



Rapport de gestion LaSer Cofinoga 2013



Partie I

Rapport annuel

Partie II

Rapport de Responsabilité Sociale et Environnementale

Rapport annuel 2013 LaSer Cofinoga

1 RAPPORT A L'ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE	3
2 CHIFFRES CLES, FAITS MARQUANTS & RESULTATS CONSOLIDES	4
3 L'ACTIVITE 2013	6
FRANCE	6
BANQUE SOLFEA	7
EUROPE DU NORD	7
POLOGNE	7
4 GESTION DES RISQUES	7
5 RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	13
RESSOURCES HUMAINES	13
ENGAGEMENTS SOCIETAUX	14
ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX	14
6 PERSPECTIVES 2014	15
7 RAPPORT FINANCIER	15
BILAN CONSOLIDE AU 31 DECEMBRE 2013	16
COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE AU 31 DECEMBRE 2013	17
CAPITAUX PROPRES CONSOLIDES AU 31 DECEMBRE 2013	19
TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE CONSOLIDE AU 31 DECEMBRE 2013	20
ANNEXES AUX COMPTES CONSOLIDES	21
RESULTATS INDIVIDUELS DE LASER COFINOGA SA	15
8 INFORMATIONS JURIDIQUES	67
ORGANIGRAMME JURIDIQUE SIMPLIFIE AU 31 DECEMBRE 2013	67
MOUVEMENTS RELATIFS AUX FILIALES ET PARTICIPATIONS	68
AUTRES INFORMATIONS JURIDIQUES	68
FONCTIONS ET MANDATS DES MANDATAIRES SOCIAUX DE LASER COFINOGA AU 31 DECEMBRE 2013	69
RAPPORT DU PRESIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LASER COFINOGA	70
PROJET DE RESOLUTIONS DE L'ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE DU 28 AOUT 2014	78
DECLARATION DES PERSONNES PHYSIQUES	79
REMUNERATIONS ET AVANTAGES SOCIAUX VERSES AUX MANDATAIRES SOCIAUX DURANT L'EXERCICE 2013	80
9 RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES.....	80

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 28 AOUT 2014

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 2013, et de soumettre à votre approbation les comptes individuels et consolidés.

CONSEIL D'ADMINISTRATION A LA DATE DE L'ASSEMBLEE GENERALE

Président du Conseil d'Administration

Monsieur Thierry LABORDE

Administrateurs

Monsieur Laurent DAVID (à compter du 30 septembre 2013),
Monsieur Xavier Antiglio,
Monsieur Benoit Cavelier.

ACTIONNAIRES

LaSer à 100%

DIRECTEUR GENERAL

Monsieur Laurent David

DIRECTEUR GENERAL DELEGUE

Monsieur Philippe REFFAY

SECRETAIRE DU CONSEIL

Monsieur Daniel Rithou

COMMISSAIRES AUX COMPTES

Commissaires titulaires

Cabinet Cailliau Dedout et associés
PricewaterhouseCoopers Audit
Ernst & Young Audit (jusqu'au 31 juillet 2014) (*)

Commissaires suppléants

Monsieur Didier Cardon
Monsieur Etienne Boris
Picarle & Associés

(*) Par courrier en date du 31 juillet 2014, Ernst & Young Audit a fait part à la société de sa décision de démissionner de ses fonctions dans le respect des dispositions de l'article 19 du code de déontologie de la profession Commissaires aux Comptes.

LaSer Cofinoga est une filiale détenue à 100% par 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	2009	2010	2011	2012	2013	Evolution 2013 / 2012
Production (1)	5 084	5 279	5 425	5 728	5 973	+4,3%
Encours bruts gérés au 31 Décembre (1)	11 988	11 761	11 242	10 980	10 596	-3,5%
Produit net Bancaire <i>A périmètre et change constants</i>	1 257	1 252	1 089	921	873	-5,2% -3,5%
Résultat brut d'exploitation	719,8	713,9	541,6	364,8	414,5	13,6%
Résultat d'exploitation net du coût du risque <i>A périmètre et change constants</i>	50,1	83,7	-202,0	8,9	117,0	NA +91,2%
Résultat net part du Groupe	64,0	43,6	-174,4	-123,2	28,2	NA
En %						
Coefficient d'exploitation	42,7	43,0	50,3	60,4	52,5	
Rendement après impôts des fonds propres durs actionnaires	5,1	3,3	-15,1	-12,8	3,1	
Ratio de solvabilité	11,9	12,7	12,4	12,0	12,2	
Ratio Tier 1	8,4	9,1	9,0	9,3	10,3	
Capitaux propres consolidés (2)	1 304	1 361	1 164	1 055	1 020	-35
Dettes subordonnées	433	441	456	458	443	
Effectifs au 31 Décembre (1)	6 039	5 891	5 560	4 622	4 353	-269

(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 2012 sont retraités à taux de change constant par rapport à 2013 (taux budgétaire).

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

Dans un contexte économique défavorable et une réglementation du crédit à la consommation durcie, LaSer Cofinoga a fait évoluer son modèle économique grâce à un renouvellement de l'offre, une maîtrise du risque de crédit et un ajustement de ses coûts. Ainsi, en 2013, le résultat d'exploitation de LaSer Cofinoga s'établit à +117 millions d'euros.

Faits Marquants 2013

- **En France, lancement en avril du programme Be Smart by Cofinoga**, un univers d'avantages et de services pour les clients et les enseignes partenaires. L'objectif est de réconcilier les univers cartes & paiement et les Services Financiers :
 - **Pour les cartes & le paiement** : Be Smart by Cofinoga devient le nom du réseau Cofinoga et porte l'ensemble des avantages qui y sont associés : carte acceptée dans un vaste réseau (20 000 points de ventes et 60 sites E-commerces), des s'miles sur toutes les dépenses réglées avec la Carte, des facilités de paiements, des promotions dans tout le réseau
 - **Pour les services financiers** : Les produits de crédit et d'assurance restent sous la marque émettrice Cofinoga. Les offres, avantages ou services associés (exemple : promotions de taux, service gratuit, avantages offerts...) sont portés par le label Be Smart.
- **LaSer UK et Asda Money primés aux Card and Payments Awards** : Le 6 février à Londres, la nouvelle carte de la filiale britannique a remporté les suffrages aux Card and Payments Awards. Asda Money a reçu le prix de la meilleure carte co-brandée.
- **La filiale CDGP, détenue à 65% par LaSer Cofinoga et 35% par E.D.S.Group.**, a mis en œuvre un Plan de Sauvegarde de l'Emploi et procédé à la fermeture définitive du site d'Orléans en avril 2013, faisant suite à la décision prise en novembre 2012 par le Conseil d'Administration. Les activités de CDGP ont été intégralement transférées sur les sites LaSer Cofinoga de Mérignac et Paris.

Événement intervenu depuis la clôture de l'exercice

- **Evolution de l'actionnariat** : En Septembre 2012, le Groupe Galeries Lafayette a communiqué sa décision d'exercer l'option de vente de la participation qu'il détenait dans LaSer auprès de BNP Paribas Personal Finance. Le 25 juillet 2014, le groupe Galeries Lafayette a cédé à BNP Paribas Personal Finance les 50% de titres qu'elle détenait dans LaSer SA, maison mère à 100% de LaSer Cofinoga.

Résultats consolidés 2013 de LaSer Cofinoga

Résultat d'exploitation : +117,0 millions d'euros

A périmètre et change constants et retraité des charges susceptibles d'avoir un caractère non récurrent (neutralisation des charges de restructuration enregistrée en 2012 pour 63,6 millions d'euros), le résultat d'exploitation a presque doublé vs 2012.

- Le Produit Net Bancaire de LaSer Cofinoga à 873 millions d'euros est en retrait de 5% par rapport à 2012, -3,5% à périmètre et change constants. En France, la baisse du produit net bancaire est de 4,6% en conjugaison d'un encours moyen rémunérateur diminuant de 3,5% et de l'impact de la baisse des taux clients. La baisse globale de 2,1% à l'International est liée principalement aux fléchissements d'activités en Pologne et aux Pays-Bas.
- En conséquence des plans de réduction de coûts, et tout particulièrement de la mise en œuvre des plans de réduction des effectifs, les charges de fonctionnement diminuent de 6,8% (à périmètre et change constants et neutralisation des charges de restructuration enregistrée en 2012). Pour l'ensemble de LaSer Cofinoga les charges de personnel sont en retrait de 10,7% et les effectifs moyens de 13,2% en 2013 vs 2012. En données comparables, le coefficient d'exploitation s'établit à 52,4% contre 54,2% en 2012.
- Le coût du risque, y compris la dotation aux provisions pour pertes de marge future, a évolué favorablement, l'amélioration à périmètre et change constants est de 15,6%, performance fondée sur l'assainissement des portefeuilles client du Groupe, l'amélioration des performances du recouvrement, un meilleur ciblage de la production de crédits et une poursuite de la baisse de l'encours en surendettement. La charge enregistrée en 2013 comprend une dotation aux provisions de 12,7 millions d'euros afin d'anticiper les évolutions liées à la loi Hamon selon les dispositions votées par l'Assemblée Nationale en Décembre (cf. « Faits Marquants » des annexes aux comptes consolidés).

Résultat net part du groupe : 28,2 millions d'euros

Le résultat net 2013 comprend une dépréciation des goodwill pour 44,3 millions d'euros sur l'UGT Pologne (cf. « Faits Marquants » des annexes aux comptes consolidés).

3 L'activité 2013

Encours bruts gérés: 10,6 milliards d'euros, -3,5%

Production : 6 milliards d'euros, +4,3%

	<i>Encours gérés à fin 2013 en millions d'euros, variation 2013/2012 à taux de change constant</i>	<i>Production 2013 en millions d'euros, variation 2013/2012 à taux de change constant</i>
France	6 181 M€ ; -5,8%	2 205 M€ ; -4,3%
	La baisse de l'encours en France est liée à celle des crédits renouvelables et produits de cartes, pour lesquels LaSer Cofinoga a été plus impacté que la tendance du marché (-15%, le marché étant à -7% fin septembre 2013 vs 2012 [source ASF]). Cette diminution est à liée d'une part à la baisse de la production, d'autre part à l'impact de la Loi sur le Crédit à la Consommation conduisant à une accélération de l'amortissement de l'encours. La part des produits amortissables dans l'encours total croît de 61% à 65%.	
Banque Solféa	900 M€ ; +7,7%	274 M€ ; -29,2%
	Ralentissement de la production en 2013, principalement sur les prêts photovoltaïques dans un contexte de maîtrise des risques.	
Europe du Nord	2 986 M€ ; +0,3%	2 979 M€ ; +18,9%
	Le Royaume-Uni, qui représente 66% des encours de la zone Europe du Nord, a connu une croissance de son encours de 2,4% faisant suite à un développement commercial soutenu depuis plusieurs années. En 2013, la production est en hausse de 25%.	
	La Scandinavie a poursuivi la reprise de son activité en croissance, engagée en 2011, avec un encours de 500M€ à fin 2013 en progression de 10% par rapport à 2012.	
	Les Pays-Bas terminent l'exercice avec un encours de 528M€ en contraction de 13% par rapport à 2012, conséquence de la réorientation stratégique et de la restructuration décidée en 2012 dans un marché en récession.	
Pologne	529 M€ ; -12,6%	515 M€ ; -3,2%
	La baisse des encours hors contentieux est de -14%, la production de l'année étant en retrait de 3% vs 2012 faisant suite à une baisse de 5% vs 2011.	

France

■ Activités Paiement France

En France, la production de crédits à fin décembre 2013 des établissements spécialisés, concernant les crédits renouvelables, prêts personnels et financement des biens d'équipement du foyer, a baissé de 0,8% par rapport à 2012. (-5.4% entre 2011 et 2012) (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.

Dans ce contexte, l'offre de crédits de LaSer Cofinoga a été repositionnée et de nouveaux produits ont vu le jour avec :

- Une gamme complète dans le crédit amortissable : du prêt personnel à 3000€ au regroupement de crédits hypothécaire à taux variable à 1M€,
- Une carte de crédit multiligne,
- Le lancement de la nouvelle carte Visa U en partenariat avec le distributeur Système U offrant de nouveaux choix de paiement multiligne et plus de points fidélité U,
- Une offre d'assurance IARD enrichie de 4 nouveaux produits,
- Une plateforme de marque Be Smart by Cofinoga contribuant à l'évolution de la notoriété et de l'image de Cofinoga,
- Une refonte du site commercial enrichie, par exemple, d'un nouveau service permettant aux clients d'évaluer leur situation budgétaire.

Grâce à une diversification vers le crédit amortissable, la part du crédit renouvelable, qui représentait 67% des produits clients en 2010, est passée à 47% en 2013.

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

L'année 2013 a été fortement impactée par la mise en œuvre d'un plan de restructuration décidé fin 2012 et motivé par une absence de perspectives de profitabilité et de développement commercial. Ce plan comprend 2 volets : une compression des effectifs de l'entreprise (53 collaborateurs ont reçu une notification de licenciement pour motif économique) et un changement de localisation géographique pour la gestion des activités reprises par LaSer Cofinoga. Fin 2013, l'encours s'établit à 254 millions d'euros en baisse de 18%.

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. En 2013, la production a été ralentie principalement sur les prêts photovoltaïques dans un contexte de maîtrise des risques.

Europe du Nord

■ Royaume-Uni

A change constant, la production de LaSer UK a progressé de 25% par rapport à 2012 avec plus de 2,6 milliards d'euros en 2013. Le mix-produit a fortement évolué, la carte représentant près de 52% de la production contre 38% en 2012, portée par le développement des trois principaux partenaires : ASDA, Flybe et Marriott.

La production sur les prêts amortissables est globalement stable et s'articule autour de trois familles de financement : l'activité magasins (en progression de 3%), le financement d'assurances (activité restructurée en 2013, en baisse de 12% par rapport à 2012), et les prêts personnels classiques en forte expansion (production en hausse de 70%), qui doit devenir un pilier de développement pour LaSer UK à partir de 2014 avec la signature en décembre 2013 d'un partenariat avec AA.

■ Scandinavie

En 2013, le Danemark a poursuivi le développement de son activité avec ses principaux partenaires (El Giganten ainsi que des acteurs de la téléphonie mobile TDC et Telmore) et optimisé son offre et ses processus de gestion sur les canaux d'acquisition Direct ainsi que sur la base de clientèle actuelle. Le Danemark gère, à fin 2013, 395 millions d'euros d'encours, en croissance de 7,5% par rapport à 2012. En Norvège, l'activité reste essentiellement portée par les courtiers, l'offre a été étendue avec le lancement des « small tickets » (prêts moyens de 5k€).

■ Pays-Bas

Le plan de restructuration de la filiale hollandaise initié en 2012 a été finalisé en 2013. Recentrée sur l'animation des meilleurs profils clients, l'activité est désormais portée par l'utilisation de la carte paiement et des propositions de tirage financier. Ainsi l'encours (528 millions d'euros à fin décembre 2013) est en retrait de 13,3% par rapport à 2012.

Pologne

En 2013, la Pologne a procédé à une restructuration de son activité crédit classique, mettant fin à certains partenariats insuffisamment profitables. Elle a poursuivi le développement de son activité carte et ouvert cinq agences Sygma Bank dans lesquelles elle propose des prêts personnels classiques. En parallèle, LaSer Polska a maintenu ses efforts de rationalisation de coûts.

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 2013, la Direction du Risque de crédit a plus particulièrement renforcé sa supervision sur l'efficacité du recouvrement (notamment sur les stratégies mises en œuvre) et sur le suivi des partenaires (apporteurs d'affaires, courtiers,...). Un accent

particulier a été mis également sur le dispositif de contrôle de niveau 2 (harmonisation du dispositif, renforcement du suivi et des actions correctives). Enfin, dans un objectif de clarification et d'efficacité, la fraude externe liée au risque de crédit a été centralisée au sein des équipes risque, où un focus spécifique a été fait sur les outils de détection et de prévention des fraudes ainsi que sur leur pilotage.

I.2. Gestion du risque client

La gestion prudente du risque client s'est poursuivie en 2013, à la fois sur la sélection des nouveaux clients et sur l'animation des clients connus. La qualité du portefeuille s'améliore, avec un apurement progressif des encours identifiés comme étant plus risqués (notamment en France). Les entrées en recouvrement ont, en fonction des pays et des produits, poursuivi leur baisse ou se sont stabilisées sur une tendance favorable. En parallèle, les performances du recouvrement ont été très bonnes cette année, malgré les baisses d'effectifs réalisées en France et en Pologne.

Le coût du risque continue de décroître en 2013 passant à 1.9% des encours contre 2.3% en 2012, tirée par la France. A l'international, le coût du risque est également en baisse ou bien stable, à l'exception de la Pologne dont le coût du risque (qui était négatif) remonte progressivement avec l'extinction de l'encours non animé (générateur de reprises).

Evolution de la structure des encours et performance du recouvrement

L'encours total LaSer Cofinoga a diminué de 419 millions d'euros en 2013 (soit -4%), avec une baisse des encours à jour (-3%) et surtout un recul de l'ensemble des encours retard (-8%). La baisse des encours provisionnés (240 m€), si elle touche toutes les strates de retard, est particulièrement visible sur les encours contentieux : -7,2% sur l'encours amiable, -12,7% sur l'encours contentieux et -4,3% sur l'encours en surendettement.

Comme en 2012, l'évolution de l'encours à jour reste contrastée en fonction des pays : croissance chez LaSer UK et LaSer Nordic (respectivement 2.3% et 9.6%), léger recul en France (-3.9%), poursuite de la baisse chez LaSer Pologne (-6.3%) et nette diminution chez LaSer Nederland (-17.9%). Ces évolutions s'expliquent en fonction des régions par le dynamisme des marchés locaux, le développement commercial, ou la mise en run off de certaines activités.

En France, l'évolution de l'encours à jour des crédits renouvelables reste impactée par la réglementation (notamment sur la carte) et par une animation volontairement prudente du portefeuille client. Sur l'amortissable, l'accent commercial mis sur le rachat de créances hypothécaires a permis en 2013 de maintenir un bon niveau de production et de limiter ainsi le retrait des encours des produits rachat de créance (-4%) sur un marché en régression. En parallèle, le Crédit Classique Habitat poursuit son développement, conformément aux ambitions du Groupe et voit son encours s'accroître de 44,5% avec 408 millions d'euros d'encours à jour. Chez LaSer UK, le lancement du partenariat avec ASDA au second semestre 2012 a permis une remontée forte de la production Credit Card alors que le recrutement sur la carte privative a poursuivi son arrêt progressif. En parallèle, le développement des prêts personnels amortissables s'est poursuivi. Au global, les encours à jour de LaSer UK progressent de 2.3% par rapport à 2012. Chez LaSer Nordic, les encours à jour progressent de 9.6%, tirés par le développement du Danemark (avec notamment de nouveaux marchés sur la téléphonie et l'optique) alors qu'en Norvège, le développement a été revu afin de mieux appréhender les contraintes de financement sur durée longue.

En Pologne, l'encours des prêts personnels contractés avant la crise de 2008 termine son amortissement. Cette perte d'encours est compensée par une production dynamique sur les prêts personnels classiques. Les encours à jour carte progressent sensiblement, +5.6%. L'encours à jour Crédit classique (-13.5%) est impacté par un contexte réglementaire qui se durcit avec la réglementation T, par un marché local qui devient plus difficile (redressement de sociétés partenaires) et par un objectif de rentabilité qui a conduit à l'arrêt de certains partenariats. Chez LaSer Nederland, la gestion des encours avec animation seulement des meilleurs profils et une production concentrée sur la carte continue de contracter mécaniquement le portefeuille.

L'amélioration de la qualité du portefeuille d'encours à jour se poursuit en 2013 et permet une diminution sensible des encours retards en traitement amiable (-7.2% /2012 au total LaSer Cofinoga). Les entrées au recouvrement ont poursuivi leur baisse en France et se stabilisent sur une tendance favorable à l'international, après une forte baisse jusqu'à mi 2012. En parallèle, le recouvrement a été efficace avec de bonnes performances globales tant en matière de régularisation et que d'encaissement.

Les encours contentieux du Groupe qui diminuaient déjà en 2012 (- 8,3% / 2011) poursuivent sur cette tendance en 2013 (-13%/ à 2012 soit -134 millions d'euros) grâce aux évolutions positives observées sur les strates amont et au maintien d'un bon niveau de performances au recouvrement contentieux. On notera en parallèle un « reclassement » de 60 millions d'euros d'encours du contentieux vers le surendettement en France et au UK, suite à une révision de la stratification des encours. Les pertes diminuent par rapport à 2012, où elles avaient été particulièrement soutenues suite à des cessions importantes sur les portefeuilles britannique et polonais. Une fois les mouvements exceptionnels neutralisés, le portefeuille contentieux diminue de 74 millions d'euros en 2013 contre 40 millions d'euros en 2012.

Le recul des encours en surendettement amorcé en 2012 au niveau du Groupe continue en 2013, -4,3% ou -8,8% avec la neutralisation des effets de méthode sur la stratification. Cette tendance est particulièrement visible en France où l'évolution

positive des entrées en recevabilités déjà observée en 2012 se poursuit en 2013 avec une stabilisation progressive. Le stock de dossiers en surendettement baisse de 6% sur le portefeuille français et les pertes de 17%.

Evolution des indicateurs de qualité de la production

Des indicateurs de risque à la production en 2013 satisfaisants sur l'ensemble des filiales.

En France, les indicateurs risque à court terme se sont stabilisés sur la carte à partir de fin 2012, après une hausse en 2011 liée à la réglementation LCC qui avait généré une baisse du recours au crédit des meilleurs clients LaSer. Grâce à une politique risque efficace, la sélection des nouveaux clients carte s'est faite sur de bons profils avec en contrepartie une réduction ciblée du taux d'acceptation. Le risque des prêts personnels, renouvelables et amortissables, s'améliore grâce à la poursuite d'une politique d'octroi sélective, à un positionnement de l'offre sur une clientèle de meilleure qualité (en privilégiant les clients connus) et à une plus grande présence commerciale (campagnes TV). Les effets positifs des travaux engagés sur l'amélioration des processus opérationnels sont visibles et devraient se poursuivre dans les mois qui viennent tant sur les prêts personnels que sur les rachats de créances.

LaSer Cofinoga a dû traiter en 2013 les conséquences de la reprise de la gestion du portefeuille CCL Habitat, auparavant sous traité dans le cadre d'une joint venture. Un des focus porte sur la gestion des litiges entre apporteurs et clients qui génèrent une montée visible des indicateurs de risque à chaud, bien que non liés à une problématique de solvabilité mais de qualité des installations. Dans ce cadre, LaSer Cofinoga a opéré la radiation d'un certain nombre de partenaires dont la qualité des installations ou les pratiques commerciales n'étaient pas en phase avec les standards requis.

Chez LaSer UK, le risque des nouvelles productions amortissables a continué son amélioration en 2013 grâce au renforcement des règles de sélection sur les prêts personnels, à l'augmentation de la qualité de la demande en point de vente et la baisse du poids des produits les plus risqués. Sur la carte de crédit, les indicateurs montrent toujours une très bonne maîtrise du risque, malgré la légère évolution du mix avec l'entrée d'ASDA créant un fort effet volume.

Les indicateurs de risque de LaSer Pologne sont toujours très bien orientés, grâce à la politique d'acceptation sélective sur la carte et le crédit magasin. La remontée des indicateurs observée fin 2012 sur les crédits en magasin a été rapidement contingentée, grâce notamment à des actions spécifiques sur la fraude.

Au Danemark, les indicateurs de risque sont toujours très bien orientés, tirés notamment par l'offre commerciale Magasins et un positionnement bien maîtrisé sur les marchés Télécommunications et Optique.

Depuis la mise en place de la nouvelle politique risque mi 2011, le coût du risque a fortement diminué aux Pays-Bas, où la production reste à présent marginale et essentiellement portée par les clients connus.

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.

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.

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

(en millions d'euros)	31/12/2013		31/12/2012	
	Valeur nominale	Juste valeur positive	Valeur nominale	Juste valeur positive
A	7 436	80	8 263	126
Aa	2 476	7	2 284	10
TOTAL	9 912	87	10 547	136

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

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Moody's P-1	848	308
Moody's P-2	26	3
Moody's P-3	1	1
Fitch F+1		
Autres	1	
TOTAL	876	312

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 Supervision et du Contrôle Permanent. 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 2013, LaSer Cofinoga a renforcé le dispositif en mettant en place une politique renforcée sur la gestion des plans d'action et a élargit la collecte des incidents à ceux non qualifiables en Risque Opérationnel mais nécessitant la conduite et le suivi de plan d'action approprié.

