Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux" (cf. § 3.1.7) pour la partie créances clients, en "Dettes financières" (cf. § 3.1.16) pour la partie refinancement et ce pour des montants symétriques à la juste valeur des instruments de couverture.

Les instruments dérivés utilisés par le Groupe sont pour l'essentiel des instruments classiques de taux négociés aux conditions du marché.

Le groupe a mis en place des collatéraux avec ses principales contreparties (contrats de type Annexes de Remise en Garantie) afin limiter le risque de contrepartie des swaps de couverture à maturités longues. Ces annexes de remise en Garantie se matérialisent par des échanges de collatéraux (en cash uniquement).

Répartition du portefeuille d'instruments dérivés selon la note de la contrepartie :

(en millions d'euros)	31/12/2012		31/12/2011	
	Valeur nominale	Juste valeur positive	Valeur nominale	Juste valeur positive
A	8 263	126	190	-
Aa	2 284	10	12 158	125
<b>TOTAL</b>	<b>10 547</b>	<b>136</b>	<b>12 348</b>	<b>125</b>

La relation de couverture entre les instruments de couverture de juste valeur et les éléments couverts correspondants a évolué de la façon suivante sur la période concernée :

(en millions d'euros)	31/12/2012		31/12/2011	
	Actif	Passif	Actif	Passif
Instruments dérivés de couverture, coupons inclus	130	356	119	313
- Juste valeur des instruments de couverture de flux de trésorerie	(9)	(18)	(13)	(28)
- Coupons courus sur instruments financiers	(19)	(49)	(15)	(41)
<b>Juste valeur des dérivés de couverture, pied de coupon</b>	<b>102</b>	<b>289</b>	<b>91</b>	<b>244</b>
Ecart de réévaluation des crédits clients couverts en taux	285		242	
Ecart de réévaluation des dettes (refinancement)		97		88
Ecart de réévaluation des emprunts SFEF		1		(1)
Réévaluation des dettes en devise - change				2
<b>TOTAL</b>	<b>387</b>	<b>387</b>	<b>333</b>	<b>333</b>

Ventilation de la valeur nominale des instruments dérivés par durée résiduelle au 31 décembre 2012 :

(en millions d'euros)	<1 an	1 à 5 ans	>5 ans	Total
<b>Instruments dérivés de transaction</b>	<b>712</b>	<b>91</b>	<b>3</b>	<b>806</b>
Swaps de taux	704	91	3	798
Caps & FRA	8			8
<b>Instruments dérivés de couverture</b>	<b>3 795</b>	<b>4 378</b>	<b>1 569</b>	<b>9 741</b>
Couverture de flux de trésorerie	826	13		839
Swaps de taux	826	13		839
Couverture de juste valeur	2 969	4 365	1 569	8 902
Swaps de taux	2 969	4 365	1 569	8 902
Caps				
<b>TOTAL</b>	<b>4 506</b>	<b>4 469</b>	<b>1 572</b>	<b>10 547</b>

### 3.1.4. Actifs financiers disponibles à la vente

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Titres de participations non consolidés	1	1
Dépréciation des titres de participations non consolidés	(1)	(1)
Certificats de Dépôts émis par des établissements de crédit	14	83
Titres de placement	14	83
Dépréciation des titres de placement		
<b>TOTAL DES ACTIFS NETS DISPONIBLES A LA VENTE AVANT DEPRECIATION</b>	<b>15</b>	<b>84</b>
<b>TOTAL DES ACTIFS NETS DISPONIBLES A LA VENTE, NETS DE DEPRECIATION</b>	<b>14</b>	<b>83</b>
dont gains latents sur titres de participations non consolidés	0	0

### 3.1.5. Prêts et créances sur les établissements de crédit

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Comptes et prêts		
<i>dont à vue</i>	311	394
<i>dont à terme</i>	1	875
Dépréciation		
<b>TOTAL</b>	<b>312</b>	<b>1 269</b>

Au 31/12/2012 comme au 31/12/2011, les prêts et créances sur les établissements de crédit correspondent au placement temporaire d'excédents de refinancement destinés à faire face aux échéances d'emprunt des périodes subséquentes et également, à répondre aux contraintes réglementaires de liquidité.

La variation 2012 est due au moindre besoin au 31 décembre 2012 de liquidités disponibles pour faire face aux échéances court terme de remboursement des dettes financières.

#### Créances sur établissements de crédit - Analyse par durée résiduelle au 31 décembre 2012 :

(en millions d'euros)	<1 mois	1 à 3 mois	3 à 12 mois	1 à 5 ans	>5 ans	Créances ratt.	Total
Comptes et prêts	312						312
Valeurs reçues en pensions livrées							-
<b>Valeur brute</b>	<b>312</b>						<b>312</b>
Dépréciation							-
<b>Valeur nette</b>							<b>312</b>

#### Détail des expositions sur les établissements de crédit

(en millions d'euros)	31/12/2012			31/12/2011		
	France	Intern.	Total	France	Intern.	Total
Prêts et créances sur les établissements de crédit	267	45	312	1 228	41	1 269
Engagements de financement donnés						
Provision pour dépréciation						
Garanties reçues						



Répartition des prêts et créances sur établissement de crédit selon la note de la contrepartie :

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Moody's P-1	308	1 155
Moody's P-2	3	61
Moody's P-3	1	
Fitch F+1		49
Autres		4
<b>TOTAL</b>	<b>312</b>	<b>1 269</b>

3.1.6. Prêts et créances sur la clientèle

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Prêts et créances sur la clientèle - brut - (*)	10 690	11 058
<i>dont Location Financement</i>	1	3
Provisions pour dépréciation sur base individuelle (**)	(1 783)	(1 913)
<i>dont dépréciations pour risque d'impayé</i>	(1 431)	(1 597)
<i>dont provisions pour perte de marge future</i>	(352)	(316)
<b>TOTAL</b>	<b>8 907</b>	<b>9 145</b>

Les intérêts courus relatifs aux prêts et créances dépréciés s'élèvent à 119 M€ au 31/12/2012 (139 M€ au 31/12/2011).

Au sein du poste "Prêts et créances sur la clientèle" est inscrit le montant des coûts de transaction attachés aux prêts et restant à amortir pour 36 M€ au 31/12/2012 ; ce montant était de 44 M€ au 31/12/2011.

La quote-part des encours de la Société En Participation Allianz Banque pour laquelle LaSer Cofinoga n'est pas gérant et qui ne sont pas inscrits au bilan s'élève à 14,3 M€ au 31/12/2012 contre 22,9 M€ au 31/12/2011.

(\*) La clientèle est essentiellement constituée de particuliers. Les entreprises et les autres agents économiques ne représentent qu'une partie négligeable du total.

(\*\*) Chez LaSer Cofinoga, le fait générateur du provisionnement est toujours un événement de risque identifiable au niveau de la créance client prise individuellement. Il n'y a pas de provision sur base collective.

Prêts et créances sur la clientèle - Analyse par durée résiduelle au 31 décembre 2012 :

(en millions d'euros)	<1 mois	1 à 3 mois	3 à 12 mois	1 à 5 ans	>5 ans	Créances ratt.	Total
Prêts et créances sur la clientèle	1 923	436	1 652	4 712	1 921	46	10 690
<i>dont Location Financement</i>							-
<b>Valeur brute</b>	<b>1 923</b>	<b>436</b>	<b>1 652</b>	<b>4 712</b>	<b>1 921</b>	<b>46</b>	<b>10 690</b>
Provision pour dépréciation							(1 783)
<b>Valeur nette</b>							<b>8 907</b>

Détail de l'exposition au risque clients :

(en millions d'euros)	A jour (1)	En retard, non dépréciés (2)	Restructurés à jour (3)	Décote et dépréciation sur clients restructurés à jour (4)	Encours dépréciés (5)	Provision sur encours dépréciés (6)	Total
<b>Au 31/12/2012 :</b>							
Prêts et créances sur la clientèle	7 576		1 099	(446)	2 015	(1 337)	8 907
Engagement en faveur de la clientèle (*)	8 161						8 161
Encours, en quote-part, de la SEP pour laquelle LaSer Cofinoga n'est pas gérant et qui ne sont pas portés au bilan (**)	11		2	(1)	5	(3)	14
<b>Au 31/12/2011 :</b>							
Prêts et créances sur la clientèle	7 733		1 094	(463)	2 231	(1 450)	9 145
Engagement en faveur de la clientèle (*)	8 354						8 354
Encours, en quote-part, de la SEP pour laquelle LaSer Cofinoga n'est pas gérant et qui ne sont pas portés au bilan (**)	20		2	(1)	5	(3)	23

(\*) Il s'agit du solde disponible sur les encours revolving, ainsi que des montants de prêts amortissables en cours d'acceptation.

(\*\*) La Société En Participation pour laquelle LaSer Cofinoga n'est pas gérant et dont les encours ne sont pas inscrits au bilan correspond au partenariat avec Allianz Banque. En conséquence, LaSer Cofinoga supporte dans son compte de résultat sa seule quote-part de risque sur les encours non portés.

(1) Les créances à jour sont les créances sur lesquelles aucune échéance n'est impayée.

(2) Le modèle de provisionnement retenu par le Groupe fait qu'il ne peut y avoir de créances en retard non dépréciées.

(3) Les créances restructurées à jour sont constituées des créances Neiertz et des restructurations amiables en France ainsi que des créances de même nature à l'International.

(4) La restructuration donne systématiquement lieu à la comptabilisation d'une décote et le cas échéant à la constatation d'une provision complémentaire.

(5) Les créances dépréciées sont les créances pour lesquelles au moins une échéance est impayée depuis plus d'un mois.

(6) La provision correspond aux dépréciations pour risque d'impayé calculée sur base actualisée conformément aux règles IFRS.

Répartition géographique :

(en millions d'euros)	France	International	Total
<b>Au 31/12/2012 :</b>			
Prêts et créances sur la clientèle - Valeur Brute	7 057	3 633	10 690
Provision pour dépréciation	(1 122)	(661)	(1 783)
Prêts et créances sur la clientèle - Valeur Nette	5 935	2 972	8 907
<b>Au 31/12/2011 :</b>			
Prêts et créances sur la clientèle - Valeur Brute	7 453	3 605	11 058
Provision pour dépréciation	(1 171)	(742)	(1 913)
Prêts et créances sur la clientèle - Valeur Nette	6 282	2 863	9 145

## Encours garantis

(en millions d'euros)	31/12/2012			31/12/2011		
	France	Intern.	Total	France	Intern.	Total
Encours clients garantis	1 044		1 044	1 019		1 019

## Variation des provisions pour dépréciation :

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
<b>Total des dépréciations constituées en début de période</b>	<b>(1 913)</b>	<b>(1 838)</b>
Dotations pour dépréciation comptabilisées en coût du risque	(344)	(691)
Dotations aux provisions pour perte de marge future enregistrées en coût du risque	(127)	(85)
Dotations pour dépréciation comptabilisées en PNB (Intérêts sur créances douteuses)	(14)	(17)
Reprises de dépréciation devenue sans objet comptabilisées en coût du risque	100	19
Reprises de dépréciation utilisée comptabilisées en coût du risque	412	504
Reprises de dépréciation comptabilisées en PNB (Intérêts sur créances douteuses)	37	41
Reprises de provision pour perte de marge future enregistrées en PNB	93	128
Variations de périmètre et des parités monétaires	(27)	26
Variations liées aux activités arrêtées ou en cours de cession		
<b>Total des dépréciations constituées en fin de période</b>	<b>(1 783)</b>	<b>(1 913)</b>

## Détail des opérations de location financement :

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
<b>Investissements bruts (Loyers futurs)</b>		
<i>A recevoir dans moins d' 1 an</i>	2	2
<i>A recevoir dans plus d' 1 an et moins de 5 ans</i>	2	2
<i>A recevoir au-delà de 5 ans</i>		
<b>Total des investissements bruts</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<i>dont produits financiers non acquis</i>		0
<i>dont total des investissements nets, avant dépréciation</i>	4	4
<i>Dépréciation</i>	(1)	(1)
<b>Total des investissements nets des dépréciations</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

### 3.1.7. Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux

(en millions d'euros)	31/12/2012		31/12/2011	
	Actif	Passif	Actif	Passif
Réévaluation de la composante taux des créances clients	285		242	
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>		<b>242</b>	

Ce poste enregistre les variations de valeur des créances clients couvertes en taux pour la composante du risque couvert.

### 3.1.8. Impôts courants et impôts différés

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
<b>Actifs d'impôts courants et différés</b>	<b>274</b>	<b>308</b>
Impôts courants	10	17
Impôts différés	264	291
<b>Passifs d'impôts courants et différés</b>	<b>11</b>	<b>6</b>
Impôts courants	11	6
Impôts différés		0

#### Détail de l'Impôt Différé :

(en millions d'euros)	31/12/2011	Impact Résultat	Autres	31/12/2012
Provisions pour engagements sociaux	3		1	4
Provisions, essentiellement sur créances douteuses	274	(32)	2	244
Instruments dérivés	(1)		1	
Etalement des commissions	(8)	1		(7)
Amortissements dérogatoires	(11)	3		(8)
Autres retraitements	2		(3)	(1)
Impôt différé sur reports fiscaux déficitaires	24	(2)	2	24
Contribution Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE)	8			8
<b>TOTAL</b>	<b>291</b>	<b>(30)</b>	<b>3</b>	<b>264</b>

Impôts différés actifs	291	264
Impôts différés passifs	(0)	(0)

Les impôts différés France ont été calculés au taux de 34,43 % en 2011 et en 2012. Pour les filiales étrangères, l'impôt a été calculé au taux local. La CVAE différée a été calculée au taux de 1,5 %.

L'ensemble des impôts différés actifs est constaté pour la France au vu des perspectives de récupération fiscale reposant sur des prévisions de résultat à un horizon de 10 ans, avec une sensibilité simulée lors de scénarii alternatifs de 1,2 M€ de dépréciation des impôts différés actifs pour une variation de 1% de la séquence de résultats (3,4 M€).

#### Déficits non activés :

Au 31 décembre 2012, le montant des déficits fiscaux non activés s'élève à :

- France : 2 M€ (Assurtis)
- Intégration fiscale France : 81 M€

### 3.1.9. Comptes de régularisation et actifs et passifs divers

(en millions d'euros)	Actif		Passif	
	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2011
<b>Comptes de régularisation</b>	<b>32</b>	<b>34</b>	<b>128</b>	<b>123</b>
Chèques à l'encaissement	4	3		
Charges ou produits constatés d'avance	7	8	14	14
Produits à recevoir	21	23		
Agios clientèle constatés d'avance			59	55
Charges à payer diverses			23	23
Provisions congés payés, intéressement et primes variables			32	31
<b>Actifs et passifs divers</b>	<b>152</b>	<b>131</b>	<b>178</b>	<b>189</b>
Dettes magasins au titre du financement ventes à crédit			27	18
Dépôt garantie, cautionnement	2	2		
Dépôt garantie sur instruments dérivés	102	82	11	16
Etat	2	2	9	11
Personnel, organismes sociaux	1	1	15	22
Fournisseurs d'exploitation			84	81
Stocks	2	3		
Créances sur cession de titres				
Dettes envers les compagnies d'assurance			11	12
Autres débiteurs / créditeurs	43	41	21	29
<b>TOTAL</b>	<b>184</b>	<b>165</b>	<b>306</b>	<b>312</b>

### 3.1.10. Participations dans les entreprises mises en équivalence

(en millions d'euros)	31/12/2011	Acquisition	Résultat	Ecart Conv.	31/12/2012
Fidecom SA (31,37%)	2,4		0,4		2,8

Les données financières de Fidecom relatives à l'exercice 2012 établies selon les principes IFRS sont les suivantes :

(en millions d'euros)	Total Bilan 31/12/2012	Chiffre d'affaires exercice 2012	Résultat net à 100%	Quote-part du résultat mis en équivalence	Capitaux propres à 100%
Fidecom SA	41,0	30,3	1,1	0,4	9,0

### 3.1.11. Immobilisations corporelles

Evolution des immobilisations corporelles :

(en millions d'euros)	31/12/2011	Augment.	Diminut.	Autres (*)	31/12/2012
Terrains	5				5
Constructions	64		(4)		60
Autres immobilisations corporelles	74	2	(8)	1	69
<b>VALEUR BRUTE</b>	<b>143</b>	<b>2</b>	<b>(12)</b>	<b>1</b>	<b>134</b>
Constructions	(42)	(6)	4		(44)
Autres immobilisations corporelles	(57)	(3)	8	(1)	(53)
<b>Amortissements/Provisions</b>	<b>(99)</b>	<b>(9)</b>	<b>12</b>	<b>(1)</b>	<b>(97)</b>
<b>VALEUR NETTE</b>	<b>44</b>	<b>(7)</b>			<b>37</b>

(\*) La colonne "Autres" correspond aux variations de périmètre et des écarts de conversion.

dont immobilisations prises en location financement : centre de gestion LaSer Cofinoga à Mérignac

(en millions d'euros)	31/12/2011	Augment.	Diminut.	31/12/2012
Terrains	3,3			3,3
Constructions	16,0			16,0
Autres immobilisations corporelles				
<b>VALEUR BRUTE</b>	<b>19,3</b>			<b>19,3</b>
Constructions	(9,8)	(0,3)		(10,1)
Autres immobilisations corporelles				
<b>Amortissements/Provisions</b>	<b>(9,8)</b>	<b>(0,3)</b>		<b>(10,1)</b>
<b>VALEUR NETTE</b>	<b>9,5</b>	<b>(0,3)</b>		<b>9,2</b>

Ventilation par durée des loyers futurs minimaux à payer au titre du crédit-bail

(en millions d'euros)	< 1 an	de 1 à 5 ans	> 5 ans	Total
Loyers futurs minimaux (*)	1,6	1,2		2,8
Valeur actualisée de ces loyers futurs	1,3	1,0		2,3
<b>Charges financières futures non comptabilisées</b>	<b>0,3</b>	<b>0,2</b>		<b>0,5</b>

(\*) Le contrat arrive à échéance en octobre 2014.

### 3.1.12. Immobilisations incorporelles

Evolution des immobilisations incorporelles :

(en millions d'euros)	31/12/2011	Augment.	Diminut.	Autres (*)	31/12/2012
Droit au bail	4		(2)		2
Logiciels acquis	199	5	(29)	10	185
Logiciels produits par l'entreprise	5	1			6
Autres (dont immobilisations en cours)	14	9		(9)	14
<b>VALEUR BRUTE</b>	<b>222</b>	<b>15</b>	<b>(31)</b>	<b>1</b>	<b>207</b>
Droit au bail		(3)	2		(1)
Logiciels acquis	(142)	(26)	29		(139)
Logiciels produits par l'entreprise	(2)	(1)		(1)	(4)
Autres	(3)	(1)			(4)
<b>Amortissements/Provisions</b>	<b>(147)</b>	<b>(31)</b>	<b>31</b>	<b>(1)</b>	<b>(148)</b>
<b>VALEUR NETTE</b>	<b>75</b>	<b>(16)</b>			<b>59</b>

(\*) La colonne "Autres" correspond aux transferts des immobilisations en cours vers les logiciels lors de leur mise en service ainsi qu'aux variations de périmètre et écarts de conversion.

### 3.1.13. Ecarts d'acquisition

(en millions d'euros)	31/12/2011	Augment. (*)	Diminut.	Ecarts de conversion	31/12/2012
France	33				33
Pologne	42			4	46
Europe du Nord	178				178
Autres (BANQUE SOLFEA)	9				9
<b>TOTAL</b>	<b>262</b>			<b>4</b>	<b>266</b>
<b>Dépréciation</b>					
France	(33)				(33)
Europe du Nord		(54)			(54)
Autres (BANQUE SOLFEA)		(9)			(9)
<b>VALEUR NETTE</b>	<b>229</b>	<b>(63)</b>		<b>4</b>	<b>170</b>

(\*) Dépréciation du goodwill de l'UGT Europe du Nord pour l'intégralité de la part relative à LSN, soit 53,7 M€ (cf. Faits marquants) et du montant total du goodwill de Banque Solfea, soit 8,9 M€

Les tests de dépréciation des écarts d'acquisition sont fondés sur les projections de résultats futurs soumises aux actionnaires de la société, selon une méthode de type "discounted cash flow" (DCF).

La méthode DCF repose sur un certain nombre d'hypothèses relatives aux projections de flux de revenus, de dépenses et de provisions pour risques retenues par le management de la société et soumises aux actionnaires.

Les tests effectués tiennent compte du coût du capital, sur la base d'un taux sans risque et d'une prime de risque observée propre à chaque UGT. Les paramètres majeurs sensibles aux hypothèses sont donc le taux de croissance des encours, le taux de rentabilité, le coût du capital et le niveau de capitalisation.

Des scénarii alternatifs sont réalisés pour mesurer la sensibilité de la valorisation des UGT à une variation normée de la valeur des paramètres utilisés dans la méthode DCF. Le coût du capital, le taux de croissance des encours et le taux de rentabilité sont adaptés à chaque UGT.

Les résultats de ces scénarii alternatifs montrent des niveaux suffisants pour ne pas envisager de dépréciation des écarts d'acquisition, hors la part de l'UGT Europe du Nord relative à LSN (cf ci dessus)

Il est à noter une sensibilité importante aux hypothèses pour ce qui concerne l'évaluation de la valeur d'utilité de l'UGT Pologne, avec une fourchette d'estimation de 54 M€ à 97 M€ pour une valeur comptable de l'UGT de 85 M€ (dont 45 M€ de goodwills).

### 3.1.14. Ventilation des actifs et des passifs courants et non courants

(en millions d'euros)	31/12/2012			31/12/2011		
	< 1 an	> 1 an	Total	< 1 an	> 1 an	Total
<b>ACTIF</b>						
Caisse, banques centrales	45		45	90		90
Actifs financiers à la JV par résultat	5	1	6	6		6
Instruments dérivés	10	121	131	13	105	118
Prêts et créances sur les établissements de crédit	312		312	1 268	1	1 269
Prêts et créances sur la clientèle	2 369	6 538	8 907	2 485	6 660	9 145
Actifs d'impôts courants	10		10	17		17
Actifs d'impôts différés		264	264		291	291
Comptes de régularisation et actifs divers	183	1	184	164	1	165
<b>PASSIF</b>						
Passifs financiers à la JV par résultat	5	1	6	9	1	10
Instruments dérivés	36	321	356	48	265	313
Dettes envers les établissements de crédit	1 659	3 926	5 585	915	4 431	5 346
Dettes envers la clientèle	64	43	107	147	43	190
Dettes représentées par un titre	1 979	443	2 422	3 252	666	3 918
Passifs d'impôts courants	11		11	6		6
Passifs d'impôts différés		(0)	(0)			
Comptes de régularisation et passifs divers	254	52	306	263	49	312
Provisions pour risques et charges	67	15	81	10	12	22
Dettes subordonnées	5	454	458	5	452	457



### 3.1.15. Actifs non courants destinés à être cédés et dettes liées

Ce tableau présente le portefeuille contentieux et surendettement racheté dans le cadre de l'accord global de sortie de Banque du Groupe Casino.

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
<b>Actifs non courants destinés à être cédés</b>		
Prêts et créances sur la clientèle	63	81
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>81</b>

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
<b>Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés</b>		
Dettes envers les établissements de crédit (*)	102	122
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>122</b>

(\*) Les dettes couvrent la valeur brute des prêts et créances qui sont présentés à l'actif nets de dépréciation.

### 3.1.16. Dettes financières

Au 31/12/2012 comme en 2011, LaSer Cofinoga a respecté tous ses engagements contractuels (notamment covenants) vis-à-vis des contreparties au titre des emprunts et des lignes de crédit qui lui ont été accordés.