Enfin, le déploiement de l'outil permettant de recenser l'ensemble des dispositifs de maîtrise des risques s'est poursuivi. Il s'articule autour du recensement des procédures, des éléments d'animations (Formations, Reportings, Comités..), des plans de continuité d'activité, de l'assurance et des 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.

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

	2013	2012
Capital & primes d'émission	229	226
Réserves & report à nouveau	663	795
Intérêts minoritaires (*)	99	151
Résultat net de l'exercice (net de dividendes à distribuer)	28	-123
Déduction des fonds propres de base	-169	-228
Fonds Propres Tier 1	850	821
Fonds propres complémentaires	160	240
Total des fonds propres pour le calcul du ratio de solvabilité	1 010	1 061

(*) Intérêts minoritaires CDGP et emprunts hybrides

III.2. Calcul du ratio de solvabilité

Le ratio de solvabilité, au 31 décembre 2013 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^{er} 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 2013, le ratio de solvabilité européen de LaSer Cofinoga est de 12,2%, 10,3% en Tier 1 contre 12,0% et 9,3% en tier 1 au 31 décembre 2012.

	2013	2012
Fonds propres Tier 1	850	821
Total des fonds propres	1 010	1 061
Risque de crédit	6 848	7 242
Risque opérationnel	1 422	1 597
Ratio de solvabilité Tier 1	10,28%	9,29%
Ratio de solvabilité total	12,22%	12,00%

Le Groupe n'anticipe pas de difficultés pour respecter, à compter du 1^{er} janvier 2014, le ratio de solvabilité selon les règles Bâles III, sur la base de notre compréhension des règles CRR/CRD4.

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 2013, en cours au 31/12/2013, hors Solféa :

Certificats de dépôt et Bons à moyen terme négociables : 1 302 millions d'euros

Emprunts levés auprès de BNP Paribas : 2 156 millions d'euros

Répartition des refinancements

Structure du refinancement au 31/12/2013 de LaSer Cofinoga, en valeur nominale

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Actions de préférence (*)	80	135
Emprunts obligataires subordonnés	400	400
Emprunts obligataires	435	300
Emprunts à terme	6 179	5 500
Titres de Créances Négociables (Certificats de Dépôt, Bons à Moyen Terme Négociables)	1 889	2 092
Emprunts SFEF	42	42
TOTAL	9 025	8 469

(*) Instruments classés en capitaux propres selon les normes IFRS.
La hausse de 679 M€ d'emprunts à terme s'explique essentiellement par des besoins réglementaires et par le financement de l'activité crédit dans le respect de la politique du groupe.

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. Lors de la première date de call, le 11 mars 2013, le solde, soit 54,5 millions d'euros, a été remboursé au pair.

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	26/03/2014
	150 000 000	EUR	26/03/2014
	134 700 000(*)	EUR	07/06/2016
Emprunts obligataires subordonnés	200 000 000	EUR	04/10/2016
	100 000 000	EUR	04/10/2016
	100 000 000	EUR	04/10/2016
Actions de préférence	50 000 000	EUR	15/04/2014
	30 000 000	EUR	15/04/2014
			<u>Perpétuel, prochaine date de Call</u>

(*) Emprunt Obligataire Solféa 300M€ en quote-part 44,9%

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 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 (non audité par le collège des Commissaires aux comptes)

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 2013 à 114% pour LaSer Cofinoga, au-dessus du minimum réglementaire de 100%. LaSer Cofinoga bénéficie, en zone euro, d'engagements de liquidité 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.

La nouvelle réglementation prudentielle résultant des accords "Bâle 3" comprend l'instauration d'un nouveau ratio de liquidité : le liquidity coverage ratio (LCR). Le LCR correspond à un stress-test (crise interbancaire et dégradation de 3 crans de la notation de l'établissement de crédit) sur les sorties de trésorerie sur un horizon d'un mois; l'établissement doit disposer d'un montant d'actifs liquides égal à ces sorties de trésorerie. La contrainte du ratio minimum n'entrera en vigueur que progressivement à compter de 2015 : 60% en 2015, 70% en 2016, 80% en 2017 et 100% à compter de 2018.

A titre d'information, le LCR du Groupe LaSer Cofinoga calculé au 31 décembre 2013 s'élève à 120%, sur la base de notre compréhension des règles CRR/CRD4.

L'analyse des échéances contractuelles des passifs financiers au 31-12-2013 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)	31/12/2013		31/12/2012	
	Actif	Passif	Actif	Passif
Instruments dérivés de couverture, coupons inclus	85	230	130	356
- Juste valeur des instruments de couverture de flux de trésorerie	(1)	(5)	(9)	(18)
- Coupons courus sur instruments financiers	(19)	(43)	(19)	(49)
Juste valeur des dérivés de couverture, pied de coupon	65	182	102	289
Ecart de réévaluation des crédits clients couverts en taux	178		285	
Ecart de réévaluation des dettes (refinancement)		61		97
Ecart de réévaluation des emprunts SFEF				1
Réévaluation des dettes en devise - change				
TOTAL	243	243	387	387

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

Notations inchangées depuis juillet 2012 :

Long terme : Baa2

Court terme : Prime 2

Dettes subordonnées : Baa3

Perspective : négative

5 Responsabilité sociale et Environnementale

Le rapport de Responsabilité sociale et environnementale 2013 de LaSer Cofinoga dans son intégralité est accessible sur le site internet du Groupe www.lasergroup.eu/ dans la rubrique Engagement.

Ressources Humaines

L'effectif total de LaSer Cofinoga est de 4 353 personnes à fin décembre 2013 contre 4 622 à fin décembre 2012. Cette évolution est principalement la conséquence de la mise en place des plans de réduction des effectifs dans les entités hollandaises et polonaises et de la filiale CDGP (respectivement -94, -132 et -60).

En France, suite au plan de sauvegarde de l'emploi mené l'année précédente, 2013 a été une année de mobilisation des collaborateurs et d'ajustement des organisations afin de garantir d'une part, les meilleures conditions de travail et d'autre part, le maintien du niveau de service client. Ainsi, 15% des effectifs ont fait l'objet d'une mobilité et, parmi elles, plus d'un tiers ont fait l'objet d'un accompagnement spécifique individuel au titre d'un changement de métier.

La filiale CDGP a mis en œuvre un Plan de Sauvegarde de l'Emploi et procédé à la fermeture définitive du site d'Orléans en avril 2013 avec pour conséquence la mobilité de 5 personnes et le licenciement, pour motif économique, de 53 personnes. Les activités de CDGP ont été intégralement transférées sur les sites LaSer Cofinoga de Mérignac et Paris.

Face à cette situation de redressement, LaSer Cofinoga a adapté sa politique formation. En France les efforts ont porté essentiellement sur :

- Un programme de formation sur les risques psychosociaux à l'attention des managers,
- Un accompagnement à la mobilité,
- Une montée en compétences commerciales, relationnelles, connaissance des produits, afin d'accompagner le développement et l'accent porté sur la qualité client,
- Un renforcement d'axes métier ciblés en cohérence avec les orientations stratégiques.

A l'international, les filiales ont mené des travaux importants de simplification des organisations afin d'améliorer l'efficacité et rechercher des économies. LaSer UK a par exemple rationalisé la gestion de l'information. LaSer Nordic a simplifié le fonctionnement du département organisation et remodelé son service contentieux sur son cœur de métier. LaSer Nederland a effectué des changements importants sur l'ensemble de sa structure pour simplifier son mode de gestion. LaSer Polska a renforcé la responsabilité des managers sur le contrôle des coûts et de la masse salariale, tout en développant de nouveaux canaux de vente en agences et en kiosques.

Les filiales à l'international ont développé des compétences communes avec :

- Des programmes axés sur la vente et le développement commercial chez LaSer Polska et LaSer Nordic afin d'améliorer la qualité du service client et l'efficacité des ventes,
- Le développement des managers : LaSer UK a par exemple mis en place un programme pour ses futurs managers afin de développer les talents. LaSer Nederland a mis l'accent sur l'esprit d'équipe,
- Les formations métiers et réglementaires.

Engagements sociétaux

En 2013, on notera tout particulièrement les actions suivantes, illustrant le positionnement de LaSer dans ses engagements :

Dans un contexte économique où la fragilisation financière des ménages s'accroît, le Groupe a renforcé son dispositif « Accompagnement Budget » en dotant le site web client d'un espace dédié de mise en relation ainsi que d'un comparateur budgétaire. De plus LaSer Cofinoga, premier partenaire financier historique de Crésus, a renouvelé en juin 2013 sa convention de coopération pour assurer la pérennité de la plateforme d'intermédiation des clients en situation fragile.

La garantie du respect et de la protection des clients a été renforcée en 2013 par la mise à disposition des collaborateurs en agence et sur les plateaux téléphoniques d'un module spécifique de formation sur le web.

De plus LaSer Cofinoga a mis en place une campagne de mesure de la satisfaction immédiatement après le contact avec le client. De quelques centaines de clients interrogés par an et « à froid », LaSer Cofinoga est passé à plusieurs milliers par mois et « à chaud ». Les alertes remontées par ce dispositif permettront ainsi d'améliorer la relation client et régler les dysfonctionnements internes. Le même processus est en cours de mise en place dans la filiale Polonaise.

En 2013, LaSer a signé une convention avec la DIRECCTE Aquitaine portant principalement sur le soutien à la création, au développement et à la reprise d'entreprises de l'économie sociale et solidaire ainsi que sur la professionnalisation des métiers de la relation client.

Au Royaume-Uni, les heures de volontariat des collaborateurs de LaSer UK pour des actions de soutien aux familles en difficulté a doublé en 2013. De même le programme « Make a difference » a mobilisé avec succès les collaborateurs de l'entreprise.

Engagements environnementaux

La démarche visant à limiter les impacts environnementaux des activités de LaSer se poursuit. Des actions de communication ont été menées tout au long de l'année pour sensibiliser l'ensemble des collaborateurs à ces enjeux, ce fut le cas en France lors de la semaine de développement durable et en Pologne à travers une campagne « Be EcoHero ».

Les consommations en matière de transport et de bâtiment confirment une tendance à la baisse en 2013 par rapport à 2012. Le bénéfice provient à la fois de la baisse des effectifs et des actions menées sur cet engagement telles que la diminution des déplacements professionnels, le changement de certains systèmes de climatisation et des pompes à chaleur du site de Mérignac.

6 Perspectives 2014

En 2014, les priorités essentielles de LaSer Cofinoga porteront sur la poursuite du rétablissement de la rentabilité avec des objectifs notamment :

- de diversification de l'offre en France pour s'adapter à ce marché en profonde transformation,
- de valorisation de la clientèle existante en France et en Pologne, et ce, dans un contexte de renforcement de la satisfaction client,
- de consolidation des succès commerciaux en Angleterre et son ouverture à de nouveaux secteurs d'activité.

7 Rapport Financier

Bilan consolidé au 31 décembre 2013

Compte de résultat consolidé au 31 décembre 2013

Capitaux propres consolidés au 31 décembre 2013

Tableau des flux de trésorerie consolidé au 31 Décembre 2013

Annexes aux comptes consolidés

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 2013, le résultat net a été de -138 millions d'euros.

Echéancier des dettes fournisseurs au 31-12-2013

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 2013 se décompose comme suit :

	Moins de 30 jours	30 à 60 jours	Total
Comptes annuels 31/12/2013	11		11
Comptes annuels 31/12/2012	5	3	8

LASER COFINOGA

BILAN CONSOLIDE

ACTIF <i>(Montants en milliers d'euros)</i>	31/12/2013	31/12/2012	PASSIF <i>(Montants en milliers d'euros)</i>	31/12/2013	31/12/2012
Caisses, Banques centrales	472 092	45 149	Banques centrales		
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	2 507	5 801	Passifs financiers à la juste valeur par résultat	1 654	5 765
Instruments dérivés de couverture	84 927	130 209	Instruments dérivés de couverture	229 754	356 216
Actifs financiers disponibles à la vente	63	13 534	Dettes envers les établissements de crédit	6 262 857	5 584 601
Prêts et créances sur les établissements de crédit	875 805	312 391	Dettes envers la clientèle	112 948	106 582
Prêts et créances sur la clientèle	8 546 362	8 907 195	Dettes représentées par un titre	2 342 077	2 422 484
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	177 725	285 157			
Actifs d'impôts courants	26 418	10 493	Passifs d'impôts courants	8 813	10 753
Actifs d'impôts différés	239 314	264 025	Passifs d'impôts différés		
Comptes de régularisation et actifs divers	157 604	183 829	Comptes de régularisation et passifs divers	284 805	306 275
			Provisions pour risques et charges	47 379	81 397
Actifs non courants destinés à être cédés	47 070	62 696	Dettes subordonnées	443 011	458 378
			Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés	81 842	102 123
			CAPITAUX PROPRES	1 019 784	1 054 884
			CAPITAUX PROPRES - PART DU GROUPE	919 822	900 129
Participations dans les entreprises mises en équivalence	3 674	2 827	Capital et réserves liées	238 966	238 966
Immobilisations corporelles	32 396	37 220	Réserves consolidées	688 429	811 694
Immobilisations incorporelles	44 646	58 971	Autres éléments du résultat global	(35 802)	(27 284)
Ecarts d'acquisition	124 321	169 961	Résultat net - part du groupe	28 229	(123 247)
			Intérêts minoritaires	99 962	154 755
TOTAL ACTIF	10 834 924	10 489 458	TOTAL PASSIF	10 834 924	10 489 458

LASER COFINOGA

COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE

<i>(Montants en milliers d'euros)</i>	31/12/2013	31/12/2012
+ Intérêts et produits assimilés	729 116	779 673
+ Reprise de provision pour perte de marge future	91 151	92 549
- Intérêts et charges assimilées	(128 742)	(132 281)
+ Commissions (produits)	182 617	192 918
- Commissions (charges)	(28 956)	(33 047)
+/- Gains ou pertes sur actifs financiers à la juste valeur par résultat	408	(1 068)
+ Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponibles à la vente	(3)	6 501
+ Produits des autres activités	30 209	19 397
- Charges des autres activités	(2 634)	(3 279)
PRODUIT NET BANCAIRE	873 166	921 363
- Charges générales d'exploitation	(424 511)	(514 947)
- Dot. amort. et dépréc. immob. corporelles & incorporelles	(34 110)	(41 568)
RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	414 545	364 848
- Coût du risque	(263 840)	(228 446)
- Dotation aux provisions pour perte de marge future	(33 700)	(127 462)
RESULTAT D'EXPLOITATION	117 005	8 940
+/- Quote-part du résultat net des entreprises mises en équivalence	848	353
+/- Gains ou pertes nets sur autres actifs	1 108	45
- Variation de valeur des écarts d'acquisition	(46 867)	(62 557)
RESULTAT COURANT AVANT IMPOT	72 094	(53 219)
- Impôts sur les bénéfices	(37 667)	(59 565)
+/- Résultat net d'impôt des activités arrêtées ou en cours de cession		(896)
RESULTAT NET	34 427	(113 680)
<i>Part du Groupe</i>	<i>28 229</i>	<i>(123 247)</i>
<i>Intérêts minoritaires</i>	<i>6 198</i>	<i>9 567</i>
Résultat par action - Part du Groupe (en euros)	3,1	(13,7)
Résultat par action des activités poursuivies - Part du Groupe (en euros)	3,1	(13,6)

LASER COFINOGA

RESULTAT NET ET AUTRES ELEMENTS DU RESULTAT GLOBAL

<i>(Montants en milliers d'euros)</i>	31/12/2013	31/12/2012
Résultat net	34 427	(113 680)
<i><u>Eléments qui sont recyclables ultérieurement en résultat net</u></i>		
Ecart de conversion des filiales étrangères	(9 203)	21 773
Réévaluation des actifs financiers disponibles à la vente		
Réévaluation des instruments dérivés de couverture	616	(1 719)
Impôts liés	(212)	592
<i><u>Eléments qui ne sont pas recyclables ultérieurement en résultat net</u></i>		
Ecart actuariel sur les régimes à prestations définies	293	(2 113)
Impôts liés	(12)	559
Total des autres éléments du résultat global	(8 518)	19 092
Résultat net et autres éléments du résultat global	25 909	(94 588)
<i>Part du Groupe</i>	<i>19 711</i>	<i>(104 155)</i>
<i>Intérêts minoritaires</i>	<i>6 198</i>	<i>9 567</i>

LASER COFINOGA

VARIATION DES CAPITAUX PROPRES CONSOLIDES

Variation des capitaux propres consolidés du 31/12/2011 au 31/12/2013

<i>(Montants en milliers d'euros)</i>	Capital et réserves liées		Réserves consolidées	Autres éléments du résultat global	Résultat net part du groupe	Capitaux propres consolidés part du groupe	Minoritaires	Capitaux propres consolidés de l'ensemble
	06-févr	Réserves liées au capital						
Capitaux propres au 31/12/2011	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
Capitaux propres au 1/01/2012	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)
Autres éléments du résultat global				19 092		19 092		19 092
Résultat global de l'exercice				19 092	(123 247)	(104 155)	9 567	(94 588)
Augmentation / diminution de capital	35 000					35 000		35 000
Distribution de dividendes (2)						0	(11 993)	(11 993)
Rachat des actions de préférence			8 681			8 681	(45 478)	(36 797)
Autres mouvements			(2)	1		(1)	(7)	(8)
Capitaux propres au 31/12/2012	135 000	103 966	811 694	(27 284)	(123 247)	900 129	154 755	1 054 884
Affectation du résultat			(123 247)		123 247	0	0	0
Capitaux propres au 1/01/2013	135 000	103 966	688 447	(27 284)	0	900 129	154 755	1 054 884
Résultat de l'exercice 2013					28 229	28 229	6 198	34 427
Autres éléments du résultat global				(8 518)		(8 518)		(8 518)
Résultat global de l'exercice				(8 518)	28 229	19 711	6 198	25 909
Distribution de dividendes (2)						0	(6 468)	(6 468)
Remboursement des actions de préférence						0	(54 522)	(54 522)
Autres mouvements			(18)			(18)	(1)	(19)
Capitaux propres au 31/12/2013	135 000	103 966	688 429	(35 802)	28 229	919 822	99 962	1 019 784

(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) Intérêts versés aux porteurs d'actions de préférence

LASER COFINOGA

TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE CONSOLIDE

<i>(Montants en milliers d'euros)</i>	31/12/2013	31/12/2012
Résultat avant impôts des activités conservées	72 094	-53 219
Résultat avant impôts des activités cédées ou en cours de cession		-896
+/- Dotations nettes aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	31 519	39 723
- Dépréciation des autres immobilisations (1)	49 458	64 401
+/- Dotations nettes aux provisions et décôte	-156 487	-100 351
+/- Quote-part de résultat liée aux sociétés mises en équivalence	-848	-353
+/- Perte nette/gain net des activités d'investissement	-1 092	-28
+/- Autres mouvements non monétaires	49 456	7 378
Total des éléments non monétaires inclus dans le résultat net avant impôts et des autres ajustements	-27 994	10 770
+/- Flux liés aux opérations avec les établissements de crédit (2)	348 834	1 011 542
+/- Flux liés aux opérations avec la clientèle (3)	430 396	383 900
+/- Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs financiers (4)	38 257	46 052
+/- Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs non financiers	-6 279	-9 497
- Impôts versés	-30 447	-16 838
Diminution/(augmentation) nette des actifs et passifs provenant des activités opérationnelles	780 761	1 415 159
TOTAL FLUX NET DE TRESORERIE GENERE PAR L'ACTIVITE OPERATIONNELLE (A)	824 861	1 371 814
+/- Flux liés aux actifs financiers et aux participations (5)	2 692	23
+/- Flux liés aux immeubles de placement		
+/- Flux liés aux immobilisations corporelles et incorporelles	-13 903	-17 372
TOTAL FLUX NET DE TRESORERIE LIE AUX OPERATIONS D'INVESTISSEMENT (B)	-11 211	-17 349
+/- Flux de trésorerie provenant ou à destination des actionnaires (6)	-61 490	-15 874
+/- Autres flux nets de trésorerie provenant des activités de financement (7)	-68 922	-1 479 921
TOTAL FLUX NET DE TRESORERIE LIE AUX OPERATIONS DE FINANCEMENT (C)	-130 412	-1 495 795
Effet de la variation des taux de change sur la trésorerie et équivalent de trésorerie (D)	774	-2 103
AUGMENTATION/(DIMINUTION) NETTE DE LA TRESORERIE ET DES EQUIVALENTS DE TRESORERIE (A + B + C + D)	684 012	-143 433
<i>Flux net de trésorerie généré par l'activité opérationnelle (A)</i>	<i>824 861</i>	<i>1 371 814</i>
<i>Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement (B)</i>	<i>-11 211</i>	<i>-17 349</i>
<i>Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement (C)</i>	<i>-130 412</i>	<i>-1 495 795</i>
<i>Effet de la variation des taux de change sur la trésorerie et équivalent de trésorerie (D)</i>	<i>774</i>	<i>-2 103</i>
TRESORERIE ET EQUIVALENT DE TRESORERIE A L'OUVERTURE	315 434	458 868
<i>dont trésorerie des activités arrêtées ou en cours de cession</i>	<i>0</i>	<i>-170</i>
CAISSE, BANQUES CENTRALES (ACTIF ET PASSIF)	25 393	89 849
COMPTES AUPRES DES ETABLISSEMENTS DE CREDIT (ACTIF ET PASSIF)	290 041	369 019
TRESORERIE ET EQUIVALENT DE TRESORERIE A LA CLOTURE	999 446	315 434
<i>dont trésorerie des activités arrêtées ou en cours de cession</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
CAISSE, BANQUES CENTRALES (ACTIF ET PASSIF)	293 836	25 393
COMPTES AUPRES DES ETABLISSEMENTS DE CREDIT (ACTIF ET PASSIF)	705 610	290 041
VARIATION DE LA TRESORERIE NETTE	684 012	-143 434

- (1) 2012: dont dépréciation écart d'acquisition (62,5 M€)
2013: dont dépréciation écart d'acquisition (46,8 M€)
- (2) 2012: dont variation des prêts / emprunts à terme (+ 1 065 M€)
2013: dont variation des prêts / emprunts à terme (+ 349 M€)
- (3) 2012: 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€)
2013: diminution de l'encours client et assimilés (dont encours brut + 425 M€)
- (4) 2012: dont remboursements de placements sous forme de Certificats de dépôts (+ 69 M€) et variation opérations liées aux couvertures.
2013: dont remboursements de placements sous forme de Certificats de dépôts (+ 14 M€) et variation opérations liées aux couvertures.
- (5) 2012: Acquisition LaSer Assurances (Prix d'acquisition net de la trésorerie entrante)
- (6) 2012: dont libération capital (+ 32 M€), rachat des actions de préférence (- 36 M€) et distribution dividende sur actions de préférence (- 12 M€)
2013: dont rachat des actions de préférence (- 54,5 M€) et distribution dividende sur actions de préférence (- 6,5 M€)
- (7) 2012: dont remboursement net de TCN (- 1 480 M€)
2013: dont remboursement net de TCN (- 204 M€) et émission nette d'emprunts obligataires (+ 135 M€)

LASER COFINOGA

ANNEXES AUX COMPTES CONSOLIDES

31/12/2013

FAITS MARQUANTS

Evènement post-clôture

En date du 25 juillet 2014, le groupe Galeries Lafayette a cédé à BNP Paribas Personal Finance les 50% de titres qu'elle détenait dans LaSer SA, maison mère à 100% de LaSer-Cofinoga.

Dans ce contexte, et pour l'arrêté des comptes par le conseil du 29 juillet 2014, des options d'arrêté ont été retenues (cf. §1.3.6) pour déterminer la valeur d'inventaire des écarts d'acquisition reconnus au bilan de LaSer Cofinoga, et ont conduit à des dépréciations complémentaires de 44,3 M€

Modalités de provisionnement des encours clients : effet de la loi « Hamon »

Le dispositif législatif « Loi Hamon » comprend différents volets dont l'un porte sur l'encadrement des mesures sur le surendettement.

Lors de la deuxième lecture, en décembre 2013, l'Assemblée Nationale a adopté le principe d'une réduction de 8 à 7 ans de la durée maximum des plans de surendettement avec une entrée en vigueur de cette disposition le 1er janvier 2015.

Lors de la deuxième lecture, en janvier 2014, le Sénat a adopté un amendement reportant l'application de la réduction de 8 à 7 ans à la mise en place effective du RNCP (Registre National des Crédits aux Particuliers).

Une Commission Mixte Paritaire s'est tenue et a retenu la position exprimée par le Sénat : le nouveau dispositif (passage de 8 à 7 ans) et la mise en place du RNCP devaient intervenir au plus tard 3 ans après la promulgation de la loi, date à fixer par décret.

Enfin, en mars 2014, le Conseil Constitutionnel a censuré les dispositions de la loi Hamon relatives au RNCP, rendant la réduction de la durée maximum de huit à sept ans théoriquement applicable immédiatement à compter de la promulgation de la Loi.

Pour l'arrêté des comptes au 31 décembre 2013, il a été enregistré une provision de 12,7 M€ au titre des conséquences de ces nouvelles mesures sur les encours clients provisionnables.

A la date de clôture des comptes, cet impact de 12,7 M€ a été évalué sur la base de l'hypothèse connue au 31 décembre 2013 qui était celle d'entrée en vigueur du nouveau dispositif (réduction de la durée maximum de 8 à 7 ans) dès le 1er janvier 2015.

Actions de préférence

Les Fonds Propres Tier One de LaSer Cofinoga comprenaient au 31/12/2012 des actions de préférence (titres hybrides) émis par le Groupe en 2003 et 2004 pour un montant total de 134,5 M€ (1er programme de 54,5 M€ sur un montant initial de 100 M€; 2ème programme de 80 M€).

Ces titres détenus par des investisseurs sont présentés en Intérêts Minoritaires (cf. § 1.2.2), les intérêts versés en dividendes.

Le 11 mars 2013, les 54,5 M€ de titres résiduels du 1er programme ont été remboursés au pair. A l'issue de ce rachat, il subsiste 80 M€ de titres hybrides émis en 2004.

Reconnaissance des Impôts Différés Actifs

Conformément aux dispositions de la norme IAS 12, les Impôts Différés Actifs sont reconnus en fonction de leur probabilité de récupération.

Au 31 décembre 2013, en application des critères de reconnaissance des Impôts Différés Actifs appliqués par le Groupe et décrits au paragraphe 1.3.9, le montant des Impôts Différés Actifs non reconnus, en ce qui concerne l'intégration fiscale française, s'élève à 68,5 M€ soit 13,6 M€ de plus qu'au 31 décembre 2012.

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 2012. Elles ont par ailleurs été complétées par les normes, amendements et interprétations dont l'application est obligatoire aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2013.

Parmi les nouvelles normes applicables à compter du 1er janvier 2013, figurent notamment :

- L'amendement à IFRS 7 « Informations à fournir : compensation d'actifs financiers et de passifs financiers ». Cet amendement demande de publier des informations en annexes relatives aux actifs et passifs financiers faisant l'objet d'une convention-cadre de compensation exécutoire ou d'un accord similaire. (cf § 3.1.3)
- La norme IFRS 13 intitulée « Évaluation de la juste valeur » : cette norme établit un cadre uniforme d'information financière pour la détermination de la juste valeur et fournit des indications sur la manière d'évaluer la juste valeur des actifs et des passifs, tant financiers que non financiers. La norme IFRS 13 requiert également la présentation d'informations supplémentaires dans les notes aux états financiers.
- L'amendement à la norme IAS 1 « Présentation des états financiers » vise à compléter l'information financière sur l'état des « autres éléments du résultat global ». Les autres éléments du résultat global comptabilisés en capitaux propres doivent être présentés de façon à faire apparaître de façon distincte les éléments qui pourraient faire l'objet d'un recyclage en résultat net de ceux qui ne seront jamais recyclés en résultat net.

Les autres normes, amendements et interprétations adoptés par l'Union européenne et d'application obligatoire en 2013 n'ont pas d'impact significatif sur les comptes du Groupe.

Il n'a été effectué aucune application anticipée de normes, amendements de normes et interprétations dont la date d'application effective concernerait des exercices ouverts postérieurement au 1^{er} janvier 2013 et qui auraient une incidence sur les comptes du Groupe. Il en est ainsi notamment des normes :

- IFRS 11 « Partenariats » : elle se substitue à la norme IAS 31 pour le traitement des entreprises détenues en contrôle conjoint, en supprimant notamment la consolidation par intégration proportionnelle pour ce type d'entreprises.
- IFRS 12 « Informations à fournir sur les intérêts détenus dans d'autres entités » : elle définit les informations obligatoires à fournir pour les entreprises détenues en contrôle conjoint.

L'application en 2014 de ces nouvelles normes devrait principalement avoir une incidence sur les modalités de consolidation de la filiale SOLFEA (cf. paragraphe §2. Périmètre de consolidation)

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

En termes de présentation, le Groupe applique les dispositions de la recommandation 2013-04 du 7 novembre 2013 de l'Autorité des Normes Comptables (ANC) 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 2013.

- ***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.

- ***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 émises par le Groupe et classés comme des instruments de capitaux propres.

Actions de préférence (Titres hybrides)

Le Groupe a émis des actions de préférence pour 80 millions d'euros en 2004, d'une durée perpétuelle et sans droit de vote. Cette émission a été effectuée par l'intermédiaire d'un « Limited Partnership » de droit anglais, contrôlé de façon exclusive par le Groupe. Ces actions de préférence donnent droit à un dividende prioritaire non cumulatif payable trimestriellement. Après la 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.

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'arrêté, 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 ».

- ***Compensation des actifs et passifs financiers***

Un actif financier et un passif financier sont compensés et un solde net est présenté au bilan si et seulement si le Groupe a un droit juridiquement exécutoire de compenser les montants comptabilisés et s'il a l'intention soit de régler le montant net soit de réaliser l'actif et de régler le passif simultanément.

Les actifs et passifs financiers contractés par le Groupe ne répondent pas aux critères précédents et, de ce fait, n'ont pas donné lieu à compensation dans la présentation au bilan.

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'arrêt 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'arrêt, 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 dépréciés, soit individuellement dès le premier impayé, soit sur l'ensemble d'un portefeuille compte tenu d'événements survenus depuis la mise en place des crédits et qui constituent une indication objective de perte de valeur

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 4 Unités Génératrices de Trésorerie suivantes :

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

Les écarts d'acquisition du Groupe ont été ventilés entre les ensembles décrits ci-dessus.

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.

Dans le contexte de l'évolution actionnariale intervenue le 25 juillet 2014 (cf. Faits marquants «évènement post-clôture »), les valeurs recouvrables des UGT ont été estimées sur la base des informations disponibles à la date

d'arrêté des comptes et ont conduit aux ajustements suivants des écarts d'acquisition reconnus au bilan de LaSer-Cofinoga au 31/12/2013 :

- UGT Pologne :
L'écart d'acquisition de l'UGT Pologne, soit 44,3 M€, a fait l'objet par prudence d'une dépréciation à 100%, dans la mesure où les perspectives de développement futur de cette UGT n'ont pu être déterminées.
- UGT Europe du Nord:
La valeur recouvrable de l'UGT Europe du Nord, appréciée selon les informations disponibles à la date d'arrêté des comptes, conforte la valeur dans les comptes consolidés des écarts d'acquisition générés par l'entrée dans le périmètre de consolidation des différentes entités composant l'UGT, soit 124,3 M€.

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 d'émission des obligations corporative de sociétés cotées AA à 10 ans et plus.

Le taux d'actualisation des engagements du Groupe est de 3,17 % au 31 décembre 2013 ; il était de 3,4% au 31/12/2012.

- *Ecarts 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. 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, cette dernière 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*

- Fusion-absorption, le 30 août 2013, de la société OMNIOS par LASER COFINOGA. Cette opération n'a pas d'incidence sur les comptes consolidés de LASER COFINOGA.
- Acquisition de LASER ASSURANCES par LASER COFINOGA (et de sa filiale polonaise LaSer Insurance Polska), le 25 juillet 2013, puis fusion-absorption de LaSer Assurances par LASER COFINOGA le 30 août 2013. Les principales incidences de cette opération sont présentées dans le tableau ci-dessous.

➤ *A L'INTERNATIONAL*

- Les sociétés COFINOGA FUNDING ONE LP et SYGMA FUNDING ONE Ltd ont été déconsolidées en date du 11 mars 2013 suite au remboursement des actions de préférence et à l'arrêt de l'activité de ces entités (voir § Faits Marquants).
- GEANT KREDYT (Pologne), liquidation de la société le 4 septembre 2013, précédée d'une réduction du taux de détention de 48 % à 40 % intervenue le 30 janvier 2013. Cette opération n'a eu aucune incidence significative sur les comptes consolidés du Groupe.

Le tableau ci-dessous décrit synthétiquement les impacts de l'acquisition de LaSer Assurances sur les comptes consolidés :

En M€	LaSer Assurances
Prix acquisition	4,0 M€
Situation Nette	1,5 M€
Ecart d'acquisition (*)	2,5 M€
Contribution au compte de résultat de l'exercice (estimation)	
Produit Net Bancaire	5,0 M€
Résultat d'exploitation	3,0 M€

(*) Cet écart d'acquisition a été intégré à l'UGT France et a fait l'objet d'une dépréciation immédiate, en cohérence avec la non reconnaissance des écarts d'acquisition sur l'UGT France (cf. § 3.1.13)

En conséquence, le périmètre de consolidation au 31 décembre 2013 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 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
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*
LASER INSURANCE POLSKA Al. Suwak 3 – 00-676 - Varsovie - POLOGNE	100 %	100 %	IG
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

➤ **Banque Solfea**

Conformément aux recommandations de la norme IFRS 11, d'application obligatoire à compter du 1er janvier 2014, il est mentionné ci après des informations relatives à ce partenariat.

Le pacte d'actionnaires et les statuts de Banque Solfea n'indiquent pas que les deux actionnaires aient des droits sur ses actifs et des obligations à assumer sur ses passifs. De ce fait, Banque Solfea doit être considérée comme une co-entreprise au sens d'IFRS 11. A ce titre, cette entité, qui est actuellement consolidée en intégration proportionnelle, sera intégrée selon la méthode de la mise en équivalence dans les comptes consolidés de LaSer Cofinoga à compter de l'exercice 2014.

Contribution de Banque Solfea, en quote-part, au titre de l'exercice 2013 (en M€)

- consolidée par intégration proportionnelle (méthode appliquée pour les comptes consolidés 2013)

ACTIF		PASSIF	
Prêts et créances sur la clientèle	396	Dettes de refinancement	569
Autres actifs	232	Autres passifs	24
		Capitaux Propres- Part du Groupe	35
Total Actif	628	Total Passif	628

COMPTE DE RESULTAT	
Produit Net Bancaire	14
Résultat d'exploitation	(0,2)
Résultat Net – Part du Groupe	(0.1)

- consolidée par mise en équivalence (communiqué à titre d'information)

ACTIF		PASSIF	
Participations et parts dans les entreprises mises en équivalence	35	Capitaux Propres- Part du Groupe	35
Total Actif	35	Total Passif	

COMPTE DE RESULTAT	
Quote-part du résultat net des entreprises mises équivalence	(0,1)
Résultat Net – Part du Groupe	(0,1)

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)	31/12/2013	31/12/2012
Comptes à terme auprès de la Banque Centrale Européenne	178	20
Autres comptes auprès des Banques Centrales	291	22
Caisses distributeurs automatiques	3	3
TOTAL	472	45

La hausse des comptes à terme auprès de la Banque Centrale Européenne s'explique par l'augmentation des excédents de trésorerie de Solféa que cette filiale a replacés en comptes à terme auprès de cette institution.

Les placements auprès des autres banques centrales ont augmenté pour des raisons d'optimisation des ratios réglementaires.

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
Au 31/12/2013				
1 - Actifs financiers		87		87
• Actifs disponibles à la vente				
- titres de participations non consolidés				
- titres de placement de trésorerie				
• Instruments dérivés		87		87
- swaps de taux		87		87
- caps et FRA				
2 - Passifs financiers		231		231
• Instruments dérivés (swaps de taux)		231		231
Au 31/12/2012				
1 - Actifs financiers		150		150
• 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				
2 - Passifs financiers		362		362
• Instruments dérivés (swaps de taux)		362		362

(*) 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 taux calculé à partir de courbe de taux observables quotidiennement sur le marché

(***) 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).

(****) En 2012, les titres de placement correspondaient 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)	31/12/2013			31/12/2012		
	Montants notionnels	Juste valeur		Montants notionnels	Juste valeur	
		Actif	Passif		Actif	Passif
Instruments dérivés de transaction	488	2	1	806	6	6
Swaps de taux	488	2	1	798	6	6
Caps & FRA				8		
Instruments dérivés de couverture	9 424	85	230	9 741	130	356
Couverture de flux de trésorerie	554	1	5	839	9	18
Swaps de taux	554	1	5	839	9	18
Couverture de juste valeur	8 870	84	225	8 902	121	338
Swaps de taux	8 861	84	225	8 902	121	338
Vente à terme de change	9					
TOTAL	9 912	87	231	10 547	136	362

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 0,4 M€ au passif (1,1 M€ au passif au 31/12/2012),
- les Cross-Currency Interest Rate Swaps non traités selon la comptabilité de couverture pour 2,5 M€ à l'actif et 1,2 M€ au passif (5,5 M€ à l'actif et 4,6 M€ au passif au 31/12/2012).

Hors coupons courus et composante change, ces dérivés ont une juste valeur nette nulle.

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 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)	31/12/2013		31/12/2012	
	Valeur nominale	Juste valeur positive	Valeur nominale	Juste valeur positive
A	7 436	80	8 263	126
Aa	2 476	7	2 284	10
TOTAL	9 912	87	10 547	136

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)	31/12/2013		31/12/2012	
	Actif	Passif	Actif	Passif
Instruments dérivés de couverture, coupons inclus	85	230	130	356
- Juste valeur des instruments de couverture de flux de trésorerie	(1)	(5)	(9)	(18)
- Coupons courus sur instruments financiers	(19)	(43)	(19)	(49)
Juste valeur des dérivés de couverture, pied de coupon	65	182	102	289
Ecart de réévaluation des crédits clients couverts en taux	178		285	
Ecart de réévaluation des dettes (refinancement)		61		97
Ecart de réévaluation des emprunts SFEF				1
Réévaluation des dettes en devise - change				
TOTAL	243	243	387	387

Ventilation de la valeur nominale des instruments dérivés par durée résiduelle au 31 décembre 2013 :

(en millions d'euros)	<1 an	1 à 5 ans	>5 ans	Total
Instruments dérivés de transaction	400	88		488
Swaps de taux	400	88		488
Caps & FRA				
Instruments dérivés de couverture	4 248	3 648	1 528	9 424
Couverture de flux de trésorerie	554			554
Swaps de taux	554			554
Couverture de juste valeur	3 694	3 648	1 528	8 870
Swaps de taux	3 685	3 648	1 528	8 861
Vente à terme de change	9			9
TOTAL	4 648	3 736	1 528	9 912

Compensation des actifs et passifs financiers

Le tableau ci-dessous présente les montants des actifs financiers et passifs financiers avant et après compensation. Ces informations, requises par un amendement à IFRS 7 (Informations à fournir – Compensation d'actifs financiers et de passifs financiers) applicable depuis le 1er janvier 2013, détaillent les effets des accords de compensation sur le bilan du Groupe.

Les « montants compensés au bilan » sont établis selon les critères de la norme IAS 32. Ainsi, un actif financier et un passif financier sont compensés et un solde net est présenté au bilan si et seulement si le Groupe a un droit juridiquement exécutoire de compenser les montants comptabilisés, et s'il a l'intention, soit de régler le montant net, soit de réaliser l'actif et de régler le passif

Les « impacts des conventions-cadre de compensation et accords similaires » correspondent aux encours d'opérations au sein de contrats exécutoires mais qui ne satisfont pas les critères de compensation établis par la norme IAS 32. C'est le cas notamment des opérations pour lesquelles le droit à compenser ne peut être exercé qu'en cas de défaillance, d'insolvabilité ou de faillite de l'une ou l'autre des parties au contrat.

Les « instruments financiers donnés ou reçus en garantie » regroupent les dépôts de garantie et les collatéraux échangés sous forme de titres à leur valeur de marché. L'exercice de ces garanties est conditionné à l'insolvabilité, à la défaillance ou à la faillite de l'une des parties au contrat.

Au sein du Groupe, seules les opérations de dérivés sont concernées par l'amendement à IFRS 7. Ces opérations ne sont pas compensées dans le bilan du Groupe car elles ne respectent pas les deux critères de compensation exigés par la norme IAS 32 mais sont sujettes à un accord de netting (accords de cash collateral, Master Netting Agreement, ou autres accords).

En millions d'euros au 31 décembre 2013	Montants bruts des actifs financiers	Montants compensés au bilan	Montants nets présentés dans le bilan	Impact des conventions- cadres de compensation et accords similaires	Instruments financiers reçus en garantie	Montants nets selon IFRS 7 §13C
	a	b	c = a - b	d1	d2	e= c - d1 - d2
Actif						
Instruments financiers dérivés	87		87	77	2	8
PASSIF						
Instruments financiers dérivés	231		231	77	61	93

3.1.4. Actifs financiers disponibles à la vente

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
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
Titres de placement		14
Dépréciation des titres de placement		
TOTAL DES ACTIFS NETS DISPONIBLES A LA VENTE AVANT DEPRECIATION	1	15
TOTAL DES ACTIFS NETS DISPONIBLES A LA VENTE, NETS DE DEPRECIATION	0	14
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)	31/12/2013	31/12/2012
Comptes et prêts		
<i>dont à vue</i>	724	311
<i>dont à terme</i>	152	1
Dépréciation		
TOTAL	876	312

Au 31/12/2013 comme au 31/12/2012, 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.

A ce titre, la variation au 31/12/2013 (+564 M€) est due à un besoin supplémentaire par rapport 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 2013 :

(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	724	152					876
Valeurs reçues en pensions livrées							-
Valeur brute	724	152					876
Dépréciation							-
Valeur nette							876

Détail des expositions sur les établissements de crédit

(en millions d'euros)	31/12/2013			31/12/2012		
	France	Intern.	Total	France	Intern.	Total
Prêts et créances sur les établissements de crédit	790	86	876	267	45	312
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)	31/12/2013	31/12/2012
Moody's P-1	848	308
Moody's P-2	26	3
Moody's P-3	1	1
Fitch F+1		
Autres	1	
TOTAL	876	312

3.1.6. Prêts et créances sur la clientèle

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Prêts et créances sur la clientèle - brut - (*)	10 199	10 690
<i>dont Location Financement</i>		1
Provisions pour dépréciation	(1 653)	(1 783)
<i>dont dépréciations pour risque d'impayé</i>	(1 360)	(1 431)
<i>dont provisions pour perte de marge future</i>	(293)	(352)
TOTAL	8 546	8 907

Les intérêts courus relatifs aux prêts et créances dépréciés s'élèvent à 104 M€ au 31/12/2013 (119 M€ au 31/12/2012).

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 26 M€ au 31/12/2013 ; ce montant était de 36 M€ au 31/12/2012.

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 9,1 M€ au 31/12/2013 contre 14,3 M€ au 31/12/2012.

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

Prêts et créances sur la clientèle - Analyse par durée résiduelle au 31 décembre 2013 :

(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	1 800	412	1 473	4 475	1 997	42	10 199
Valeur brute	1 800	412	1 473	4 475	1 997	42	10 199
Provision pour dépréciation							(1 653)
Valeur nette							8 546

Détail de l'exposition au risque clients :

(en millions d'euros)	A jour, non dépréciés	En retard, non dépréciés	Restructurés à jour	Provision sur clients restructurés à jour	Encours dépréciés	Provision sur encours dépréciés	Total
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
Au 31/12/2013 :							
Prêts et créances sur la clientèle	7 295		992	(390)	1 911	(1 262)	8 546
Engagement en faveur de la clientèle (*)	7 494						7 494
Encours, en quote-part, de la SEP pour laquelle LaSer Cofinoga n'est pas gérant et qui ne sont pas portés au bilan (**)	6		2	(1)	4	(2)	9
Au 31/12/2012 :							
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

(*) 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 des créances sur lesquelles aucune échéance n'est impayée, et qui ne font pas l'objet d'une dépréciation.

(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 ou qui présentent des critères objectifs de perte de valeur.

(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
Au 31/12/2013 :			
Prêts et créances sur la clientèle - Valeur Brute	6 711	3 488	10 199
Provision pour dépréciation	(1 029)	(624)	(1 653)
Prêts et créances sur la clientèle - Valeur Nette	5 682	2 864	8 546
Au 31/12/2012 :			
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

Encours garantis

(en millions d'euros)	31/12/2013			31/12/2012		
	France	Intern.	Total	France	Intern.	Total
Encours clients garantis	1 116		1 116	1 044		1 044

Les encours clients garantis sont constitués de regroupements de créances.

Variation des provisions pour dépréciation :

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Total des dépréciations constituées en début de période	(1 783)	(1 913)
Dotations pour dépréciation comptabilisées en coût du risque	(348)	(344)
Dotations aux provisions pour perte de marge future enregistrées en coût du risque	(34)	(127)
Dotations pour dépréciation comptabilisées en PNB (Intérêts sur créances douteuses)	(24)	(14)
Reprises de dépréciation devenue sans objet comptabilisées en coût du risque	65	100
Reprises de dépréciation utilisée comptabilisées en coût du risque	331	412
Reprises de dépréciation comptabilisées en PNB (Intérêts sur créances douteuses)	38	37
Reprises de provision pour perte de marge future enregistrées en PNB	91	93
Variations de périmètre et des parités monétaires	11	(27)
Variations liées aux activités arrêtées ou en cours de cession		
Total des dépréciations constituées en fin de période	(1 653)	(1 783)

3.1.7. Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux

(en millions d'euros)	31/12/2013		31/12/2012	
	Actif	Passif	Actif	Passif
Réévaluation de la composante taux des créances clients	178		285	
TOTAL	178		285	

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)	31/12/2013	31/12/2012
Actifs d'impôts courants et différés	265	274
Impôts courants	26	10
Impôts différés	239	264
Passifs d'impôts courants et différés	9	11
Impôts courants	9	11
Impôts différés		

Détail de l'Impôt Différé :

(en millions d'euros)	31/12/2012	Impact Résultat	Autres	31/12/2013
Provisions pour engagements sociaux	4			4
Provisions, essentiellement sur créances douteuses	244	(21)		223
Instruments dérivés				
Etalement des commissions	(7)	1		(6)
Amortissements dérogatoires	(8)	4		(4)
Autres retraitements	(1)			(1)
Impôt différé sur reports fiscaux déficitaires	24	(7)	(1)	16
Contribution Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE)	8	(1)		7
TOTAL	264	(24)	(1)	239

Impôts différés actifs	264	239
Impôts différés passifs	(0)	(0)

Les impôts différés France ont été calculés au taux de 34,43 % en 2013 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 reposant sur des prévisions de résultat à un horizon de 10 ans, avec une sensibilité simulée lors de scénarios 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 2013, le montant des déficits fiscaux non activés s'élève à :

- France : 2 M€ (Assurtis)
- Intégration fiscale France : 163 M€

3.1.9. Comptes de régularisation et actifs et passifs divers

(en millions d'euros)	Actif		Passif	
	31/12/2013	31/12/2012	31/12/2013	31/12/2012
Comptes de régularisation	45	32	124	128
Chèques à l'encaissement	1	4		
Charges ou produits constatés d'avance	12	7	11	14
Produits à recevoir	32	21		
Agios clientèle constatés d'avance			54	59
Charges à payer diverses			28	23
Provisions congés payés, intéressement et primes variables			31	32
Actifs et passifs divers	113	152	161	178
Dettes magasins au titre du financement ventes à crédit			14	27
Dépôt garantie, cautionnement	1	2		
Collatéraux sur instruments dérivés (*)	61	102	2	11
Etat	3	2	12	9
Personnel, organismes sociaux	1	1	13	15
Fournisseurs d'exploitation			85	84
Stocks	2	2		
Créances sur cession de titres				
Dettes envers les compagnies d'assurance			12	11
Autres débiteurs / créditeurs	45	43	23	21
TOTAL	158	184	285	306

(*) Ce poste correspond au cash reçu ou versé au titre des collatéraux limitant le risque de contrepartie sur les dérivés (cf §f 3 1 3)

3.1.10. Participations dans les entreprises mises en équivalence

(en millions d'euros)	31/12/2012	Acquisition	Résultat	Ecart Conv.	31/12/2013
Fidecom SA (31,37%)	2,8		0,9		3,7

Les données financières de Fidecom relatives à l'exercice 2013 établies selon les principes IFRS sont les suivantes :

(en millions d'euros)	Total Bilan 31/12/2013	Chiffre d'affaires exercice 2013	Résultat net à 100%	Quote-part du résultat mis en équivalence	Capitaux propres à 100%
Fidecom SA	41,0	25,9	2,7	0,9	11,7

3.1.11. Immobilisations corporelles

Evolution des immobilisations corporelles :

(en millions d'euros)	31/12/2012	Augment.	Diminut.	Autres (*)	31/12/2013
Terrains	5				5
Constructions	60	1	(2)		59
Autres immobilisations corporelles	69	2	(2)	(1)	68
VALEUR BRUTE	134	3	(4)	(1)	132
Constructions	(44)		3		(41)
Autres immobilisations corporelles	(53)	(8)	2		(59)
Amortissements/Provisions	(97)	(8)	5		(100)
VALEUR NETTE	37	(5)	1	(1)	32

(*) 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)	31/12/2012	Augment.	Diminut.	31/12/2013
Terrains	3,3			3,3
Constructions	16,0			16,0
Autres immobilisations corporelles				
VALEUR BRUTE	19,3			19,3
Constructions	(10,1)	(0,4)		(10,5)
Autres immobilisations corporelles				
Amortissements/Provisions	(10,1)	(0,4)		(10,5)
VALEUR NETTE	9,2	(0,4)		8,8

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 (*)	1,2			1,2
Valeur actualisée de ces loyers futurs	1,0			1,0
Charges financières futures non comptabilisées	0,2			0,2

(*) Le contrat arrive à échéance en juin 2014.