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
<b>Dettes envers les établissements de crédit</b>	<b>5 585</b>	<b>5 346</b>
Comptes et emprunts à vue	21	25
Crédit-bail	5	7
Comptes et emprunts à terme (*)	5 529	5 301
<i>dont dettes rattachées</i>	29	37
Réévaluation des emprunts interbancaires	30	13
<b>Dettes représentées par un titre</b>	<b>2 422</b>	<b>3 918</b>
Titres de créances négociables (BMTN et Certificats de dépôts)	2 098	3 586
<i>dont dettes rattachées</i>	6	15
Emprunts obligataires	310	310
<i>taux fixe</i>	300	300
<i>taux révisable</i>		
<i>dettes rattachées</i>	10	10
Réévaluation des TCN et emprunts obligataires émis à taux fixe couverts en juste valeur	14	22
<b>Dettes subordonnées</b>	<b>458</b>	<b>456</b>
Emprunts Obligataires subordonnés	404	404
<i>taux fixe</i>	400	400
<i>dettes rattachées</i>	4	4
Réévaluation des emprunts obligataires subordonnés émis à taux fixe couverts en juste valeur	54	52
<b>Emprunts SFEF (**)</b>	<b>44</b>	<b>129</b>
Emprunts auprès de la Société pour le Financement de l'Economie Française (SFEF)	43	128
<i>taux fixe</i>	42	126
<i>dettes rattachées</i>	1	2
Réévaluation des emprunts SFEF émis à taux fixe couverts en juste valeur	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>8 509</b>	<b>9 849</b>

(\*) Dont contrepartie BNPP 5 529 M€ au 31/12/2012 et 5 301 M€ au 31/12/2011.

(\*\*) Les emprunts SFEF sont classés en "Dettes envers la clientèle", la SFEF n'étant pas considérée comme un établissement de crédit.

Comparaison entre le coût amorti et la juste valeur :

(en millions d'euros)	31/12/2012			31/12/2011		
	juste valeur	coût amorti	Ecart	juste valeur	coût amorti	Ecart
Dettes envers les établissements de crédit	5 585	5 555	30	5 346	5 333	13
Dettes représentées par un titre	2 422	2 408	14	3 918	3 896	22
Dettes subordonnées	458	404	54	456	404	52
Emprunts SFEF	44	43	1	129	128	1
<b>TOTAL</b>	<b>8 509</b>	<b>8 410</b>	<b>99</b>	<b>9 849</b>	<b>9 761</b>	<b>88</b>

La juste valeur des dettes correspond à la somme du coût amorti et de la contrepartie de la juste valeur des dérivés de couverture de juste valeur venant en couverture des dettes.

Le coût amorti des dettes subordonnées s'élève à 404 M€. Ils correspondent au nominal de 400 M€ augmenté des intérêts courus pour 4 M€.

Le portefeuille des principales dettes subordonnées se présente comme suit :

(en millions d'euros)	Emprunteur	Montant	Durée	Échéance	Taux référence
Emprunt obligataire subordonné - 2004	LaSer Cofinoga	200 M€	12 ans	oct 2016	Taux fixe 4,75%
Emprunt obligataire subordonné - 2005	LaSer Cofinoga	100 M€	11 ans	oct 2016	Taux fixe 4,75%
Emprunt obligataire subordonné - 2006	LaSer Cofinoga	100 M€	10 ans	oct 2016	Taux fixe 4,75%

L'ensemble des dettes subordonnées est remboursable in fine.

Analyse des échéances contractuelles des passifs financiers au 31 décembre 2012 :

(en millions d'euros)	<1 mois	1 à 3 mois	3 à 12 mois	1 à 5 ans	>5 ans	Dettes ratt.	Total
-----------------------	---------	------------	-------------	-----------	--------	--------------	-------

Passifs financiers enregistrés au bilan :

<b>Instruments financiers dérivés (*)</b>	5	8	23	143	177		356
Swaps de taux	5	8	23	143	177		356
<b>Dettes envers les établissements de crédit (**)</b>	34	46	1 550	2 807	1 119	29	5 585
<b>Dettes représentées par un titre (**)</b>	155	693	1 114	443		17	2 422
Titres de créances négociables (Certificats de dépôts, BMTN)	155	693	1 114	129		7	2 098
Emprunts obligataires				314		10	324
<i>émis à taux fixe</i>				314		10	324
<i>émis à taux révisable</i>							
<b>Dettes subordonnées (**)</b>				454		4	458
Emprunts obligataires subordonnés remboursables				454		4	458
<b>Emprunts SFEF (**)</b>				43		1	44
<b>TOTAL</b>	194	747	2 687	3 890	1 296	51	8 865

Engagements figurant en hors-bilan :

<b>Engagements de financements donnés (***)</b>	8 160						8 160
---	-------	--	--	--	--	--	-------

(\*) Il s'agit de l'échéancement de la juste valeur négative, selon la date d'échéance contractuelle du swap.

(\*\*) Y compris la réévaluation des emprunts émis à taux fixe couverts en juste valeur.

(\*\*\*) Il s'agit essentiellement du disponible clientèle sur les encours revolving. L'engagement est positionné dans l'intervalle "un mois au plus", car contractuellement, le client est en droit d'utiliser ce disponible dans cet intervalle de temps.

Répartition géographique des dettes financières :

(en millions d'euros)	31/12/2012			31/12/2011		
	France	Internat.	Total	France	Internat.	Total
Comptes et emprunts (à vue, à terme)	5 527	58	5 585	5 272	74	5 346
Titres de créances négociables (Certificats de dépôt, BMTN)	2 098		2 098	3 586		3 586
Emprunts obligataires	324		324	332		332
Emprunts obligataires subordonnés	458		458	456		456
Emprunts SFEF	44		44	129		129
<b>TOTAL</b>	<b>8 451</b>	<b>58</b>	<b>8 509</b>	<b>9 775</b>	<b>74</b>	<b>9 849</b>

Structure du refinancement de LaSer Cofinoga, en valeur nominale :

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Actions de préférence (*)	136	180
Emprunts obligataires subordonnés	400	400
Emprunts obligataires	300	300
Emprunts à terme	5 500	5 264
Titres de Créances Négociables (Certificats de Dépôt, Bons à Moyen Terme Négociables)	2 092	3 571
Emprunts SFEF (**)	42	126
<b>TOTAL</b>	<b>8 470</b>	<b>9 841</b>

(\*) Instruments classés en capitaux propres selon les normes IFRS.

(\*\*) L'évolution entre le 31/12/2011 et le 31/12/2012 correspond à des remboursements intervenus courant 2012 (84 M€). Il n'y a plus d'emprunt libellé en USD au 31/12/2012.

3.1.17. Provisions pour risques et charges

(en millions d'euros)	31/12/2011	Dotations	Reprise provision sans objet	Reprise provision utilisée	Autres	31/12/2012
Provisions pour engagements sociaux	12	3		(2)	2	15
Provisions pour restructuration (*)		43				43
Provisions pour impôts et coûts sociaux	7	2		(4)		5
Provisions pour risques de crédit		10				10
Autres provisions pour risques et charges	3	6		(1)		8
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>64</b>		<b>(7)</b>	<b>2</b>	<b>81</b>

(\*) Ces provisions sont décrites dans les "Faits Marquants" et concernent les indemnités du Plan de Sauvegarde de l'Emploi, ainsi que toutes les autres mesures liées à ce Plan.

Détail des provisions sur engagements sociaux :

Analyse de la provision constituée au bilan, par nature :

(en millions d'euros)	31/12/2011	Variation	31/12/2012
Indemnités de départ en retraite	6,4	0,6	7,0
Régime de retraite à prestations définies (*)	4,5	2,4	6,9
Médailles du travail	0,8	(0,1)	0,7
<b>Provision constituée</b>	<b>11,7</b>	<b>2,9</b>	<b>14,6</b>

(\*) Les engagements au bénéfice des mandataires sociaux français, correspondant à des indemnités ou avantages dus ou susceptibles d'être dus à raison de leur départ en retraite, sont contractés par le GIE LaSer Archives, société du Groupe. Les engagements de retraite à prestations définies à l'étranger concernent LaSer Nederland et Creation Consumer Finance.

Rapprochement de la provision avec la dette actualisée et la valeur des placements constitués pour couvrir cette dette :

(en millions d'euros)	31/12/2011	Variation	31/12/2012
Dette actuarielle avec niveau futur de salaire	28,0	1,4	29,4
Valeur vénale des placements	(16,3)	1,5	(14,8)
<b>Provision constituée</b>	<b>11,7</b>	<b>2,9</b>	<b>14,6</b>

Variation de la dette actuarielle

(en millions d'euros)	31/12/2012		
	Indemnité départ retraite et autres	Régime à prestations définies	Total
Coût des services rendus durant l'exercice	1,1	0,9	2,0
Charge liée à l'actualisation des engagements	0,3	0,9	1,2
Diminution suite aux départs	(1,4)	(3,5)	(4,9)
Variations par capitaux propres (périmètre, conversion...)			
Ecart actuariel par capitaux propres	0,4	2,9	3,3
Autres coûts		(0,2)	(0,2)
<b>Variation</b>	<b>0,4</b>	<b>1,0</b>	<b>1,4</b>

Variation de la valeur vénale des placements pour le régime à prestations définies

(en millions d'euros)	31/12/2012
Rendement des actifs du régime	0,8
Cotisations versées au fonds	
Prestations payées par le fonds	(3,5)
Autres éléments par compte de résultat	
Variations par capitaux propres (périmètre, conversion...)	
Ecart actuariel comptabilisé par capitaux propres	1,2
<b>Variation</b>	<b>(1,5)</b>

Principales hypothèses actuarielles retenues :

(en %)	31/12/2012	31/12/2011
Taux d'actualisation (*)	3,4%	4,3% - 4,9%
Taux de revalorisation des salaires (**)	2,25%	2,25%
<i>dont taux d'inflation</i>	<i>2,10%</i>	<i>2,00%</i>

(\*) Sensibilité de la dette actuarielle à la variation du taux d'actualisation :

Taux d'actualisation	2,90%	3,40%	3,90%
Dette actuarielle en M€	31,8	29,4	27,2

(\*\*) Ce taux s'applique au calcul des indemnités de départ en retraite ; le taux pour le régime de retraite à prestations définies est lui calculé en fonction de la population concernée.

### 3.1.18. Gains et pertes latents comptabilisés directement en capitaux propres

(en millions d'euros)	31/12/2011	Résultat global	Variations Périètre	Autres variations	31/12/2012
Ecart de conversion	(46)	22			(24)
Réévaluation AFS					
Juste valeur des Cash Flow Hedge	1	(2)			(1)
Ecart actuariels retraite	(1)	(2)			(3)
Impôts différés		1			1
<b>TOTAL</b>	<b>(46)</b>	<b>19</b>			<b>(27)</b>
<i>Dont part du groupe</i>	<i>(46)</i>	<i>19</i>			<i>(27)</i>
<i>Dont part des minoritaires</i>					

### 3.1.19. Intérêts Minoritaires

Les intérêts minoritaires correspondent aux droits des détenteurs des actions de préférence, en principal et en intérêts courus et à la part des minoritaires de CDGP.

La variation du poste "intérêts minoritaires" est présentée dans le tableau général de l'évolution des capitaux propres consolidés.

Au cours de l'exercice 2012, une partie des actions de préférence représentant un nominal de 45,5 M€ ont été rachetées et annulées. Au 31/12/2012, les droits des détenteurs des actions de préférence, en principal et en intérêts courus, s'élèvent à 138 M€ et les droits des minoritaires de CDGP à 17 M€.

Les dividendes versés sur la période aux détenteurs d'actions de préférence représentent un montant de 12 M€.

Aucun dividende n'a été versé aux minoritaires de CDGP.

### 3.1.20. Distribution de dividendes

Aucun dividende n'a été distribué au cours de l'exercice 2012.

### 3.1.21. Capital réglementaire

Le passage des capitaux propres comptables aux fonds propres prudentiels établi selon les règles de l'Autorité de Contrôle Prudentiel en vigueur s'établit de la manière suivante :

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
<b>Capitaux propres - Part du groupe</b>	<b>900</b>	<b>961</b>
- Capital social non appelé	(2)	
+ Actions de préférence (*)	135	180
- Distribution de dividendes (**)		
- Immobilisations incorporelles, hors droit au bail	(59)	(72)
+ Intérêts minoritaires CDGP	17	16
- Ecart d'acquisition	(170)	(229)
<b>Tier 1 - Fonds propres de base</b>	<b>821</b>	<b>856</b>
Titres Subordonnés Remboursables (***)	240	320
<b>Tier 2 - Fonds propres complémentaires</b>	<b>240</b>	<b>320</b>
- Participations dans les Etablissements de crédit et Sociétés financières		
<b>Fonds propres de base après déductions</b>	<b>821</b>	<b>856</b>
<b>Fonds propres complémentaires après déductions</b>	<b>240</b>	<b>320</b>
<b>Fonds Propres Réglementaires Totaux</b>	<b>1 061</b>	<b>1 176</b>

Le périmètre des établissements inclus dans la consolidation à des fins de surveillance prudentielle sur base consolidée est identique au périmètre de consolidation comptable. Les entités LaSer Cofinoga, Sygma Banque et CDGP bénéficient d'une exonération d'assujettissement aux ratios prudentiels sur base individuelle.

(\*) Les instruments émis par LaSer Cofinoga ou ses filiales classés en capitaux propres et repris dans les fonds propres prudentiels selon les règles de l'Autorité de Contrôle Prudentiel actuellement en vigueur sont :

(en millions d'euros)		Montant	Call	Taux référence	Step up
Actions de préférence - 2003	Tier 1	54,5 M€	mars-13	Taux fixe 6,82%	Eur 3 M + 375 bp
Actions de préférence - 2004	Tier 1	80 M€	janv-14	TEC 10 + 1,35%	-

(\*\*) Aucune distribution de dividendes n'est prévue au titre de l'exercice 2012.

(\*\*\*) Le détail des dettes subordonnées remboursables émises par LaSer Cofinoga reprises dans les fonds propres prudentiels selon les règles de l'Autorité de Contrôle Prudentiel est mentionné au § 3.1.16.

### 3.1.22. Engagements hors bilan

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
<b>Engagements donnés</b>	<b>9 699</b>	<b>10 148</b>
<b>Engagements de financement</b>	<b>8 160</b>	<b>8 354</b>
Engagements en faveur d'établissements de crédit		
Engagements en faveur de la clientèle	8 160	8 354
<i>dont ouverture de crédits revolving confirmés</i>	<i>8 024</i>	<i>8 240</i>
<i>dont autres engagements en faveur de la clientèle</i>	<i>136</i>	<i>114</i>
<b>Engagements de garantie</b>	<b>128</b>	<b>231</b>
Engagements d'ordre d'établissements de crédit	3	3
Engagements d'ordre de la clientèle	1	2
Créances données en nantissement (SFEF)	124	226
<b>Opérations en devises</b>	<b>1 393</b>	<b>1 554</b>
<b>Engagements de loyers</b>	<b>18</b>	<b>9</b>
<b>Engagements reçus</b>	<b>3 335</b>	<b>3 044</b>
<b>Engagements de financement</b>	<b>884</b>	<b>474</b>
Engagements reçus d'établissements de crédit	884	474
<b>Engagements de garantie</b>	<b>1 064</b>	<b>1 037</b>
Engagements reçus d'établissements de crédit	18	16
Engagements reçus de la clientèle	1 046	1 021
<b>Opérations en devises</b>	<b>1 387</b>	<b>1 533</b>

La valeur nominale des instruments dérivés est détaillée au § 3.1.3 avec la juste valeur.



## 3.2. Notes sur le résultat

### 3.2.1. Soldes de gestion exprimés en pourcentage du PNB

	31/12/2012	31/12/2011
<b>Produit net bancaire (en millions d'euros)</b>	<b>921</b>	<b>1 089</b>
Charges générales d'exploitation	-55,9%	-46,7%
Dot. Amort et Prov. Immob corporelles et incorporelles.	-4,5%	-3,6%
<b>Résultat brut d'exploitation</b>	<b>39,6%</b>	<b>49,7%</b>
Coût du risque et provisions pour perte de marge future	-38,6%	-68,3%
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>1,0%</b>	<b>-18,5%</b>
QP du résultat net des entreprises mises en équivalence	0,0%	0,1%
Gains ou pertes nets sur autres actifs	0,0%	0,0%
Variations de valeur des écarts d'acquisition	-6,8%	-3,0%
<b>Résultat courant avant impôt</b>	<b>-5,8%</b>	<b>-21,5%</b>
Impôts sur les bénéfices	-6,5%	6,5%
Resultat net d'impôt des activités arrêtées ou en cours de cession	-0,1%	-0,3%
<b>Résultat net de l'exercice</b>	<b>-12,3%</b>	<b>-15,4%</b>

### 3.2.2. Produits nets d'intérêts et revenus assimilés

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
<b>Intérêts et produits assimilés</b>	<b>780</b>	<b>938</b>
Sur opérations avec les établissements de crédit	13	26
Sur opérations avec la clientèle (*)	767	912
Quote part de résultat dans les SEP financières dont la gérance n'est pas assurée par une société du Groupe		
<b>Reprise de provision pour perte de marge future (**)</b>	<b>93</b>	<b>129</b>
<b>Intérêts et charges assimilées</b>	<b>(132)</b>	<b>(176)</b>
Sur opérations avec les établissements de crédit	(98)	(106)
Sur opérations avec la clientèle	(2)	(3)
Sur obligations et autres titres à revenu fixe	(65)	(91)
Sur opérations de couverture	33	24
<b>TOTAL</b>	<b>741</b>	<b>891</b>

(\*) Les swaps de macrocouverture adossés aux prêts clients échangeant des taux variables prêteurs contre des taux fixes emprunteurs, génèrent sur la période des différentiels d'intérêts de - 114 M€ au 31/12/2012 contre - 82 M€ au 31/12/2011.

(\*\*) La reprise de provision pour perte de marge future correspond à l'impact de la désactualisation de la provision pour perte de marge future initialement dotée en coût du risque. Cette reprise reconstitue la marge financière théorique qui était attendue à l'origine des crédits pour les dossiers faisant l'objet d'une restructuration (41 M€ au 31/12/2012) et pour les dossiers faisant l'objet d'une dépréciation (52 M€ au 31/12/2012).

### 3.2.3. Commissions

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
<b>Commissions - Produits</b>	<b>193</b>	<b>215</b>
Commissions d'assurance (gestion et courtage)	124	152
Autres commissions sur opérations avec la clientèle	69	63
<b>Commissions - Charges</b>	<b>(33)</b>	<b>(31)</b>
Commissions versées à des tiers	(24)	(23)
Autres commissions sur opérations avec la clientèle	(9)	(8)
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>184</b>

### 3.2.4. Gains ou pertes sur actifs financiers à la juste valeur par résultat

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
<b>Instruments classés en portefeuille de transaction</b>	<b>(1)</b>	<b>0</b>
Variation de valeur des actifs financiers à la juste valeur par résultat	(1)	0
<b>Instruments de couverture et éléments couverts en juste valeur</b>		<b>0</b>
Variation de valeur des instruments de couverture classés en couverture de juste valeur	(34)	(117)
Réévaluation des éléments couverts en juste valeur	34	117
<b>TOTAL</b>	<b>(1)</b>	<b>0</b>

### 3.2.5. Gains ou pertes sur actifs financiers disponibles à la vente

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Plus ou moins-value de cession (*)	7	
Perte de valeur		
Dividendes et autres revenus des Valeurs Mobilières de Placement		
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	

(\*) Produit de cession de l'encours sain de BSH (Espagne) en 2012.

### 3.2.6. Produits et charges des autres activités

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Quote-part de résultat dans les SEP non financières dont la gérance n'est pas assurée par une société du Groupe		1
Refacturations	7	8
Autres produits / charges	9	6
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>15</b>

### 3.2.7. Charges générales d'exploitation

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011 (*)
<b>Charges de personnel</b>	<b>(212)</b>	<b>(228)</b>
Salaires	(150)	(162)
Charges sociales	(47)	(51)
Charges de retraite (dont provision)	(12)	(12)
Participation et intéressement des salariés	(3)	(3)
<b>Autres charges externes</b>	<b>(239)</b>	<b>(264)</b>
Sous-traitance générale (**)	(78)	(66)
Marketing, publicité et fidélisation (**)	(35)	(53)
Honoraires	(22)	(36)
Affranchissements et télécommunications	(25)	(32)
Loyers, locations et maintenance	(38)	(41)
Impôts et taxes	(22)	(22)
Déplacements	(6)	(7)
Fournitures et petit matériel	(6)	(4)
Divers	(7)	(3)
<b>Charges de restructuration</b>	<b>(64)</b>	<b>(17)</b>
Charges de personnel	(60)	(13)
Charges externes	(4)	(4)
<b>TOTAL</b>	<b>(515)</b>	<b>(509)</b>

(\*) La présentation 2011 a été modifiée afin d'isoler les charges de restructuration.

(\*\*) La dissolution en 2012 de la SEP Produits Fidélisants a modifié la répartition des charges entre ces deux lignes.

### 3.2.8. Coût du risque et provisions pour perte de marge future

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Pertes sur créances irrécouvrables provisionnées (*)	(412)	(504)
Pertes sur créances irrécouvrables non provisionnées	(2)	(8)
Rentrées sur créances amorties	28	22
Variation nette de la provision BSH (*)		168
Variation nette de la provision pour risque de crédit (**)	158	(336)
<b>Coût du risque</b>	<b>(228)</b>	<b>(658)</b>
<b>Provisions pour perte de marge future</b>	<b>(127)</b>	<b>(85)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>(355)</b>	<b>(743)</b>

(\*) dont cession en 2011 de l'encours contentieux de BSH d'une valeur brute de 168 M€ inclus en "Pertes sur créances irrécouvrables provisionnées", compensée par une reprise de dépréciation du même montant.

(\*\*) dont en 2011, une charge de - 268 M€ résultant de l'évolution des modalités de dépréciation des encours clients.

### 3.2.9. Charges d'Impôts

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Charge nette des impôts courants	(29)	(31)
- IS (*)	(19)	(19)
- Intégration fiscale	(6)	(8)
- CVAE	(4)	(4)
Charge nette des impôts différés	(31)	101
- IS (**)	(30)	97
- CVAE nette d'IS	(1)	4
<b>Charge nette de l'impôt sur les bénéfices</b>	<b>(60)</b>	<b>70</b>

(\*) dont impôts sur résultats des filiales bénéficiaires (Angleterre -6 M€; Danemark -4 M€; CDGP -2 M€)

(\*\*) dont limitation des impôts différés actifs de l'intégration fiscale en France de -54,9 M€.

#### Analyse du taux effectif d'impôt :

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Résultat consolidé des activités poursuivies après impôt	(113)	(164)
Impôt réel	(60)	70
Résultat avant impôt	(53)	(234)
<i>Taux d'impôt effectif moyen</i>	-113,21%	29,91%
Impôt théorique 34,43%	18	81
Ecart constaté entre impôt théorique et impôt réel	<b>(78)</b>	<b>(11)</b>
<b>Détail :</b>		
Différences permanentes d'imposition et autres	(5)	1
Dépréciation goodwill sans effet impôts	(22)	(11)
Limitation des Impôts Différés Actifs	(61)	(7)
Résultats des filiales et succursales non fiscalisés	3	2
Différences de taux d'imposition sur filiales internationales et effet report variable	10	3
Charge de CVAE nette d'IS	(3)	1
<b>TOTAL</b>	<b>(78)</b>	<b>(11)</b>

### 3.2.10 Résultat net d'impôt des activités arrêtées ou en cours de cession

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Produit net bancaire		24
Charges d'exploitation		(13)
Coût du risque dont perte de marge future	(1)	(22)
<b>Resultat d'exploitation (*)</b>	<b>(1)</b>	<b>(11)</b>
Ecart entre valeur comptable et juste valeur du groupe d'actifs destinés à la vente		3
Plus value de cession nette d'impôt		1
Impôt sur les bénéfices		3
<b>Résultat net</b>	<b>(1)</b>	<b>(4)</b>
<i>Résultat par action des activités arrêtées ou en cours de cession (en euros)</i>	(0,1)	(0,6)

(\*) En 2011, le résultat correspond à 6 mois d'activité de Banque du Groupe Casino. Le résultat de l'activité de Banque du Groupe Casino comprenait, en plus des charges et produits propres à cette entité, des charges chez LaSer Cofinoga notamment relatives à des engagements de garantie en faveur de cette entité et à des coûts liés à la reprise d'une partie de ses actifs. En 2012, le résultat correspond à la décote des encours douteux achetés à Banque du Groupe Casino en 2011.