3.1.12. Immobilisations incorporelles

Evolution des immobilisations incorporelles :

(en millions d'euros)	31/12/2012	Augment.	Diminut.	Autres (*)	31/12/2013
Droit au bail	2		(2)		
Logiciels acquis	185	5	(6)	8	192
Logiciels produits par l'entreprise	6			(1)	5
Autres (dont immobilisations en cours)	14	8	(2)	(7)	13
VALEUR BRUTE	207	13	(10)		210
Droit au bail	(1)		1		
Logiciels acquis	(141)	(22)	6	1	(156)
Logiciels produits par l'entreprise	(3)	(2)			(5)
Autres	(3)	(2)	1		(4)
Amortissements/Provisions	(148)	(26)	8	1	(165)
VALEUR NETTE	59	(13)	(2)	1	45

(*) 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)	31/12/2012	Augment.	Diminut.	Autres	31/12/2013
France (*)	33	3		(3)	33
Pologne	46			(2)	44
Europe du Nord	178				178
Autres (BANQUE SOLFEA)	9				9
TOTAL	266	3		(5)	264
Dépréciation					
France (*)	(33)	(3)		3	(33)
Pologne (**)		(44)			(44)
Europe du Nord	(54)				(54)
Autres (BANQUE SOLFEA)	(9)				(9)
VALEUR NETTE	170	(44)		(2)	124

(*) Acquisition de LaSer Assurances, puis fusion dans LaSer Cofinoga

(**) Dépréciation de l'UGT Pologne de 44,3 M€ (cf. § 1.3.6).

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

(en millions d'euros)	31/12/2013			31/12/2012		
	< 1 an	> 1 an	Total	< 1 an	> 1 an	Total
ACTIF						
Caisse, banques centrales	456	16	472	45		45
Actifs financiers à la JV par résultat	2	1	3	5	1	6
Instruments dérivés	14	71	85	10	121	131
Prêts et créances sur les établissements de crédit	876		876	312		312
Prêts et créances sur la clientèle	2 151	6 395	8 546	2 369	6 538	8 907
Actifs d'impôts courants	26		26	10		10
Actifs d'impôts différés		239	239		264	264
Comptes de régularisation et actifs divers	156	2	158	183	1	184
PASSIF						
Passifs financiers à la JV par résultat	2		2	5	1	6
Instruments dérivés	19	211	230	36	321	356
Dettes envers les établissements de crédit	2 091	4 172	6 263	1 659	3 926	5 585
Dettes envers la clientèle	113		113	64	43	107
Dettes représentées par un titre	1 996	346	2 342	1 979	443	2 422
Passifs d'impôts courants	9		9	11		11
Passifs d'impôts différés					(0)	(0)
Comptes de régularisation et passifs divers	242	43	285	254	52	306
Provisions pour risques et charges	33	14	47	67	15	81
Dettes subordonnées	5	438	443	5	454	458

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)	31/12/2013	31/12/2012
Actifs non courants destinés à être cédés		
Prêts et créances sur la clientèle	47	63
TOTAL	47	63

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés		
Dettes envers les établissements de crédit (*)	82	102
TOTAL	82	102

(*) 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 31/12/2013 comme en 2012, 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)	31/12/2013	31/12/2012
Dettes envers les établissements de crédit	6 263	5 585
Comptes et emprunts à vue	18	21
Crédit-bail	4	5
Comptes et emprunts à terme (*)	6 221	5 529
<i>dont dettes rattachées</i>	42	29
Réévaluation des emprunts interbancaires	20	30
Dettes représentées par un titre	2 342	2 422
Titres de créances négociables (BMTN et Certificats de dépôts)	1 894	2 098
<i>dont dettes rattachées</i>	5	6
Emprunts obligataires	445	310
<i>dont nominal à taux fixe</i>	435	300
<i>dont nominal à taux révisable</i>		
<i>dont dettes rattachées</i>	10	10
Réévaluation des TCN et emprunts obligataires émis à taux fixe couverts en juste valeur	3	14
Dettes subordonnées	443	458
Emprunts Obligataires subordonnés	405	404
<i>dont nominal à taux fixe</i>	400	400
<i>dont dettes rattachées</i>	5	4
Réévaluation des emprunts obligataires subordonnés émis à taux fixe couverts en juste valeur	38	54
Emprunts SFEF (**)	43	44
Emprunts auprès de la Société pour le Financement de l'Economie Française (SFEF)	43	43
<i>dont nominal à taux fixe</i>	42	42
<i>dont dettes rattachées</i>	1	1
Réévaluation des emprunts SFEF émis à taux fixe couverts en juste valeur		1
TOTAL	9 091	8 509

(*) Dont contrepartie BNPP 6 221 M€ au 31/12/2013 et 5 529 M€ au 31/12/2012.

(**) 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)	31/12/2013			31/12/2012		
	juste valeur	coût amorti	Ecart	juste valeur	coût amorti	Ecart
Dettes envers les établissements de crédit	6 263	6 243	20	5 585	5 555	30
Dettes représentées par un titre	2 342	2 339	3	2 422	2 408	14
Dettes subordonnées	443	405	38	458	404	54
Emprunts SFEF	43	43		44	43	1
TOTAL	9 091	9 030	61	8 509	8 410	99

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 405 M€. Il correspond au nominal de 400 M€ augmenté des intérêts courus pour 5 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 2013 :

(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 :							
Instruments financiers dérivés (*)	4	5	11	106	105		231
Swaps de taux	4	5	11	106	105		231
Dettes envers les établissements de crédit (**)	106	522	1 421	2 995	1 177	42	6 263
Dettes représentées par un titre (**)	400	451	1 130	346		15	2 342
Titres de créances négociables (Certificats de dépôts, BMTN)	400	148	1 130	211		5	1 894
Emprunts obligataires		303		135		10	448
<i>émis à taux fixe</i>		303		135		10	448
<i>émis à taux révisable</i>							
Dettes subordonnées (**)				438		5	443
Emprunts obligataires subordonnés remboursables				438		5	443
Emprunts SFEF (**)	22		20			1	43
TOTAL	532	978	2 582	3 885	1 282	63	9 322

Engagements figurant en hors-bilan :

Engagements de financements donnés (***)	7 494						7 494
---	--------------	--	--	--	--	--	--------------

(*) 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)	31/12/2013			31/12/2012		
	France	Internat.	Total	France	Internat.	Total
Comptes et emprunts (à vue, à terme)	6 108	155	6 263	5 527	58	5 585
Titres de créances négociables (Certificats de dépôt, BMTN)	1 894		1 894	2 098		2 098
Emprunts obligataires	448		448	324		324
Emprunts obligataires subordonnés	443		443	458		458
Emprunts SFEF	43		43	44		44
TOTAL	8 936	155	9 091	8 451	58	8 509

Structure du refinancement de LaSer Cofinoga, en valeur nominale :

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Actions de préférence (*)	80	135
Emprunts obligataires subordonnés	400	400
Emprunts obligataires	435	300
Emprunts à terme	6 179	5 500
Titres de Créances Négociables (Certificats de Dépôt, Bons à Moyen Terme Négociables)	1 889	2 092
Emprunts SFEF	42	42
TOTAL	9 025	8 469

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

La hausse de 679 M€ d'emprunts à terme s'explique essentiellement par des besoins réglementaires et par le financement de l'activité credit dans le respect de la politique du groupe.

3.1.17. Provisions pour risques et charges

(en millions d'euros)	31/12/2012	Dotations	Reprise provision sans objet	Reprise provision utilisée	Autres	31/12/2013
Provisions pour engagements sociaux	15	1		(1)	(1)	14
Provisions pour restructuration (*)	43		(1)	(38)	1	5
Provisions pour impôts et coûts sociaux	5	5		(1)		9
Provisions pour risques de crédit	10	3	(1)			12
Autres provisions pour risques et charges	8	5	(2)	(4)		7
TOTAL	81	14	(4)	(44)	0	47

(*) Ces provisions concernent les indemnités du Plan de Sauvegarde de l'Emploi (2012), 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)	31/12/2012	Variation	31/12/2013
Indemnités de départ en retraite	7,0	1,1	8,1
Régime de retraite à prestations définies (*)	6,9	(1,3)	5,6
Médailles du travail	0,7		0,7
Provision constituée	14,6	(0,2)	14,4

(*) 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)	31/12/2012	Variation	31/12/2013
Dette actuarielle avec niveau futur de salaire	29,4	(1,0)	28,4
Valeur vénale des placements	(14,8)	0,9	(13,9)
Provision constituée	14,6	(0,1)	14,5

Variation de la dette actuarielle

(en millions d'euros)	31/12/2013		
	Indemnité départ retraite et autres	Régime à prestations définies	Total
Coût des services rendus durant l'exercice	0,4	0,0	0,4
Charge liée à l'actualisation des engagements	0,3	0,1	0,4
Diminution suite aux départs	(0,2)	(0,7)	(0,9)
Variations par capitaux propres (périmètre, conversion...)			
Ecart actuariel par capitaux propres	0,6	(1,8)	(1,2)
Autres coûts		0,3	0,3
Variation	1,1	(2,1)	(1,0)

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

(en millions d'euros)	31/12/2013
Rendement des actifs du régime	0,1
Cotisations versées au fonds	0,3
Prestations payées par le fonds	(0,7)
Autres éléments par compte de résultat	0,2
Variations par capitaux propres (périmètre, conversion...)	
Ecart actuariel comptabilisé par capitaux propres	(0,8)
Variation	(0,9)

Principales hypothèses actuarielles retenues :

(en %)	31/12/2013	31/12/2012
Taux d'actualisation (*)	3,17%	3,4%
Taux de revalorisation des salaires (**)	2,75%	2,25%
<i>dont taux d'inflation</i>	<i>2,00%</i>	<i>2,10%</i>

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

Taux d'actualisation	3,07%	3,17%	3,27%
Dette actuarielle en M€	28,8	28,4	28,0

(**) 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)	31/12/2012	Résultat global	Variations Périètre	Autres variations	31/12/2013
Ecart de conversion	(24)	(9)			(33)
Réévaluation AFS					
Juste valeur des Cash Flow Hedge	(1)				(1)
Ecart actuariels retraite	(3)				(3)
Impôts différés	1				1
TOTAL	(27)	(9)			(36)
<i>Dont part du groupe</i>	<i>(27)</i>	<i>(9)</i>			<i>(36)</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 2013, des actions de préférence représentant un nominal de 54,5 M€ ont été remboursées.

Au 31/12/2013, les droits des détenteurs des actions de préférence, en principal et en intérêts courus, s'élèvent à 80 M€ et les droits des minoritaires de CDGP à 19 M€.

Les dividendes versés sur la période aux détenteurs d'actions de préférence représentent un montant de 6 M€.

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

3.1.20. Distribution de dividendes

Au cours de l'exercice 2013, aucun dividende n'a été versé aux détenteurs d'actions ordinaires.

3.1.21. Fonds Propres Réglementaires (non audités par le collège des commissaires aux comptes)

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

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Capitaux propres - Part du groupe	920	900
- Capital social non appelé		(2)
+ Actions de préférence (*)	80	135
- Distribution de dividendes (**)		
- Immobilisations incorporelles, hors droit au bail	(45)	(59)
+ Intérêts minoritaires CDGP	19	17
- Ecart d'acquisition	(124)	(170)
Tier 1 - Fonds propres de base	850	821
Titres Subordonnés Remboursables (***)	160	240
Tier 2 - Fonds propres complémentaires	160	240
- Participations dans les Etablissements de crédit et Sociétés financières		
Fonds propres de base après déductions	850	821
Fonds propres complémentaires après déductions	160	240
Fonds Propres Réglementaires Totaux	1 010	1 061

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 et de Résolution actuellement en vigueur sont :

(en millions d'euros)	Montant	Call	Taux référence	Step up
Actions de préférence - 2004	80 M€	janv-14	TEC 10 + 1,35%	-

(**) Aucune distribution de dividendes n'est prévue au titre de l'exercice 2013.

(***) 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 et de Résolution est mentionné au § 3.1.16. Le montant inclus dans les fonds propres prudentiels correspond à la valeur nominale (400 M€) pondérée par un taux d'abattement en fonction de la durée restant à courir jusqu'au terme (2016).

3.1.22. Engagements hors bilan

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Engagements donnés	8 543	9 699
Engagements de financement	7 494	8 160
Engagements en faveur d'établissements de crédit		
Engagements en faveur de la clientèle	7 494	8 160
<i>dont ouverture de crédits revolving confirmés</i>	<i>7 330</i>	<i>8 024</i>
<i>dont autres engagements en faveur de la clientèle</i>	<i>164</i>	<i>136</i>
Engagements de garantie	102	128
Engagements d'ordre d'établissements de crédit	3	3
Engagements d'ordre de la clientèle		1
Créances données en nantissement (SFEEF)	99	124
Opérations en devises	923	1 393
Engagements de loyers	24	18
Engagements reçus	2 581	3 335
Engagements de financement	544	884
Engagements reçus d'établissements de crédit	544	884
Engagements de garantie	1 116	1 064
Engagements reçus d'établissements de crédit	15	18
Engagements reçus de la clientèle	1 101	1 046
Opérations en devises	921	1 387

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

	31/12/2013	31/12/2012
Produit net bancaire (en millions d'euros)	873	921
Charges générales d'exploitation	-48,6%	-55,9%
Dot. Amort et Prov. Immob corporelles et incorporelles.	-3,9%	-4,5%
Résultat brut d'exploitation	47,5%	39,6%
Coût du risque et provisions pour perte de marge future	-34,1%	-38,6%
Résultat d'exploitation	13,4%	1,0%
QP du résultat net des entreprises mises en équivalence	0,1%	0,0%
Gains ou pertes nets sur autres actifs	0,1%	0,0%
Variations de valeur des écarts d'acquisition	-5,4%	-6,8%
Résultat courant avant impôt	8,3%	-5,8%
Impôts sur les bénéfices	-4,3%	-6,5%
Resultat net d'impôt des activités arrêtées ou en cours de cession		-0,1%
Résultat net de l'exercice	3,9%	-12,3%

3.2.2. Produits nets d'intérêts et revenus assimilés

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Intérêts et produits assimilés	729	780
Sur opérations avec les établissements de crédit	10	13
Sur opérations avec la clientèle (*)	718	767
Quote part de résultat dans les SEP financières dont la gérance n'est pas assurée par une société du Groupe	1	
Reprise de provision pour perte de marge future (**)	91	93
Intérêts et charges assimilées	(129)	(132)
Sur opérations avec les établissements de crédit	(113)	(98)
Sur opérations avec la clientèle	(1)	(2)
Sur obligations et autres titres à revenu fixe	(48)	(65)
Sur opérations de couverture	34	33
Autres	(1)	
TOTAL	691	741

(*) 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 - 92 M€ au 31/12/2013 contre - 114 M€ au 31/12/2012.

(**) 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 créances restructurées (42 M€ au 31/12/2013) et pour les créances douteuses (49 M€ au 31/12/2013).

3.2.3. Commissions

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Commissions - Produits	183	193
Commissions d'assurance (gestion et courtage)	107	124
Autres commissions sur opérations avec la clientèle	76	69
Commissions - Charges	(29)	(33)
Commissions versées à des tiers	(22)	(24)
Autres commissions sur opérations avec la clientèle	(7)	(9)
TOTAL	154	160

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

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Instruments classés en portefeuille de transaction		(1)
Variation de valeur des actifs financiers à la juste valeur par résultat		(1)
Instruments de couverture et éléments couverts en juste valeur	0	
Variation de valeur des instruments de couverture classés en couverture de juste valeur	71	(34)
Réévaluation des éléments couverts en juste valeur	(71)	34
TOTAL	0	(1)

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

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Plus ou moins-value de cession (*)	0	7
Perte de valeur		
Dividendes et autres revenus des Valeurs Mobilières de Placement		
TOTAL	0	7

(*) 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)	31/12/2013	31/12/2012
Quote-part de résultat dans les SEP non financières dont la gérance n'est pas assurée par une société du Groupe		
Refacturations	6	7
Autres produits / charges	22	9
TOTAL	28	16

3.2.7. Charges générales d'exploitation

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Charges de personnel	(185)	(212)
Salaires	(136)	(150)
Charges sociales	(34)	(47)
Charges de retraite (dont provision)	(10)	(12)
Participation et intéressement des salariés	(5)	(3)
Autres charges externes	(239)	(239)
Sous-traitance générale	(88)	(78)
Marketing, publicité et fidélisation	(41)	(35)
Honoraires	(25)	(22)
Affranchissements et télécommunications	(21)	(25)
Loyers, locations et maintenance	(28)	(38)
Impôts et taxes	(21)	(22)
Déplacements	(6)	(6)
Fournitures et petit matériel	(4)	(6)
Divers	(5)	(7)
Charges de restructuration	(1)	(64)
Charges de personnel	(2)	(60)
Charges externes	1	(4)
TOTAL	(425)	(515)

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

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Pertes sur créances irrécouvrables provisionnées	(332)	(412)
Pertes sur créances irrécouvrables non provisionnées		(2)
Rentrées sur créances amorties	20	28
Variation nette de la provision pour risque de crédit	48	158
Coût du risque	(264)	(228)
Provisions pour perte de marge future	(34)	(127)
TOTAL	(298)	(355)

3.2.9. Charges d'Impôts

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Charge nette des impôts courants	(14)	(29)
- IS (*)	(18)	(19)
- Intégration fiscale	7	(6)
- CVAE	(3)	(4)
Charge nette des impôts différés	(24)	(31)
- IS (**)	(23)	(30)
- CVAE nette d'IS	(1)	(1)
Charge nette de l'impôt sur les bénéfices	(38)	(60)

(*) dont impôts sur résultats des filiales bénéficiaires (Angleterre -10 M€; Danemark -4 M€; Hollande -3 M€; Divers -1 M€)

(**) dont, en 2012, limitation du stock d'impôts différés actifs de l'intégration fiscale en France de -32,1 M€.

Analyse du taux effectif d'impôt :

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Résultat consolidé des activités poursuivies après impôt	34	(113)
Impôt réel	(38)	(60)
Résultat avant impôt	72	(53)
<i>Taux d'impôt effectif moyen</i>	52,78%	-113,21%
Impôt théorique 34,43%	(25)	18
Ecart constaté entre impôt théorique et impôt réel	(13)	(78)
Détail :		
Différences permanentes d'imposition et autres	2	(5)
Dépréciation goodwill sans effet impôts	(14)	(22)
Limitation des Impôts Différés Actifs	(6)	(61)
Résultats des filiales et succursales non fiscalisés		3
Différences de taux d'imposition sur filiales internationales et effet report variable	8	10
Charge de CVAE nette d'IS	(3)	(3)
TOTAL	(13)	(78)

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

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 groupe.

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, constituait en 2012 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)	31/12/2013						31/12/2012					
	France	Europe du Nord	Pologne	Solfea	Espagne	TOTAL	France	Europe du Nord	Pologne	Solfea	Espagne	TOTAL
Chiffre d'affaires analytique	550	413	102	23		1 088	616	401	103	19	7	1 146
Marge brute	423	352	90	14		879	469	333	88	11	7	908
Contrib. Opérationnelle	33	89	13	2		137	-13	65	23	3	4	82
Hors contribution						-19						-8
Résultat opérationnel courant						118						74
Résultat financier						0						-1
Autres pdts et ch. Opérationnels												-64
Annul. gains/pertes nets sur actifs						-1						
Résultat exploitation						117						9
Production crédit	2 205	2 978	515	123		5 821	2 304	2 453	482	174		5 413
Encours financés moyens	6 328	2 941	548	406		10 223	6 715	2 830	586	329		10 460

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. La contribution opérationnelle France comprend l'intégralité des charges Corporate France.

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)	31/12/2013			31/12/2012		
	France	Intl	Total	France	Intl	Total
ACTIF						
Caisse, banques centrales	469	3	472	38	7	45
Actifs financiers à la JV par le résultat	2		2	6		6
Instruments dérivés	85		85	129	1	130
Actifs financiers disponibles à la vente				14		14
Prêts et créances sur les établissements de crédit	790	86	876	267	45	312
Prêts et créances sur la clientèle	5 682	2 864	8 546	5 935	2 972	8 907
<i>dont provisions pour dépréciation</i>	<i>(1 029)</i>	<i>(624)</i>	<i>(1 653)</i>	<i>(1 122)</i>	<i>(661)</i>	<i>(1 783)</i>
Actifs non courants destinés à être cédés	47		47	63		63
PASSIF						
Passifs financiers à la JV par le résultat	2		2	6		6
Instruments dérivés	228	2	230	352	4	356
Dettes envers les établissements de crédit	6 108	155	6 263	5 527	58	5 585
Dettes envers la clientèle	104	9	113	95	12	107
Dettes représentées par un titre	2 342		2 342	2 422		2 422
Dettes subordonnées	443		443	458		458
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés	82		82	102		102

3.4.2. Répartition géographique du compte de résultat

(en millions d'euros)	31/12/2013			31/12/2012		
	France	Intl	Total	France	Intl	Total
Produit Net Bancaire	510	363	873	534	387	921
Résultat brut d'exploitation	212	203	415	163	202	365
Résultat d'exploitation	28	89	117	(85)	94	9
Résultat courant avant Impôt	27	77	104	(94)	41	(53)
Résultat net d'impôt des act. arrêtées/en cours de cession				(1)		(1)
Résultat net	12	22	34	(135)	21	(114)
Résultat net part du groupe	6	22	28	(144)	21	(123)

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.

La valeur de marché d'un instrument financier est le montant pour lequel un actif pourrait être échangé, ou un passif éteint, entre parties bien informées, consentantes, et agissant dans des conditions de concurrence normales.

Lorsque les prix cotés sur un marché actif sont disponibles, ils sont retenus pour la détermination de la valeur de marché. A défaut, la valeur de marché est déterminée à l'aide de techniques de valorisation, telles que l'actualisation des flux futurs estimés pour les prêts.

La valeur de marché retenue pour les prêts dont la maturité initiale est inférieure à un an (y compris exigibles à vue), ou dont les conditions se réfèrent à un taux variable est la valeur comptabilisée.

Dans les comptes du Groupe, seuls les prêts à la clientèle émis à taux fixe (prêts personnels et crédits classiques) et pour une durée initiale supérieure à un an, 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'arrêt; le taux moyen client étant le taux moyen déterminé après pondération par les volumes et durées, auquel des crédits de nature similaire seraient accordés à la date d'arrêt. Les flux futurs prennent en compte l'existence de remboursements anticipés dès lors qu'il n'existe pas d'indemnités actuarielles compensant leur effet, et que leur impact est matériel.

- 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 2013 à 8473 M€ pour une valeur nette comptable de 8546 M€ et au 31/12/2012 à 8 693 M€ pour une valeur nette comptable de 8 907 M€. Comme dit en introduction, ces écarts de respectivement -73 M€ et -214 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)	31/12/2013		31/12/2012	
	Valeur bilan	Juste valeur	Valeur bilan	Juste valeur
Actifs financiers	9 422	9 349	9 233	9 019
Prêts et créances sur les établissements de crédit	876	876	312	312
Actifs financiers disponibles à la vente			14	14
Prêts et créances sur la clientèle	8 546	8 473	8 907	8 693
Passifs financiers	9 161	9 161	8 572	8 572
Dettes envers les établissements de crédit	6 263	6 263	5 585	5 585
Dettes envers la clientèle	113	113	107	107
Dettes représentées par un titre	2 342	2 342	2 422	2 422
Dettes subordonnées	443	443	458	458

3.6. Actionnariat

Au 31 décembre 2013, le Groupe LaSer est détenu à 50% par le Groupe Galeries Lafayette et à 50% par le Groupe BNP Paribas via sa filiale BNPP - Personal Finance.

Le 25 juillet 2014, en conséquence de l'option de vente exercée en Septembre 2012, le groupe Galeries Lafayette a cédé à BNP Paribas Personal Finance les 50% de titres qu'elle détenait dans LaSer SA, maison mère à 100% de LaSer-Cofinoga.

3.7. Effectifs

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

	31/12/2013	31/12/2013	31/12/2012
France		1 977	2 299
International		2 007	2 299
TOTAL		3 984	4 598

La répartition des salariés du Groupe est la suivante :

- 28 % des effectifs sont des cadres (27,9 % en décembre 2012),
- 72 % des effectifs sont des non cadres (72,1 % en décembre 2012).

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 2013 et au 31 décembre 2012 s'analysent comme suit :

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Créances brutes	676	263
Dettes	(6 502)	(5 856)
TOTAL	(5 826)	(5 593)

Les transactions avec les parties liées comprises dans le compte de résultat au 31 décembre 2013 et au 31 décembre 2012 s'analysent comme suit :

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Produit net bancaire	(44)	(51)
Autres charges d'exploitation	(21)	(21)
TOTAL	(65)	(72)

Les transactions avec les parties liées comprises dans le hors-bilan au 31 décembre 2013 et au 31 décembre 2012 s'analysent comme suit :

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Hors bilan	466	839
<i>dont engagements de financement (reçus)</i>	466	839
<i>dont engagements de financement (donnés)</i>		
TOTAL	466	839

3.8.1. Avec LaSer (et ses filiales)

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Créances brutes	38	18
Dettes	(21)	(24)
TOTAL	17	(6)

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Produit net bancaire	9	6
<i>dont facturations</i>	10	6
<i>dont quote part de résultat dans les SEP</i>		1
<i>dont impact fidélisation</i>	(1)	(1)
Autres charges d'exploitation	(18)	(17)
TOTAL	(9)	(11)

3.8.2. Avec le Groupe Galeries Lafayette

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Créances brutes	1	1
Dettes	(8)	(10)
TOTAL	(7)	(9)

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Produit net bancaire	(12)	(12)
<i>dont commissions apporteurs payées</i>	(14)	(14)
Autres charges d'exploitation	(3)	(3)
TOTAL	(15)	(15)

3.8.3. Avec le Groupe BNP Paribas

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Créances brutes	633	242
Instruments dérivés (actifs)	3	1
Dettes (refinancement)	(6 386)	(5 709)
<i>dont Comptes et Emprunts à terme</i>	<i>(6 226)</i>	<i>(5 529)</i>
<i>dont Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés</i>	<i>(82)</i>	<i>(102)</i>
<i>dont Emprunts obligataires</i>	<i>(31)</i>	<i>(31)</i>
<i>dont Emprunts obligataires subordonnés</i>	<i>(47)</i>	<i>(47)</i>
Instruments dérivés (passifs)	(71)	(100)
Dettes (Créditeurs divers)	(16)	(13)
TOTAL	(5 837)	(5 579)

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Produit net bancaire	(41)	(45)
<i>dont commissions nettes</i>	<i>71</i>	<i>109</i>
<i>dont charges d'intérêts nettes</i>	<i>(142)</i>	<i>(137)</i>
<i>dont gains ou pertes sur instruments dérivés en juste valeur</i>	<i>30</i>	<i>(17)</i>
Autres charges d'exploitation		(1)
TOTAL	(41)	(46)

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Engagements de financement (reçus)	466	839
TOTAL	466	839

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)	31/12/2013	31/12/2012
Créances brutes	1	1
Dettes		
TOTAL	1	1

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Produit net bancaire		
<i>dont intérêts et produits assimilés</i>		
Autres charges d'exploitation		
<i>dont apports de charges aux SEP</i>		
TOTAL		

(en millions d'euros)	31/12/2013	31/12/2012
Engagements de financement (donnés)		
TOTAL		

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.

(en euros)	31/12/2013	31/12/2012
Rémunérations et avantages en nature versés sur l'exercice	1 376 792	1 306 922

3.9. Honoraires des Commissaires Aux Comptes

Les honoraires versés en 2013 aux Commissaires aux comptes, hors sociétés intégrées proportionnellement, se répartissent de la manière suivante :

Montants (en milliers d'euros hors Taxe)	Cailliau Dedouit et Ass.				Ernst & Young Audit				PricewaterhouseCoopers			
	Montant		%		Montant		%		Montant		%	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Audit												
Commissariat aux comptes, certification, examen des comptes individuels et consolidés dont :												
Emetteur	87	99	49%	52%	102	99	20%	17%	106	99	30%	26%
Filiales consolidées	85	90	48%	48%	385	408	75%	72%	163	172	47%	46%
Autres diligences et prestations directement liées à la mission du commissaire aux comptes dont :												
Emetteur									15		4%	
Filiales consolidées	6		3%									
Sous-total Audit	178	189	100%	100%	487	507	94%	89%	284	271	81%	72%
Autres prestations rendues par les réseaux aux filiales intégrées globalement												
Juridique, fiscal, social					29	23	6%	4%	65	104	19%	28%
Autres						38		7%				
Sous-total Autres Prestations					29	61	6%	11%	65	104	19%	28%
TOTAL	178	189	100%	100%	516	568	100%	100%	349	375	100%	100%

3.10. Transparence des activités bancaires

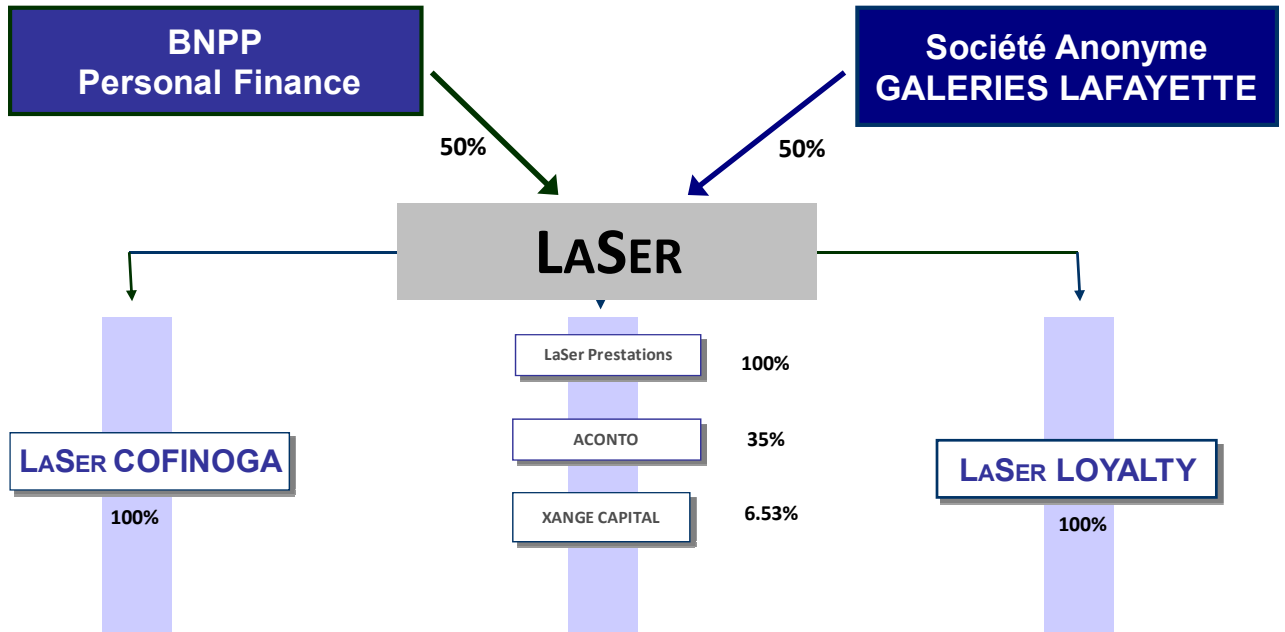
En application de la loi 2013 sur la séparation et la régulation des activités bancaires, le tableau ci-dessous présente des informations synthétiques sur les implantations du Groupe dans chaque Etat. La liste des entités par pays et par activité est mentionnée dans le périmètre de consolidation.

	Effectif (en ETP)	PNB (en M€)	Résultat av impôts	Impôts	Résultat net (Part groupe)
France	1 977	506,8	23,4	-14,3	6,4
Angleterre	733	184,6	52,0	-11,3	37,2
Pologne	1 045	70,6	-34,7	-3,9	-38,6
Norvège	11	7,3	0,5	-0,2	0,4
Danemark	108	53,7	15,5	-3,9	11,6
Pays-Bas	110	50,2	15,4	-4,1	11,3
Espagne	0	0,0	0,0	0,0	0,0
TOTAL	3 984	873,2	72,1	-37,7	28,3

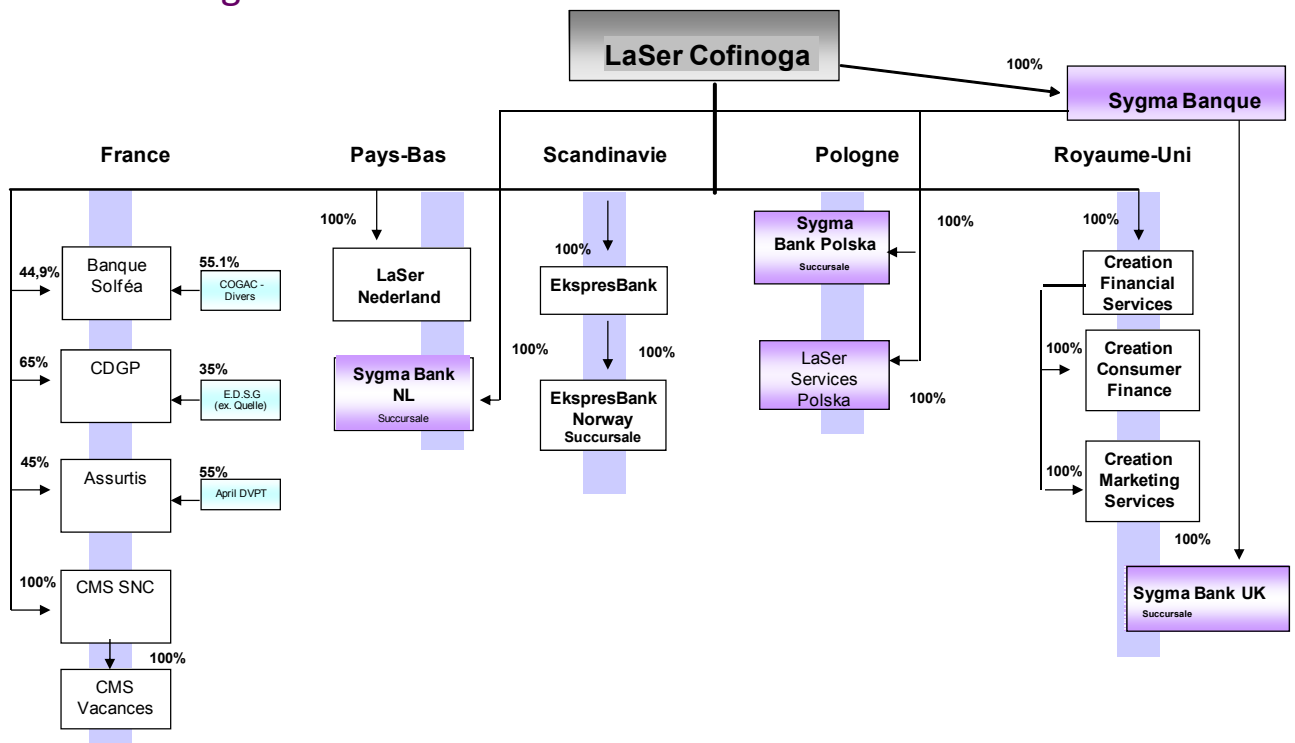
8 Informations Juridiques

Organigramme juridique simplifié au 31 Décembre 2013

LaSer



LaSer Cofinoga



Mouvements relatifs aux filiales et participations

Cessions et acquisitions :

- Acquisition de LaSer Assurance par LaSer Cofinoga à LaSer Loyalty en date du 25 juillet 2013.

Créations et fermetures :

- Liquidation de Allders Financial Services Limited le 27 août 2013.
- Dissolution sans liquidation de LaSer Assurances suite à la fusion-absorption par LaSer Cofinoga le 30 août 2013.
- Dissolution sans liquidation de Omnios suite à la fusion-absorption par LaSer Cofinoga le 30 août 2013.
- Liquidation de Geant Kredyt le 4 septembre 2013.

Evolution du périmètre de consolidation :

- Déconsolidation des sociétés Cofinoga Funding One LP et Sygma Funding One Ltd en date du 11 mars 2013

Evènement juridique intervenu depuis la clôture de l'exercice 2013

- En septembre 2012, le Groupe Galeries Lafayette a communiqué sa décision d'exercer l'option de vente de la participation qu'il détenait dans la société LaSer SA auprès de BNP Paribas Personal Finance. Cette transaction n'était pas finalisée au 31 décembre 2013. Le 25/07/2014, Galeries Lafayette a cédé à BNP Paribas Personal Finance les 50% de titres qu'elle détenait dans Laser SA, maison mère de LaSer Cofinoga. Les comptes de l'exercice 2013 ont été arrêtés par le Conseil du 29/07/2014 après cette évolution actionnariale.

Autres Informations Juridiques

Proposition d'affectation du résultat de l'exercice

Il sera proposé à l'Assemblée Générale, après constatation d'un résultat social pour l'exercice 2013 de -138 286 957,92 €, d'affecter ce dernier au compte Report à Nouveau, lequel ressortirait à 366 455 728,53 €.

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 2013, 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 2013, du rapport de gestion et quitus aux Administrateurs et aux mandataires sociaux,
- 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 2013,
- Approbation du contenu du rapport spécial des Commissaires aux Comptes sur les conventions visées à l'article L 225-38 du code de commerce,
- Conformément à l'article L 511-41-1-B du code monétaire et financier, approbation de l'enveloppe globale des rémunérations versée en 2013,
- Ratifications de la cooptation de deux Administrateurs,
- Renouvellement du mandat des Administrateurs,
- Pouvoir pour formalités

Fonctions et mandats des mandataires sociaux de LaSer Cofinoga au 31 décembre 2013

(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 (jusqu'au 5 avril 2013)
- Administrateur de Unincofra
- Représentant permanent de LaSer Cofinoga au Conseil d'Administration de Fidecom (jusqu'au 6 février 2013)
- 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)
- Représentant permanent Grands Magasins Galeries Lafayette – GMGL, Co-Gérant de GL IMMO BRON
- 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-Président du Conseil de Surveillance 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
- 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
- Censeur du GIE S'Miles
- Représentant permanent de LaSer au Conseil d'Administration Xange Capital
- Président du Conseil d'Administration de l'Association MANEGE DE CHAILLOT
- Membre Fondateur de l'Association des Dirigeants Italiens en France (ADIEF)

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
- 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 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)
- Administrateur de Mood By Me
- Administrateur de la Fondation d'Entreprise Galeries Lafayette
- Président du Conseil France INSEAD

Monsieur Ugo SUPINO, Administrateur,

- Membre du Directoire de la Société Anonyme des Galeries Lafayette
- Président de Union Pour les Investissements Commerciaux – UPLIC
- Président de Galfa
- Président de Groupe Galeries Lafayette Services
- 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 Bey Médias
- Administrateur de LaSer Cofinoga
- Administrateur de la Fondation d'Entreprise Galeries Lafayette

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

- Président 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
- 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
- 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 Laurent DAVID, Administrateur (à compter du 30 septembre 2013),

- Directeur Général Délégué de BNPP Personal Finance
- Administrateur de LaSer
- Administrateur de LaSer Cofinoga

Monsieur Bruno SALMON, Administrateur (jusqu'au 30 septembre 2013)

- Président du Conseil d'Administration (jusqu'au 11 septembre 2013)
- Administrateur de BNPP Personal Finance
- Administrateur de LaSer Cofinoga
- Administrateur de LaSer
- Président de l'ASF (jusqu'au 30 juin 2013)
- Vice-Président de l'AFECEI (jusqu'au 31 décembre 2013)
- Administrateur de Vicat
- Président de l'Association Etoile (Groupe BNP Paribas) (jusqu'au 31 décembre 2013)
- Administrateur de Findomestic Banca SPA (Italie) (jusqu'au 14 juin 2013)
- Administrateur de Banco Cetelem (Espagne), de Banco BNPP Personal Finance (Portugal) (jusqu'au 7 juin 2013)
- Administrateur de Cetelem IFN SA (Roumanie) (jusqu'au 5 juillet 2013)
- Membre du Conseil de Surveillance de BNPP Personal Finance EAD (Bulgarie) (jusqu'au 18 mars 2013)

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)

Monsieur Benoit CAVELIER, Administrateur,

- Président du Conseil d'Administration de CMV Médiforce
- Directeur Général de Level 20
- Directeur Général de Level 21
- Administrateur de United Partnership
- Administrateur d'Axa Banque 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)

Rapport du Président du conseil d'administration de LaSer Cofinoga

I - PROCEDURES DE CONTROLE INTERNE

Le présent rapport a été présenté au Conseil d'Administration dans sa séance du 10 Mars 2014. 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 au 31 décembre 2013

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 Supervision et du Contrôle Permanent LaSer.

Le Conseil d'Administration est composé comme suit :

Président du Conseil d'Administration

Monsieur Philippe Lemoine

Directeur Général

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 (jusqu'au 30 septembre 2013)
Monsieur Laurent David (à compter du 30 septembre 2013),
Monsieur Benoit Cavalier.
Monsieur Xavier Antiglio

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 8 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 Supervision et du Contrôle Permanent LaSer (DSCP)**

Directement rattachée à la Direction Générale et d'un effectif de 31 personnes, cette direction est composée des services suivants :

La Supervision France et International qui

- S'assure du respect des méthodologies en matière de Risque Opérationnel et Contrôle Permanent pour l'ensemble du Groupe.
- Evalue les dispositifs de Contrôle Permanent Risque Opérationnel et de Conformité dans les entités du groupe.

Le service Méthodes Supports Outils qui

- Définit les méthodologies, les outils et l'organisation générale du dispositif de Contrôle Permanent et Risque Opérationnel,
- Pilote le référentiel des procédures d'entreprise,
- Anime et forme la filière.
- Elabore les reportings réglementaires et consolide les reportings des filiales pour le groupe,

- Pilote et Assure la maintenance des outils de la filière.

La Fraude interne et externe hors crédit qui

- Définit des normes et procédures permettant de prévenir les risques de Fraude,
- Met en œuvre les dispositifs de Maitrise des Risques de Fraude interne et Fraude externe hors crédit,
- Conseille les filiales françaises et étrangères.

Le Risk Management qui

- Définit la politique groupe en matière de sécurité de l'information (hors système d'information),
- Gère les assurances « risques d'entreprise »,
- Définit, coordonne et assure le suivi de la mise en place des dispositifs de gestion de crise.

L'équipe Plan de Continuité d'Activité qui :

- Définit le cadre de mise en œuvre des plans de continuité d'activité (démarche, méthodologie, outils),
- Elabore le plan de continuité d'activité LaSer Cofinoga sur la France

Sécurisation et contrôle des activités opérationnelles France qui

- Contribue à l'identification des actions à mettre en œuvre visant à sécuriser les activités.
- Réalise et pilote les contrôles de niveau 2 sur les activités opérationnelles France, analyse les résultats et établit des préconisations.
- Assure la mise en œuvre du dispositif de gestion des risques Opérationnels sur la France.

De plus, il existe des structures de Contrôle Permanent au sein des filiales qui rapportent directement à la Direction de la Supervision et du Contrôle Permanent LaSer. Ces structures doivent couvrir le même périmètre de responsabilité que celui de la DSCP. Ces structures comprennent 36 personnes.

■ Le Secrétariat Général

Rattaché à la Direction Générale, le Secrétariat Général est en charge :

Pour la France :

- de veiller à la sécurité juridique des activités de LaSer Cofinoga
- d'assurer une veille juridique et réglementaire
- d'assurer la gestion juridique des sociétés du Groupe
- pour la France de mener les actions judiciaires et procédures pénales concernant les sociétés du Groupe (hors procédure de recouvrement sur créances emprunteurs)
- de représenter la société dans le cadre des relations extérieures
- de traiter les réclamations clients de niveau 2
- de veiller à la protection des intérêts clients
- d'assurer la conformité du Groupe LaSer Cofinoga en matière de sécurité financière, prestations de service essentielles, validation des nouveaux produits et déontologie

Pour l'international :

- de superviser les activités juridiques des filiales.

L'équipe est composée d'un Secrétaire Général, une assistante et une équipe de 18 effectifs en France et une équipe de 7 juristes à l'international.

■ La Direction du Risque Crédit

Directement rattachée à la Direction Générale et indépendante de toute autre structure (Directions opérationnelles, Financière, ...), la Direction du Risque de Crédit s'articule entre une « **Direction Corporate** » (32 ETC) et des « **équipes Risque en entités** » (20 ETC en France et 73 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 129 ETC.

La Direction Risque LaSer encadre à l'échelle du groupe la politique risque, recouvrement et de lutte contre la fraude externe (au risque de crédit et de contrepartie). Elle exerce un rôle de contrôle et de surveillance de l'application des règles Groupe sur les risques de crédit et de marché et anime le lien avec les entités sur la mise en œuvre opérationnelle des politiques Risque et Recouvrement. Elle accompagne les évolutions d'activités en entités dans la définition et la mise en place de nouveaux outils (scores, bases de données) et de nouvelles règles.

Elle s'assure également de la correcte évaluation de l'impayé (processus budgétaire et calcul des provisions).

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
 - Définit la politique de lutte contre la fraude externe (au risque crédit et de contrepartie)
 - 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 processus 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
- 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

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 pour les filiales en contrôle exclusif, sont rattachées 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) (3 ETC) qui est en charge de mettre en œuvre une politique de sécurité de sécurité des Systèmes d'Information et de contrôler l'application de celle-ci.

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.

Au sein de l'ensemble des services le contrôle interne s'appuie sur 7 pré requis

- Un organigramme fonctionnel,
- Des fiches de postes et de mission,
- Un système de délégations et de pouvoirs,
- Une description des processus,
- 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.

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 la Direction de la Supervision et du Contrôle Permanent, charte d'Audit Interne.
- Référentiel de contrôle permanent
- Procédure de conduite d'une mission d'audit,
- Règles de sécurité physique,
- Gestion de la confidentialité.
- Politique générale en matière de risque opérationnel
- Procédures de gestion du dispositif des Risques Opérationnels
- Standard applicable en matière de continuité d'activité
- Politique de gestion des plans d'actions
- Procédure d'information des organes exécutifs et délibérants en matière d'incident significatif de risque Opérationnel

Comptabilité et contrôle de gestion :

- Procédure relative à la Gouvernance de la filière finance à l'international (qui précise notamment les règles de fonctionnement du rattachement hiérarchique des DAF pour les filiales en contrôle exclusif 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,
- 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),
- Pouvoirs bancaires et habilitation financière.