### **3.2.11. Intérêts minoritaires**

Le résultat minoritaire correspond à la rémunération des actions de préférence sur la période concernée, ainsi qu'aux intérêts des minoritaires dans le résultat de CDGP (35%). Ce poste est déduit du résultat net de l'exercice pour obtenir le résultat part du

### 3.3. Information sectorielle

L'activité de LaSer Cofinoga sur le périmètre des activités poursuivies est analysée de la manière suivante :

- France (crédit et non crédit),
- Europe du Nord (Royaume-Uni, Pays-Bas, Danemark, Norvège),
- Pologne,
- Solfea: partenariat sans contrôle exclusif,
- Espagne: cessation d'activité en 2012, constitue temporairement une UGT autonome.

Le groupe établit un reporting pour chacun des deux actionnaires de LaSer selon un format requis : référentiel de présentation bancaire pour BNPP, référentiel de présentation commerciale pour les Galeries Lafayette.

(en quote-part et en millions d'euros)	31/12/2012						31/12/2011					
	France	Europe du Nord	Pologne	Solféa	Espagne	TOTAL	France	Europe du Nord	Pologne	Solféa	Espagne	TOTAL
Chiffre d'affaires analytique	616	394	103	19	7	1 139	739	375	130	17	34	1 295
Marge brute	469	333	88	11	7	908	575	334	112	10	32	1 063
Contrib. Opérationnelle (*)	-13	65	23	3	4	82	31	39	8	1	15	94
Hors contribution						-8						-24
Résultat opérationnel courant						74						70
Résultat financier						-1						
Autres pdts et ch. Opérationnels						-64						-272
Annul. gains/pertes nets sur actifs												
<b>Résultat exploitation</b>						<b>9</b>						<b>-202</b>
Production crédit	2 304	2 453	482	174		5 413	2 501	2 163	573	132		5 369
Encours financés moyens	6 715	2 830	586	329		10 460	7 287	2 620	824	271	277	11 279

(\*) La contribution opérationnelle intègre dorénavant les charges corporate et développement.

Chiffre d'affaires analytique : Chiffre d'affaires des activités non crédit et produits d'intérêts et d'assurance liés à l'encours crédit.

Marge Brute : Il s'agit d'une notion analytique représentant le total des revenus (produits des activités crédit et non crédit) moins les coûts liés (coûts de refinancement des activités de crédit, achats venant en réduction de la marge des activités non crédit).

Contribution Opérationnelle : Il s'agit de la marge brute moins les frais commerciaux, l'impayé et les coûts opérationnels directement rattachables à l'activité.

Hors contribution : Ce poste analytique regroupe les éléments de résultat non récurrents dont la prise en compte fausserait l'analyse budgétaire de la contribution opérationnelle.

Résultat Opérationnel Courant (Commercial) : Il s'agit du résultat de l'entreprise avant impôts en excluant le résultat financier (cf. ci-dessous).

Résultat financier (Commercial): ce poste correspond à la définition commerciale de ce solde intermédiaire de gestion : coût du refinancement des activités non crédit, résultat sur les instruments financiers au sens de l'IAS39 (résultat sur dérivés de trading, variation de juste de valeur des actifs et passifs financiers évalués en juste valeur, résultat des couvertures de taux et de changes sur les actifs et passifs financiers).

Gains/Pertes et nets sur actifs (Bancaire) : Ce poste comprend les gains et pertes nets sur cessions d'actifs corporels et incorporels affectés à l'exploitation de l'établissement, ainsi que sur les titres consolidés inclus dans le périmètre de consolidation. Ces gains et pertes font partie du Résultat Opérationnel Courant et non du Résultat d'Exploitation.

Résultat Exploitation (Bancaire) : Il s'agit du solde intermédiaire de gestion figurant dans les comptes statutaires consolidés (format bancaire), soit la différence entre le résultat brut d'exploitation et le coût du risque.

### 3.4. Information géographique

#### 3.4.1. Répartition géographique du bilan

(en millions d'euros)	31/12/2012			31/12/2011		
	France	Intl	Total	France	Intl	Total
<b>ACTIF</b>						
Caisse, banques centrales	38	7	45	83	7	90
Actifs financiers à la JV par le résultat	6		6	6		6
Instruments dérivés	129	1	130	118	1	119
Actifs financiers disponibles à la vente	14		14	83		83
Prêts et créances sur les établissements de crédit	267	45	312	1 228	41	1 269
Prêts et créances sur la clientèle	5 935	2 972	8 907	6 282	2 863	9 145
<i>dont provisions pour dépréciation</i>	<i>(1 122)</i>	<i>(661)</i>	<i>(1 783)</i>	<i>(1 171)</i>	<i>(742)</i>	<i>(1 913)</i>
Actifs non courants destinés à être cédés	63		63	81		81
<b>PASSIF</b>						
Passifs financiers à la JV par le résultat	6		6	10		10
Instruments dérivés	352	4	356	308	5	313
Dettes envers les établissements de crédit	5 527	58	5 585	5 272	74	5 346
Dettes envers la clientèle	95	12	107	177	13	190
Dettes représentées par un titre	2 422		2 422	3 918		3 918
Dettes subordonnées	458		458	456		456
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés	102		102	122		122

#### 3.4.2. Répartition géographique du compte de résultat

(en millions d'euros)	31/12/2012			31/12/2011		
	France	Intl	Total	France	Intl	Total
<b>Produit Net Bancaire</b>	534	387	921	666	423	1 089
Résultat brut d'exploitation	163	202	365	323	219	542
Résultat d'exploitation	(85)	94	9	(240)	38	(202)
<b>Résultat courant avant Impôt</b>	<b>(94)</b>	<b>41</b>	<b>(53)</b>	<b>(272)</b>	<b>38</b>	<b>(234)</b>
Résultat net d'impôt des act. arrêtées ou en cours de cession	(1)		(1)	(4)		(4)
Résultat net	(135)	21	(114)	(193)	26	(167)
<b>Résultat net part du groupe</b>	<b>(144)</b>	<b>21</b>	<b>(123)</b>	<b>(200)</b>	<b>26</b>	<b>(174)</b>

### 3.5. Juste valeur des actifs et passifs financiers

Les éléments d'information mentionnés dans cette note doivent être utilisés et interprétés avec la plus grande précaution pour les raisons suivantes :

- ces justes valeurs des actifs et passifs financiers représentent une estimation de la valeur instantanée des instruments concernés à la date de clôture. Elles sont appelées à fluctuer d'un jour à l'autre du fait des variations de plusieurs paramètres dont les taux d'intérêt et la qualité des crédits des contreparties. De ce fait, elles peuvent être significativement différentes des montants effectivement reçus ou payés à l'échéance des instruments. Dans la plupart des cas, cette juste valeur n'est pas destinée à être immédiatement réalisée, et ne pourrait en pratique pas l'être. Elle ne représente donc pas la valeur effective des instruments dans une perspective de continuité de l'activité,

- la réévaluation des instruments financiers comptabilisés au coût historique suppose souvent d'utiliser des modèles de valorisation, des conventions et des hypothèses qui peuvent varier d'une institution à l'autre. Par conséquent, la comparaison des justes valeurs présentées, pour les instruments financiers comptabilisés au coût historique, par différentes institutions financières n'est pas nécessairement pertinente.

Il a été considéré que la valeur nette comptable des actifs et passifs financiers suivants constitue leur juste valeur:

- instruments financiers dont la maturité contractuelle est inférieure à 1 an,
- instruments financiers à taux variable ou taux révisable,
- instruments financiers à vue.

Dans les comptes du Groupe, seuls les prêts à la clientèle émis à taux fixe (prêts personnels et crédits classiques), pour toutes les catégories de prêts, font l'objet d'un calcul spécifique de juste valeur.

Leur juste valeur est déterminée par différence entre la composante taux et la composante crédit :

- la composante taux est obtenue en actualisant les cash flows futurs attendus des créances au taux moyen client en date d'arrêté ;
- la composante crédit est constituée des provisions pour dépréciation déjà comptabilisées au bilan.

Ainsi calculée, la juste valeur de ces actifs s'établit au 31 décembre 2012 à 8 693 M€ pour une valeur nette comptable de 8 907 M€ et au 31/12/2011 à 8 962 M€ pour une valeur nette comptable de 9 145 M€. Comme dit en introduction, ces écarts de respectivement -214 M€ et -183 M€ ne représentent pas des plus ou moins-values latentes par rapport à une valeur de marché mais uniquement par convention, le résultat d'une comparaison pour les encours à taux fixe, entre le taux de rendement moyen du stock et le dernier taux client accordé à la date de clôture, étant précisé que les derniers taux clients accordés à la date de clôture sont supérieurs au taux de rendement moyen du stock de créances.

Compte tenu de ces éléments, la juste valeur des actifs et passifs financiers s'élève à :

(en millions d'euros)	31/12/2012		31/12/2011	
	Valeur bilan	Juste valeur	Valeur bilan	Juste valeur
<b>Actifs financiers</b>	<b>9 233</b>	<b>9 019</b>	<b>10 497</b>	<b>10 314</b>
Prêts et créances sur les établissements de crédit	312	312	1 269	1 269
Actifs financiers disponibles à la vente	14	14	83	83
Prêts et créances sur la clientèle	8 907	8 693	9 145	8 962
<b>Passifs financiers</b>	<b>8 572</b>	<b>8 572</b>	<b>9 910</b>	<b>9 910</b>
Dettes envers les établissements de crédit	5 585	5 585	5 346	5 346
Dettes envers la clientèle	107	107	190	190
Dettes représentées par un titre	2 422	2 422	3 918	3 918
Dettes subordonnées	458	458	456	456

### 3.6. Actionnariat

Le Groupe LaSer Cofinoga est détenu à 100% par LaSer SA, elle-même détenue à parité par le Groupe Galeries Lafayette et le Groupe BNP Paribas (BNPP Personal Finance).

En Septembre 2012, le Groupe Galeries Lafayette a communiqué sa décision d'exercer l'option de vente de la participation qu'il détient dans LaSer auprès de BNPParibas Personal Finance. Cette transaction n'était pas finalisée au 31 décembre 2012.



### 3.7. Effectifs

Les effectifs moyens du Groupe (en quote-part contrôlée pour les sociétés intégrées proportionnellement) se répartissent comme suit :

	31/12/2012	31/12/2011
France	2 299	2 632
International	2 299	2 588
<b>TOTAL</b>	<b>4 598</b>	<b>5 220</b>

La répartition des salariés du Groupe est la suivante :

- 27,9 % des effectifs sont des cadres (26,4 % en décembre 2011),
- 72,1 % des effectifs sont des non cadres (73,6 % en décembre 2011).

### 3.8. Opérations avec les parties liées

Les parties liées au Groupe LaSer Cofinoga sont :

- les actionnaires qui contrôlent l'entité Groupe LaSer Cofinoga : LaSer SA, Groupe Galeries Lafayette, Groupe BNP Paribas
- les co-entreprises.

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.

Les créances et les dettes cumulées envers les parties liées comprises dans les actifs et passifs aux bilans au 31 décembre 2012 et au 31 décembre 2011 s'analysent comme suit :

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Créances brutes	262	206
Dettes	(5 756)	(5 534)
<b>TOTAL</b>	<b>(5 494)</b>	<b>(5 328)</b>

Les transactions avec les parties liées comprises dans le compte de résultat au 31 décembre 2012 et au 31 décembre 2011 s'analysent comme suit :

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Produit net bancaire	(51)	(95)
Autres charges d'exploitation	(21)	(20)
<b>TOTAL</b>	<b>(72)</b>	<b>(115)</b>

Les transactions avec les parties liées comprises dans le hors-bilan au 31 décembre 2012 et au 31 décembre 2011 s'analysent comme suit :

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Hors bilan	839	418
<i>dont engagements de financement (reçus)</i>	839	418
<i>dont engagements de financement (donnés)</i>		
<b>TOTAL</b>	<b>839</b>	<b>418</b>

### 3.8.1. Avec LaSer (et ses filiales)

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Créances brutes	18	13
Dettes	(24)	(11)
<b>TOTAL</b>	<b>(6)</b>	<b>2</b>

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Produit net bancaire	6	7
<i>dont facturations</i>	6	7
<i>dont quote part de résultat dans les SEP</i>	1	1
<i>dont impact fidélisation</i>	(1)	(1)
Autres charges d'exploitation	(17)	(17)
<b>TOTAL</b>	<b>(11)</b>	<b>(10)</b>

### 3.8.2. Avec le Groupe Galeries Lafayette

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Créances brutes	1	1
Dettes	(10)	(8)
<b>TOTAL</b>	<b>(9)</b>	<b>(7)</b>

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Produit net bancaire	(12)	(13)
<i>dont commissions apporteurs</i>	(14)	(15)
Autres charges d'exploitation	(3)	(3)
<b>TOTAL</b>	<b>(15)</b>	<b>(16)</b>

### 3.8.3. Avec le Groupe BNP Paribas

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Créances brutes	242	191
Dettes (refinancement)	(5 709)	(5 501)
<i>dont Comptes et Emprunts à terme</i>	<i>(5 529)</i>	<i>(5 301)</i>
<i>dont Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés</i>	<i>(102)</i>	<i>(122)</i>
<i>dont Emprunts obligataires</i>	<i>(31)</i>	<i>(31)</i>
<i>dont Emprunts obligataires subordonnés</i>	<i>(47)</i>	<i>(47)</i>
Dettes (Créditeurs divers)	(13)	(14)
<b>TOTAL</b>	<b>(5 480)</b>	<b>(5 324)</b>

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Produit net bancaire	(45)	(91)
<i>dont commissions nettes</i>	<i>109</i>	<i>109</i>
<i>dont charges d'intérêts nettes</i>	<i>(137)</i>	<i>(141)</i>
<i>dont gains ou pertes sur instruments dérivés en juste valeur</i>	<i>(17)</i>	<i>(59)</i>
Autres charges d'exploitation	(1)	(1)
<b>TOTAL</b>	<b>(46)</b>	<b>(92)</b>

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Engagements de financement (reçus)	839	418
<b>TOTAL</b>	<b>839</b>	<b>418</b>

### 3.8.4. Avec les co-entreprises

Il s'agit des transactions avec les sociétés en contrôle conjoint (Banque Solféa et Assurtis).

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Créances brutes	1	1
Dettes		
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Produit net bancaire		2
<i>dont intérêts et produits assimilés</i>		2
Autres charges d'exploitation		1
<i>dont apports de charges aux SEP</i>		8
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>

(en millions d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
Engagements de financement (donnés)		
<b>TOTAL</b>		

### 3.8.5. Avec les principaux dirigeants de LaSer Cofinoga et de ses actionnaires

Les personnes concernées sont les mandataires sociaux, et les sommes indiquées correspondent aux rémunérations et avantages en nature évalués sur l'ensemble du périmètre LaSer et ses filiales. Pour 2011, ce montant comprenait des indemnités de départ pour un montant de 2 236 085 euros.

(en euros)	31/12/2012	31/12/2011
Rémunérations et avantages en nature versés sur l'exercice	1 306 922	3 541 244

### 3.9. Honoraires des Commissaires Aux Comptes

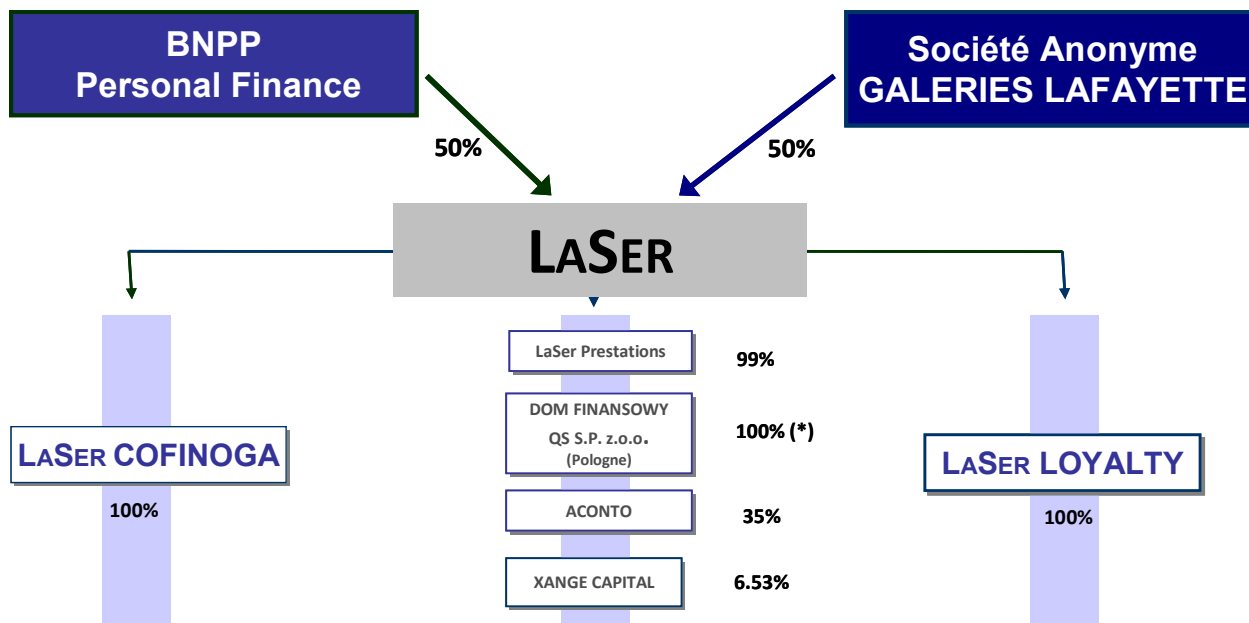
Les honoraires versés en 2012 aux Commissaires aux comptes, hors sociétés intégrées proportionnellement, se répartissent de la manière suivante :

Montants (en milliers d'euros hors Taxe)	Cailliau Dedouit et				Ernst & Young Audit				PricewaterhouseCoopers			
	Montant		%		Montant		%		Montant		%	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
<b>Audit</b>												
Commissariat aux comptes, certification, examen des comptes individuels et consolidés dont :												
Emetteur	99	82	52%	47%	99	82	17%	14%	99	82	26%	25%
Filiales consolidées	90	88	48%	51%	408	483	72%	81%	172	182	46%	56%
Autres diligences et prestations directement liées à la mission du commissaire aux comptes dont :												
Emetteur												
Filiales consolidées		3		2%								
<b>Sous-total Audit</b>	<b>189</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>507</b>	<b>565</b>	<b>89%</b>	<b>95%</b>	<b>271</b>	<b>264</b>	<b>72%</b>	<b>81%</b>
<b>Autres prestations rendues par les réseaux aux filiales intégrées globalement</b>												
Juridique, fiscal, social					22	27	4%	5%	104	62	28%	19%
Autres					38	5	7%	1%				
<b>Sous-total Autres Prestations</b>					<b>60</b>	<b>32</b>	<b>11%</b>	<b>5%</b>	<b>104</b>	<b>62</b>	<b>28%</b>	<b>19%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>567</b>	<b>597</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>375</b>	<b>326</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

# 8 Informations Juridiques

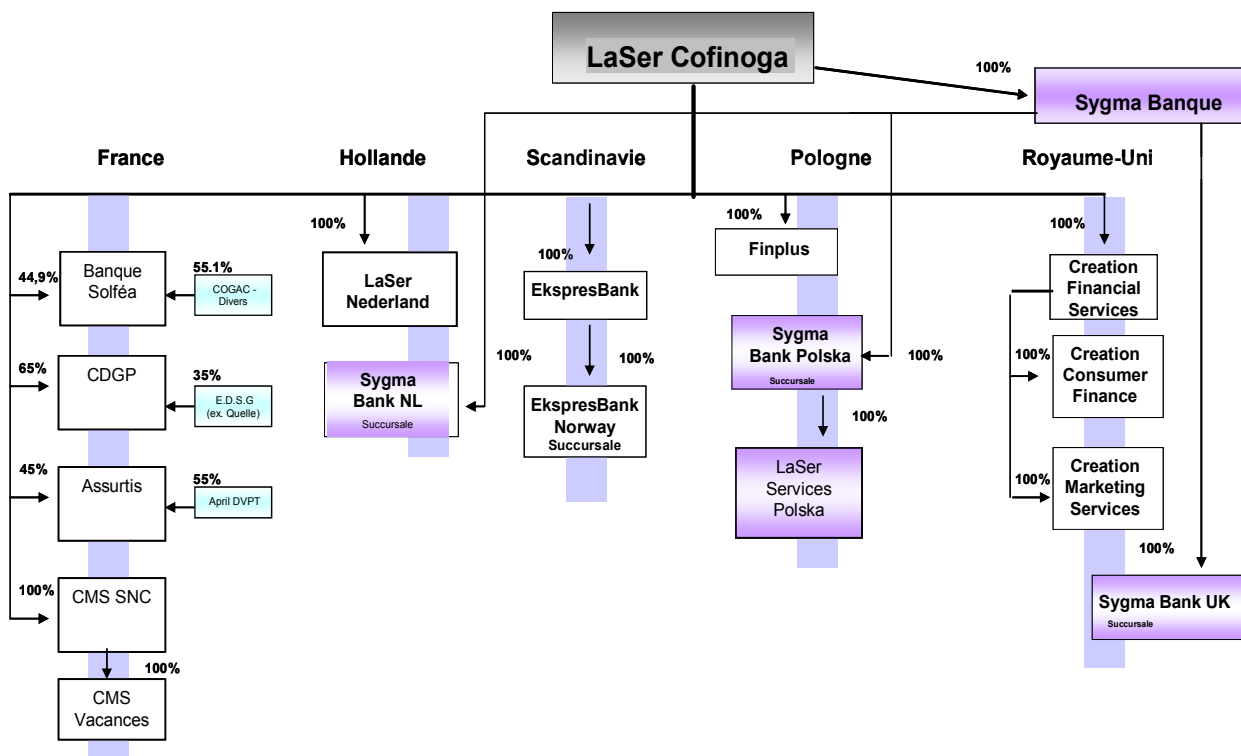
## 8.1 Organigramme juridique simplifié au 31 Décembre 2012

### LaSer



(\* ) Cession de DFQS en date du 25 janvier 2013

### LaSer Cofinoga



## 8.2 Mouvements relatifs aux filiales et participations

### Créations et fermetures :

- Fermeture de la succursale Banco Sygma Hispania le 11 septembre 2012.

### Modifications du capital :

- LaSer Cofinoga : augmentation du capital social d'un montant de 35 000 000 € portant le capital de 100 000 000 € à 135 000 000 €, en date du 6 septembre 2012.
- Banque SOLFEA : augmentation du capital de 9 834 000 € par création de 2 098 471 actions, portant le capital social après réalisation à 46 250 000 € en date du 21 décembre 2012. La participation de LaSer Cofinoga dans Banque Solféa a été portée de 44,87% à 44,90%.
- Dissolution sans liquidation de Carsmile suite à la fusion-absorption par Sygma Banque le 29 juin 2012.

## 8.3 Autres Informations Juridiques

### Proposition d'affectation du résultat de l'exercice

L'Assemblée Générale, après avoir constaté que le résultat de l'exercice s'élève à - 39 411 599,16 € devrait décider d'affecter au compte Report à Nouveau, lequel s'élèverait après cette affectation à la somme de 504 742 686,45 €.

Aucun dividende n'a été mis en paiement au titre des trois exercices précédents.

### Actionnariat relatif à l'article L 225-184 du code de commerce

Aucune opération n'a été réalisée dans le cadre des articles L 225-177 à L 225-186 du code de commerce.

### Disposition de l'article L 225-102-1 du Code du Commerce

Conformément aux dispositions de l'article L 225-102-1 alinéa 3 du code de commerce, vous trouverez, ci-après, la liste de l'ensemble des mandats et fonctions, durant l'exercice 2012, exercés dans toute société par les mandataires sociaux de LaSer Cofinoga.

### Dispositions de l'article L 225-100 du Code du Commerce

Conformément aux dispositions de l'article L 225-100 du code de commerce, il est précisé qu'il n'existe aucune délégation en cours accordée par l'Assemblée Générale au Conseil d'Administration dans le domaine des augmentations de capital.