Secrétariat Général:

- Procédure relative à la validation des contrats, des opérations commerciales, des OCC et à l'archivage des contrats
- Procédure relative aux déclarations CNIL
- Procédure relative aux courriers, appels, contrôles sur place de l'ACP, CNIL, DDPP, DGCCRF HALDE
- Procédure relative aux pourvois en Cassation
- Procédure relative aux actions judiciaires
- Procédure relative à la transmission de fichiers contenant des données à caractère personnel
- Procédure relative aux règles de reporting
- Procédure transversale du traitement amiable des réclamations sensibles et des réclamations clients de niveau 1 et 2
- Procédure transversale du traitement des contacts « menaces de suicide »
- Charte de la protection des intérêts client
- Code de déontologie LaSer
- Personnes sensibles et conflits d'intérêts
- Procédure relative au dispositif de lutte contre le blanchiment de capitaux et financement des activités terroristes (activités crédit & assurance)
- Procédure relative au dispositif de prévention du blanchiment – monnaie électronique
- Procédure relative à la validation « Nouvelles activités, produits et organisation »
- Procédure relative à l'externalisation de prestations : cadre contractuel et de suivi des prestations au sein du Groupe LaSer

Communication :

- Prise de parole extérieure au nom et pour le compte de l'entreprise
- Charte d'utilisation des réseaux sociaux

Informatique :

- Politique de Sécurité des Systèmes d'Information
- 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
- Copyright et propriété intellectuelle
- Transfert de données vers l'extérieur et politique de gestion des données
- Règles de conservation des données
- Règles d'accès et de gestion des salles informatiques
- Politique de contrôle des accès au SI par les outsourcing
- Politique d'attribution des PC et équipement
- Règles d'utilisation des NO de carte dans les applications internet

Crédit et opérations clientèles :

- Normes Risque Crédit,
- Norme Recouvrement,
- Procédure de Gouvernance «Procédure relative à la gouvernance de la filière risque de crédit»
- Procédure de Gouvernance «Procédure relative à la gouvernance du Recouvrement»
- Procédure de délégation «Gestion de l'information et de la délégation dans le cadre des modifications des règles impactant le risque de crédit»
- Procédure d'entreprise relative aux délégations financières octroi de crédit
- Procédure Groupe LaSer « Gestion des Partenaires » (règles pour l'agrément, le suivi et le contrôle des partenaires commerciaux distributeurs des produits de crédit)
- Procédure Groupe LaSer "Avances Exceptionnelles aux Partenaires" (règles d'octroi, de validation et de suivi de ces avances exceptionnelles),
- Référentiel entités
- Corps de documents et procédures métiers déclinées localement au niveau de chacune des entités et couvrant l'ensemble des domaines (stratégies, d'agrément, gestion et suivi des partenaires, règles d'acceptation et de déplafonnement, reporting et comités ...)
- Procédures métiers de prévention des fraudes.

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.

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 5 familles de risques qui sont le risque opérationnel (dont le risque de non-conformité), le risque crédit, le risque de marché, le risque économique et risque réputation.

2.2. Caractère centralisé ou décentralisé des procédures de contrôle interne

Les procédures de contrôle interne sont centralisées lorsqu'elles ont un caractère transversal et décentralisées dans la mesure où elles sont adaptées 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^{ère} ligne de défense) dans le respect de la méthodologie du Groupe.

Niveau 2 :

- Réalisation de contrôles permanents sur les principaux risques (2^{ème} ligne de défense) par les fonctions indépendantes
- Coordination du Contrôle Permanent faite par la DSCP
 - 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 (ACPR, 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 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)

L'ensemble des services de la Direction de la Planification contribuent au dispositif de contrôle comptable :

Les services Comptabilité Crédit, Comptabilité Marketing Services, Frais Généraux et Consolidation assurent la réalisation des traitements comptables et les contrôles de niveau 1.

Le service Contrôles et Procédures :

- Elabore et assure la mise à jour des procédures comptables dans le cadre de la doctrine comptable, des principes comptables Groupe applicables et de l'intégration de la démarche de contrôle interne.
- Assure l'intégration dans les processus comptables des exigences réglementaires et des éléments contribuant à l'existence et à la qualité de la piste d'audit (rôle et identification des acteurs, traçabilité).
- Met en œuvre le dispositif de contrôle interne comptable en France, et notamment : contrôle l'existence des contrôles de niveau 1, réalise des contrôles comptables de niveau 2 sur les entités françaises.
- Assure le suivi des recommandations d'audit sur le périmètre comptable.
- Assure le suivi des éventuels incidents de risque opérationnels, et le rapprochement des pertes comptables avec les incidents de risque opérationnel.
- Assure le suivi des problématiques liées à la conformité et au risk management (dont le PCA) et la relation avec la Direction de la Supervision et du Contrôle Permanent.

Le service Contrôle Financier international

- Déploie et anime la gouvernance financière des entités internationales.
- Consolide, contrôle et challenge les résultats et les prévisions des entités internationales.
- Valide les options comptables et budgétaires des entités internationales, s'assure de leur respect par des actions de suivi et de contrôle et contribue à leur homogénéité au sein du Groupe.

- Pour les entités internationales, fait le lien avec et est l'interlocuteur privilégié des organes de surveillance interne (contrôle permanent et audit) et externe (commissaire aux comptes locaux et groupe, superviseurs bancaires locaux).
- Pour les entités internationales, coordonne les travaux réalisés avec les autres Directions du groupe et les autres services internes à la Planification.

Le service Normes & Coordination

- Réalise la veille sur les principes et normes comptables et sur les évolutions réglementaires.
- Elabore et assure la mise à jour du manuel des normes & principes comptables du groupe.
- Coordonne, lors des arrêtés comptables, l'application des principes comptables du groupe aux opérations du groupe (travail sur les options comptables).
- Définit et centralise les résultats des contrôles comptables majeurs France et International.
- Réalise les déclarations réglementaires auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).
- Pour les sujets relatifs aux principes comptables, assure la relation avec les commissaires aux comptes.
- Enrichit l'expression des besoins sur certains projets comptables et réglementaires.

Le service Support Finance

- Assure la maintenance et l'évolution des solutions Finance, en restant vigilant sur tous les aspects relatifs la fiabilité et à la qualité de la piste d'audit (traçabilité, exhaustivité de l'information, conservation, sécurité, confidentialité).
- Contrôle la correcte comptabilisation des flux financiers gérés par les systèmes d'information de gestion (chaînes crédits, recouvrement, contentieux).
- Fédère la prise en charge de toutes les contraintes Finance dans les nouveaux projets et accompagne le projet jusqu'à sa mise en production effective.

Le service Fiscalité

- Veille à la bonne application de la réglementation fiscale,
- Valide les données comptables relatives à l'impôt Groupe, ainsi que les déclarations fiscales des entités françaises du groupe établies par les équipes comptables France.

Le service Impayés

- Définit et communique les règles de provisionnement,
- Evalue mensuellement l'impayé France,
- Valide la cohérence et la qualité des données risque transmises par les filiales (avec la Direction du Risque).

La validation des modèles financiers, dont ceux sur l'impayé (méthodologie statistique des provisions), est assurée par le **service Méthodes & Etudes Financières** rattaché au Directeur Financier.

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'ACPR.

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.

La situation budgétaire du client est réalisée lors de l'octroi de crédit ou l'augmentation de plafond crédit. Concernant les produits renouvelables, conformément à la LCC, une analyse budgétaire est également réalisée tous les 3 ans.

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 ou sont provisionnées à 100% en France et à l'International.

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, du secrétariat général, 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.

Projet de résolutions de l'Assemblée Générale Ordinaire du 28 août 2014

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 2013 tels qu'ils lui sont présentés, ainsi que les opérations traduites dans ces comptes et résumées dans ces rapports.

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

DEUXIEME RESOLUTION

L'Assemblée Générale, après avoir constaté que le résultat social de l'exercice 2013 s'élève à -138 286 957,92 €, décide de l'affecter au compte Report à Nouveau, lequel ressortira à 366 455 728,53 €.

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

TROISIEME RESOLUTION

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes annuels consolidés, approuve les comptes consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2013 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 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, après consultation, conformément à l'article L 511-41-1-B du code monétaire et financier, décide d'approuver l'enveloppe globale des rémunérations de toutes natures d'un montant total de 1 376 792 € versée au titre de 2013.

SIXIEME RESOLUTION

L'Assemblée Générale décide de ratifier la cooptation de Monsieur Laurent DAVID en qualité d'Administrateur nommé lors du Conseil d'Administration du 12 septembre 2013.

SEPTIEME RESOLUTION

L'Assemblée Générale décide de ratifier la cooptation de Monsieur Thierry LABORDE en qualité d'Administrateur nommé lors du Conseil d'Administration du 28 juillet 2014.

HUITIEME RESOLUTION

L'Assemblée Générale constatant que le mandat d'Administrateur de Monsieur Thierry LABORDE est arrivé à expiration décide de le renouveler pour une durée de six exercices soit jusqu'à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2019.

NEUVIEME RESOLUTION

L'Assemblée Générale constatant que le mandat d'Administrateur de Monsieur Laurent DAVID est arrivé à expiration décide de le renouveler pour une durée de six exercices soit jusqu'à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2019.

DIXIEME RESOLUTION

L'Assemblée Générale constatant que le mandat d'Administrateur de Monsieur Benoit CAVELIER est arrivé à expiration décide de le renouveler pour une durée de six exercices soit jusqu'à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2019.

ONZIEME RESOLUTION

L'Assemblée Générale constatant que le mandat d'Administrateur de Monsieur Xavier ANTIGLIO est arrivé à expiration décide de le renouveler pour une durée de six exercices soit jusqu'à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2019.

DOUZIEME 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.

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 du patrimoine, de la situation financière et du résultat 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 affaires, des résultats et de la situation financière 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 du responsable

Philippe REFFAY
Directeur Général Délégué

Rémunérations et avantages sociaux versés aux mandataires sociaux durant l'exercice 2013

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 présent au 31 décembre 2013

En euros		Total des rémunérations versées	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	2013	706 862	Néant	Néant
	2012	474 589	Néant	Néant
Raffaele Cicala Directeur Général	2013	669 930	Néant	Néant
	2012	832 333	Néant	Néant

Tableau 2 : Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social présent au 31 décembre 2013

En euros		Rémunérations		Jetons de présence versés par les sociétés du groupe	Avantage en nature	Réintégrations de nature sociale	Total des rémunérations versées
		Fixe	Variable				
Philippe Lemoine Président du Conseil d'administration	2013	450 006	232 000	Néant	6 763	18 093	706 862
	2012	450 006	0	Néant	6 763	17 820	474 589
Raffaele Cicala Directeur Général	2013	450 000	175 000	Néant	6 685	38 245	669 930
	2012	450 000	327 000	Néant	6 538	48 795	832 333

Dans le cadre de l'évolution actionnariale intervenue le 25 juillet 2014, Monsieur Philippe Lemoine et Monsieur Raffaele Cicala ont démissionné de leurs fonctions le 25 juillet 2014.

Les rémunérations sont celles versées durant les exercices 2013 et 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.

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 DEDOUT ET
ASSOCIES**

PRICEWATERHOUSECOOPERS
Audit

LaSer Cofinoga

Exercice clos le 31 décembre 2013

Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes consolidés

”

**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

LaSer Cofinoga

Exercice clos le 31 décembre 2013

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 2013, 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 modalités de détermination des valeurs recouvrables des unités génératrices de trésorerie et leurs impacts sur la dépréciation des écarts d'acquisition, dans un contexte d'évolution actionnariale, tel que décrit dans les notes « faits marquants », 1.3.6 « Regroupements d'entreprises et évaluation des écarts d'acquisition » et 3.1.13 « Ecart d'acquisition » de l'annexe.

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 procède à un test de dépréciation des écarts d'acquisition figurant à son bilan consolidé au moins une fois par an, comme indiqué dans les notes 1.3.6 « Regroupements d'entreprises et évaluation des écarts d'acquisition » et 3.1.13 « Ecart d'acquisition » de l'annexe. Dans le cadre de notre appréciation des estimations significatives retenues pour l'arrêté des comptes et sur la base des informations qui nous ont été communiquées dans un contexte d'évolution actionnariale tel que décrit dans la note « faits marquants » de l'annexe, nos travaux ont consisté à examiner les modalités de mise en œuvre de ces tests et les montants de dépréciation retenus.

Dépréciations constituées en couverture du risque de crédit

Votre groupe constate des dépréciations pour couvrir les risques de crédit inhérents à ses actifs, selon la méthodologie décrite dans les notes 1.3.3 et 3.1.6 de l'annexe.

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.

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.

Nos travaux ont consisté à vérifier le caractère approprié de la méthodologie adoptée en la matière et à examiner les hypothèses utilisées ainsi que le caractère approprié des informations communiquées en annexe.

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 et Bordeaux, le 6 août 2014

CAILLIAU DEDOUIT ET
ASSOCIES

PRICEWATERHOUSECOOPERS
Audit

Jean-Jacques Dedouit

Antoine Priollaud

Rapport de Responsabilité Sociale et Environnementale 2013

LaSer Cofinoga

Avant-propos.....	87
Préface	88
Le profil du Groupe	89
Engagements	89
Un autre regard.....	90
1 Engagements Sociaux.....	91
1.1 L'emploi et l'évolution des collaborateurs	91
1.1.1 L'évolution des effectifs.....	91
1.1.2 La formation.....	92
1.1.3 Les entretiens annuels.....	93
1.2 La politique RH	94
1.2.1 Le dialogue social avec les partenaires et les œuvres sociales	94
1.2.2 Les rémunérations et leur évolution	95
1.2.3 Le handicap	96
1.3 Les conditions de travail	97
1.3.1 L'organisation du temps de travail.....	97
1.3.2 La santé et la sécurité.....	97
1.3.3 Le télétravail à domicile : un modèle expérimental à l'étude.....	98
1.3.4 Respect des conventions de l'Organisation Internationale du Travail.....	98
2 Engagements sociétaux.....	99
2.1 Le crédit accompagne la vie des Français	99
2.2 L'Œil by LaSer	99
2.3 La satisfaction client: un enjeu clé	99



2.4	Le recouvrement.....	100
2.5	Le service « Accompagnement budget »	100
2.6	Le partenariat avec CRESUS	100
2.7	Le projet de revitalisation du territoire	101
2.8	Le microcrédit personnel	101
2.9	La loyauté des pratiques	102
2.9.1	Le Respect et la protection des clients	102
2.9.2	Les achats	102
2.9.3	Le code de déontologie et le droit d’alerte éthique	102
2.10	L’engagement citoyen	103
2.10.1	Le Forum d’Action Modernités	103
2.10.2	Le mécénat de compétences.....	103
2.11	Œuvres caritatives	104
2.11.1	LaSer Cofinoga et le Téléthon.....	104
2.11.2	Le Don du sang	104
2.11.3	LaSer UK et le programme « Make a difference ».....	104
2.11.4	LaSer Nordic et la « Childhood Cancer Parent Organization »	104
3	Engagements environnementaux.....	105
3.1	Le bilan de Gaz à Effet de Serre	105
3.2	Les transports.....	105
3.3	Les bâtiments	106
3.3.1	L’électricité, le gaz et les réseaux de chaleur et froid	106
3.3.2	L’eau.....	106
3.3.3	Gestion des déchets et de la pollution	107
3.3.4	La biodiversité et utilisation des sols	107
3.4	La consommation de matières premières : le papier	107
3.5	Le green IT	108
	Indicateurs	109



Avant-propos

Le 7 octobre dernier, en arrivant au bureau, je suis directement allé jouer au ping-pong. Il ne s'agissait pas seulement de s'amuser mais de participer à une démarche de sensibilisation au handicap : chaque collaborateur pouvait disputer une partie avec des champions olympiques handi-sport. Plus de 400 salariés ont participé à cette expérience sur les sites de Paris, Mérignac et Jurançon. Au début, je me trouvais intimidé par un double décalage : celui de ma taille face à un adversaire en fauteuil roulant ; celui de ma gaucherie face à la dextérité d'un vrai champion olympique. Mais, au bout d'une demi-heure, après avoir tombé la veste et sué, après m'être accroché sur chaque point face à un virtuose pédagogue et bienveillant, bien des barrières étaient tombées. Nous plaisantions et échangeions comme jamais je n'avais su le faire avec un handicapé. En bougeant mon corps, j'avais fait sauter des œillères et m'étais retrouvé tout entier dans une relation humaine sans posture que les allers-retours de la balle avaient entraîné vers l'échange et vers l'interaction.

J'ai apprécié cette initiative de notre délégation à la RSE car elle mettait en jeu les deux bouts de la chaîne de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise. Une cause d'intérêt général à laquelle s'associe le collectif : ici le handicap. Une implication personnelle où s'incarne la responsabilité : ici, la participation au jeu et l'échange inter-personnel.

Dans l'entreprise comme ailleurs dans la société, il n'y a plus d'engagement qui vaille s'il n'est soutenu par une implication entière de chacun. Si l'on prend d'autres exemples, jamais le partenariat que LaSer Cofinoga a noué avec CRESUS n'aurait pris une telle importance si, à tous les niveaux, les personnes ne s'y étaient engagées avec compétence et authenticité. En 2013, 200 dossiers de clients en situation fragile auront été confiés à la plateforme d'intermédiation mutualisée contre 92 l'année précédente.

C'est ce tissage entre intégrité des démarches personnelles et construction à plusieurs du bien commun qui nous rend sensibles à la portée transformatrice du « social business ». Dans le cadre de la convention de revitalisation du bassin d'emploi que LaSer Cofinoga a mis en place en Aquitaine à la suite du Plan de Sauvegarde de l'Emploi de 2012, un axe entier est consacré au soutien à la création et au développement d'entreprises de l'économie sociale et solidaire, du microcrédit et des TPE. Le paradoxe est de voir ainsi la responsabilité sociale prendre le relais des moments difficiles de l'entreprise. Mais grâce à l'implication concrète de chacun, LaSer Cofinoga s'engage dans le chemin où l'on peut, comme le disent les bouddhistes, "transformer le poison en élixir."

Philippe Lemoine, Président-directeur général



Préface

Dans un contexte réglementaire et économique tendu depuis 3 ans, LaSer Cofinoga a su retrouver le chemin de la rentabilité grâce à la transformation de son modèle économique, la maîtrise de ses coûts et la maîtrise de son risque de crédit.

Et pour accompagner ce redressement, il m'a semblé cohérent et évident de nous occuper de notre responsabilité sociale et environnementale et ce dans un souci de transparence vis-à-vis de nos parties prenantes, des collaborateurs et des clients. Nous avons créé il y a 2 ans maintenant une délégation à la RSE, rattachée à la direction des Ressources Humaines afin de placer les collaborateurs au cœur de cette démarche.

Sur la dimension sociale, l'attention aux collaborateurs et le développement de leurs compétences est un principe fondamental. Par exemple, les entretiens d'évaluation sont à présent menés systématiquement et suivis dans notre système d'information pour plus de 96% des collaborateurs en France. Autre exemple, nous avons en 2013 augmenté de 16% le nombre d'heures de formation dispensées à nos employés. En effet, développer leurs compétences et leur employabilité est indispensable pour assurer la pérennité de l'entreprise dans un monde qui change.

Un autre enjeu au cœur de nos préoccupations : nos clients. Nous avons fixé l'amélioration de la satisfaction client comme une priorité pour tous les collaborateurs de nos centres de relation clients. En 2013 nous avons progressé sur la mesure de cet indicateur : de quelques centaines de clients interrogés par an nous sommes passés à plusieurs milliers par mois afin de mieux répondre à leurs attentes.

Sur la dimension environnementale, le respect de la politique voyage avec l'implication de tous les collaborateurs a permis de réduire notre impact environnemental. L'utilisation des 28 salles de visioconférences à tous les niveaux de l'entreprise participe à diminuer nos déplacements. Le nombre de kilomètres parcourus en avion en France a baissé de 10% par rapport à l'année précédente.

Ce rapport de responsabilité sociale et environnementale est le reflet de nombreuses actions qui s'inscrivent sur le long terme. Il reflète l'implication de tous les services qui contribuent à faire de LaSer Cofinoga une entreprise engagée.

Raffaele Cicala, Directeur général



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 LaSer Cofinoga.

LaSer Cofinoga propose une gamme de services financiers qui répond 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 2013, en Europe :

+ 873 M€ PNB

+ 10 Mds€ encours gérés

+ 2.6 millions de clients

Engagements

▪ Engagements Sociétaux

Dans un contexte économique où la fragilisation financière des ménages s'accroît, LaSer Cofinoga, fort des 16 années d'expériences de son service « Accompagnement Budget », met à la disposition de ses clients le savoir-faire éprouvé de professionnels. Ces conseillers, au travers d'une relation de confiance, analysent les budgets et émettent des recommandations visant à améliorer le quotidien financier de ces clients.

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 56 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.

Un autre regard

Après une première année d'existence, ce rapport extra-financier porte ses fruits. En interne la RSE est de mieux en mieux appréhendée par les collaborateurs qui souhaitent voir comment elle se traduirait concrètement. Le rapport 2012 a ainsi permis de faire un point à date. A présent, je m'appuie au quotidien sur un réseau de correspondants au sein de l'entreprise : les Ressources Humaines, le service Accompagnement Budget, les Achats, les Services Généraux, le Marketing, la Communication. Chacun des 45 points relais RSE est positionné dans une démarche d'amélioration continue en pilotant indicateurs et plans d'actions associés.

Ce second rapport porte sur l'ensemble des filiales sous contrôle de LaSer Cofinoga. Les filiales internationales pour cette seconde édition se sont fortement mobilisées. Ainsi, les informations quantitatives concernent les activités en France, en Pologne et au Royaume-Uni et couvrent 94% de l'effectif total de l'entreprise.

Je souhaite que ce rapport rende compte le mieux possible des actions menées, des résultats obtenus au sein du Groupe. La délégation a impulsé le changement tout au long de l'année malgré un environnement économique contraint. Cela ne l'a pas empêché de porter avec audace et enthousiasme des projets innovants comme le partenariat avec CRESUS pour nos clients en difficulté financière, la revitalisation du territoire qui soutient l'économie sociale et solidaire ou la sensibilisation des collaborateurs à différentes formes de handicap. L'année dernière, je soulignais l'importance de réunir au sein d'un rapport les différentes actions qui constituent notre responsabilité sociale et environnementale. Cette année a été l'occasion de montrer comment la RSE apporte à différents projets portés par l'entreprise, un autre regard.

Cédric Boucand, Délégué à la Responsabilité Sociale et Environnementale



1 Engagements Sociaux

En 2013, face à la nécessité de rebondir très vite vers le développement, les Ressources Humaines se sont mobilisées pour accompagner les collaborateurs au sortir du plan de sauvegarde de l'emploi mené en 2012.

2013 fut ainsi une année de consolidation de notre redressement mené depuis fin 2011. Si le marché baissier et les évolutions de la législation nous contraignent, notamment en France, les nouveaux modèles de consommation et nouvelles technologies nous ouvrent la voie vers de nouvelles perspectives.

Face à l'enjeu de confirmer notre redressement et de nous tourner très vite vers le développement, l'adaptabilité dont les collaborateurs ont su faire la preuve a été déterminante. Nos actions en termes de mobilité, de formation et de rémunération ont permis d'accompagner les collaborateurs et de soutenir notre activité.

1.1 L'emploi et l'évolution des collaborateurs

1.1.1 L'évolution des effectifs

L'effectif total de LaSer Cofinoga est de 4 235 personnes à fin décembre 2013 contre 4 530 à fin décembre 2012. La réduction d'effectifs est principalement la conséquence de la mise en œuvre des plans de réduction des effectifs dans les entités hollandaises et polonaises et de la filiale CDGP (respectivement -94, -132 et -60). Les effectifs sont stables dans les filiales Anglaise (-8) et Scandinave (+9).

En France, le début de l'année a été marqué par une période d'ajustement des organisations avec d'importantes mobilités et des changements de métier. Cette première nécessité de réallouer les ressources en fonction des besoins de l'entreprise a créé des opportunités d'évolution en tenant compte des compétences des collaborateurs et de leurs aspirations en termes de parcours professionnel. Ainsi, 15% des effectifs ont fait l'objet d'une mobilité et, parmi elle, plus d'un tiers a fait l'objet d'un accompagnement individuel au titre d'un changement de métier.

L'entreprise a également souhaité poursuivre sa politique sociale en concrétisant les opportunités de proposition de contrats jeunes.

Par ailleurs, la poursuite des travaux d'efficacité opérationnelle au travers des processus, outils et modes de fonctionnement a contribué à soutenir les collaborateurs dans leurs travaux. Près d'une dizaine de projets spécifiques ont été menés par une équipe dédiée avec les collaborateurs (notamment processus d'octroi, de vente, d'accompagnement budget client, recouvrement, support opérationnel).

Enfin, des ajustements d'organisation ont permis de créer les conditions favorables au développement, en travaillant notamment sur les complémentarités entre les secteurs de l'octroi et de la vente à distance, des call et des agences, du risque et du marketing. L'objectif est d'asseoir non seulement la solidité du modèle économique mais aussi la satisfaction des clients et partenaires de LaSer Cofinoga.