### Présentation des résolutions de l'Assemblée Générale

L'ordre du jour de votre Assemblée Générale sera le suivant :

- Connaissance prise du rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes annuels, approbation des comptes annuels de l'exercice clos le 31 décembre 2012, du rapport de gestion et quitus aux Administrateurs,
- Affectation du résultat,
- Connaissance prise du rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes consolidés, approbation des comptes consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2012,
- Approbation du contenu du rapport spécial des Commissaires aux Comptes sur les conventions visées à l'article L 225-38 du code de commerce,
- Pouvoir pour formalités

## 8.4 Fonctions et mandats des mandataires sociaux de LaSer Cofinoga

(Article L 225-102-1 du code de commerce)

### Monsieur Philippe LEMOINE, Président du Conseil d'Administration,

- Président Directeur Général de LaSer
- Président du Conseil d'Administration de LaSer Cofinoga et de Sygma Banque
- Administrateur de Monoprix
- Administrateur de Unincofra
- Représentant permanent de LaSer Cofinoga au Conseil d'Administration de Fidecom
- Administrateur de La Poste, Président du Comité des Rémunérations et de la Gouvernance
- Président de Grands Magasins Galeries Lafayette – GMGL
- Vice-Président du Comité de Surveillance de Bazar de l'Hôtel de Ville – BHV (SASU)
- Administrateur unique du GIE Recherche Haussmann et du GIE LaSer Archives
- Président de la Fondation LaSer Initiatives Solidaires
- Président du Comité « Economie Numérique » du MEDEF
- Co-Gérant de GS1 France
- Président de la FING (Fondation Internet Nouvelle Génération)
- Administrateur de la Fondation du Collège de France
- Administrateur de Maison des Sciences de l'Homme
- Président du Forum d'Action Modernités, fondation sous l'égide de la Fondation de France

### Monsieur Raffaele CICALA, Directeur Général,

- Directeur Général Délégué de LaSer
- Directeur Général de LaSer Cofinoga
- Administrateur de Fidecom
- Président de Galtour (jusqu'au 29/06/2012)
- Administrateur unique du GIE GSGC
- Gérant de LaSer Prestations
- Représentant permanent de LaSer Cofinoga au Conseil d'Administration de Banque Solféa
- Administrateur et Directeur Général de Sygma Banque
- Président de LaSer Loyalty
- Administrateur de CFS, LaSer Nederland BV, Ekspresbank et LaSer Nordic Services (jusqu'au 04/07/2012)
- Censeur du GIE S'Miles
- Représentant permanent de LaSer au Conseil d'Administration Xange Capital

### Monsieur Jacques CALVET, Administrateur,

- Vice-Président du Conseil de surveillance, Président du Comité Financier et d'Audit et Membre du Comité des rémunérations et des nominations de la Société Anonyme des Galeries Lafayette
- Président du Comité de surveillance de la société Bazar de l'Hôtel de Ville – BHV
- Administrateur de LaSer
- Administrateur de LaSer Cofinoga
- Administrateur de Cottin Frères
- Administrateur de Société Foncière Lyonnaise
- Administrateur du Groupe Ayache
- Censeur de :
- E.P.I. (Société Européenne de Participations Industrielles)
- Scher Lafarge (Agence H)
- Président d'honneur de la société B.N.P. Paribas
- Conseiller consultatif de la Banque de France

### Monsieur Philippe HOUZE, représentant permanent de la Société Anonyme des Galeries Lafayette,

- Président du Directoire de la Société Anonyme des Galeries Lafayette
- Administrateur de Monoprix SA
- Président du Conseil d'administration d'Artcodif (SA)
- Président du Conseil d'administration de la Fondation d'Entreprise Monoprix
- Directeur Général de Galeries Lafayette Participations (SAS)
- Vice-Président et Directeur Général de Motier (SAS)
- Membre du Comité de surveillance de Bazar de l'Hôtel de Ville – B.H.V (SAS)
- Membre élu de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris
- Représentant permanent :
- de Monoprix SA au conseil de Fidecom (jusqu'au 04/12/2012)
- de Société Anonyme des Galeries Lafayette aux conseils de LaSer et de LaSer Cofinoga
- Administrateur de HSBC-France
- Président de l'UCV (Union du Grand Commerce de Centre Ville)
- Membre du Conseil d'administration de la National Retail Federation (NRF-USA)
- Vice-président de l'INSEAD
- Administrateur de Mood By Me

### Monsieur Ugo SUPINO, Administrateur,

- Membre du Directoire de la Société Anonyme des Galeries Lafayette
- Président de Union Pour les Investissements Commerciaux – UPLIC
- Président de Société des Grands Magasins de l'Est
- Président de Groupe Galeries Lafayette Services
- Président de GL OPERA 4
- Président de Galeries Lafayette Participations
- Directeur Général de Grands Magasins Galeries Lafayette (SAS)
- Directeur Général Adjoint de Motier
- Membre du Comité de surveillance de la société Bazar de l'Hôtel de Ville – B.H.V (SAS)
- Administrateur de LaSer
- Membre du Comité d'Audit de LaSer
- Administrateur de ISODEV
- Administrateur de Mood By Me
- Administrateur de LaSer Cofinoga

### **Monsieur Thierry LABORDE, représentant permanent de la société BNP Paribas Personal Finance,**

- Directeur Général et Administrateur de BNPP Personal Finance
- Membre du Conseil de Surveillance de BNP Paribas Real Estate
- Administrateur de BNP Paribas Cardif
- Administrateur de Carrefour Banque (depuis le 30/10/2012)
- Représentant permanent de BNPP Personal Finance au Conseil d'Administration de LaSer
- Représentant permanent de BNPP Personal Finance au Conseil d'Administration de LaSer Cofinoga
- Représentant permanent de BNPP Personal Finance au Conseil d'Administration de Natixis Financement
- Administrateur des Conseils d'Administration de Banco Cetelem (Espagne), de Findomestic Banca (Italie), de Banco BNPP Personal Finance (Portugal), d'UCI (Espagne) et d'UCI EFC (Espagne)

### **Monsieur Bruno SALMON, Administrateur,**

- Président du Conseil d'Administration et Administrateur de BNPP Personal Finance
- Administrateur de LaSer Cofinoga
- Administrateur de LaSer
- Président de l'ASF
- Vice-Président de l'AFECEI
- Administrateur de Vicat
- Président de l'Association Etoile (Groupe BNP Paribas)
- Administrateur de Findomestic Banca SPA (Italie)
- Vice Président du Conseil d'Administration de Cetelem Brasil SA (Brésil)
- Administrateur du Conseil de Banco BGN (Brésil)
- Vice Président du Conseil de BGN Leasing (Brésil)
- Administrateur de Banco Cetelem (Espagne), de Banco BNPP Personal Finance (Portugal), Administrateur de Cetelem IFN SA (Roumanie)
- Membre du Conseil de Surveillance de BNPP Personal Finance EAD (Bulgarie)

### **Monsieur Xavier Antiglio, Administrateur,**

- CFO de BNPP Personal Finance
- Administrateur de LaSer
- Administrateur de LaSer Cofinoga
- Contrôleur de Gestion de Neuilly Contentieux
- Administrateur de Banco Cetelem (Espagne)
- Membre du Conseil de Surveillance de Magyar Cetelem Bank (Hongrie)
- Membre du Conseil de Surveillance de UCB Ingtatlanhitel (Hongrie)
- Administrateur de Credirama (Italie)

### **Monsieur Benoit CAVELIER, Administrateur,**

- Président du Conseil d'Administration de CMV Médiforce
- Directeur Général de Leval 20
- Administrateur d'Axa Banque Financement
- Administrateur de Natixis Financement
- Administrateur de LaSer
- Administrateur de LaSer Cofinoga
- Administrateur de Domofinance
- Représentant permanent de BNPP Personal Finance au Conseil d'Administration de Carrefour Banque
- Vice-Président du Conseil d'Administration de Fimaser (Belgique)
- Administrateur de BNP Paribas Vostok (Russie)

## **8.5 Rapport du Président du conseil d'administration de LaSer Cofinoga**

## **I - PROCEDURES DE CONTROLE INTERNE**

Le présent rapport est approuvé par le Conseil d'Administration dans sa séance du 22 février 2013. Il sera par ailleurs rendu public en étant déposé au Greffe du Tribunal de Commerce.

### **Introduction : Objectifs du contrôle interne**

Les procédures de contrôle interne en vigueur dans la société ont pour objet :

- D'une part, de veiller à ce que les actes de gestion ou de réalisation des opérations ainsi que les comportements des personnels s'inscrivent dans le cadre défini par les orientations données aux activités de l'entreprise par les organes sociaux, par les lois et règlements applicables et par les valeurs, normes et règles internes à l'entreprise ;
- D'autre part, de vérifier que les informations comptables, financières et de gestion communiquées aux organes sociaux de la société reflètent avec sincérité l'activité et la situation de la société.

Dans ce cadre les objectifs du contrôle interne sont de :

- Prévenir les erreurs et les fraudes,
- Protéger l'intégrité des biens et des ressources de l'entreprise,
- Gérer rationnellement les biens de l'entreprise.



# 1. Organisation générale des procédures de contrôle interne au niveau de la société

## 1.1 Acteurs ou structures exerçant des activités de contrôle

### 1.1.1. La Direction Générale et le Conseil d'Administration

Sous l'autorité du Conseil d'Administration, la Direction Générale impulse la démarche et contrôle la qualité du dispositif de Contrôle Interne mis en place.

Deux fois par an le Comité d'Audit LaSer et le Conseil d'Administration procèdent à l'examen de l'activité et de la qualité du Contrôle Interne chez LaSer. Le principal support étant le rapport réglementaire semestriel CRB 97/02 LaSer Cofinoga réalisé par la Direction de la Conformité LaSer.

Le Conseil d'Administration est composé comme suit :

#### **Président-Directeur Général**

Monsieur Philippe Lemoine

#### **Directeur Général Délégué**

Monsieur Raffaele Cicala

#### **Administrateurs**

La Société Anonyme des Galeries Lafayette représentée par Monsieur Philippe Houzé,

Monsieur Jacques Calvet,

Monsieur Ugo Supino,

La société BNPP Personal Finance représentée par Monsieur Thierry Laborde,

Monsieur Bruno Salmon,

Monsieur Xavier Antiglio,

Monsieur Benoit Cavelier.

#### **Secrétaire du Conseil**

Monsieur Daniel Rithou

### 1.1.2. Les équipes en charge du contrôle

#### ■ **L'Audit Interne LaSer (AI)**

Son rôle est d'effectuer des missions d'audit (contrôle périodique) au sein de LaSer et ses filiales et d'assurer le suivi de la mise en œuvre des recommandations faites suite aux missions réalisées.

Directement rattachée à la Direction Générale, cette entité en charge du contrôle périodique est composée de 15 collaborateurs.

#### ■ **L'Audit Interne des filiales**

Certaines filiales à l'étranger, disposent d'une structure d'Audit Interne composée d'1 à 9 personnes. Son rôle est d'effectuer des missions d'audit (contrôle périodique) sur l'activité de la filiale en appliquant la méthodologie définie par l'Audit Interne LaSer. Les structures d'Audit interne en filiale rendent compte de leurs travaux à l'Audit Interne LaSer.

Ces structures sont rattachées à la Direction de l'Audit Interne depuis le 01 janvier 2012. L'effectif total de ces structures est de 15 auditeurs.

#### ■ **La Direction de la Conformité LaSer (DCL)**

Directement rattachée à la Direction Générale et d'un effectif de 40 personnes, cette direction est composée des services suivants :

- La « Supervision du Contrôle Permanent et Risque Opérationnel » qui :
  - définit la méthodologie en matière de contrôle permanent et de risque opérationnel,
  - coordonne et supervise les actions des contrôles sectoriels tant dans les entités « crédit » que dans les entités « marketing service ».
  - réalise les reportings réglementaires pour les activités crédit (CRB, AMF, LSF).
  - Pilote et coordonne l'ensemble du dispositif de gestion du risque opérationnel selon la méthode standard Bâle II pour LaSer Cofinoga.
- Le « Risk Management » qui :
  - assure l'identification et la maîtrise des risques accidentels et aléatoires
  - coordonne l'élaboration des plans de continuité d'activité et de gestion de crise

- définit la politique Groupe en matière de sécurité de l'information
- gère les assurances « risques d'entreprise ».
- Le service « **Fraudes** » qui :
  - supervise et gère les outils de détection et de prévention des fraudes en France
  - supervise la gestion des fraudes dans les filiales internationales
- La « **Compliance et Protection client** » qui :
  - assure la gestion des risques de non-conformité et d'image.
  - Pilote le process de validation des nouvelles activités, produits et organisations
  - Pilote et met en œuvre le process de lutte anti-blanchiment
  - Vérifie la correction application des mesures visant à la protection des Intérêts Clients
- La « **Sécurisation et Contrôle des Activités France** » qui :
  - réalise des contrôles de niveau 2 automatisés ou sur pièces au sein des activités crédit en France.
  - Supervise et contribue à l'élaboration des Dispositifs de maîtrise des Risques des activités crédit en France

De plus, il existe des structures de Conformité au sein des filiales qui sont co-managées (principe de co-tutelle) par la Direction des entités et par la Direction de la Conformité LaSer. Ces structures doivent recouvrir le même périmètre de responsabilité que celui de la DCL.

Ces structures comprennent 35 personnes.

### ■ **La Direction du Risque Crédit**

Directement rattachée à la Direction Générale et indépendante de toute autre structure (Directions opérationnelles, Financière, DCL, ...), la Direction du Risque de Crédit s'articule entre une « **Direction Corporate** » (28 ETC) et des « **équipes Risque en entités** » (13 ETC en France et 46 ETC dans les filiales étrangères). A cela s'ajoute les équipes du **Back Office ALM** (4 ETC). La filière Risque France et International totalise donc 91 ETC.

La « **Direction Corporate** » est en charge de la définition des normes générales, de l'analyse et du contrôle du risque crédit sur la totalité du périmètre crédit France et International. Elle est notamment en charge du contrôle permanent des modélisations relatives à la méthode avancée retenue dans le cadre de Bâle II par LaSer Cofinoga.

Elle est composée des services suivants :

- **Politique de gouvernance**
  - définit la Politique Risque et Recouvrement du Groupe et coordonne sa déclinaison dans les entités.
  - Garantit le déploiement du dispositif de contrôle « Risque de Crédit » au sein de la filière Risque et met en œuvre des contrôles de niveau 2
  - Suit la mise en œuvre de recommandation des audits internes et externes relatifs au Risque de crédit
- **Pilotage et supervision**
  - Anime le lien avec les entités sur la mise en œuvre opérationnelle de la politique risque
  - Assure le suivi du risque par filiale
  - Produit les reportings de suivi du risque / recouvrement au niveau Groupe
  - Prépare et anime les Comités Risque LaSer
- **Fraude et recouvrement**
  - Anime le lien avec les entités sur la mise en œuvre opérationnelle de la politique recouvrement
  - S'assure de la correcte appréhension de la détection des fraudes externes dans les process d'acceptation
- **Scores & Outils**
  - développe, suit et fait évoluer les scores décisionnels du Groupe
  - assure la gouvernance et la coordination Bâle 2 pour la partie risque de crédit
  - garantit l'application des meilleures méthodes statistiques
  - gère et pilote les projets sur les outils risque.
- **Modélisation et Etudes**
  - coordonne l'analyse de l'impayé
  - encadre les travaux budgétaires du calcul prévisionnel de l'impayé
  - réalise les travaux de provisionnement en lien avec la Direction financière
  - réalise des études transverses
- **Back Office ALM**
  - Garantit la fiabilité des traitements administratifs et comptables des opérations financières

- Garantit l'adéquation des systèmes d'enregistrement et de traitement des opérations financières aux évolutions de la Place, aux nouveaux produits et nouvelles réglementations bancaires
- Garantir le respect des limites fixées par le Conseil d'Administration en matière de risque financier au niveau du Groupe
- Garantit la mesure des risques de marché

#### ■ **La Direction Finance et Croissance Externe**

Cette Direction comprend des services qui participent pleinement au contrôle permanent des activités.

- Les « Achats, Program Management Office » qui :

- instruit et fait valider à la Direction Générale les projets de montants importants
- suit le portefeuille des projets du Groupe pour s'assurer dans le temps du respect des engagements pris au départ (rentabilité notamment)
- assure le contrôle de la qualité des fournisseurs externes : niveau de dépendance économique, solvabilité...

- La « Planification » qui regroupe notamment la comptabilité et le contrôle de gestion et dispose de procédures de contrôle permanent dans le domaine financier et comptable (Voir détail en § 2.4 : Procédures de contrôle permanent dans le domaine financier et comptable).

Ces différents services sont en contact permanent avec les entités opérationnelles ou supports, notamment via le contrôle de gestion qui est une fonction centralisée à la Planification.

En ce qui concerne la comptabilité et la fiscalité, les responsables de ces fonctions en filiales sont rattachés hiérarchiquement à la Direction de la Planification.

#### ■ **La Direction des Systèmes d'Information.**

Cette Direction dispose d'un service Sécurité des Systèmes d'Information (SSI) qui s'assure de la fiabilité, de la sécurité et de la continuité de fonctionnement des systèmes d'information et des liaisons informatiques.

### **1.2. Les références externes et internes à l'entreprise**

Il s'agit pour le dispositif de contrôle interne mis en place de veiller au respect des :

- Lois et réglementation en vigueur notamment le règlement CRBF n° 97-02 du 21 février 1997 relatif au contrôle interne des établissements de crédit et des entreprises d'investissement.
- Loi sur la sécurité financière,
- Lois en matière de crédit à la consommation,
- Lois informatiques et liberté et code des assurances.

Par ailleurs, LaSer dispose des normes et procédures suivantes en vigueur :

#### **Organisation et contrôle :**

- Elaboration et mise en œuvre des procédures (transversales d'entreprise),
- Charte de Contrôle Interne, charte de Conformité, charte d'Audit Interne
- Procédure de conduite d'une mission d'audit,
- Procédure de suivi de la mise en œuvre des recommandations d'audit
- Procédure de lancement d'une nouvelle activité ou produit,
- Procédure de contrôle des activités externalisées
- Règles de sécurité physique,
- Code de déontologie
- Personnes sensibles et conflits d'intérêts
- Règles d'éthique en matière d'activité de crédit.
- Dispositif de lutte contre le blanchiment de capitaux et financement des activités terroristes
- Gestion de la confidentialité.
- Procédures de gestion des Risques Opérationnels
- Standard applicable en matière de continuité d'activité

### **Comptabilité et contrôle de gestion :**

- Gouvernance de la fonction financière des filiales (qui précise les règles de fonctionnement du rattachement hiérarchique des DAF des filiales à la Direction de la Planification),
- Normes comptables (règles de comptabilisation des opérations),
- Procédure comptable groupe relative aux rapprochements bancaires,
- Procédures relatives aux avances et frais de déplacement,
- Règles de facturation et de règlements,
- Procédures relatives à la gestion et au contrôle des décaissements,
- Règles de délégations de pouvoirs en matière de dépenses,
- Procédures budgétaires et planning stratégique,
- Procédure de création de sociétés et de mouvements de capitaux propres.

### **Refinancement et opérations de trésorerie :**

- Règles d'intervention sur les marchés financiers (relatives à la couverture des risques de contrepartie, de taux, de liquidité et de change),
- Règles et délégations en matière de flux financiers.

### **Juridique :**

- Procédures juridiques relatives à la validation des contrats des opérations commerciales, des OCC et à l'archivage des contrats
- Procédure relative aux règles de reporting
- Procédure relative à la transmission de fichiers contenant des données à caractère personnel
- Procédure relative aux actions judiciaires
- Procédure relative aux pourvois en Cassation
- Procédure relative aux courriers, appels, contrôles sur place de l'ACP, CNIL, DDPP, DGCCRF HALDE
- Procédure relative aux déclarations CNIL
- Procédure transversale du traitement des contacts « menaces de suicide »
- Procédure transversale du traitement amiable des réclamations sensibles et des réclamations clients de niveau 1 et 2

### **Communication :**

- Prise de parole extérieure au nom et pour le compte de l'entreprise,

### **Informatique :**

- Procédures relatives à la gestion des habilitations,
- Règles relatives à la sécurité informatique (back-up des systèmes, sauvegarde des données, sécurité des réseaux et des liaisons externes, ...).
- Code de déontologie applicable à la sécurité des Systèmes d'Information

### **Crédit et opérations clientèles :**

- Obligation TRACFIN sur mouvements financiers (cf. lutte contre le blanchiment des capitaux),
- Normes Risque Crédit,
- Procédure de Gouvernance «Procédure relative à la gouvernance de la filière risque de crédit»
- Procédure de délégation «Gestion de l'information et de la délégation dans le cadre des modifications des règles impactant le risque de crédit»
- Structure et organisation de la gestion des risques (comités, mission du risque corporate, du risque crédit international, du risque opérationnel (risque en entité, système de délégation et de contrôle),
- Clients (formalisme juridique du contrat, règles d'acceptation, déplafonnement et autres opérations sur le compte du client, ...),
- Partenaires (formalisme du contrat, activités « interdites », agrément des points de vente, suivi du risque par point de vente, avances sur commissions, règles particulières pour les salariés partenaires ou du Groupe LaSer),
- Outils (scores, utilisations des fichiers négatifs ou positifs, modalité d'étude des dossiers, détection des fraudes, contrôle de l'achat, nouveaux médias),
- Stratégie (tests de stratégie, documentation des stratégies),
- Recouvrement (organisation, stratégies, outils de gestion et de pilotage, charte de déontologie),

- Reporting : suivi du risque et de l'impayé (tableaux de bord, suivi des scores, système de provisionnement de l'impayé),
- Procédures opérationnelles de recouvrement (délais de traitement, régularité des relances, gestion du surendettement, règles de passage à pertes),
- Procédure de prévention des fraudes.

A cette fin, des outils sont mis en place par l'ensemble des services, à savoir :

- Un organigramme fonctionnel,
- Des fiches de postes et de mission,
- Un système de délégations et de pouvoirs,
- Une description des process,
- Des procédures opérationnelles relatives aux aspects métiers et transversales d'entreprise émises par les entités corporate,
- Des outils de reporting et de communication,
- Une organisation des contrôles permanents.

### **Activité de services marketing:**

- Les procédures de contrôle interne s'articulent autour du cycle de vie des affaires depuis l'identification des opportunités commerciales jusqu'à la totale exécution du contrat conclu avec le client (prestation effectuée, dernières factures émises encaissées, absence de litige).
- Les procédures sont en place dans les entités opérationnelles et concernent:
  - Le cycle de vie des affaires
  - La gestion des opportunités et des commandes
  - L'enregistrement des contrats
  - La gestion des achats
  - La facturation
  - Le recouvrement.
- Afin de permettre la mise en œuvre de ces procédures, les entités s'appuient sur l'outil de gestion des projets services « Changepoint ».

## **2. Présentation des informations synthétiques sur les procédures de contrôle interne**

### **2.1. L'identification des risques**

Les risques sont identifiés et regroupés par famille. Pour résumer, il existe 6 familles de risques qui sont le risque opérationnel, le risque crédit, le risque de marché, le risque de non-conformité, de réputation et enfin le risque économique.

### **2.2. Caractère centralisé ou décentralisé des procédures de contrôle interne**

Les procédures de contrôle interne sont à la fois centralisées et décentralisées dans la mesure où elles existent dans la société qui consolide les comptes et dans les filiales consolidées.

### **2.3. Procédures de Contrôle permanent et de Contrôle périodique**

Il existe 3 niveaux de contrôle :

#### **2.3.1 Le contrôle permanent (niveaux 1 et 2)**

Contrôles effectués selon une fréquence allant de quotidienne à inférieure à 1 an

#### Niveau 1 :

- Contrôles en continu faits au sein des entités opérationnelles ou gouvernance (1<sup>ère</sup> ligne de défense) dans le respect de la méthodologie du Groupe.

#### Niveau 2 :

- Réalisation de contrôles permanents sur les principaux risques (2<sup>ème</sup> ligne de défense) par les Directions Contrôle et Gouvernance en charge de certains types de risques (comptable, crédit, marché, informatique, RH, ...).

- Coordination du Contrôle Permanent faite par la DCL

- définit le cadre normatif de la réalisation des contrôles permanents
- s'assure de l'exhaustivité des contrôles permanents sur les domaines d'activité
- élabore les reporting réglementaires

### **2.3.2. Le contrôle périodique (Niveau 3)**

#### **Contrôles effectués selon une fréquence allant de 1 an à 4 ans**

#### **Audit interne**

Il est effectué par l'audit interne corporate qui intervient dans toutes les entités et sur tous les types de risque :

- Contrôle de la qualité, de la conformité et de l'efficacité du dispositif de contrôle interne,
- Réalisation de full-audit, d'audits d'efficacité ou de conformité,
- Réalisation d'interventions ponctuelles sur des problèmes spécifiques,
- Suivi des recommandations émises par l'Audit Interne et certains organes externes de contrôle (ACP, IG BNP Paribas,..)

Ce même type de mission peut être effectué au sein des filiales par leur propre audit interne et ce, sous la responsabilité fonctionnelle de l'audit interne corporate.

### **2.4. Procédures de contrôle interne relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière**

#### **2.4.1 Le contrôle permanent comptable (niveaux 1 et 2)**

Le dispositif de contrôle permanent comptable est organisé autour de deux niveaux de contrôles, qui visent à permettre de garantir la régularité, la sécurité et la validation des opérations réalisées ainsi que la surveillance des risques sur les process associés

#### **Contrôles de premier niveau :**

- *Le premier niveau de contrôle* est assuré par les équipes opérationnelles comptables. Il regroupe :
  - ✓ les auto-contrôles effectués par les collaborateurs en charge des différents travaux comptables,
  - ✓ les contrôles assurés par les managers opérationnels.

Les différents types de contrôles réalisés sont les suivants :

- **Contrôles opérationnels de la correcte comptabilisation des opérations, via des dispositifs de contrôle des flux et de contrôle des stocks.** A titre d'exemple :
  - Le déversement d'événements émanant des applicatifs de gestion (chaîne crédits, trésorerie, recouvrement, contentieux, non-crédit) dans le logiciel comptable fait l'objet de contrôles quotidiens et mensuels. Ces contrôles sont réalisés à l'aide de la piste d'audit et des états de restitutions. L'interpréteur comptable mis en place début 2008 contribue au renforcement du contrôle de ces flux.
  - Les flux bancaires de toutes les activités font l'objet d'un suivi et sont également vérifiés chaque jour. Des rapprochements bancaires mensuels sont formalisés.
  - Les contrôles relatifs à l'exhaustivité des encours des chaînes de crédit, du contentieux, des frais généraux et du passif de la banque sont quant à eux effectués à périodicité mensuelle ainsi que les opérations hors bilan. A cet égard, des cadrages des données comptables et de gestion des encours sains et douteux sont effectués à périodicité mensuelle. Les opérations hors bilan font également l'objet d'un suivi mensuel par rapprochement avec les données émanant du Front-Office.

Ces contrôles opérationnels font l'objet d'une formalisation (livrables de contrôle notamment).

- **Elaboration des justificatifs de comptes**

#### ●Elaboration de certains « reportings » comptables et fiscaux

- **Le second niveau de contrôle** est assuré par les responsables de services comptables, et par les services Méthodes & Procédures et Consolidation. Il regroupe :
  - ✓ les contrôles assurés par les responsables de services,
  - ✓ des contrôles réalisés en opposition de fonction.

Ces contrôles réalisés à fréquence périodique sont notamment les suivants :

- L'établissement des rapprochements bancaires,
- La vérification des bases de tiers payeurs (Siret, nom, adresse et IBAN particulièrement),
- La validation et le contrôle des habilitations aux systèmes comptables,
- La revue des dossiers de clôture et des livrables de contrôles par les responsables de services,
- Les travaux de consolidation mensuelle visant à permettre de garantir la qualité globale de l'information financière et de respecter les délais de production de ces comptes.

#### **Contrôles de deuxième niveau :**

Les contrôles de deuxième niveau ont pour objectif de s'assurer de l'efficacité des dispositifs de contrôles mis en place au niveau des équipes comptables, de la régularité des opérations et du respect des procédures.

Ils sont réalisés à fréquence périodique par différentes équipes :

##### ●Le service Contrôles Comptables, dédié aux contrôles de deuxième niveau :

- Contrôle l'existence des contrôles de niveau 1,
- Réalise et/ou valide les contrôles comptables clés (Points de Surveillance Fondamentaux),
- Réalise des contrôles de cohérence comptable (exemple : revues analytiques comptables),
- Réalise des contrôles de recoupement (rapprochement résultat comptable / résultat analytique, ...).

##### ●Le service Contrôle Financier International :

- Supervise tous les reportings financiers (comptable et contrôle de gestion) des filiales,
- Vérifie la correcte application des normes comptables dans les filiales.

Pour mener à bien ces contrôles, ce service effectue des visites périodiques en filiales.

##### ●Le service Fiscalité :

- Veille à la bonne application de la réglementation fiscale,
- Réalise la preuve de l'impôt,
- Contrôle les déclarations fiscales établies par les équipes comptables.

##### ●Le service Normes & Coordination :

- Revoit les états financiers consolidés,
- Procède à une revue de cohérence du résultat financier,
- Assure, au niveau du Groupe (France et filiales internationales), la cohérence et la synthèse des contrôles comptables clés (contrôles de niveau 2, Points de Surveillance Fondamentaux),
- Assure les déclarations réglementaires auprès de l'ACP.

##### ●Le service Impayés :

- Définit et communique les règles de provisionnement,
- Valide les dispositifs méthodologiques relatifs aux impayés (avec la Direction du Risque),
- Réalise les calculs de décote,
- Contrôle les données relatives à l'impayé (avec la Direction du Risque Crédit).

#### **2.4.2 Le contrôle périodique de la fonction comptable et financière**

Le contrôle périodique de la fonction comptable est assuré :

- Par l'Audit interne LaSer,
- Par des audits externes (audits des actionnaires, des partenaires),
- Par les Commissaires aux Comptes,
- Par l'ACP.

## 2.5. Procédures de gestion du risque client

L'octroi des crédits est structuré autour de :

- un système de délégation qui définit les plafonds d'engagement,
- des procédures d'acceptation différenciées en fonction des produits et des canaux de recrutements,
- un comité d'engagement en France pour les consolidations de créances les plus importantes,
- un dispositif de contrôle permanent de niveau 1 et de niveau 2 sur l'ensemble des domaines.

Les politiques d'octroi des crédits s'appuient à la fois sur des modèles statistiques de notation interne (scores d'acceptation et de comportement), et sur des règles qui font l'objet de revues régulières. Les scores utilisés sont développés en interne, par une équipe dédiée, selon les critères de segmentation les plus pertinents.

Concernant les produits revolving, les limites autorisées fixées lors de l'ouverture des comptes peuvent être revues périodiquement en fonction de critères basés sur le comportement de paiement du crédit jusqu'à la limite maximum autorisée fixée à 15 000 euros. De même à partir d'un certain montant d'utilisation du crédit la situation budgétaire du client est revue avec lui sur la base de justificatifs qui lui sont demandés.

Le Groupe LaSer Cofinoga utilise une méthode de provisionnement homogène dans l'ensemble de ses filiales. Conformément aux normes IFRS, le principe est fondé sur le calcul d'une probabilité d'encaissements appliquée aux encours ayant au moins un retard de paiement ou ayant fait l'objet d'une restructuration

Les créances jugées irrécouvrables sont passées en perte à la délivrance du certificat d'irrecevabilité en France et selon des méthodes de gestion assez similaires à l'International, à l'exception de certains pays qui traditionnellement constatent les pertes plus tôt dans le cycle de recouvrement. D'autres facteurs, comme notamment les cas de fraude avérée, peuvent entraîner le passage à perte plus rapidement.

## II - CONDITIONS DE PREPARATION DES CONSEILS D'ADMINISTRATION

La préparation des conseils d'administration s'effectue sous la direction du Président du Conseil d'Administration qui organise les travaux de préparation, conformément à l'article L 225-51 du code de commerce. Les Conseils d'Administration de la société font l'objet d'environ quatre réunions préparatoires. Les participants à ces réunions appartiennent à la Direction Générale, à la Direction Financière et au Secrétariat Général. Le Président du Conseil d'Administration établit l'ordre du jour du Conseil d'Administration et fixe des directives concernant la préparation des conseils d'administration et les documents à élaborer, directives suivies lors des réunions de préparation. Le Président du Conseil d'Administration transmet l'ordre du jour aux administrateurs préalablement à la réunion.

### Mission des réunions préparatoires

Sur les directives du Président du Conseil d'Administration, les réunions préparatoires consistent à :

- Assurer en liaison avec notamment les services chargés du développement en France et à l'étranger, les services comptables, du risque crédit, de la Conformité, de l'audit interne, du back et middle office, du contrôle de gestion, de la trésorerie et du refinancement, la préparation de documents en vue de leur remise au Conseil,
- La préparation des dossiers d'investissement ou autres présentés et remis aux administrateurs, pour une information ou pour une approbation,
- La préparation de fiches explicatives par sujet abordé en Conseil à destination du Président du Conseil d'Administration et de la Direction Générale et visant à les aider dans la direction de la séance du Conseil,
- L'organisation générale de la réunion.

Tous les documents remis aux administrateurs font l'objet d'une validation préalable par le Président du Conseil d'Administration.

### L'élaboration des dossiers

Le Secrétariat Général assure la centralisation des documents remis aux administrateurs et constitue à cet effet des dossiers, lesquels sont validés par le Président du Conseil d'Administration dans le cadre de ses fonctions.

## III. MODALITES PARTICULIERES RELATIVES A LA PARTICIPATION DES ACTIONNAIRES

Les Actionnaires participent aux Assemblées Générales dans les conditions définies par la loi et les statuts.



## 8.6 Projet de résolutions de l'Assemblée Générale Ordinaire du 31 mai 2013

### PREMIERE RESOLUTION

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport de gestion et du rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes annuels, approuve les comptes individuels de l'exercice clos le 31 décembre 2012 tels qu'ils lui sont présentés, ainsi que les opérations traduites dans ces comptes et résumées dans ces rapports.

Elle donne quitus aux Administrateurs de leur mandat pour cet exercice.

### DEUXIEME RESOLUTION

L'Assemblée Générale, après avoir constaté que le résultat de l'exercice s'élève à - 39 411 599,16 € décide de l'affecter au compte Report à Nouveau, lequel s'élèvera après cette affectation à la somme de 504 742 686,45 €.

Aucun dividende n'a été mis en paiement au titre des trois exercices précédents.

### TROISIEME RESOLUTION

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes consolidés, approuve les comptes consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2012 tels qu'ils lui sont présentés ainsi que les opérations traduites dans ces comptes et résumées dans ces rapports.

### QUATRIEME RESOLUTION

L'Assemblée Générale, après avoir entendu lecture du rapport spécial des Commissaires aux Comptes sur les conventions et engagements visées à l'article L 225-38 du code de commerce et statuant sur ce rapport, en approuve le contenu.

### CINQUIEME RESOLUTION

L'Assemblée Générale donne tous pouvoirs à tous porteur d'un original ou d'une copie, à l'effet d'accomplir, le cas échéant, tous les dépôts au Greffe du Tribunal de Commerce et des Sociétés de PARIS concernant les déclarations modificatives rectifiant, complétant ou annulant les mentions portées au Registre du Commerce et des Sociétés ainsi que toutes les formalités requises, résultant de la tenue de la présente Assemblée.

## 8.7 Déclaration des personnes physiques

Nous attestons qu'à notre connaissance, les états financiers contenus dans le rapport financier annuel sont établis conformément aux normes comptables applicables et donnent une image fidèle et honnête des éléments d'actif et de passif, de la situation financière et des profits ou pertes de LaSer Cofinoga et de l'ensemble des entreprises comprises dans la consolidation; et que le rapport d'activité présente un tableau fidèle de l'évolution, des résultats et de la situation de LaSer Cofinoga et de l'ensemble des entreprises comprises dans la consolidation, ainsi qu'une description des principaux risques et incertitudes auxquels le Groupe est confronté.

Date et signature des responsables

Raffaele CICALA  
Directeur Général

Philippe REFFAY  
Directeur Finance

## 8.8 Rémunérations et avantages sociaux versés aux mandataires sociaux durant l'exercice 2012

La présentation qui suit a été adoptée en conformité avec les préconisations du code de gouvernement des entreprises AFEP-MEDEF.

**Tableau 1 : Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social**

En euros		Total des rémunérations versées en 2012	Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice	Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice
Philippe Lemoine Président du Conseil d'administration	2012 2011	474 589 609 388	Néant Néant	Néant Néant
Michel Philippin Directeur Général (jusqu'au 16 Juin 2011)	2011	2 685 631	Néant	Néant
Raffaële Cicala Directeur Général (à partir du 16 juin 2011)	2012 2011	832 333 246 225	Néant Néant	Néant Néant

**Tableau 2 : Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social**

En euros		Rémunérations		Jetons de présence versés par les sociétés du groupe	Avantage en nature	Indemnités conventionnelle et transactionnelle	Total des rémunérations versées en 2012
		Fixe	Variable				
Philippe Lemoine Président du Conseil d'administration	2012 2011	467 826 467 671	0 135 000	Néant Néant	6763 6 717		474 589 609 388
Michel Philippin Directeur Général (jusqu'au 16 Juin 2011)	2011	310 645	135 000	Néant	3 901	2 236 085	2 685 631
Raffaële Cicala Directeur Général (à partir du 16 juin 2011)	2012 2011	498 795 245 706	327 000	Néant Néant	6 538 519		832 333 246 225

Les rémunérations sont celles versées durant l'exercice 2012 et couvrent l'ensemble du périmètre de LaSer et ses filiales.

La détermination des rémunérations variables est fonction de la performance de la société. Leur versement intervient avec au minimum un an de décalage.

Le contrat de mandat social de Monsieur Cicala, qui n'est pas un employé salarié, prévoit un complément de rémunération variable à long terme, dont les critères d'attribution dépendent d'indices de performance annuels fixés par le Conseil d'Administration. Pour l'année 2011, ce contrat intègre une prime d'impatriation de 300 000 euros, provisionnée au 31/12/2011 et versée en 2012.

Enfin, le contrat comporte une clause d'indemnité, en cas de rupture du dit contrat ou de non renouvellement à l'initiative de la société, et en cas de démission suite à un changement de contrôle de la société. Le montant de l'indemnité due en cas de rupture à l'initiative de la société ou de non renouvellement du mandat est inférieur au plafond de la convention AFEP (24 mois) et représente 18 mois de rémunération, ce montant est provisionné dans les comptes de la société.

Le montant de l'indemnité en cas de démission de M. Cicala pour changement de contrôle de la société est égal au montant total des rémunérations qui lui ont été consenties, calculées sur 3 ans, desquelles sont déduites toutes les sommes versées entre la date de prise d'effet de son mandat social et la date de démission de M. Cicala.

Les mandataires sociaux, à l'exclusion de Monsieur Cicala, bénéficient également d'un régime de retraite à prestations définies, dont les modalités sont exposées dans l'annexe sur les comptes consolidés.

Les autres tableaux figurant dans le code de gouvernement des entreprises AFEP-MEDEF, afférents aux distributions d'options de souscription ou d'achats d'action ou à l'attribution d'actions de performance, ne sont pas applicables à LaSer Cofinoga. En outre, la société ne distribue aucun jeton de présence à ses administrateurs.

## 9 Rapport des Commissaires aux comptes

**CAILLIAU DEDOUIT ET  
ASSOCIES**  
19, rue Clément Marot  
75008 Paris

Commissaire aux Comptes  
Membre de la compagnie  
régionale de Paris

**PricewaterhouseCoopers Audit**  
179, cours du Médoc  
CS 3008  
33070 Bordeaux Cedex

Commissaire aux Comptes  
Membre de la compagnie  
régionale de Versailles

**ERNST & YOUNG Audit**  
1/2, place des Saisons  
92400 Courbevoie - Paris-La Défense 1  
S.A.S. à capital variable

Commissaire aux Comptes  
Membre de la compagnie  
régionale de Versailles

## LaSer Cofinoga

Exercice clos le 31 décembre 2012

### **Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes consolidés**

Aux Actionnaires,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre assemblée générale, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2012, sur :

- le contrôle des comptes consolidés de la société LaSer Cofinoga, tels qu'ils sont joints au présent rapport ;
- la justification de nos appréciations ;
- la vérification spécifique prévue par la loi.

Les comptes consolidés ont été arrêtés par le conseil d'administration. Il nous appartient, sur la base de notre audit, d'exprimer une opinion sur ces comptes.

#### **I. Opinion sur les comptes consolidés**

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France ; ces normes requièrent la mise en œuvre de diligences permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives. Un audit consiste à vérifier, par sondages ou au moyen d'autres méthodes de sélection, les éléments justifiant des montants et informations figurant dans les comptes consolidés. Il consiste également à apprécier les principes comptables suivis, les estimations significatives retenues et la présentation d'ensemble des comptes. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Nous certifions que les comptes consolidés de l'exercice sont, au regard du référentiel IFRS tel qu'adopté dans l'Union européenne, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière, ainsi que du résultat de l'ensemble constitué par les personnes et entités comprises dans la consolidation.

Sans remettre en cause l'opinion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur les notes 1.1 « Recours à des estimations » et 3.1.13 « Ecart d'acquisition » de l'annexe qui mentionnent une sensibilité importante aux hypothèses utilisées par le groupe pour valoriser l'unité génératrice de trésorerie Pologne.

## **II. Justification des appréciations**

En application des dispositions de l'article L. 823-9 du Code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les éléments suivants :

### **1. Principes comptables**

#### *Instruments dérivés*

Les notes 1.3.1 et 3.1.3 de l'annexe exposent les principes d'éligibilité aux relations de couverture des instruments utilisés dans le cadre de la couverture du risque de taux des portefeuilles de créances en application de la norme IAS 39 adoptée par l'Union européenne (dite « carved out »).

#### *Intérêts minoritaires – actions de préférence*

Les notes 1.2.2 et 3.1.19 de l'annexe exposent les modalités retenues par le groupe pour le traitement du remboursement anticipé d'une fraction des actions de préférence émises.

Dans le cadre de notre appréciation des principes comptables suivis par votre groupe, nous avons vérifié le caractère approprié des principes comptables visés ci-dessus et des informations fournies dans les notes de l'annexe et nous nous sommes assurés de leur correcte application.

### **2. Estimations comptables**

Comme le mentionne la note 1.1 « Recours à des estimations », la direction du groupe est conduite à effectuer des estimations et à formuler des hypothèses qui affectent les montants figurant dans les états financiers consolidés. Ces hypothèses ayant par nature un caractère incertain, les réalisations pourront s'écarter de ces estimations. Parmi les comptes qui sont sujets à des estimations comptables significatives figurent notamment les écarts d'acquisition, les dépréciations constituées en couverture du risque de crédit et les impôts différés actifs.

#### *Ecart d'acquisition*

Votre groupe présente à l'actif du bilan consolidé des écarts d'acquisition tel que décrit en note 3.1.13 de l'annexe. Conformément aux modalités décrites dans la note 1.3.6 de l'annexe, votre groupe procède, à chaque clôture, à des tests de dépréciation des écarts d'acquisition sur la base des plans de développement prévisionnels des unités génératrices de trésorerie concernées.

Sur la base des informations qui nous ont été communiquées, nos travaux ont consisté à vérifier le caractère approprié de la méthodologie adoptée en la matière par votre groupe et à examiner les modalités de mise en œuvre de ces tests de dépréciation, les prévisions de flux de trésorerie et les hypothèses utilisées, ainsi que le caractère approprié des informations communiquées sur la sensibilité des hypothèses utilisées relatives à l'unité génératrice de trésorerie Pologne.

### ***Dépréciations constituées en couverture du risque de crédit***

Votre groupe constate des dépréciations pour couvrir les risques de crédit inhérents à ses activités, selon la méthodologie décrite dans les notes 1.3.3 et 3.1.6 de l'annexe. Comme indiqué au paragraphe « Faits marquants » de l'annexe, les modalités de dépréciation des risques de crédit ont fait l'objet d'affinements méthodologiques à la clôture de l'exercice, dont les impacts financiers sont détaillés dans ce paragraphe.

Sur la base des informations qui nous ont été communiquées, nos travaux ont consisté à apprécier les données et les hypothèses sur lesquelles se fonde l'approche retenue par votre groupe, sur la base des éléments disponibles à ce jour pour estimer ces risques et à mettre en œuvre des tests pour vérifier, par sondages, l'application de la méthode conduisant à la couverture de ces risques par des dépréciations. Nous nous sommes également assurés du bien-fondé des affinements méthodologiques mentionnés ci-dessus et de la présentation qui en a été faite.

### ***Impôts différés actifs***

Votre groupe présente à l'actif du bilan consolidé des impôts différés actifs tel que décrit en note 3.1.8 de l'annexe. Comme indiqué en note 1.3.9 de l'annexe, les impôts différés actifs sont comptabilisés lorsque leurs chances de récupération sont estimées probables sur la base des résultats taxables prévisionnels déterminés sur un horizon de 10 ans. Par ailleurs, comme indiqué la partie « Faits marquants » de l'annexe relative à la reconnaissance des impôts différés actifs, des scénarii alternatifs ont été réalisés sur les montants d'impôts différés actifs reconnus.

Nos travaux ont consisté à vérifier le caractère approprié de la méthodologie adoptée en la matière et à examiner les prévisions de résultats et les hypothèses utilisées, la documentation les sous-tendant, ainsi que le caractère approprié des informations communiquées sur les résultats des scénarii alternatifs réalisés.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le cadre de notre démarche d'audit des comptes consolidés, pris dans leur ensemble, et ont donc contribué à la formation de notre opinion exprimée dans la première partie de ce rapport.

### **III. Vérification spécifique**

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, à la vérification spécifique prévue par la loi des informations relatives au groupe, données dans le rapport de gestion.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur leur sincérité et leur concordance avec les comptes consolidés.

Fait à Paris, Bordeaux et Paris-La Défense, le 30 avril 2013

CAILLIAU DEDOUT ET  
ASSOCIES

PRICEWATERHOUSECOOPERS  
Audit

ERNST & YOUNG Audit

Jean-Jacques Dedout

Antoine Priollaud

Frank Astoux



## Rapport de Responsabilité Sociale et Environnementale 2012

### LaSer Cofinoga

LaSer, dans une démarche de Responsabilité Sociale et Environnementale .....	89
Le profil du groupe.....	90
Une démarche collaborative.....	90
Engagements .....	91
<b>1 Engagements Sociaux.....</b>	<b>92</b>
1.1 L'emploi et l'évolution des collaborateurs .....	
1.1.1 L'évolution des effectifs.....	
1.1.2 La formation .....	
1.1.3 Les entretiens annuels.....	
1.2 La politique RH.....	
1.2.1 Le dialogue social avec les partenaires et les œuvres sociales .....	
1.2.2 Les rémunérations et leur évolution .....	
1.2.3 Promouvoir le handicap, la diversité .....	
1.3 Les conditions de travail .....	
1.3.1 L'organisation du temps de travail .....	
1.3.2 Le télétravail à domicile : un modèle expérimentale à l'étude .....	
1.3.3 La santé et la sécurité .....	
1.3.4 Respect des conventions de l'Organisation Internationale du Travail.....	
<b>2 Engagements sociétaux.....</b>	<b>101</b>
2.1 Le crédit accompagne la vie des Français.....	
2.2 Le recouvrement.....	
2.3 Le service « Accompagnement budget ».....	
2.4 Le partenariat avec CRESUS.....	



2.5	Le microcrédit personnel.....
2.6	L'Œil by LaSer.....
2.7	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société .....
2.8	La loyauté des pratiques.....
2.8.1	Les achats.....
2.8.2	Le code de déontologie et le droit d'alerte éthique.....
2.8.3	Respect et protection des clients .....
2.8.4	Respect des pratiques sociales et environnementales par nos sous-traitants .....
2.9	L'engagement citoyen .....
2.9.1	Le Forum d'Action Modernités.....
2.9.2	Aide à la lecture du site web pour les malvoyants .....
2.9.3	Le mécénat de compétences .....
2.10	Les œuvres caritatives .....
2.10.1	LaSer Cofinoga et le Téléthon.....
2.10.2	LaSer UK et le programme « Make a difference ».....
2.10.3	LaSer Nordic et la Danish Cancer Association .....