Suite à la disparition de la société QUELLE, partenaire majeur et historique de CDGP, la filiale de LaSer Cofinoga a connu en 2011-2012 une baisse très importante de son activité. Déjà fragilisée structurellement, par une conjoncture économique et réglementaire difficile, CDGP pour se redresser a été contrainte de fermer le site de Boigny sur Bionne. Chacun des salariés concernés s'est vu proposer, dans le cadre d'un Plan de Sauvegarde de l'Emploi, un ou plusieurs



postes de reclassement en interne ou auprès de ses actionnaires, directs ou indirects. La banque de détail de BNP Paribas a ainsi proposé une vingtaine de postes sur le site de Saran, à proximité de Boigny sur Bionne. Cinq personnes ont accepté le transfert géographique de leur poste, quatre au sein de LaSer Cofinoga, et une chez BNP Paribas. Suite aux refus des propositions de mobilité par les autres collaborateurs, CDGP a finalement dû procéder au licenciement, pour motif économique, de 53 personnes.

Chaque collaborateur licencié a bénéficié d'un accompagnement individuel dans le cadre du dispositif légal du congé de reclassement, pour une durée de 8 à 9 mois (l'obligation légale étant de 4 mois). L'ensemble des mesures d'accompagnement (cabinet spécialisé, formation, aide financière et conseil à la création d'entreprise, aide financière le cas échéant à la mobilité géographique, etc.) mis en œuvre par CDGP a ainsi permis d'aboutir, dès la fin de l'année 2013, à 35 solutions de repositionnements professionnels (17 retours à l'emploi externes, 5 création/reprise d'entreprise, 9 formations diplômantes/qualifiantes et 4 projets personnels). Les efforts d'accompagnement entrepris en 2013 se poursuivront naturellement en 2014. La dynamique des premiers mois de 2013 est encourageante et devrait par conséquent permettre d'atteindre l'objectif de repositionnement de la grande majorité des personnes.

Chez LaSer Nederland un service similaire a été mis en place de janvier à septembre suite au licenciement économique qui a touché 96 employés dont 80 en contrat à durée indéterminée. De même chez LaSer Polska, 22 collaborateurs licenciés en novembre 2013 dans le cadre du plan de réduction du personnel ont ainsi été aidés. Chaque employé a ainsi pu bénéficier d'un support pendant 3 à 6 mois en fonction de son âge avec des sessions individuelles de coaching et des ateliers collectifs (rédaction de curriculum vitae, préparation aux entretiens, négociation salariale).

A l'international, les filiales ont mené des travaux importants de simplification des organisations afin d'améliorer l'efficacité et rechercher des économies. LaSer UK a par exemple rationalisé la gestion de l'information. LaSer Nordic a simplifié le fonctionnement du département organisation et de la relation client tout en remodelant les équipes du contentieux sur leur cœur de métier. LaSer Nederland a effectué des changements importants sur l'ensemble de sa structure pour simplifier son mode de gestion. LaSer Polska a renforcé la responsabilité des managers sur le contrôle des coûts et de la masse salariale, tout en développant de nouveaux canaux de vente en agences et en kiosques.

1.1.2 La formation

En France, la politique formation 2013 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 :

- Le premier axe a contribué à la mobilisation en développant un programme de formation sur les risques psychosociaux à l'attention des managers, du Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) et de la Direction des Ressources Humaines (DRH). L'objectif était d'accompagner les managers dans leur rôle d'animateur d'équipe, fédérateur et porteur de sens (formation de 180 personnes lors de 18 sessions),
- Le second axe avait pour objectif d'accompagner les évolutions d'organisation, en renforçant les efforts d'accompagnement à la mobilité. Ce sont 97 parcours individualisés de montée en compétences liés à un changement de métier ou de fonction. Dans ce cadre 17 contrats d'alternances sont en cours (Diplômes de gestion comptables, BTS de négociation Relation Client, Master ESC),



- Le troisième axe, tourné vers le Business a poursuivi le déploiement des dispositifs de montée en compétences commerciales, relationnelles, produits, tenant compte des nouvelles attentes et comportements des clients ainsi que de la politique de développement de LaSer Cofinoga. Avec par exemple, la poursuite et la mise en place de programmes de formation visant à professionnaliser les forces de vente afin de les aider à accroître la rentabilité de chaque contact, à promouvoir l'offre LaSer Cofinoga dans toute sa diversité, en optimisant tous les canaux de diffusion. 390 collaborateurs de la relation client, des agences, de l'octroi, des forces de vente terrain ont été concernés,
- Le quatrième axe métier a renforcé les compétences ciblées sur certains métiers en cohérence avec les orientations stratégiques (marketing, Système d'Informations, Direction des Supports Opérationnels, ...).

En 2013 pour LaSer Cofinoga en France (hors CDGP et CMS Vacances), 1521 collaborateurs ont bénéficié de formations pour un nombre total de 37722 heures. De plus 85 demandes de DIF ont été acceptées le plus souvent pour des personnes qui souhaitent développer leur employabilité ou gérer leur fin de carrière dans des domaines aussi variés que : le développement personnel, les langues, l'informatique, la bureautique, le marketing et l'éco-conduite. Une plateforme de e-learning héberge 15 modules de formations réglementaires tels que la Loi Crédit Consommation, La Lutte Anti Blanchiment et Terrorisme, la Protection des Intérêts Clients et quelques modules métiers.

Les filiales à l'international ont développé des compétences communes avec :

- Des programmes axés sur la vente et le développement commercial chez LaSer Polska et LaSer Nordic afin d'améliorer la qualité du service client et l'efficacité des ventes,
- Le développement des managers : LaSer UK a par exemple mis en place un programme pour ses futurs managers afin de développer les talents. LaSer Nederland a mis l'accent sur l'esprit d'équipe,
- Les formations métiers et réglementaires.

LaSer UK, a mis en place en septembre 2013 un partenariat avec Intec Business College, un vaste programme de formation pour 68 de ses collaborateurs récemment recrutés. Tous vont suivre chaque mois pendant un an et demi un cursus qui leur permettra de décrocher un diplôme (National Vocational Qualification ou diplôme de l'Institute of Leadership and Management). Cette formation a pour objectif de renforcer les connaissances, les compétences et l'expérience professionnelle des membres des équipes opérationnelles de la filiale en matière notamment de services consommateurs, de relation client, de ventes et d'administration des ventes.

LaSer Polska a de plus développé un programme de e-learning suivi par 987 collaborateurs sur le plan de continuité d'activité et contre le blanchiment des capitaux.

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 des EAD qui s'est déroulée de mi-janvier à fin avril 2013. L'outil est basé sur un support plus simple, plus convivial et mieux adapté aux besoins des collaborateurs. 2 001 entretiens ont été menés et référencés dans l'outil soit 96% des entretiens annuels en France (+2% par rapport à 2012).



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. La filiale Polonaise estime qu'ils sont suivis dans 94% des cas dans leur système d'information.

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 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). 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.

En France en 2013 les accords collectifs suivants sont en vigueur : accord sur la Négociation Annuelle Obligatoire (NAO) 2013, plan unilatéral de contrat de génération, accord ATT, accord de classification, accord égalité professionnel homme-femme, accord de participation, accord Plan Epargne Retraite Collectif (PERCO), accord Plan d'Epargne Entreprise (PEE), accord d'intéressement, accord de dialogue social, la convention collective des établissements financiers.

Les filiales internationales ont leurs propres institutions sociales, avec des représentants mandatés au sein des Comités d'Entreprise locaux ou des organes similaires. Elles participent de façon active aux réunions du comité d'entreprise européen du Groupe. Les instances représentatives du personnel ont pu apporter leur contribution aux différents projets d'évolution des structures, plus particulièrement chez LaSer Nederland et LaSer Polska. LaSer UK et LaSer Nordic ont réalisé des enquêtes sociales de motivation et de satisfaction des collaborateurs et suivent régulièrement les plans d'actions qui en découlent.

1.2.1.1 Le plan unilatéral de contrat de génération

Malgré six réunions de négociations de juin à août 2013, l'entreprise et les partenaires sociaux n'ont pas réussi à se mettre d'accord. Dans ces conditions, LaSer Cofinoga a mis en place un plan unilatéral qui comprend des dispositions pour les juniors et pour les séniors :

- Pour les juniors: malgré la période difficile de redressement que traverse LaSer Cofinoga en France, l'entreprise a décidé d'embaucher 10 jeunes chaque année (3 en CDI et 7 en contrat de formation en alternance). Ce plan a permis de préciser le rôle des tuteurs référents, maître d'apprentissage et tuteur de stage.
- Pour les séniors : l'entreprise a reconduit les mesures du précédent accord sénior. Des commissions sont organisées tous les trimestres et font l'objet d'un rapport annuel. L'objectif est d'accompagner les collaborateurs seniors dans la poursuite de leurs activités jusqu'à leur départ en retraite ou de leur faciliter l'accès à l'emploi. Ces aménagements concernent : 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.

Ce plan unilatéral a également permis de préciser la gestion des parcours professionnels au sein de LaSer Cofinoga.



1.2.1.2 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 collaborateurs 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%.

La répartition pour le site de Parisien est la suivante :

- 16% pour la famille (garde d'enfant, rentrée des classes, cadeaux de mariage/naissance, colonies, classe de nature, spectacle de Noël, cadeau de Noël)
- 37% pour le sport et les loisirs (soirée, galette, pâques, cadeaux de fin d'année des salariés, billetterie de cinéma et spectacle)
- 47% pour les voyages et séjours (locations d'appartements, séjours à l'étranger.

LaSer Polska finance les œuvres sociales à hauteur de 190 euros par collaborateur chaque année. Les œuvres sociales sont réparties de la manière suivante :

- 50% pour le financement des vacances
- 26% pour financer des activités sportives
- 17% pour aider les familles en situation difficile ou offrir des cadeaux de naissance
- 7% pour des clubs de volontaires agissant pour la communauté : coopération avec la Fondation « PER ASPERA » pour offrir des cadeaux de Noël dans des orphelinats de Cracovie, participation au projet « Szlachetna Paczka » pour aider pendant les fêtes deux familles dans le besoin, et soutien de la société protectrice des animaux.

1.2.2 Les rémunérations et leur évolution

Le salaire brut annuel moyen pour LaSer Cofinoga en France est de 32 317 euros (hors CDGP, CMS Vacances, comité exécutif, contrats de qualification, stage, expatrié et impatrié) soit une augmentation de 0.97% par rapport à 2012. Le salaire minimum est passé à 20 618 euros, soit une augmentation de 1,98% par rapport à 2012.

Les Négociations Annuelles Obligatoires (NAO) pour le GIE GSGC se sont déroulées dans un contexte de redressement de l'entreprise qui se poursuit. La rapidité du redressement du Résultat Opérationnel Courant (ROC) à fin 2012 a permis de verser un intéressement plus élevé que prévu, soit une enveloppe de 3.069.360 euros.

Les NAO sur les salaires 2013, quant à elles, ont abouti à la signature d'un accord entre la Direction et trois syndicats (la CFDT, la CFTC et la CGT), qui le rend de fait majoritaire.

Dans un souci constant de privilégier le dialogue social et d'aboutir à un accord, les grands principes qui sous-tendent ces NAO et qui visent à souligner les efforts de tous, sont les suivants :

- Contribuer à soutenir le pouvoir d'achat dans un contexte d'inflation de 1,2 % en 2012
- Porter une attention particulière aux plus bas salaires au travers d'une politique d'augmentation générale (AG) avec des montants minimaux



- Avoir une politique d'augmentations individuelles (AI) pour les cadres à partir de la classe 8

Récompenser les efforts de tous grâce à :

- Une prime exceptionnelle différenciée pour les collaborateurs éligibles à un système de rémunération variable
- une enveloppe de bonus portée à la cible pour tous les autres cadres.

Le 2 septembre 2013, un accord a été signé entre 5 organisations syndicales (CFDT, CGT, CGT-FO, SNB-CFE-CGC, UNSA) et l'Association Française des Sociétés Financières. Cet accord porte sur la hausse des garanties minimales conventionnelles. Ainsi, après l'application des mesures d'augmentation générale et individuelle liées à l'application de la NAO et après application de cette nouvelle évolution des primes d'ancienneté, la moyenne des augmentations pour le GIE GSGC (salaire de base et prime d'ancienneté) liées à ces facteurs s'étale dans une fourchette comprise entre + 2,63 % pour les coefficients 180 à 195 et + 1,2 % pour le coefficient 700.

En France le Groupe accompagne les efforts d'épargne volontaire des salariés par un Plan d'Epargne Retraite Collective (PERCO). En 2013, le montant cumulé des abondements au titre de ce plan est de 75631 euros et a bénéficié à 154 collaborateurs. Par ailleurs la majorité des salariés bénéficient d'un régime de retraite par capitalisation venant s'ajouter aux pensions servies par les régimes nationaux.

1.2.3 Le handicap

LaSer Cofinoga s'attache à éviter toute discrimination et a en particulier depuis plusieurs années développé une politique en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap.

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 2013 le nombre de travailleurs handicapés de LaSer Cofinoga en France est stable, soit 46 collaborateurs suivis par le service médico-social. Pour la première fois cette année LaSer Cofinoga s'est associé à la Journée mondiale du handicap et à la Journée mondiale de la vue. Ce fut l'occasion de sensibiliser l'ensemble des acteurs de l'entreprise au handicap et de les mobiliser en faveur d'une meilleure insertion des personnes handicapées. Entre le 7 et le 10 octobre sur les sites de Paris, Mérignac et Jurançon, 450 employés ont participé au « Darklab », un atelier de dégustation dans le noir organisé par des non-voyants. Par ailleurs 400 collaborateurs ont joué au tennis de table avec des champions Olympiques handi-sport.



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 en France 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 France en 2013 a diminué passant à 5.9% dont 4% arrêt maladie et 1% pour maternité. Les accidents de travail et de trajet représentent 0.3%. Ce taux est plus important en Pologne avec 12.4% dont 7.2% arrêt maladie, et 4.3% pour maternité. Au Royaume-Uni le taux d'absentéisme est de 7.6% dont 3.6% d'arrêt maladie et 3.4% pour maternité.

1.3.1.3 Le temps partiel

En France 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 16.1% des salariés sont à temps partiel, ces salariés sont à 97% des femmes. Au Royaume-Uni le temps partiel est de 14.3% mais la répartition entre les hommes et les femmes est plus équilibrée : seulement 53.2% sont des femmes. Le temps partiel est par contre assez faible en Pologne, 2.7%.

1.3.1.4 Les heures exceptionnelles

En France, 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 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 matière d'accident de travail, 39 accidents du travail et de trajet avec arrêts ont été recensés en France conduisant à un taux de fréquence de 10.66. Ainsi 1364 jours ont été perdus, soit un taux de gravité de 0,37. Il n'y a pas eu de maladie professionnelle reconnue en 2013.

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. A la demande du CHSCT ou des Ressources Humaines, des ergonomes peuvent intervenir pour étudier l'aménagement du poste de travail.

1.3.3 Le télétravail à domicile : un modèle expérimental 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 56 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 manager. L'expérimentation concerne, entre autres la mise en place d'une équipe composée uniquement de télétravailleurs qui partage des postes sur le même plateau téléphonique.

Ce projet a été initié dans le cadre d'une politique sociale afin de développer la qualité de vie au travail, la responsabilisation et le partage d'objectifs communs, tout en alliant attentes des salariés et soutien au business.

L'expérience du pilote montre aujourd'hui une solution technique fiable et sécurisée, un engagement des collaborateurs éligibles au télétravail mais aussi le juste équilibre entre les gains et les coûts.

Des bilans d'étape réguliers sont prévus pour s'assurer des niveaux de performance dans le temps.

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) le respect des conventions de l'Organisation Internationale du Travail ne représente pas un enjeu majeur pour LaSer Cofinoga. Cependant des procédures internes garantissent le respect de ces conventions (l'âge minimum et le travail des enfants, la liberté syndicale, le droit d'organisation et de négociation collective, contre le travail forcé ou obligatoire, pour l'égalité de rémunération entre femmes et hommes, contre toute discrimination dans l'emploi, sur le temps de travail ainsi que sur le salaire minimum).



2 Engagements sociétaux

2.1 Le crédit accompagne la vie des Français

Depuis 2011 et la loi sur le Crédit à la Consommation, une avancée vers plus de transparence pour le client, LaSer Cofinoga a modifié son modèle économique et renforcé sa solidité financière. L'entreprise a diversifié sa gamme de produits en développant notamment les facilités de paiement, les assurances individuelles et en intégrant plus de crédits amortissables qui financent entre autres l'amélioration de l'habitat.

Le crédit renouvelable a particulièrement touché la rentabilité de LaSer Cofinoga. Ce crédit, largement distribué chez LaSer Cofinoga consiste à mettre à la disposition d'un emprunteur une somme d'argent réutilisable au fur et à mesure de son remboursement dans la limite du montant autorisé pour financer un décalage de trésorerie. 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 avec ses principales parties prenantes : associations de consommateurs, législateurs, concurrents, etc. En 2013 les principaux sujets traités dans le cadre de l'ASF portaient sur la loi sur les activités bancaires de Pierre Moscovici, le projet de loi sur la consommation de Benoit Hamon, une étude sur les parcours menant au surendettement et la refonte d'un livret à destination du grand public sur le « Crédit à la consommation, ce qu'il faut savoir ».

2.2 L'Œil by LaSer

Depuis plus de 16 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.

2.3 La satisfaction client: un enjeu clé

L'objectif pour LaSer Cofinoga est de proposer la meilleure expérience client dans un contexte d'omnicanalité. En effet les points de contacts sont multiples entre les agences, l'internet, le téléphone et le courrier. En France, LaSer Cofinoga a mis en place une campagne de mesure de la satisfaction immédiatement après le contact avec le client. De quelques centaines de clients interrogés par an et « à froid », LaSer Cofinoga est passé à plusieurs milliers par mois et « à chaud ». Les alertes remontées par ce dispositif permettent au quotidien d'améliorer la relation client et de régler les dysfonctionnements internes. Le même processus est en cours de mise en place chez LaSer Polska.

En février 2013 LaSer UK a été primé aux « Card and Payments Awards » pour sa nouvelle carte cobrandée avec Asda Money. Depuis 2006 cette cérémonie valorise les acteurs du marché de la carte de crédit en Grande-Bretagne et en Irlande pour leur excellence, la qualité de leur service clients et leur sens de l'innovation. Asda Money a reçu le prix de la meilleure carte co-brandée et faisait partie des nominés pour la meilleure nouvelle carte de crédit de l'année.



2.4 Le recouvrement

En France, 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.

2.5 Le service « Accompagnement budget »

Sensible à la dimension financière et sociale du crédit à la consommation, LaSer Cofinoga a mis en place une organisation autour du service « Accompagnement Budget » qui lui permet de jouer son rôle d'institution financière responsable, depuis plus de 16 ans.

Cette structure inédite, a pour principal objectif d'anticiper les problèmes que peuvent rencontrer certains emprunteurs. En 2013 le service a innové, mettant en place un outil plus ergonomique de diagnostic client pour une meilleure analyse des données personnelles et budgétaires. Le site web cofinoga.fr s'est doté d'un espace dédié avec un comparateur budgétaire où le client appréhende sa situation financière et a la possibilité d'être mis en relation avec un conseiller.

Les conseillers, dans le cadre d'une relation de confiance, analysent les revenus et les charges du foyer, afin de pouvoir ensuite impliquer, guider et proposer des solutions adaptées à la situation du client. Chaque acteur trouve de l'intérêt à partager une démarche préventive.

Les 8 collaborateurs du service avaient dans leur portefeuille 1 576 clients au 31 décembre 2013. Sur l'ensemble de l'année ce sont 27 310 contacts qui ont été traités (emails, courriers, appels entrants et sortants).

2.6 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 juin 2013 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 le service « 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.

Ce partenariat s'inscrit dans une relation de confiance avec l'association au travers du partage de compétences et de savoir-faire. Les développements sur le système d'information de LaSer Cofinoga ont ainsi accéléré la prise en charge des bénéficiaires et optimisé les échanges d'informations. 200 dossiers clients ont été envoyés à CRESUS en 2013 contre 92 dossiers en 2012.

La Fondation LaSer Initiatives Solidaires a souhaité participer financièrement à la construction du jeu d'éducation financière « Dilemme » développé par CRESUS. L'objectif est de former et sensibiliser de manière ludique tous les publics aux questions liées à la gestion budgétaire, aux avantages et aux risques des différents moyens de paiement, au fonctionnement général des banques, des assurances et du crédit dans une logique d'échanges, d'inclusion et de responsabilisation individuelle et collective.

2.7 Le projet de revitalisation du territoire

En France, suite à la mise en place du Plan de Sauvegarde de l'Emploi (PSE), la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi d'Aquitaine (DIRECCTE) a demandé à LaSer Cofinoga de mettre en place une convention de revitalisation du bassin d'emploi. Une convention a été signée en juin 2013 à travers trois axes :

- le soutien à la création, au développement et à la reprise d'entreprises de l'Economie Sociale et Solidaire, du microcrédit et des Très Petites Entreprises. Ce premier axe, le plus important, démontre l'engagement sociétal de LaSer dans la continuité des actions de la Fondation LaSer Initiatives Solidaires.
- la professionnalisation des métiers de la relation client,
- l'appui à un projet structurant sur le territoire.

Les différents contrats de partenariats seront mis en œuvre en 2014. Le plan d'action tient compte de la répartition des domiciliations du personnel, soit Mérignac et ses communes limitrophes, la Communauté Urbaine de Bordeaux, le département de la Gironde. En 2013 LaSer Cofinoga compte 1 603 employés sur son site de Mérignac et sur les quais à Bordeaux. L'entreprise reste à ce titre l'un des plus importants employeurs de la Communauté Urbaine de Bordeaux.

2.8 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.

En 2012 LaSer Cofinoga a mis fin aux différents partenariats tissés depuis 2005 en matière de microcrédit. Cependant au 31 décembre 2013, LaSer Cofinoga gère toujours 201 microcrédits pour un encours total de 270681 euros.



2.9 La loyauté des pratiques

2.9.1 Le Respect et la protection des clients

En France, la direction juridique est le garant du respect et de la protection des clients à travers deux services.

Le service consommateurs traite les réclamations « sensibles » des clients de LaSer Cofinoga. Les délais de traitement moyen sont de 11 jours. Il respecte ainsi les mesures dictées par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution qui fixe un délai maximum de 2 mois. L'objectif est de fidéliser la clientèle mais aussi d'identifier les dysfonctionnements et de pouvoir les corriger rapidement. Il s'inscrit ainsi parfaitement dans une démarche d'amélioration continue.

Le service « Protection des intérêts clients » s'assure que les méthodes de vente, les documents commerciaux et publicitaires soient loyaux, compréhensibles, transparents et respectueux des intérêts du consommateur. Le service a mis en place un dispositif de maîtrise des risques (la protection et le respect des données personnelles des clients, la mise sur le marché des nouveaux produits ou nouvelles activités, la qualité de l'information et du conseil délivré à la clientèle, les méthodes de vente et l'exécution du contrat). En 2013 quelques 685 collaborateurs des agences et des plateaux téléphoniques ont été formés à un module spécifique d'e-learning sur le respect de la protection de la clientèle.

2.9.2 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. En 2013, LaSer Cofinoga en France a intégré dans 22% de ses propres appels d'offres des critères de RSE. Pour LaSer UK des critères environnementaux sur des certifications ISO 14001 ont été ajoutés dans 60% des appels d'offres.

En France afin de faciliter le travail de contrôle et de validation, le process achat a été revu et l'outil permettant de rapprocher les bons de commande des factures a été utilisé pour 68% des dépenses. Ce ratio est estimé au Royaume-Uni à 80% et en Pologne à 85%.

Chez LaSer Cofinoga la sous-traitance concerne principalement l'informatique, le conseil, l'édition (relevés et courriers clients, support marketing), l'entretien des locaux et des espaces verts.

2.9.3 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.

2.10 L'engagement citoyen

2.10.1 Le Forum d'Action Modernités

Initié par LaSer, le Forum d'Action Modernités est une fondation créée en 2008 sous égide de la Fondation de France, présidée par Philippe Lemoine avec Edgar Morin comme Président d'honneur. Le Forum bénéficie actuellement du soutien de LaSer, de La Poste, de GdF-Suez, et de Total.