**3 Engagements environnementaux..... 107**

3.1	Le bilan de Gaz à Effet de Serre .....
3.2	Les transports .....
3.3	Les bâtiments.....
3.3.1	L'électricité .....
3.3.2	L'eau .....
3.3.3	Le gaz .....
3.3.4	La gestion des déchets et de la pollution .....
3.3.5	La biodiversité et utilisation des sols.....
3.4	La consommation de matières premières : le papier .....
3.5	Le green IT .....

**Indicateurs..... 112**





## LaSer, dans une démarche de Responsabilité Sociale et Environnementale

Le présent rapport est le premier établi par LaSer au titre de la RSE, de la Responsabilité Sociale et Environnementale.

En tant que telle, la RSE est en effet une idée neuve chez LaSer. Depuis longtemps, l'entreprise s'est certes souciee d'engagements citoyens. Il y a 7 ans, j'avais écrit un éditorial du rapport annuel de LaSer où il était affirmé que la modernité d'une entreprise ne pouvait pas s'apprécier uniquement en termes de ROE, de retour financier sur les capitaux investis, mais supposait d'appréhender le retour global de l'action de la société pour ses différents partenaires. Plusieurs organes accompagnaient le développement de l'entreprise en jouant un rôle d'association solidaire avec notre environnement : l'Echangeur et tous les acteurs de la mutation technologique ; le Forum d'Action Modernités et tous les réseaux des personnes qui s'engagent pour l'avenir ; la Fondation LaSer Initiatives Solidaires et les associations qui agissent contre le surendettement et l'exclusion bancaire.

Au cours des toutes dernières années, LaSer a toutefois dû mener un travail de transformation en profondeur pour s'adapter à une évolution négative de ses marchés, aux conséquences de la loi Lagarde, à la redéfinition complète de son offre et de ses structures de coûts. Ce moment de remise en cause et de reconstruction a été l'occasion de prendre conscience du décalage qui s'était créé entre un discours généreux et visionnaire de LaSer et une réalité du modèle d'affaires dominé par la rentabilité du crédit renouvelable. Les interrogations se sont alors exprimées sur la raison d'être de ces engagements souvent précurseurs et sincères, mais qui n'avaient pas débouché sur les remises en cause de certaines pratiques.

Au moment où l'entreprise se donnait les moyens d'engager un redressement soutenable, fondé sur la mise à disposition de crédits amortissables et renouvelables repensés auprès d'une clientèle moins risquée, la tentation est apparue de réduire la voilure et de cesser les actions citoyennes de LaSer. C'est alors que des collaborateurs de l'entreprise ont fait valoir qu'il était au contraire cohérent de compléter la redéfinition du modèle d'affaires de LaSer par la mise en place d'une démarche de RSE plus modeste, mais bien en phase avec les préoccupations quotidiennes de l'entreprise.

Il est significatif que l'action soit partie de collaborateurs des services informatiques : chacun peut en effet constater que même les entreprises tertiaires sont consommatrices d'énergie électrique et de papier et qu'elles contribuent à l'économie carbonée. Il s'agit là de réalités tangibles et mesurables, appréhendables avec des indicateurs précis.

Parallèlement, des personnes impliquées dans le repositionnement marketing de LaSer ont fait valoir que les savoir-faire des équipes d'accompagnement des clients en difficulté allaient former des points d'appui pour la redéfinition de tous les process de la relation client et du risque. Les actions novatrices engagées avec des associations partenaires comme « CRESUS » prenaient une toute autre signification si elles n'étaient plus considérées comme un « supplément d'âme », mais comme un véritable levier d'expertise. A côté du volet « environnemental », la RSE de LaSer pouvait ainsi s'appuyer sur un volet « sociétal ».

En même temps qu'une délégation à la RSE était ainsi constituée, l'entreprise se voyait contrainte de définir, de négocier et de mettre en œuvre un important programme de réajustement des effectifs. Les enquêtes internes engagées pour définir les priorités de la RSE ont alors naturellement fait apparaître une attente importante des collaborateurs vis-à-vis de tout ce qui concernait le management et les conditions de travail au sens large. Il fut alors décidé de rattacher cette nouvelle délégation à la RSE à la Direction des Ressources Humaines.

En moins d'un an, la RSE de LaSer s'est ainsi structurée autour des trois piliers du développement durable : environnemental, social et sociétal. C'est tout le mérite de cette jeune délégation portée aujourd'hui par Cédric



Boucand d'avoir ainsi institué une nouvelle ambition et d'inscrire le futur de LaSer dans la perspective d'une création de valeur partagée associant toutes les parties prenantes de l'entreprise.

Philippe Lemoine, Président-Directeur Général de LaSer

## Le profil du Groupe

LaSer Cofinoga est une filiale à 100% du groupe LaSer, détenu à parité par BNP Paribas Personal Finance et le groupe Galeries Lafayette. LaSer est une société de services qui développe pour le compte d'enseignes ou de marques, des solutions dans l'univers du paiement, de la fidélité et des services financiers, sur la base d'un socle d'expertises autour de la connaissance client. Les activités de cartes de paiement et de crédit à la consommation sont portées par sa filiale LaSer Cofinoga.

LaSer Cofinoga propose une gamme de services financiers qui répondent aux besoins des consommateurs, en les accompagnant dans les moments de leur vie : gestion de trésorerie, financement d'un projet, regroupement de créances, assurance des personnes et des biens. LaSer Cofinoga est implantée en France, en Pologne, au Royaume Uni, en Scandinavie et aux Pays-bas.

LaSer Cofinoga est l'un des acteurs majeurs du crédit à la consommation en France.

Données clés en 2012, en Europe :

+ 921 M€ PNB

+ 10,9 Mds€ encours gérés

+ 3 millions de clients

## Une démarche collaborative

Notre histoire a commencé en 2009 quand un groupe de collaborateurs partageant une sensibilité aux questions environnementales et aux innovations sociales s'est constitué. De nombreuses initiatives en faveur d'un développement durable existaient sans être structurées ; tel que le service accompagnement budget mis en place dès 1998, par exemple. Mais l'acte fondateur de la démarche RSE a été la réalisation d'un diagnostic, s'appuyant sur l'ISO 26000, en 2011. Deux sujets sont apparus prioritaires pour LaSer Cofinoga : les questions relatives aux consommateurs et les relations et conditions de travail.

En effet, au delà de son activité de services financiers, le capital de LaSer Cofinoga est avant tout humain, composé à la fois de ses collaborateurs et de ses clients. Aujourd'hui LaSer Cofinoga est engagé dans une transformation importante de son organisation pour maintenir et développer les services offerts à ses clients et partenaires tout en veillant aux conditions de sa pérennité.

Pour répondre à ces enjeux la délégation à la RSE a été créée en novembre 2011, avec la volonté de mettre en valeur le corps social de LaSer Cofinoga. Je m'appuie au quotidien sur un réseau de correspondants au sein de l'entreprise. Ce premier rapport porte majoritairement sur un périmètre France mais nous l'étendrons plus largement à l'ensemble de nos filiales dès 2013. Les différentes initiatives sociales, sociétales et environnementales que vous retrouverez dans ce rapport pourront, je l'espère, contribuer modestement à redonner ses lettres de noblesse au crédit trop souvent décrié, et à valoriser le travail de chaque collaborateur.

Cédric Boucand, Délégué à la Responsabilité Sociale et Environnementale



## Engagements

### ▪ Engagements Sociétaux

Dans un contexte économique où la fragilisation financière des ménages s'accroît, LaSer Cofinoga a décidé, courant 2011, de recentrer ses expertises et ses ressources autour de son dispositif « Accompagnement budget ». Il s'appuie sur le savoir-faire éprouvé d'une entité dont les conseillers, au travers d'une relation de confiance, analysent le budget du client et émettent des recommandations visant à améliorer le quotidien du foyer.

LaSer Cofinoga est l'une des premières entreprises financières à avoir noué des liens avec des acteurs du monde social. Avec la Chambre Régionale du Surendettement Social (CRESUS), LaSer Cofinoga poursuit ainsi un programme de prévention et de traitement du surendettement, amorcé dès 2004. L'échange de savoir-faire, notamment en matière d'accompagnement budgétaire, nourrit ce partenariat de lutte contre l'exclusion et contribue à apporter aux bénéficiaires un soutien personnalisé.

### ▪ Engagements Sociaux

Pour LaSer Cofinoga, l'engagement se doit d'avoir aussi une résonance interne. LaSer Cofinoga a, par exemple, développé le mécénat de compétences : un dispositif qui permet aux collaborateurs de l'entreprise de se rendre disponibles auprès d'associations d'intérêt général, pendant leur temps de travail. L'engagement du collaborateur s'effectue soit dans un domaine en lien avec les activités et métiers de LaSer Cofinoga, soit dans un autre domaine par le biais d'associations dans lesquelles le salarié est déjà impliqué.

### ▪ Engagements Environnementaux

Pour la première fois, en 2012, LaSer Cofinoga a rendu public son bilan de Gaz à Effet de Serre (GES) et s'est engagé sur un plan d'actions visant à réduire sa consommation d'énergie. La sensibilisation aux règles d'entreprise a permis de faire évoluer progressivement les habitudes. Les collaborateurs se déplacent moins et optimisent leurs voyages en restant plus longtemps sur place, un effort facilité par l'installation de 20 salles de visioconférence entre Paris et Mérignac. De plus le déploiement de 62 postes de Télétravail a participé aussi à la réduction des déplacements domicile-travail tout en modernisant l'organisation du travail et en améliorant le bien-être des salariés.



# 1 Engagements Sociaux

La politique RH du Groupe s'est articulée en 2012 autour de 3 axes majeurs :

- Faire évoluer les ressources humaines en cohérence avec la stratégie de l'entreprise et renforcer leur adaptabilité,
- Faire de la mobilisation des collaborateurs un des leviers du renouveau de LaSer Cofinoga,
- Renforcer la gouvernance RH et l'efficacité collective.

## 1.1 L'emploi et l'évolution des collaborateurs

### 1.1.1 L'évolution des effectifs

En France, la conjonction de facteurs économiques (crise financière, baisse constante du marché du crédit à la consommation) et législatifs (dispositions de la nouvelle Loi sur le Crédit à la Consommation, particulièrement défavorables pour le crédit renouvelable) a conduit le groupe LaSer à élaborer en France un ajustement de ses effectifs.

L'effectif de LaSer Cofinoga est de 4622 personnes à fin décembre 2012 contre 5560 à fin décembre 2011. Cette évolution est la conséquence d'une baisse des effectifs en France (-542) en lien avec la mise en place de Plan de Sauvegarde de l'Emploi (PSE) (-475 départs volontaires dont 41 départs en 2013) et d'un turn over naturel (-108). A l'international, les effectifs ont également été réduits en Pologne (-266), aux Pays-Bas (-78), au Danemark (-6) ainsi qu'en Espagne suite à la cession de cette filiale (-74). A l'inverse, les effectifs de la filiale anglaise progresse (+28) grâce à un nouveau partenariat d'envergure avec Asda.

En France, le Plan de Sauvegarde de l'Emploi visait à supprimer 475 postes. 2 402 collaborateurs des sites de Mérignac et Paris étaient potentiellement concernés. La période de volontariat ouverte début juin 2012 était prévue jusqu'à fin mars 2013 afin d'offrir la possibilité à chaque collaborateur d'élaborer son projet de reconversion.

Parmi les solutions d'accompagnement offertes par l'entreprise, une équipe de 20 consultants sur les deux principaux sites était disponible 12h par jour afin d'aider les collaborateurs à monter leur projet. Des correspondants locaux étaient identifiés pour les sites en région. Un numéro vert était également ouvert afin d'informer et conseiller les employés dans leur démarche projet. Un espace dédié a été ouvert sur l'intranet mettant à disposition des salariés des offres d'emploi interne au groupe LaSer, vers des sociétés actionnaires ou externes. 3694 entretiens ont été réalisés par les consultants de l'espace conseil mobilité, soit 4 entretiens par salarié en moyenne.

La phase de départ volontaire n'était ouverte qu'à des collaborateurs présentant un projet construit aboutissant à une solution identifiée et sécurisée financièrement.

Les collaborateurs ont profité de l'accompagnement offert pour mettre en œuvre des projets personnels qui leur tenaient à cœur. Ainsi le nombre de suppressions de postes a été atteint avant la fin de l'année 2012, sans qu'il soit nécessaire de mettre en œuvre des départs contraints.



Les départs volontaires validés se répartissent ainsi : 30% en formations de longue durée (plus de 6 mois dont 1/3 diplômantes), 26% en reclassement externe (CDI ou CDD de plus de 6 mois), 24% en créations ou reprise d'entreprise, 15% en projets de vie (sénior et personnel), 5% en mobilité actionnaire.

Par ailleurs, 66 collaborateurs bénéficient de formation d'adaptation dans le cadre de leur projet de création d'entreprise ou de reclassement externe. Outre le congé de reclassement de 6 mois porté à 9 mois pour les formations longue durée, les créateurs d'entreprise seront accompagnés par des consultants spécialisés de l'espace conseil mobilité pendant une année. En cas d'échec de leur projet de formation, de reclassement, de création ou de reprise d'entreprise, les collaborateurs pourront bénéficier d'un nouvel accompagnement. En effet, un suivi des projets mis en œuvre est organisé par le biais de points réguliers avec les consultants.

La nécessaire réallocation des ressources en interne faisant suite aux départs volontaires offre des opportunités d'évolution professionnelle aux collaborateurs restants ; l'entreprise propose pour les mobilités mises en œuvre un accompagnement par le biais de formation, de tutorat...

A l'international Sygma Bank Polska et LaSer Nederland Services ont été les deux filiales les plus touchées par un plan de restructuration:

- En Pologne, la filiale Sygma Bank Polska a été confrontée à un marché très compétitif et à de nouvelles réglementations financières qui l'ont amenée à se réorganiser. Cela a conduit à l'amélioration de l'efficacité de ses processus, en optimisant les synergies, les outils et les modes de travail entre les équipes, plus spécifiquement dans les activités des opérations, de la relation clientèle du recouvrement, des ventes et du siège.

Deux restructurations ont conduit à la réduction de 199 postes à temps complet correspondant à moins de 14% du total des postes dans les équipes du Recouvrement Amiable, Support, Marketing, Ventes et Opérations. Le nombre de postes de la filiale a ainsi été ramené à 1193 à la fin décembre 2012.

- Aux Pays-Bas l'environnement économique et financier a été extrêmement difficile et la filiale LaSer Nederland Services a pris des décisions stratégiques en réduisant ses coûts de base et en recentrant ses activités sur la carte, le portefeuille existant, et les produits rentables.

A la suite de deux phases de restructuration réalisées pendant le premier et le deuxième semestre de 2012, 148 postes seront supprimés d'ici la fin du premier semestre 2013 au sein des équipes Opérations, Ventes, Marketing et Support.

- En Espagne, la succursale Banco Sygma, qui avait connu différentes réorganisations au cours des années précédentes, a cessé son activité au premier semestre 2012 conduisant au départ de 74 personnes.

Il est primordial de signaler les mesures mises en place par les filiales internationales auprès de l'ensemble des collaborateurs impactés, afin de les accompagner dans les démarches de recherche d'une nouvelle situation professionnelle et de mieux faire face à ce difficile contexte social.

- Au Royaume-Uni, un contexte plus favorable et ceci malgré les difficultés du marché, a permis à la filiale LaSer UK d'accroître ses effectifs. Cet événement est lié à la signature d'un accord commercial majeur avec « ASDA » qui a permis le recrutement de 130 collaborateurs.



## 1.1.2 La formation

En France, la politique formation 2012 de l'entreprise s'est adaptée à la situation de redressement mise en œuvre. Ce contexte a conduit l'entreprise à faire porter ses efforts sur 4 axes majeurs de formation en cohérence avec les axes stratégiques :

- Le déploiement de dispositifs de montée en compétences commerciales et relationnelles en tenant compte des nouvelles attentes et comportements de nos clients : un programme spécifique « Booster Academy » dédié aux collaborateurs des agences et du canal Call Center a vu le jour. 77 managers et 421 collaborateurs ont été formés suivant un dispositif pédagogique innovant, incluant des formations présentielles, des modules de e-learning, de l'accompagnement des managers commerciaux et un pilotage mensuels du dispositif.
- Le développement de programmes de formation managériale, avec notamment la mise en place d'ateliers spécifiques sur l'accompagnement et le management en période de PSE, ainsi qu'une formation à un nouvel outil d'entretiens annuel d'appréciation et de développement, « Talentsoft », qui a concerné 370 managers.
- Le soutien des évolutions d'organisation, en développant les efforts d'accompagnement à la mobilité et au changement. Le Droit Individuel à la Formation (DIF) est devenu un réel dispositif d'aide à la réalisation de projets professionnels et de mobilité. Ce dispositif a permis de répondre de façon qualitative aux demandes de développement d'employabilité interne, voire externe, ainsi qu'à un nombre exceptionnel de demandes de bilans de compétences. En termes de formation dédiée à la protection de l'environnement, un module de formation à l'éco-conduite a été intégré au catalogue de DIF.
- Le renforcement des compétences métiers au travers de formations ciblées avec, notamment, la gestion de projet, le marketing, les langues, la poursuite de la formation sur la Loi Crédit à la Consommation, la lutte anti-blanchiment et le télétravail.

En 2012 pour LaSer Cofinoga en France (or CDGP et CMS Vacances) et dans un contexte difficile de PSE, 1573 collaborateurs ont bénéficié de formations pour un nombre total de 32 195 heures, 71% des bénéficiaires étaient des femmes.

A l'international les filiales ont mis en place des actions de formation et de développement des collaborateurs focalisées sur :

- La mise à jour et l'évolution des nouvelles dispositions légales, en particulier pour les collaborateurs des centres d'appels, des équipes du Recouvrement et des Opérations.
- La poursuite de la mise en place de programmes d'intégration pour les nouveaux collaborateurs et l'adaptation des modules existants, en fonction de l'évolution des produits et des stratégies, pour être au plus près de l'actualité des filiales.
- Des programmes de team building destinés à renforcer l'esprit d'équipe à tous les niveaux, les compétences managériales, le travail et la cohésion des équipes, dans le cadre de la culture d'entreprise et des principaux enjeux des entités et du Groupe.
- Une attention particulière a été portée aux programmes de formation pour le support et le développement des talents, de façon à accompagner les mobilités et les opportunités d'évolution au sein des entités et du Groupe.



- Le développement de modules d'e-Learning :
  - Chez LaSer UK avec des modules destinés au Contrôle Interne pour renforcer la sécurité et la gestion du risque, ainsi que des applications de bureautique ;
  - Chez Sygma Bank Polska avec des modules pour les équipes du Recouvrement et des cours sur la santé et la sécurité (29% des formations de la filiale ont eu lieu sous forme d'e-learning).

### 1.1.3 Les entretiens annuels

LaSer Cofinoga a souhaité redonner aux Entretiens d'Appréciation et de Développement (EAD) une place importante et intégrée dans la vie de l'entreprise.

Pour répondre à cet objectif, l'outil « Talentsoft » a été déployé pour la campagne EAD qui s'est déroulée de mi-janvier à fin avril 2012. L'outil est basé sur un support plus simple, plus convivial et mieux adapté aux besoins des collaborateurs. 2 265 entretiens ont été menés et référencés dans l'outil soit 94% des entretiens annuels en France.

A l'international, la pratique des entretiens annuels est aussi très suivie. Des outils informatiques spécifiques sont mis en place afin de faciliter leur réalisation et assurer l'accompagnement des collaborateurs.

## 1.2 La politique RH

### 1.2.1 Le dialogue social avec les partenaires et les œuvres sociales

LaSer Cofinoga a renouvelé début 2012 un accord de dialogue social qui va bien au delà de ses obligations légales. Ainsi les délégués syndicaux bénéficient de 30 heures mensuelles de représentation et les délégués centraux de 40 heures mensuelles (la loi impose 20 heures mensuelles). De plus LaSer Cofinoga leur a octroyé des heures supplémentaires pour les œuvres sociales, 400 heures à Mérignac, 150 heures à Paris et 120h à Jurançon.

Dans le cadre du PSE, le dialogue social a été particulièrement constructif et alimenté par une discussion entre les partenaires sociaux et la direction générale tout au long du processus. Parallèlement à ces discussions, un processus d'information et de consultation important s'est mis en place avec la conduite de Comité d'Entreprise (CE), de Comité Centraux d'Entreprise (CCE) et de Comité d'Hygiène Sécurité et Condition de Travail (CHSCT). Compte tenu de ces événements exceptionnels et de la sollicitation extrême des représentants du personnel, LaSer Cofinoga a autorisé tous les dépassements d'horaires des délégués syndicaux en dehors de l'accord du dialogue social.

Les filiales internationales ont leurs propres institutions sociales, avec des représentants mandatés au sein des Comités d'Entreprise locaux ou des organes similaires. Ces dernières ont désigné en 2012 leurs nouveaux représentants au Comité d'Entreprise Européen du Groupe de façon à assurer leur participation et contribution à cette instance.

Les instances représentatives du personnel de toutes nos filiales internationales ont été très sollicitées en 2012 et ont apporté une contribution très positive. Nous pouvons citer plus particulièrement la Pologne et les Pays-Bas suite aux projets de restructuration qui ont été nécessaires. Au Danemark une nouvelle convention collective de deux ans a été signée avec les syndicats.



En France en 2012 les acteurs collectifs suivants sont en vigueur : accord ATT, accord Plan Epargne Retraite Collectif (PERCO), accord Plan d'Epargne Entreprise (PEE), accord de participation, accord d'intéressement, accord de classification, accord sénior.

#### 1.2.1.1 L'accord égalité Homme/Femme

En France, LaSer Cofinoga a signé, le 18 octobre 2011, un accord avec 5 des 6 organisations syndicales. Une Commission de Suivre est en place afin de respecter cet accord. Un bilan d'égalité homme/femme est produit chaque année. La rémunération moyenne/médiane mensuelle ne présente pas d'écart significatif entre les hommes et les femmes pour les employés et les agents de maîtrise. Cet écart est en revanche plus important sur les rémunérations moyennes entre les hommes et les femmes cadres.

LaSer Cofinoga a mis l'accent sur 3 domaines avec des objectifs chiffrés et des plans d'action associés :

- L'articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale,
- La rémunération effective,
- La classification.

#### 1.2.1.2 L'accord Sénior

L'accord Sénior a été signé en 2009 avec les représentants syndicaux et est reconduit tous les ans. Des commissions sont organisées tous les trimestres et font l'objet d'un rapport annuel. L'objectif est de proposer des aménagements de fin de carrière aux séniors concernant : le poste de travail, les déplacements, le passage à temps partiel avec maintien des cotisations à taux plein, un bilan d'étape, une proposition de formations ou de tutorat. Cet accord a été reconduit en décembre 2012.

#### 1.2.1.3 Les œuvres sociales

L'objectif pour les Comités d'Entreprise de Paris et Mérignac est de promouvoir un esprit social dans l'entreprise et de créer un lien social entre les collaborateurs. Il permet aux personnes qui connaissent des difficultés financières d'accéder à un certain nombre d'activités (locations d'été, voyages, spectacles, cinéma, sport, etc.).

LaSer Cofinoga verse 1,4 % de sa masse salariale en France aux Comités d'Etablissement de Paris et Mérignac (1,2 % pour les œuvres sociales et 0,2 % pour le fonctionnement), le minimum ayant été de 0,80%.

### 1.2.2 Les rémunérations et leur évolution

Le salaire brut annuel moyen pour LaSer Cofinoga en France (or CDGP et CMS vacances) est de 32 007,37 euros (diminution de 0,7% par rapport à 2011), le salaire minimum n'a pas changé et est fixé à 20 218,77 euros.

En France, la négociation annuelle obligatoire a été fortement marquée par les contraintes liées à la situation économique et financière difficile à laquelle est actuellement confrontée LaSer Cofinoga. Dans ce contexte, il n'était pas possible, pour l'Entreprise, d'envisager une augmentation des salaires par des mesures collectives ou individuelles en 2012.





Néanmoins, la masse salariale a continué d'évoluer en raison de la progression des primes d'ancienneté et des mécanismes de changement de coefficient, conformément aux accords collectifs. De ce fait, chaque collaborateur percevant une prime d'ancienneté a vu sa rémunération progresser de 0,75 %.

Après avoir entendu les attentes des organisations syndicales relatives notamment à des nécessaires efforts envers les collaborateurs ayant les plus bas salaires, la Direction a fait la proposition qui lui semblait être la plus juste au vu de la situation de l'entreprise :

- Attribution d'une prime exceptionnelle de 150 euros pour les collaborateurs présents dans les effectifs au 1er avril 2012 et dont le salaire de base et prime d'ancienneté étaient inférieurs ou égaux à 25 000 euros bruts,
- Prise en charge par l'Entreprise de l'augmentation des cotisations de base de frais de santé,
- Mise en œuvre d'un taux de prêt salarié préférentiel égal à 55% du taux de l'usure en vigueur.

Malgré un contexte conjoncturel, règlementaire et économique particulièrement défavorable pour la France, la mise en œuvre du nouvel accord d'intéressement et de participation de LaSer Cofinoga a permis de dégager en 2012 une enveloppe de 2 604 600 euros sur l'exercice 2011 et donc le versement d'un intéressement malgré les lourdes pertes.

En effet, la réserve globale d'intéressement et de participation est construite en appliquant un taux sur le Résultat Opérationnel Courant (ROC) de LaSer Cofinoga, qui ne tient pas compte des éléments exceptionnels tels que la prise en compte des provisions sur le risque.

A l'international la politique RH de rémunération, de recrutement, de promotion et d'attribution de voitures a été revue. Plus spécifiquement, les schémas de rémunération variable ont été remis pour s'aligner avec l'évolution de l'activité et les objectifs des entités.

### 1.2.3 Promouvoir le handicap, la diversité

LaSer Cofinoga s'attache à éviter toute discrimination et dans ce cadre a en particulier depuis plusieurs années développé une politique en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap et des chômeurs de longue durée.

Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées prennent 4 formes distinctes:

- Le recrutement et l'insertion des personnes en situation d'handicap, mis à l'arrêt avec le gel des recrutements ;
- Le maintien dans l'emploi et l'adaptation des postes de travail : des aménagements de postes ont pu être effectués pour des collaborateurs malentendants et deux collaborateurs non-voyants (consoles de traduction en braille) ;
- La collaboration avec le secteur protégé : la sous-traitance de nos actions de filmage et micro-filmage à l'entreprise GESTFORM basée à Mérignac qui emploie 80% de personnes handicapées ;
- La communication et la sensibilisation auprès de l'ensemble des collaborateurs.

En 2012 le nombre de travailleurs handicapés pour LaSer Cofinoga en France a progressé de 24%, suite essentiellement, à de nouvelles déclarations en interne ou des passages en invalidité.

LaSer Cofinoga a longtemps travaillé avec le PLIE Technowest (Plan Local d'Insertion et d'Emploi) pour favoriser l'insertion des chômeurs longue durée. Ces personnes étaient accueillies en CDD/interim ou en Evaluation Milieu de Travail afin de se remettre à niveau. Ces dernières années ce système a bien fonctionné et a donné lieu à plusieurs



embauches notamment au service courrier. Des employés participaient à des tables rondes avec des demandeurs d'emploi pour donner des conseils pratiques sur les entretiens d'embauche ou les CV. En 2012, la situation de crise et la mise en place du plan de redressement n'a pas permis de poursuivre cet engagement.

## 1.3 Les conditions de travail

### 1.3.1 L'organisation du temps de travail

#### 1.3.1.1 L'aménagement du temps de travail

LaSer Cofinoga a signé un accord à durée indéterminée, en vigueur depuis le 1er janvier 2011, avec l'ensemble des organisations syndicales sur l'aménagement du temps de travail. Cet accord va au-delà des obligations réglementaires en la matière :

- Pour les forfaits horaires le temps de travail attendu est de 1596 heures, sachant que l'obligation légale est de 1607 heures
- Pour les forfaits jours, les collaborateurs autonomes doivent travailler 210 jours et les cadres supérieurs 215 jours pour une obligation légale de 217 jours.

Cet accord s'applique à toutes les catégories de salariés à l'exclusion des cadres dirigeants.

#### 1.3.1.2 L'absentéisme

Le taux d'absentéisme de LaSer Cofinoga pour l'année 2012 a été de 6.31% dont 4.16% arrêt maladie, 0.15% accidents du travail et de trajet.

Le taux d'absentéisme pour maternité est de 1,14% ce qui représente 7162 jours et a bénéficié à 130 salariés.

De plus, à la demande de ses salariés et sur la base d'un projet personnel, l'entreprise a autorisé 27 employés à prendre des congés sans solde, 19 des congés de formation et enfin 7 des congés sabbatiques.

#### 1.3.1.3 Le temps partiel

L'ensemble des postes de LaSer Cofinoga est à temps complet. Les salariés peuvent néanmoins solliciter des temps partiels dans le cadre d'un congé parental ou bénéficier d'aménagements d'horaires pour des convenances personnelles. Ainsi 15,4% des salariés sont à temps partiel, ces salariés sont à 97% des femmes.

#### 1.3.1.4 Les heures exceptionnelles

Concernant les collaborateurs qui relèvent d'un régime horaire annuel, il n'existe pas d'heures supplémentaires mais des heures exceptionnelles choisies dans la limite de 150 heures par an. Dans le cas particulier de contraintes liées à l'activité, l'employé ne pourra pas se soustraire à la demande de la hiérarchie d'effectuer des heures exceptionnelles choisies dans la limite de 14h par an. LaSer Cofinoga répond ainsi à des problématiques opérationnelles tout en préservant l'équilibre vie privée, vie professionnelle de ses collaborateurs.



### 1.3.2 Le télétravail à domicile : un modèle expérimentale à l'étude

Pionnier sur son domaine d'activités, LaSer Cofinoga expérimente en France, depuis fin 2009, le télétravail alterné à domicile sur ses activités de back office opérationnel dans différents services (la relation client, l'octroi, l'assurance, le recouvrement). Aujourd'hui, près de 62 salariés sont concernés.

Le salarié dispose à domicile d'un ordinateur portable, d'un double écran, d'une ligne téléphonique et d'une ligne internet professionnelle. Toutes les fonctionnalités sont installées pour que les salariés disposent du même environnement de travail qu'à leur bureau. La seule différence est une webcam qui maintient un lien visuel avec leur équipe. L'expérimentation concerne, en particulier cette année, la mise en place d'une équipe qui partage des postes sur le même plateau téléphonique.

Ce projet a été initié dans le cadre d'une politique sociale afin de développer bien-être au travail, motivation et engagement, tout en alliant les attentes des salariés et le soutien au business. L'expérience du pilote a ouvert d'autres voies :

- L'ajustement de l'organisation du travail, en interrogeant sur les processus et en exploitant les nouvelles technologies. Elle contribue ainsi à l'employabilité des collaborateurs.
- Le soutien au business, en apportant une meilleure productivité et une solution de gestion de crise dans le cadre du Plan de Continuité d'Activité.
- La modernisation de la relation au travail, en basant le management sur la responsabilisation et le pilotage par le partage des objectifs.

Un bilan d'étape est prévu au premier trimestre 2013 pour avaliser le déploiement au regard de la fiabilisation de la solution technique et des niveaux de performance.

### 1.3.3 La santé et la sécurité

LaSer Cofinoga a mis en place un observatoire des risques psychosociaux dans le cadre d'une démarche de veille et de prévention en collaboration étroite avec les CHSCT de Paris, Mérignac et Jurançon.

Le service médico-social travaille sur la base de deux questionnaires. Le premier, construit avec la médecine du travail, est destiné à tous les animateurs d'équipe afin de détecter les secteurs les plus exposés au risque. Les collaborateurs des équipes ainsi identifiées se voient soumettre un second questionnaire, individuel et anonyme.

L'objectif est alors d'identifier les causes de ce mal-être et de mettre en place des plans d'actions correctifs. Ces derniers sont ensuite repris dans le document unique des risques et revus régulièrement avec le CHSCT.

En renforcement des dispositifs habituels d'accompagnement des salariés, (Médecine du travail, Ressources Humaines) une cellule d'écoute des salariés a été mise à disposition, suite au déclenchement du Plan de Sauvegarde de l'Emploi. Ces psychologues du travail ont apporté un éventuel soutien psychologique, et ont réorienté les salariés vers les services compétents (Ressources Humaines, Formation, Médecine du Travail, soins externes, etc.).

En matière d'accident de travail, 51 accidents du travail et de trajet avec arrêts ont été recensés conduisant à un taux de fréquence de 11,57. Ainsi 919,5 jours ont été perdus, soit un taux de gravité de 0,21. Il n'y a pas eu de maladie professionnelle reconnue en 2012.



Il n'existe pas d'accord spécifique en matière de santé et de sécurité au travail. Le document unique des risques est élaboré et enrichi sur la base des remarques du CHSCT, et des Ressources Humaines. Un plan d'actions particulier initié en 2012 est en cours de déploiement afin de réduire le volume sonore sur les plateaux téléphoniques. De plus à la demande du CHSCT ou des Ressources Humaines, des ergonomes peuvent intervenir pour étudier l'aménagement du poste de travail.

### **1.3.4 Respect des conventions de l'Organisation Internationale du Travail**

Compte tenu des pays d'implantation du Groupe (France, Pologne, Royaume Uni, Scandinavie, Pays-bas, Espagne) le respect des conventions de l'Organisation Internationale du Travail ne représentent pas un enjeu majeur pour LaSer Cofinoga. En France les trois centres opérationnels du Groupe sont situés à Mérignac, Jurançon et Boigny.



## 2 Engagements sociétaux

### 2.1 Le crédit accompagne la vie des Français

En 2011, les activités de crédit à la consommation en France ont été impactées par la poursuite de la mise en place de la Loi sur le Crédit à la Consommation (LCC) avec l'application de la durée maximum de remboursement pour les crédits renouvelables, la modification du délai de rétractation, le renforcement des contrôles de solvabilité des clients, l'obligation de formation de toutes les personnes en charge de fournir à l'emprunteur des explications sur le crédit proposé et la mise en place progressive de la refonte du taux d'usure. L'activité de crédit renouvelable baisse d'environ 20% par an depuis 7 ans. LaSer Cofinoga a dû changer de modèle, en renouvelant l'offre, en adaptant la politique de risque, mais aussi en mettant en œuvre des plans de réduction de coûts et d'amélioration de l'efficacité opérationnelle appuyé en outre sur un Plan de Sauvegarde de l'Emploi (cf. 1.1.1 L'évolution des effectifs).

Le crédit renouvelable consiste à mettre à la disposition d'un emprunteur une somme d'argent réutilisable au fur et à mesure de son remboursement pour financer un décalage de trésorerie, des achats non prévus. Le renouvellement de ce crédit s'opère au fur et à mesure des remboursements de l'emprunteur dans la limite du montant autorisé par l'organisme et à concurrence de la partie remboursée. Il répond à un besoin ponctuel de trésorerie des ménages; quand il est limité à cet usage, c'est une excellente réponse.

L'Association des Sociétés Financières permet à LaSer Cofinoga d'assurer un dialogue constructif sur ces sujets avec ses principales parties prenantes : associations de consommateurs, législateurs, concurrents, etc.

### 2.2 Le recouvrement

Le service Recouvrement de LaSer Cofinoga applique l'accord sur le recouvrement à l'amiable de l'Association des Sociétés Financières (ASF) signée en 2004. La démarche de recouvrement est progressive et adaptée à la situation du client. Le premier objectif est d'établir un contact téléphonique avec ce dernier afin de comprendre comment il s'est retrouvé dans cette situation. Un collaborateur est ensuite chargé de suivre personnellement le dossier et d'étudier les problèmes budgétaires du client. Cette relation personnalisée, vise à créer une relation de confiance entre le client et le conseiller. Cela impose le respect du client et la courtoisie à tous les moments de la vie du crédit.

Les collaborateurs du service suivent des formations spécifiques de coaching afin de prévenir les risques liés à l'exercice de ce métier difficile. Tous les conseillers sont basés en France. LaSer Cofinoga, sur la gestion de ces dossiers actifs, ne fait appel à aucun prestataire externe sauf à des huissiers en ultime recours. Leur statut d'officier ministériel garantit l'application d'une déontologie.

### 2.3 Le service « Accompagnement budget »

Sensible à la dimension financière et sociale du crédit à la consommation, LaSer a mis en place des dispositifs et initié des actions qui lui permettent de jouer son rôle d'institution financière responsable.



Créé dès 1998, le service « Accompagnement budget » est une structure inédite, dont l'objectif est d'anticiper les problèmes que peuvent rencontrer certains emprunteurs, afin de pouvoir ensuite les impliquer, les guider et leur proposer des solutions adaptées à leur situation. Les conseillers, dans le cadre d'une relation de confiance, analysent les revenus et les charges du foyer, et proposent des conseils visant à optimiser le budget du ménage. Chaque acteur trouve ainsi de l'intérêt à partager une démarche dont les actions préventives ou curatives permettent au client d'améliorer son quotidien.

LaSer Cofinoga a su élaborer, pour gérer les dossiers des personnes en situation fragile, un processus d'entraide avec des organismes caritatifs pour essayer d'apporter un ensemble de solutions à leurs problèmes.

## 2.4 Le partenariat avec CRESUS

CRESUS a fondé un réseau unique en France afin d'accueillir, écouter et accompagner les ménages surendettés. L'association agit en faveur de la lutte contre l'exclusion par l'éducation et la formation financière de tous.

LaSer Cofinoga, premier partenaire financier historique de CRESUS, a renouvelé en août 2012 sa convention de coopération pour assurer la pérennité de la plateforme d'intermédiation des clients en situation fragile. Ce service vient compléter l'offre proposée par la cellule Accompagnement budget.

Certains clients sont orientés vers la plateforme d'intermédiation de CRESUS qui se positionne comme un tiers de confiance vis-à-vis des différents créanciers. L'objectif est de trouver une solution globale pour que le client qui a plusieurs créanciers retrouve une solution budgétaire équilibrée ; CRESUS se charge de l'intermédiation auprès des autres créanciers.

Depuis sa création, ce dispositif s'est ainsi enrichi de 18 partenaires : banques, institutions publiques ou privées. Cette plateforme est devenue une référence opérationnelle en matière de lutte contre le mal-endettement et le surendettement.

## 2.5 Le microcrédit personnel

Le microcrédit personnel est un outil au service de l'insertion économique des particuliers exclus du crédit bancaire. Le dispositif repose sur une méthode d'intermédiation tripartite qui met en relation le demandeur, une structure associative et un partenaire financier, agréé par le Fonds de Cohésion Sociale.

Dans un contexte économique où la fragilisation financière des ménages s'accroît, LaSer Cofinoga a dû mettre fin aux différents partenariats tissés depuis 2005 en matière de microcrédit. Cependant au 31 décembre 2012, LaSer Cofinoga gère toujours 331 microcrédits, signe de son engagement de longue date, pour un encours total de 270 909 euros. En Aquitaine, cela représente 43 crédits pour 37 110 euros d'encours suite à des accords passés avec le secours catholique et le CCAS de Mérignac.

Ces crédits étaient destinés aux salariés aux ressources limitées, aux demandeurs d'emploi et aux bénéficiaires de minima sociaux. Les projets étaient liés à la mobilité (permis, achat de véhicule), au logement (déménagement, caution de loyer, équipement, travaux de rénovation), à l'éducation et à la formation, à l'accès aux soins et aux frais de santé. Les montants financés étaient de 500 à 3000 euros sur une durée de 6 à 48 mois.



## 2.6 L'Œil by LaSer

Depuis plus de 15 ans, L'Œil by LaSer observe les mutations de notre environnement en repérant et en analysant les initiatives originales prises par les individus ou les marques qui ont envie d'agir autrement, de bousculer les habitudes pour suggérer de nouvelles manières de vivre, de nouvelles offres ou de nouveaux modes relationnels : autant de pistes pour aider les entreprises à construire de nouveaux discours et, finalement, susciter l'émergence de nouveaux imaginaires. Cette analyse permet à LaSer Cofinoga une meilleure compréhension du marché, des clients et partenaires et d'adapter les réponses.

## 2.7 Impact territorial, économique et social de l'activité de la société

Chez LaSer Cofinoga la sous-traitance concerne principalement l'informatique, le conseil, l'édition, l'entretien des locaux et des espaces verts.

En France, suite à la mise en place du Plan de Sauvegarde de l'Emploi, la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi d'Aquitaine a demandé à LaSer Cofinoga de mettre en place une convention de revitalisation du bassin d'emploi. Le projet est actuellement en cours d'élaboration. L'aide à la création d'entreprise mise en œuvre dans le cadre du Plan de Sauvegarde de l'Emploi a impacté favorablement les populations riveraines et locales. De plus LaSer Cofinoga reste l'un des 15 premiers employeurs locaux.

## 2.8 La loyauté des pratiques

### 2.8.1 Les achats

LaSer Cofinoga effectue ses propres appels d'offres ou recourt aux catalogues de ses actionnaires, BNP Paribas ou le groupe Galeries Lafayette.

Depuis 2010, des critères sociaux et environnementaux sont systématiquement intégrés dans les appels d'offres du groupe BNP Paribas. En fonction des produits et services ces critères sont pris en compte à hauteur de 5 à 15% dans le jugement des offres.

Pour la première fois en 2012, LaSer Cofinoga a expérimenté des critères de RSE pour deux appels d'offres majeurs : le premier pour la refonte de notre système d'information et le second pour choisir le cabinet de consulting en charge de l'animation de l'espace conseil mobilité dans le cadre du PSE.

### 2.8.2 Le code de déontologie et le droit d'alerte éthique

Le code de déontologie du Groupe définit les règles internes et externes liées à nos métiers concernant la confidentialité, la déontologie en matière d'achat, le professionnalisme et le respect mutuel des personnes, la loyauté à l'égard du Groupe, la sécurité, etc.

Le droit d'alerte éthique permet à tout salarié du Groupe d'alerter l'entreprise sur des dysfonctionnements, des actes illicites ou contraires aux règles de conduite de l'entreprise. Témoin ou éventuellement complice dans l'entreprise, le collaborateur doit pouvoir alerter sans qu'il puisse en subir des conséquences négatives pour son emploi ou sa carrière dans l'entreprise.



### 2.8.3 Respect et protection des clients

La direction de la Conformité est le garant du respect et de la protection des clients. Les méthodes de vente, les documents commerciaux et publicitaires doivent être loyaux, compréhensibles et transparents pour les clients de LaSer Cofinoga. La protection des clients concerne autant l'acquisition que la fidélisation des clients et doit donc être prise en compte sur l'ensemble de la chaîne de commercialisation, de la conception du produit à la clôture des comptes clients. Ce sujet fait partie intégrante des axes stratégiques de l'entreprise en 2012-2015.

### 2.8.4 Respect des pratiques sociales et environnementales par nos sous-traitants

En 2012 une première expérimentation a été menée par la délégation à la RSE afin d'analyser le respect des droits de l'homme et des conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) pour un des projets de nos sous-traitants. De plus des clauses de respect des pratiques sociales ont été ajoutées au projet de contrat afin que ce prestataire s'engage à suivre les conventions de l'OIT en ce qui concerne l'âge minimum, le travail des enfants, la liberté syndicale, le travail forcé ou obligatoire, l'égalité de rémunération entre femmes et hommes, etc. De même une clause environnementale veille à la réduction des risques d'accident, la réduction des consommations d'eau et d'énergie, la gestion des rejets et des déchets, la limitation des bruits et des odeurs.

## 2.9 L'engagement citoyen

### 2.9.1 Le Forum d'Action Modernités

Initié par LaSer, le Forum d'Action Modernités (FAM) est une fondation pluri-partenaires, également soutenue par le groupe La Poste, GDF-Suez et Total. Le Forum d'Action Modernités a pour ambition d'imaginer la modernité du XXI<sup>e</sup> siècle pour contribuer à structurer un horizon collectif positif. Il s'appuie sur la mise en réseau de milieux très divers (entrepreneurs, artistes, ONG, intellectuels, etc.), avec lesquels il articule idées et actions dans une perspective d'innovation et de transformation.

L'activité du FAM s'organise sur trois registres :

- L'émergence d'idées neuves à travers des groupes de réflexion et la publication d'ouvrages (3 livres publiés en 2012) ;
- La rencontre entre la réflexion et l'émotion avec les soirées de dialogues publics (en 2012, débat Modernité On/Off « Qui veut vraiment de l'égalité ? ») ;
- Des projets d'innovation sociétale ouverte autour de la jeunesse : à l'échelle européenne avec le programme « The European Network » sur l'entrepreneuriat social innovant ; soutien de l'initiative « Youth We Can ! Un mouvement pour refaire le monde » ; association à la Fondation Total pour son 20<sup>ème</sup> anniversaire dédié à la jeunesse ; soutien de l'initiative « Territoire & Finance » pour lutter contre les inégalités bancaires au niveau des territoires.

Le Forum d'Action Modernités est une fondation sous l'égide de la Fondation de France, présidée par Philippe Lemoine ; Edgar Morin en est le Président d'honneur.





## 2.9.2 Aide à la lecture du site web pour les malvoyants

Mis en place en septembre 2012, le site web de Cofinoga est équipé du lecteur « readspeaker », un outil permettant de « faire parler » les pages web et de rendre ainsi accessible rapidement le contenu du site sous forme vocale. LaSer Cofinoga montre ainsi sa volonté de multiplier les canaux d'accès à son contenu à l'ensemble de ses clients.

En vocalisant les textes du site, LaSer Cofinoga permet aux personnes déficientes visuelles d'avoir accès au contenu de toutes les pages du site Cofinoga. La vocalisation répond plus largement au problème de l'accessibilité des différents publics aux sites web : personnes dyslexiques, illettrées et personnes ne maîtrisant pas la langue française.

Le principe de la vocalisation est simple : un bouton d'écoute présent sur les pages du site permet aux visiteurs d'accéder directement et simplement à la version vocale sans avoir à télécharger de logiciel.

## 2.9.3 Le mécénat de compétences

En France, ce dispositif permet aux salariés de mobiliser leur expérience, leurs connaissances au profit d'organismes agissant dans le domaine de l'intérêt général ou de l'utilité publique ou au service de causes d'intérêt général qui font sens pour eux et/ou leur entreprise.

Sur la proposition du Forum d'Action Modernités, LaSer Cofinoga a développé le mécénat de compétences dès 2010. Ce projet met en avant l'engagement des collaborateurs, non seulement dans leurs compétences métiers, mais aussi pour d'autres savoir-faire qui ne sont pas forcément exprimés dans leur environnement professionnel.

Ce sont 18 collaborateurs qui ont pu en bénéficier entre 2010 et 2012 auprès de diverses associations comme CRESUS, l'Adie, Aquitaine Active, le Secours Catholique, le Secours Populaire, la Croix-Rouge, ESA, Calinous d'Haïti, l'école de chiens-guides d'Aliénor.

Au Royaume-Uni, en 2012, les collaborateurs de LaSer UK ont offert quelques 600 heures de volontariat pour donner des cours dans les écoles et collèges locaux, participer à des distributions alimentaires pour les familles en difficulté, collecter des fonds dans la rue. LaSer UK a également donné des jeux éducatifs pour appuyer l'engagement de ses salariés.

En Pologne, les employés de LaSer Polska soutiennent 3 organisations : deux orphelinats à Cracovie et Otwock et, une maison d'accueil pour les mères célibataires à Otwock. Les employés réparent et rénovent les bâtiments, préparent des animations pour les enfants et organisent les arbres de Noël. Le plus important pour ces établissements, c'est l'engagement sur le long terme de LaSer Polska. En 2012 l'entreprise a financé essentiellement des travaux de rénovation mais aussi des excursions avec les enfants, pour un total de 14 000 euros.



## 2.10 Œuvres caritatives

### 2.10.1 LaSer Cofinoga et le Téléthon

Depuis 1997, les collaborateurs de LaSer Cofinoga en France se mobilisent pour le Téléthon, une vaste opération de collecte de fonds via différents médias pour financer des projets de recherche sur les maladies génétiques neuromusculaires. Dans le cadre de cette manifestation, LaSer Cofinoga met à la disposition du Téléthon un centre téléphonique de promesses de don sur le plateau du recouvrement amiable de Mérignac.