La mission du Forum est de combler le fossé caractéristique de notre époque entre un foisonnement de projets et de pratiques innovantes sur le terrain et un horizon de représentations collectives qu'on ne sait aborder qu'en termes d'enjeux négatifs.

Méthodologie distinctive du Forum : les Zones d'Initiatives Positives (ZIP). En ouvrant des ZIP sur un thème précis, le Forum combine 3 grands principes inhérents à sa démarche :

- Décloisonnement: sur une durée limitée (24 à 36 mois), chaque ZIP articule le registre des idées, celui des débats publics et celui des actions-pilote;
- Alliances entre acteurs hétérogènes : chaque ZIP réunit des entreprises, des ONG et associations spécialisées, des intellectuels et des artistes, voire même dans certains cas des pouvoirs publics locaux ou nationaux;
- Intelligence collective : le programme de travail est co-construit avec les représentants des acteurs de l'alliance à qui on demande de ne pas être seulement des "représentants" mais des personnes impliquées dans le projet avec toutes les dimensions de leur être.

A travers son programme TEN, The European Network, le Forum d'Action Modernités s'engage également sur une vision d'avenir de l'Europe avec 2 axes prioritaires : l'entrepreneuriat social innovant et la jeunesse.

En mars 2013, le Forum d'Action Modernités a lancé une publication annuelle, Fragments de Modernités. Après le premier numéro intitulé "Dégager l'horizon", le deuxième numéro, "Lignes de front", est en préparation (sortie prévue en mai 2014).

2.10.2 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 11 collaborateurs qui ont pu en bénéficier en 2013 pour l'équivalent de 2 878 heures auprès de diverses associations comme CRESUS, le Secours Populaire, l'Adie, l'école de chiens-guides d'Aliénor, la Croix-Rouge, Calinous d'Haïti, Blouses roses, Calandreta de Lescar.



Au Royaume-Uni, en 2013, les collaborateurs de LaSer UK ont offert quelques 1 372 heures de volontariat (contre 600 heures en 2012), 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 financé des jeux éducatifs pour appuyer l'engagement de ses salariés.

2.11 Œuvres caritatives

2.11.1 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 environ 800 personnes, dont un peu moins de 300 collaborateurs de LaSer, se sont relayées du vendredi 7 décembre à 19 heures, au dimanche 9 décembre à 2 heures. 16 972 appels ont été traités pour un montant total de 853 333 euros de promesses de don.

2.11.2 Le Don du sang

Le service Médico-social de LaSer Cofinoga organise deux fois par an des collectes de don du sang sur le site de Mérignac, 113 personnes se sont ainsi portées volontaires en 2013.

2.11.3 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 2013, les collaborateurs se sont mobilisés pour soutenir différentes associations à Solihull : « Birmingham Children's Hospital » et « Age UK » et à Belfast « Northern Ireland Cancer Fund for Children » et « Marie Curie Cancer Care ». Ce sont près de 62 000 euros qui ont été récoltés sur l'ensemble de la campagne.

2.11.4 LaSer Nordic et la « Childhood Cancer Parent Organization »

LaSer Nordic a soutenu en 2013 l'association la « Childhood Cancer Parent Organization » à hauteur de 3.000 euros afin de divertir les enfants atteints de cancer en milieu hospitalier.



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, en 2013 ce fut le cas en France lors de la semaine du développement durable sur la transition énergétique ou sur une campagne de sensibilisation aux éco-gestes. En Pologne une campagne « Be EcoHero » a relayé ces messages.

3.1 Le bilan de Gaz à Effet de Serre

Les engagements de longue date de LaSer pour réduire la consommation d'énergie de ses bâtiments (nouveau siège parisien relié au réseau de chaleur et de froid de la ville de Paris, pompes à chaleur installées dans tous les bâtiments de Mérignac) et une politique voyage plus restrictive grâce à l'installation de 28 salles de visioconférence entre Paris, Mérignac, Jurançon, Varsovie (PL), Solihull et Belfast (UK), Taastrup (DK), Hertogenbosch (NL) permettent de réduire progressivement les émissions de LaSer Cofinoga.

Le premier bilan GES, réalisé en 2012 à l'échelle de LaSer Cofinoga en France place le groupe dans une démarche d'amélioration continue avec pour objectif de réduire de 11% les émissions par salarié sur les 5 prochaines années. Afin d'assurer un suivi de ses émissions de Gaz à Effet de Serre, les indicateurs environnementaux à la fin de ce rapport seront traduits en tonne équivalent CO₂.

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 2013 a diminué de 10% pour les trajets en avion et de 14% pour les trajets en train. En Pologne cette baisse est respectivement de 37% pour l'avion et 36% pour le train.

En France, le nombre de kilomètres en véhicules détenus par les employés a augmenté de 4%. La location courte durée de véhicules a fortement baissé (-50%). De plus le nombre de véhicules de fonction a baissé de 7% (88 véhicules) et la consommation moyenne du parc aussi (-6% soit 128 g de CO₂/km en moyenne). LaSer Polska est propriétaire de 150 voitures de fonction auxquelles il faut rajouter 30 voitures en leasing. LaSer Nordic a consommé 14% moins de carburant en 2013 par rapport à 2012. Le nombre de kilomètres en voitures de fonction est le premier enjeu pour LaSer Cofinoga en termes d'émission de Gaz à Effet de Serre dans les transports.



3.3 Les bâtiments

3.3.1 L'électricité, le gaz et les réseaux de chaleur et froid

Sur le site de Mérignac, suite à la baisse des effectifs le dernier bâtiment du parc Ariane a été libéré mi-mars 2013. L'objectif actuel est d'optimiser les surfaces libérées et tenir compte de la réorganisation des entités pour coller à la stratégie de l'entreprise. En 2014, cette optimisation devrait continuer en réaffectant le bâtiment Safran de 735m².

Il y a eu en 2013 quatre chantiers pour diminuer la consommation électrique (baisse de 3% entre 2013 et 2012) :

- Changement du système de climatisation de la salle informatique du bâtiment Iris qui consomme 3 fois moins qu'auparavant ;
- Remplacement des unités d'intérieur sur les plateaux du bâtiment Iris. L'ensemble du parc de cet immeuble a ainsi été mis à jour sur 3 ans soit 30 unités d'intérieurs en 2013 sur 350. Deux centrales à traitement d'air ont aussi été changées sur cette zone ;
- Sur le bâtiment Safran changement des pompes à chaleur et des unités d'intérieur ;
- La libération des deux bâtiments restant du parc Ariane.

Ces optimisations permettent de continuer à baisser la consommation électrique du site et d'entretenir le parc de pompes à chaleur qui équipe les bâtiments Hexagone, Iris, Alizée et Safran. Les actions programmées en 2014 devraient permettre de modifier la climatisation du Restaurant Inter Entreprise et de mettre un film solaire sur la façade Sud du bâtiment Hexagone. La consommation en gaz a diminué de 2% sur le site de Mérignac par rapport à 2012. Le gaz est utilisé uniquement au Restaurant Inter Entreprise pour l'eau chaude sanitaire.

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 la diminution de la consommation du réseau de chaleur (-42%) s'explique par la réduction du nombre de m² de 15% mais aussi par un mois de février 2013 très clément comparé à 2012. La réduction de la consommation du réseau de refroidissement suit la réduction du nombre de m² de l'établissement (-18%).

En Angleterre, sur le site de Solihull on a constaté une baisse de l'électricité de 4% par rapport à 2012 expliqué en partie par le déploiement de LED dans tout le bâtiment. A Royston, en Irlande la salle serveur a été modernisée avec des climatisations consommant moins d'électricité.

En Pologne, le regroupement des équipes sur le site principal de Varsovie a permis de fermer le site de Kijowska (3290m²). Ces ajustements ont permis de réduire la consommation électrique de 5% sur les deux sites de Varsovie et sur le site de Poznan.

En matière de Gaz à Effet de Serre, le site de Mérignac consomme 4 fois plus que le site de Varsovie par contre il émet deux fois moins de Gaz à Effet de Serre. Cette différence est due au mix énergétique des deux pays : la Pologne utilise du charbon, une énergie très carbonée par rapport au nucléaire.

3.3.2 L'eau

En 2013, la consommation d'eau potable sur le site de Mérignac est stable (+0.49%) malgré la diminution du nombre de m² (-13%). Cette différence est sans doute liée au lavage des vitres qui n'avait pu avoir lieu en 2012. Le système de nettoyage H₂O permet sur le site de Mérignac d'utiliser de l'eau déminéralisée sans produit néfaste pour



l'environnement. A noter, les deux puits présents sur le site permettent d'alimenter toutes les canalisations d'arrosage (-28% en 2013). 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. A Paris la consommation d'eau suit la diminution de la surface occupée (-18%).

3.3.3 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 Mérignac et 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 est également installé sur le site Parisien.

Les Déchets Industriels Banals (DIB) sur le site de Mérignac sont restés stables (+1%) par contre il y a eu une baisse plus importante sur le papier/carton (-21%). De plus, 300kg de piles ont été recyclé.

Au Royaume-Uni, la filiale a introduit des bouteilles d'eau individuelles, leur objectif est de réduire de 90% l'utilisation des tasses en plastique. De plus les corbeilles individuelles ont été remplacées par des stations de recyclage.

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. Les nuisances sonores vis-à-vis des tiers ne constituent pas un enjeu significatif au vu des activités tertiaires de LaSer Cofinoga.

3.3.4 La biodiversité et utilisation des sols

Le site de Mérignac s'étend sur 73 000 m² 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 2013 plus de 1000 tonnes de papier pour la production de documents à destination des clients, l'entreprise fait partie des 200 plus gros émetteurs Français. LaSer adhère ainsi à l'éco-organisme Ecofolio qui construit et oriente la politique industrielle de la filière de la collecte et du recyclage des papiers.

La consommation de papier en interne est également suivie de près. En France, 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 davantage en recto/verso. Le nombre de feuilles imprimées a diminué de 1% sur



l'ensemble de l'année. Le papier interne utilisé au sein de l'entreprise représente plus de 63 tonnes en France et 21 tonnes pour notre filiale Polonaise. Chez LaSer UK, un nouveau logiciel d'impression a été mis en place en interne pour réduire les consommations de papier.

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 postes de travail prolonge la durée de vie de notre parc informatique car elle permet de transformer les vieux PC en terminaux légers. Un chantier important a été mené afin de remplacer des postes fixes par des postes virtualisés. Les postes fixes ont ainsi diminué de 30% au profit des postes virtualisés qui augmentent de 42%. Ces postes légers représentent à présent 43% du parc informatique. Le nombre de PC portables reste fixe. Le nombre total de postes informatiques a diminué de 2% en 2013.
 - La virtualisation des serveurs est un indicateur qui permet de suivre l'optimisation de leurs ressources. En décembre 2013, la virtualisation concernait 61% du total des partitions des 273 serveurs physiques des sites de Mérignac et Paris. Afin d'héberger de nouvelles applications, 50 nouveaux serveurs ont été installés en 2013. La salle du bâtiment Hexagone a définitivement été remplacée par les salles des bâtiments Iris et Alizée. Le nombre de serveurs sur le site de notre prestataire IBM à Montpellier est resté stable (40 serveurs pour un taux de virtualisation de 83%)
- La mise en place de copieurs centralisés a permis de réduire le nombre d'imprimantes individuelles. Il reste sur les sites de Mérignac, Paris et Jurançon seulement 4 imprimantes individuelles pour 99 copieurs.
- Le recyclage des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) a également fait l'objet d'un suivi serré. Ainsi, à Mérignac, une partie a été donnée à différentes associations (54 PC portables et une imprimante laser) et l'autre partie a été recyclée par l'intermédiaire d'un broker (34 unités centrales, 41 PC portables, 20 écrans LCD et 24 imprimantes laser soit environ 1.1 tonne) ;
- Le déploiement de salles de visioconférence a été privilégié afin de limiter les déplacements. Au total, 28 salles ont été installées à Paris (10), Mérignac (10), Jurançon (1), LaSer Polska (3), LaSer UK (2), LaSer Nederland (1), LaSer Nordic (1). On note une baisse de l'utilisation de l'outil de réunion en ligne Webex (-10% par rapport à 2012).



Indicateurs

Sociaux

Tous les indicateurs sociaux ont été calculés au 31 décembre 2013. Les chiffres par la suite concernent un périmètre LaSer Cofinoga France, LaSer Polska et LaSer UK, soit 94% des effectifs. Les filiales Solfea et Assurtis sont exclues car LaSer Cofinoga en est actionnaire minoritaire.

- La répartition des effectifs par zone géographique est la suivante :

	France	LaSer Polska	LaSer UK	LaSer Nordic	Laser Nederland	Total
2012	2119	1298	770	121	222	4530
2013	2049	1166	762	128	130	4235

- Les effectifs sur 3 ans (Hors stage - contrat professionnels et apprentis)

	Cadre		Non Cadre		Total	
	F	H	F	H	F	H
2011	701	637	2711	912	3412	1549
2012	567	543	2298	779	2865	1322
2013	561	521	2124	771	2685	1292

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 43 ans en France, 32 ans en Pologne et 34 ans au Royaume Uni.

Tranche d'âge	France		LaSer Polska		LaSer UK	
	F	H	F	H	F	H
20-24 ans	13	4	43	9	58	58
25-29 ans	67	22	219	77	89	109
30-34 ans	148	62	224	99	71	93
35-39 ans	226	78	99	48	44	38
40-44 ans	360	137	34	16	24	29
45-49 ans	319	121	8	8	26	22
50-54 ans	169	68	3	4	32	12
55-59 ans	101	26	2	5	18	7
60-64 ans	4	8	1	1	10	5
> 65 ans	0	0	0	0	0	3
Total 2013	1407	526	633	267	372	376



- Pyramide des anciennetés dans le Groupe (CDI uniquement)

L'ancienneté moyenne est de 15 ans en France, 6 ans en Pologne et 5 ans au Royaume Uni.

Tranche d'age	France		LaSer Polska		LaSer UK	
	F	H	F	H	F	H
0-4 ans	77	54	198	101	260	234
5-9 ans	356	151	385	139	72	75
10-14 ans	215	68	50	26	26	30
15-19 ans	335	157	0	1	9	20
20-24 ans	223	66	0	0	4	11
25-29 ans	143	26	0	0	2	4
30-34 ans	11	3	0	0	0	1
35-39 ans	45	0	0	0	0	0
40-44 ans	2	1	0	0	0	0
Total 2013	1407	526	633	267	373	375

- Types de contrats

	France		LaSer Polska		LaSer UK	
	F	H	F	H	F	H
CDD	89	27	178	88	5	9
CDI	1407	526	633	267	373	375
Total 2013	1496	553	811	355	378	384

- Temps partiel

	France		LaSer Polska		LaSer UK		TOTAL
	F	H	F	H	F	H	
>=80%	238	6	23	9	58	51	385
<80%	82	4	0	0	0	0	86
% de salariés à temps partiel/total salarié	21,4%	1,8%	2,8%	2,5%	15,3%	13,3%	11,8%
% de salariés à temps partiel/genre	97,0%	3,0%	71,9%	28,1%	53,2%	46,8%	100,0%

- Mouvements: entrées par type de contrat

	France		LaSer Polska		LaSer UK		TOTAL
	F	H	F	H	F	H	
CDD	316	111	144	114	6	8	699
CDI	30	17	1	3	92	107	250
Total 2013	346	128	145	117	98	115	949



- Mouvements: sorties par type de contrat

	France		LaSer Polska		LaSer UK		TOTAL
	F	H	F	H	F	H	
CDD	273	98	155	75	1	2	604
CDI	61	22	99	65	102	116	465
Total 2013	334	120	254	140	103	118	1069

- Mouvements: motifs de départs en 2013

	France		LaSer Polska		LaSer UK		TOTAL
	F	H	F	H	F	H	
Décès	0	2			1		3
Démission	31	8	47	28	78	90	282
Expatriation							0
Fin de période d'essai	8	2				2	12
Licenciement	13	7	52	37	23	26	158
Mutation	6	3					9
Retraite	3				1		4
Rupture conventionnelle							0
Total 2013	61	22	99	65	103	118	468

Les sorties ne concernent pas les licenciements économiques actés dans le cadre du PSE

- Le taux d'absentéisme

	France		LaSer Polska		LaSer UK	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Maladie	4,2%	4,0%	7,8%	7,2%	3,7%	3,6%
AT	0,1%	0,3%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%
Maternité	1,1%	1,0%	3,3%	4,3%	2,2%	3,4%
Paternité	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%
Evènement Familial	0,4%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Injustifié	0,4%	0,2%	0,0%	0,1%	0,2%	0,1%
Autres	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%	0,4%	0,5%
Total 2013	6,3%	5,9%	12,0%	12,4%	6,6%	7,6%

- Âge moyen de départs des salariés de 55 ans et plus :

	France		LaSer Polska		LaSer UK	
	F	H	F	H	F	H
2011	58,9	62,3	61,4	65,4	55,9	58,4
2012	58,7	60,0	63,2	62,0	59,9	55,0
2013	57,5	61,0	58,4	58,0	61,0	59,0



- Nombre de salariés handicapés en France

	France		LaSer Polska
	2012	2013	2013
Nombre de collaborateurs handicapés	44	46	8

- Formation

	France	LaSer Polska
Nombre de collaborateurs qui ont bénéficié d'une formation	1521	989
Nombre d'heures de formation	37722	42976

Environnementaux

Transports

- Nombre de kilomètres parcourus en avion

Voyages en avion (en km)	2011	2012	2013	Soit en teq CO2	Evolution 2012 Vs 2013
France	5 009 966	3 341 877	3 017 328	350	-10%
Pologne	NC	654 100	414 230	48	-37%

- Nombre de kilomètres parcourus en train

Voyages en train (en km)	2011	2012	2013	Soit en teq CO2	Evolution
France	690 235	645 135	552 315	14	-14%
Pologne	NC	389 420	247 554	6	-36%
Royaume Uni	NC	NC	5 174	0	

- Nombre de kilomètres parcourus en véhicules détenus par un employé

	2011	2012	2013	Soit en teq CO2	Evolution
Voyages professionnels en véhicule détenu par un employé					
France	209 975	160 983	166 719	28	4%

- Nombre de kilomètres parcourus en véhicules de location en France

	2011	2012	2013	Soit en teq CO2	Evolution
Location de voiture courte durée					
France	196 003	208 229	105 086	29	-50%



- Nombre de kilomètres parcourus en véhicules de fonction

Déplacements professionnels véhicules de fonction (en km)	2013	Soit en teq CO2
France	2 962 926	307
Pologne	4 716 920	488

- Nombre de véhicules de fonction en France

Nombre de véhicules	2011	2012	2013
France	111	95	88

- Consommation CO2 des véhicules de fonction en France

Consommation CO ₂ (g par km)	2011	2012	2013
France	147	136	128

Bâtiments

Les résultats que vous retrouverez ci-dessous concernent les principaux bâtiments du Groupe. Les agences en magasin ne sont pas intégrées. De même en Pologne les kiosques et les bureaux de ventes ne sont pas dans le périmètre de ce rapport.

- Surface des principaux bâtiments occupés au 31 décembre 2013 en m²

	2012	2013	Evolution 2012 Vs 2013
Paris	7910	6733	-15%
Mérignac	35430	30983	-13%
Jurançon	1500	1500	0%
Pologne (Varsovie/Potznan)	10368	7158	-31%
LaSer UK (Solihull/Belfast)		5684	

- Consommation électrique en MWh

	2012	2013	Soit en teq CO ₂	Evolution 2012 Vs 2013
Paris	922	775	69	-16%
Mérignac	6837	6631	594	-3%
Jurançon	173	156	14	-10%
Pologne (Varsovie/Potznan)	1670	1586	1119	-5%
LaSer UK (Solihull/Belfast)	NC	1115	586	

- Consommation de froid issue d'un réseau urbain en MWh

	2012	2013	Soit en teq CO ₂	Evolution 2012 Vs 2013
Paris	634	522	4315	-18%



- Consommation de chaleur issue d'un réseau urbain en MWh

	2012	2013	Soit en teq CO ₂	Evolution 2012 Vs 2013
Paris	167,81	97	21884	-42%

- Consommation en gaz naturel (en m³)

	2011	2012	2013	Soit en teq CO ₂	Evolution 2012 Vs 2013
Mérignac	102181	85437	83562	193	-2%

- Consommation d'eau en m³ (eau potable et non potable)

	La consommation totale en eau en m3 (eau potable + eau non potable)			La consommation en eau potable		La consommation en eau non potable	
	2012	2013	Evol 2012 Vs 2013	2012	2013	2012	2013
Paris	2823	2326	-18%	2823	2326	N/A	N/A
Mérignac	31819	26928	-15%	13802	13870	18017	13058
Jurançon	501	413	-18%	501	413	N/A	N/A
Pologne	4577	4236	-7%	4577	4236	N/A	N/A

- Déchets en tonne (Déchet Industriel Banal et Cartons)

Déchets (en Tonne)	2012		2013		Evol 2012 Vs 2013 DIB	Evol 2012 Vs 2013 Carton
	Déchet industriel banal	Cartons	Déchet industriel banal	Cartons		
Paris	70,8	N/A	58,9	N/A	-17%	
Mérignac	143	96	144,73	75,92	1%	-21%
Jurançon	N/A	N/A	7,2	18,18		

Green IT

- Nombre de postes informatiques

	2011	Répartition en %	2012	Répartition en %	2013	Répartition en %
Fixe	1 583	46	1 257	47	876	33
Portable	816	24	621	23	618	24
Poste virtualisé	1 024	30	787	30	1 116	43
Total	3 423	100	2 665	100	2 610	100

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



Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2013

Aux actionnaires,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société LaSer Cofinoga SA désigné organisme tiers indépendants, dont la recevabilité de la demande d'accréditation a été admise par le COFRAC, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées présentées dans le rapport de gestion (ci-après les « Informations RSE »), établi au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2013 en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R.225-105-1 du code de commerce, conformément au protocole utilisé par la société, (ci-après le « Référentiel ») et disponible sur demande auprès de la Délégation à la RSE.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L.822-11 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes d'exercice professionnel et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité du(es) commissaire(s) aux comptes

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE 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 (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément au Référentiel (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Nos travaux ont été effectués par une équipe de 4 personnes entre fin décembre 2013 et mi-février 2014 pour une durée d'environ 8 semaines. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de RSE.

Nous avons conduit les travaux suivants conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et, concernant l'avis de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000.

1. Attestation de présence des Informations RSE

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R.225-105 alinéa 3 du code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE 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 avec les limites précisées au paragraphe « Un autre regard » du rapport de gestion.

Sur la base de ces travaux et compte-tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.



2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené une douzaine d'entretiens avec une douzaine de personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité, son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes :

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités comprenant Laser Cofinoga France et Laser Polska, que nous avons sélectionnées en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente 76% des effectifs et entre 88% et 100% des informations quantitatives environnementales.

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Neuilly-sur-Seine, le 6 Août 2014

L'un des Commissaires aux Comptes

PricewaterhouseCoopers Audit

Antoine Priollaud

Associé

Sylvain Lambert

Associé du Département Développement Durable



Annexe : Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes

Informations sociales

- Effectifs ;
- Répartition des salariés par genre et par âge ;
- Embauches et licenciements ;
- Absentéisme, dont le taux d'absentéisme ;
- Conditions d'hygiène et de sécurité, dont le taux de fréquence et de gravité des accidents du travail ;
- Politiques en matière de formation, dont le nombre d'heures de formation et nombre de collaborateurs formés ;
- Politique mise en œuvre et mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées, dont le nombre de salariés handicapés.

Informations environnementales

- Consommation de matières premières et mesures prises pour améliorer l'efficacité de leur utilisation, dont consommation de papier en interne et en externe ;
- Consommation d'énergie, mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique, dont le transport en avion, en train, en voiture de location courte durée et longue durée, et la consommation d'électricité ;
- Mesure de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets, dont la production de déchets totale ;
- Rejets de gaz à effet de serre.

Informations sociétales

- Impact territorial, économique et social en matière d'emploi et développement régional, dont le nombre de dossiers traités au service accompagnement budget et le nombre de dossiers envoyés à CRESUS ;
- Actions de partenariat ou de mécénat, dont le nombre d'heures de mécénat de compétences ;
- Prise en compte dans la politique achat des enjeux sociaux et environnementaux, dont le pourcentage des montants des achats effectués via l'outil de gestion des commandes et le pourcentage des appels d'offres avec des critères RSE.