L'organisation est pilotée par les services généraux de l'entreprise en collaboration étroite avec les entités du recouvrement, de la DSI et le Comité d'Entreprise.

Les services généraux ont pour mission de récupérer les autorisations préfectorales, d'aménager le centre d'appel, d'accueillir les bénévoles et d'assurer la sécurité. Le service informatique se charge de créer une ligne téléphonique spécifique dédiée à l'opération et d'installer des téléphones supplémentaires. Le Comité d'Entreprise met à disposition le restaurant durant toute l'opération. Enfin, les collaborateurs du Recouvrement Amiable doivent mettre en carton ou dans des armoires l'ensemble des dossiers présents sur les postes de travail mobilisés.

Cette année 802 personnes, dont 272 collaborateurs de LaSer, se sont relayées du vendredi 7 décembre à 19 heures, au dimanche 9 décembre à 2 heures. 19 287 appels ont été traités pour 1 million d'euros de promesses de don. Cette manifestation a dépassé les objectifs espérés et a permis d'atteindre les mêmes résultats que l'année précédente et ceci, grâce à la participation active et bénévole des collaborateurs de LaSer Cofinoga.

### 2.10.2 LaSer UK et le programme « Make a difference »

Chaque année les équipes de LaSer UK choisissent de supporter une cause à travers le programme "Make a Difference". En 2012, les collaborateurs se sont mobilisés pour soutenir la lutte contre le cancer. Ce sont près de 64 000 euros qui ont été récoltés sur l'ensemble de la campagne. Ainsi des courses et des thés dansants ont par exemple été organisés.

### 2.10.3 LaSer Nordic et la Danish Cancer Association

A travers la participation de LaSer Nordic à deux événements cyclistes en 2012, « Denmark rides the bike » et « l'Alpe d'Huez » LaSer Nordic a donné plus de 4 000 euros et collecté 600 euros auprès de ses employés pour l'association Danoise de lutte contre le cancer.



## 3 Engagements environnementaux

Dans le cadre des activités de la délégation à la RSE, une démarche d'amélioration continue a été mise en place en vue de suivre un plan d'actions visant à limiter les impacts environnementaux des activités de LaSer Cofinoga. Ce dernier se décompose en quatre grands volets : les Gaz à Effet de Serre, les transports, les bâtiments et le Green IT. La délégation à la RSE anime différents points relais suivant chacune de ces problématiques, s'attachant à la prévention des risques environnementaux et des pollutions éventuelles. Des actions de communication sont menées tout au long de l'année pour sensibiliser l'ensemble des collaborateurs à ces enjeux, par exemple sur la politique de voyage ou les consommations de papier, d'eau ou d'électricité.

### 3.1 Le bilan de Gaz à Effet de Serre

Pour la première fois en 2012, LaSer Cofinoga a publié un bilan de Gaz à Effet de Serre conduit sur l'exercice 2011 pour les sites de Mérignac, Paris et Jurançon. Les engagements de longue date en faveur de l'environnement de LaSer Cofinoga portent leurs fruits et permettent à l'entreprise d'afficher une émission de 0.68 teq CO<sub>2</sub> par salarié par an.

Le déménagement du siège Parisien en 2010 a permis de réduire fortement l'empreinte carbone en quittant d'anciens ateliers mal isolés pour des bâtiments rénovés rue de Londres. Le site de Mérignac est bien équipé avec des pompes à chaleur récentes dans chaque bâtiment. De plus deux véhicules utilitaires électriques ont été mis en service dès 2007 et le plan d'actions issu du bilan carbone de 2009 a été mis en œuvre. Les déplacements sont en baisse constante depuis l'application d'une politique de voyages plus restrictive et de l'installation de 21 salles de visioconférence entre Paris, Mérignac et Jurançon.

Ce premier bilan GES à l'échelle de LaSer Cofinoga en France place le groupe dans une démarche d'amélioration continue. Cet exercice devrait s'élargir progressivement à l'ensemble des filiales, notamment à l'international. De plus LaSer Cofinoga prend l'engagement, malgré une situation économique difficile, de continuer à diminuer ses consommations par de la formation et des investissements, notamment sur le site de Mérignac. L'objectif est de réduire de 11% les émissions par salarié sur les 5 prochaines années.

L'évolution du climat consécutive aux GES ne paraît pas avoir à ce jour d'impact significatif sur les activités de LaSer Cofinoga.

### 3.2 Les transports

En France, grâce à l'implication de tous les collaborateurs pour diminuer les déplacements professionnels, le nombre de kilomètres parcourus en 2012 a diminué de 30% pour les trajets en avion et de 61% pour les trajets en train.

La consommation en litres de diesel des voitures de fonction a par contre augmenté de 9%. La diminution de 14% du nombre de véhicules a permis de conserver ceux qui consommaient le moins de CO<sub>2</sub> et de gagner 7% sur la moyenne de gCO<sub>2</sub>/Km. La consommation de carburant lié aux déplacements professionnels effectués par les voitures avec leurs voitures personnelles a pour sa part diminué de 54%.



## 3.3 Les bâtiments

### 3.3.1 L'électricité

Sur le site de Mérignac la consommation électrique des bâtiments est en baisse de 10% sur 2012. Cette diminution est notamment liée à la baisse des effectifs ayant permis de libérer 1553 m<sup>2</sup> de surface occupée à fin 2012, l'objectif à 3 ans étant de gagner 6000 m<sup>2</sup>. De plus l'importance du nombre de pompes à chaleurs installées sur l'ensemble des bâtiments du site conduit à une faible consommation électrique. Ces équipements sont récents, entre 3 et 10 ans, et se répartissent entre :

- Le bâtiment HEXAGONE dispose de 18 pompes à chaleur et de 4 Volumes de Réfrigérant Variable (VRV) ;
- Le bâtiment IRIS dispose de 4 pompes à chaleur et 350 mini pompes à chaleur ;
- Le bâtiment ALIZEE dispose de 12 VRV ;
- Le bâtiment SAFRAN dispose d'une pompe à chaleur.

Le site Parisien est quant à lui relié au réseau de chaleur et de refroidissement urbain, ce qui contribue aussi à diminuer sa consommation électrique. A Paris l'augmentation, en 2012, a été de 1% et s'explique par des températures plus froides sur l'ensemble de l'année.

LaSer Cofinoga a mis en place un plan d'actions spécifique pour diminuer sa consommation et ce, plus particulièrement sur le site de Mérignac. Ce plan d'actions à 3 ans doit permettre à l'entreprise de se situer dans une démarche d'amélioration continue :

- Communiquer et sensibiliser les utilisateurs tout au long de l'année par des campagnes régulières sur les écogestes. Cette action s'accompagnera par exemple de la mise en place d'une campagne avec certains fournisseurs lors de la semaine du développement durable ;
- Remplacer la Centrale de Traitement d'Air (CTA) de la VMC du bâtiment Iris à Mérignac devenue obsolète par du matériel à très fort potentiel d'économie d'énergie ;
- Changer le dispositif d'éclairage : remplacer les luminaires plafonds par des modèles attachés au poste de travail.

Chez LaSer UK, un programme est en cours en vue de changer et de recycler les tubes néons et les spots des salles de réunions de Solihull et de Belfast par des ampoules basse consommation à LED.

### 3.3.2 L'eau

En 2012, la consommation d'eau est en baisse de 18% sur le site de Mérignac. A noter, le puits présent sur le site permet d'alimenter toutes les canalisations d'arrosage. L'eau étant ferrugineuse, le fer est filtré en amont. L'établissement est situé sur des anciens marécages qui assurent une régénération naturelle efficace de la nappe phréatique. La consommation d'eau ne représente pas un enjeu majeur pour les autres sites du Groupe.



### 3.3.3 Le gaz

La consommation en gaz a également diminué de 16% sur le site de Mérignac par rapport à 2011. Le gaz est utilisé uniquement pour le restaurant d'entreprise. Cette baisse est aussi essentiellement due à une diminution des effectifs suite à la mise en place du PSE.

### 3.3.4 Gestion des déchets et de la pollution

#### Gestion des déchets

En France, des corbeilles individuelles de tri sélectif (papier/autre) sont en place sur les sites de Paris et Mérignac, et en cours de déploiement à Jurançon. Des bacs de collectes spécifiques pour les piles sont disponibles sur les sites de Paris et Mérignac ; 300kg ont été recueilli en 2012 à Mérignac. Un compacteur à canettes a également été installé sur le site Parisien.

Les Déchets Non Dangereux (DND) sur le site de Mérignac ont diminué de 15% en 2012. Il faut noter une baisse de 38% par rapport à 2011 du recyclage papier et carton sur le site de Mérignac. Cette baisse est consécutive aux diminutions d'effectifs et aux campagnes de renouvellement de matériels en 2011 qui avaient généré beaucoup de déchets.

Au Royaume-Uni, des poubelles spécifiques pour le papier, le plastique et le métal sont disponibles. 90,35% des déchets recyclables ont été traités en 2012 par des filières spécialisés (bois, métal, verre, plastique, carton). Ce sont des entreprises locales de recyclage qui sont sélectionnées afin de dynamiser l'économie locale.

En Pologne, LaSer Polska recycle les piles, le papier, le mobilier et l'électroménager. Une action spécifique a été menée sur les téléphones portables. Elle a permis de recycler 500 téléphones entre 2011 et 2012. Le gain de cette opération a été en partie reversé à l'orphelinat de Cracovie (2 750 euros) par l'intermédiaire du club de volontaires.

#### Gestion de la pollution

En 2012, des bacs de rétentions ont été positionnés sous les transformateurs du site de Mérignac pour éviter toute fuite de pyralène. Notons, qu'il n'existe pas de provisions et garanties particulières pour les risques en matière d'environnement car nous n'avons pas identifié de pollution de sol ou de sous-sol.

Toujours sur le site Mérignacais, les vitres extérieures auparavant nettoyées avec des produits standards et à l'aide de nacelles (potentiellement dangereuses) sont aujourd'hui lavées avec de l'eau pure (Système H<sub>2</sub>O) et à l'aide de perches télescopiques. Les produits d'entretiens respectueux de l'environnement sont utilisés le plus souvent possible.

Sur le site de Mérignac les tours aéro-réfrigérantes ont été remplacées en 2011 par des pompes à chaleur afin de limiter le risque lié aux légionelles.

Les nuisances sonores vis-à-vis des tiers ne constituent pas un enjeu significatif au vu des activités tertiaires de LaSer Cofinoga.



### 3.3.5 La biodiversité et utilisation des sols

Le site de Mérignac s'étend sur 73 000 mètres carrés dont une partie est constituée d'espaces verts arborés. L'entretien des jardins est assuré par des engrais et produits phytosanitaires naturels. Une mare y est entretenue au niveau du bâtiment Hexagone et accueille des grenouilles, des tortues et des poules d'eau.

Il n'existe pas d'autres actions spécifiques en faveur de la biodiversité au sein du groupe LaSer Cofinoga. De même au vu des activités tertiaires de LaSer Cofinoga, l'utilisation des sols n'est pas un enjeu pour les autres sites du Groupe.

### 3.4 La consommation de matières premières : le papier

Le papier est la principale matière première utilisée par l'ensemble de l'entreprise. En France, LaSer Cofinoga a utilisé en 2011 1077 tonnes de papier pour la production de documents à destination des clients. Un chantier spécifique a été lancé en 2012 par les équipes Efficacité Opérationnelle et Achats en vue d'identifier des pistes d'optimisation.

La consommation de papier en interne est également suivie de près. La mise en place de copieurs centralisés a permis de supprimer les imprimantes individuelles et de numériser plus facilement les documents sur l'ensemble des sites français. Les impressions sont configurées automatiquement en noir et blanc et en recto/verso amenant les employés à imprimer d'avantage en recto/verso. En France, le nombre de feuilles imprimées a diminué en France de 9% sur l'ensemble de l'année. De même le nombre de pages couleurs a diminué de 14%.

De plus, le magazine interne français de l'entreprise est édité depuis fin 2012 sur du papier provenant de forêts écogérées.

### 3.5 Le green IT

L'informatique éco-responsable, ou « Green IT » progresse chez LaSer Cofinoga en France à travers différents projets :

- La Virtualisation des serveurs et celle des postes de travail est au cœur de la démarche Green IT :
  - La virtualisation des serveurs est un indicateur qui permet de suivre l'optimisation de leurs ressources. En décembre 2012, la virtualisation concernait 66% du total des partitions des 227 serveurs physiques des sites de Mérignac et Paris. A noter, une partie de nos infrastructures est hébergée sur le site d'IBM à Montpellier où la virtualisation atteint 83% du total des partitions des 40 serveurs physiques ;
  - La virtualisation des postes de travail prolonge la durée de vie de notre parc informatique car elle permet de transformer les vieux PC en terminaux légers. Ainsi, le nombre total de postes informatiques a diminué de 22% en 2012. Si la part des postes virtualisés demeure stable (30%), celle des PC fixes progresse d'1 point (47%), tandis que celle des PC portables perd 1 point (23%).
- La mise en place de copieurs centralisés a permis de réduire le nombre d'imprimantes individuelles (-61% en 2012) ;
- Le recyclage des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) a également fait l'objet d'un suivi serré. Ainsi, à Paris, 1215 Kg ont été revendus à un broker. Côté Mérignac, une partie a été donnée à des associations (30 unités centrales, 27 PC portables, 30 écrans LCD et 3 imprimantes laser) et l'autre partie a été recyclée par l'intermédiaire d'un broker (340 unités centrales, 37 PC portables, 15 écrans LCD et 11 imprimantes laser) ;



- Le déploiement de salles de visioconférence a été privilégié afin de limiter les déplacements. Au total, 26 salles ont été installées à Paris (10), Mérignac (10), Jurançon (1), LaSer Polska (1), LaSer UK (2), LaSer Nederland (1), LaSer Nordic (1). On note cependant une baisse de l'utilisation des outils de réunion en ligne type Webex (-17% par rapport à 2011) ;
- L'équipement en téléphonie mobile a aussi fortement diminué : - 25% sur les GSM/Smartphone et - 45% sur les clés 3G.



## Indicateurs

### Sociaux

Tous les indicateurs sociaux ont été calculés au 31 décembre 2012. Les chiffres par la suite concernent un périmètre LaSer Cofinoga France or Solfea.

- La répartition des effectifs par zone géographique est la suivante :

	France	LaSer Polska	LaSer UK	LaSer Nederland	LaSer Nordc	LaSer España
2011	2655	1669	742	300	127	74
2012	2117	1384	770	222	121	0

- Les effectifs sur 3 ans (Hors stage - contrat professionnels et apprentis)

	Cadres		Non Cadres		Total	
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
2010	566	442	1527	295	2093	737
2011	569	438	1389	259	1958	697
2012	438	356	1120	203	1558	559

Les salariés en congés de reclassement (lié au PSE de Cofinoga) ne sont pas inclus dans le décompte des effectifs

- Pyramide des âges (CDI uniquement)

L'âge moyen est de 42,0 ans.

Tranche d'âge	Femmes	Hommes	Total
20-24 ans	11	3	14
25-29 ans	86	20	106
30-34 ans	197	74	271
35-39 ans	274	94	368
40-44 ans	359	139	498
45-49 ans	309	116	425
50-54 ans	154	61	215
55-59 ans	102	23	125
60-64 ans	11	8	19
Total 2012	1503	538	2041

- Pyramide des anciennetés dans le Groupe (CDI uniquement)

L'ancienneté moyenne dans le Groupe est de 14,1 ans.

Tranche d'âge	Femmes	Hommes	Total
0-4 ans	144	61	205
5-9 ans	376	155	531
10-14 ans	244	98	342
15-19 ans	331	136	467
20-24 ans	222	69	291
25-29 ans	117	15	132
30-34 ans	11	3	14
35-39 ans	57	1	58
40-44 ans	1		1
Total 2012	1503	538	2041





- Types de contrats

	Femme	Homme	Total
CDI	1503	538	2041
CDD	55	21	76
<b>Total salarié 2012</b>	<b>1558</b>	<b>559</b>	<b>2117</b>

- Temps partiel

En 2012	Femme	Homme	Total
>=80%	265	5	270
<80%	51	4	55
% de salarié à temps partiel / Total salarié	20,3%	1,6%	15,4%
% de salariés à temps partiel par genre	97,2%	2,8%	100,0%

- Mouvements: entrées par type de contrat

	Femmes	Hommes	Total
CDI	10	8	18
CDD	235	83	318
<b>Total 2012</b>	<b>245</b>	<b>91</b>	<b>336</b>

- Mouvements: sorties par type de contrat

	Femmes	Hommes	Total
CDI	71	37	108
CDD	271	90	361
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>127</b>	<b>469</b>

- Mouvements: motifs de départs en 2012

	Femme	Hommes	Total
Décès	1	2	3
Démission	30	13	43
Expatriation			0
Fin Période d'essai			0
Licenciement	6	11	17
Mutation	26	4	30
Retraite		2	2
Rupture conventionnelle	8	5	13
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>37</b>	<b>108</b>

(1) Les sorties sur 2012 ne concernent pas les licenciements économique actés dans le cadre du PSE.



- Le taux d'absentéisme

	2011	2012
Taux Absentéisme Maladie	3,48%	4,16%
Taux Absentéisme AT	0,12%	0,15%
Taux Absentéisme maternité	1,16%	1,14%
Taux Absentéisme Paternité	0,03%	0,02%
Taux Absentéisme Evènement familial	0,44%	0,44%
Taux Absentéisme injustifiées	0,07%	0,39%
Taux Absentéisme autres	0,05%	0,01%
<b>Taux Absentéisme Total</b>	<b>5,35%</b>	<b>6,31%</b>

- Handicap

Nombre de salariés handicapés	2010	2011	2012
Mérignac	34	34	41
Paris rue de Londres	1	1	2
Agence Haussmann	0	1	0
Juraçon	2	2	4
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>38</b>	<b>47</b>

- Âge moyen de départs des salariés de 55 ans et plus :

Année	Femmes	Hommes	Total
2010	58,8	59,3	58,9
2011	58,9	62,3	59,4
2012	58,8	60,5	59,1

- Formation : nombre d'heures de formation par catégorie (or CDGP, CMS Vacances et Solfea)

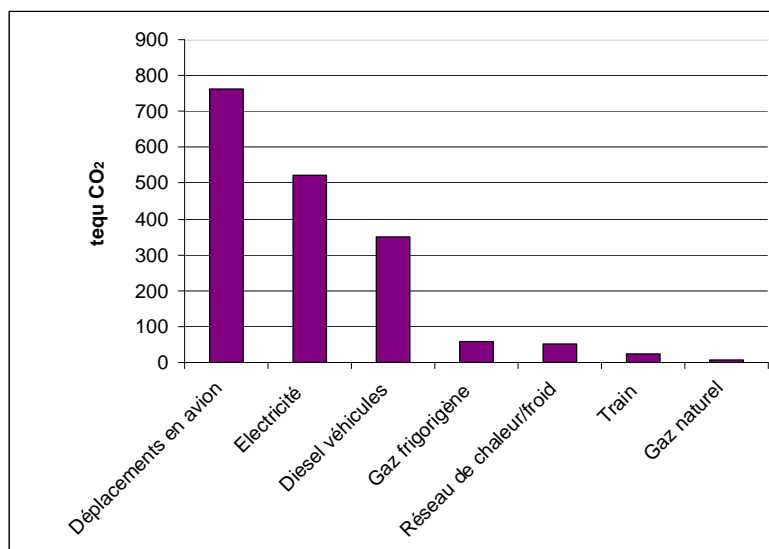
	2011	2012
Nombre de collaborateurs qui ont bénéficié d'une formation	1553	1573
Nombre d'heures de formation	38199	32195



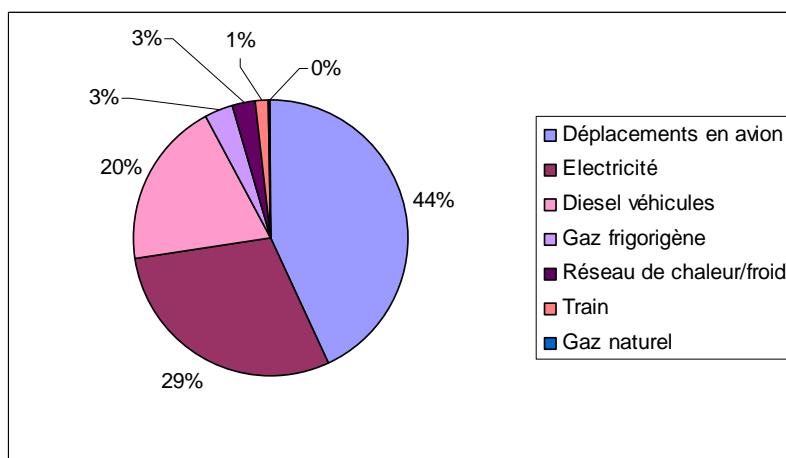
## Environnementaux

### Bilan GES

- Synthèse des résultats du bilan GES 2011 pour les sites de Mérignac, Paris et Jurançon



- Répartition de la dépense des GES



### Transports

Voyages en avion (en km)	2011	2012	Evolution
France	5 395 932	3 757 152	-30%
Pologne	NC	654 100	



Voyages en train (en km)	2011	2012	Evolution
France	3 879 919	1 520 233	-61%
Pologne	NC	389 420	

Déplacements professionnels véhicules de fonction (en litre de diesel)	2011	2012
France	207 523	226 570

	2011	2012	Evolution
Déplacements professionnels véhicules de fonction (en L)	207 523	226 570	9%
Nombre de véhicules	111	95	-14%
Consommation CO <sub>2</sub> (g/km)	147	136	-7%

## Bâtiments

Consommation électrique (en MW h)	2011	2012	Evolution
Mérignac	7 422	6 667	-10%
Paris	1 039	1 053	1%
Pologne (11 sites)	N/C	1 682	

Consommation eau (en m <sup>3</sup> )	2011	2012	Evolution
Mérignac	16 881	13 802	-18%
Pologne (1 site)	NC	4 577	

Consommation gaz (en KW h)	2011	2012	Evolution
Mérignac	102 181	85 437	-16%

Déchets (en Tonne)	2011		2012		Evolution	
	DND	Cartons	DND	Cartons	DND	Cartons
Mérignac	169	155	143	96	-15%	-38%
Pologne (1 site)		N/C	79	8,88		

## Green IT

Nombre de postes informatiques	2011	Répartition en %	2012	Répartition en %
Fixe	1 583	46	1 257	47
Portable	816	24	621	23
Poste virtualisé	1 024	30	787	30
Total	3 423	100	2 665	100



## Attestation de présence du commissaire aux comptes sur les informations sociales, environnementales et sociétales figurant dans le rapport de gestion

### Exercice clos le 31 décembre 2012,

A la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de commissaire aux comptes de la société LaSer Cofinoga, nous avons établi la présente attestation sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées présentées dans le rapport de gestion établi au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2012 en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du code du commerce.

### Responsabilité de la direction

Il appartient au conseil d'administration de la société LaSer Cofinoga d'établir un rapport de gestion comprenant les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées prévues à l'article R. 225-105-1 du code de commerce (ci-après les « Informations »), établies conformément aux référentiels utilisés par la société et disponibles sur demande auprès de la Délégation RSE de LaSer Cofinoga.

### Responsabilité du commissaire aux comptes

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'attester que les Informations requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225-105 du code de commerce et du décret n°2012-557 du 24 avril 2012. Il ne nous appartient pas de vérifier la pertinence de ces informations. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en responsabilité sociétale.

### Nature et étendue des travaux

Nous avons conduit les travaux suivants conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France :

- Nous avons comparé les Informations présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du code du commerce ;
- Nous avons vérifié que les Informations couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L. 233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du code de commerce ;
- En cas d'omission de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions du décret n° 2012-557 du 24 avril 2012.

### Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations requises, compte tenu des précisions mentionnées au chapitre « Une démarche collaborative ».

Neuilly, le 18 février 2013



L'un des Commissaires aux comptes  
PricewaterhouseCoopers Audit

Antoine Priollaud  
Associé

Sylvain Lambert  
Associé responsable du Département Développement  
Durable

Pour aller plus loin, nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur ce document à l'adresse suivante :  
[delegation\\_rse@lasergroup.eu](mailto:delegation_rse@lasergroup.eu)

