



Rapport de gestion LaSer Cofinoga 2014

Partie I

Rapport annuel

Partie II

Rapport de Responsabilité Sociale et Environnementale



Partie I : Rapport annuel 2014 LaSer Cofinoga

1 RAPPORT A L'ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE.....	3
2 CHIFFRES CLES, FAITS MARQUANTS & RESULTATS CONSOLIDES	4
3 L'ACTIVITE 2014.....	6
4 GESTION DES RISQUES	6
5 RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE.....	13
RESSOURCES HUMAINES	13
ENGAGEMENTS SOCIETAUX	13
ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX	14
6 PERSPECTIVES 2015	14
7 RAPPORT FINANCIER	14
BILAN CONSOLIDE AU 31 DECEMBRE 2014.....	15
COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE AU 31 DECEMBRE 2014.....	16
CAPITAUX PROPRES CONSOLIDES AU 31 DECEMBRE 2014	18
TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE CONSOLIDE AU 31 DECEMBRE 2014	19
ANNEXES AUX COMPTES CONSOLIDES.....	20
RESULTATS INDIVIDUELS DE LASER COFINOGA SA	14
8 INFORMATIONS JURIDIQUES.....	66
ORGANIGRAMME JURIDIQUE SIMPLIFIE AU 31 DECEMBRE 2014.....	66
MOUVEMENTS RELATIFS AUX FILIALES ET PARTICIPATIONS.....	67
AUTRES INFORMATIONS JURIDIQUES.....	67
FONCTIONS ET MANDATS DES MANDATAIRES SOCIAUX DE LASER COFINOGA AU 31 DECEMBRE 2014	68
RAPPORT DU PRESIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LASER COFINOGA	69
PROJET DE RESOLUTIONS DE L'ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE DU 4 MAI 2015	78
DECLARATION DES PERSONNES PHYSIQUES.....	79
REMUNERATIONS ET AVANTAGES SOCIAUX VERSES AUX MANDATAIRES SOCIAUX DURANT L'EXERCICE 2014	80
9 RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES	81

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 4 MAI 2015

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 2014, 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,
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 Dedouit et associés
PricewaterhouseCoopers Audit

Commissaires suppléants

Monsieur Didier CARDON
Monsieur Pierre COLL

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

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

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

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

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

2 Chiffres clés, faits marquants & résultats consolidés

En millions d'euros En normes bancaires	2010	2011	2012	2013 retraité (3)	2014	Evolution 2014 / 2013
Production (1)	5 279	5 425	5 728	5 645	5 670	+0,4%
Encours bruts au 31 Décembre (1) A périmètre constant	11 761	11 242	10 980	9 645	8 837	-8,4% -3,1%
Produit net Bancaire A périmètre et change constants	1 252	1 089	921	859	807	-6,0% -6,2%
Résultat brut d'exploitation	713,9	541,6	364,8	405,1	367,1	-9,4%
Résultat d'exploitation net du coût du risque A périmètre et change constants	83,7	-202,0	8,9	113,8	134,4	18,0% 30,3%
Résultat net part du Groupe	43,6	-174,4	-123,2	28,9	62,2	115%
	En %					
Coefficient d'exploitation	43,0	50,3	60,4	52,9	54,5	
Rendement après impôts des fonds propres durs actionnaires	3,3	-15,1	-12,8	3,2	6,8	
Ratio de solvabilité	12,7	12,4	12,0	12,2	14,5	
Ratio Tier 1	9,1	9,0	9,3	10,3	12,6	
Capitaux propres consolidés (2)	1 361	1 164	1 055	1 012	1 084	72
Effectifs au 31 Décembre (1)	5 891	5 560	4 622	4 235	3 936	-299

(1) en excluant en 2014 (et 2013 retraité) Banque Solféa, consolidée en mise en équivalence depuis le 01/01/2014. La production et les encours 2013 sont retraités à taux de change constant par rapport à 2014 (taux budgétaire).

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

(3) 2013 est retraité en proforma suite à la mise en équivalence à compter du 01/01/2014 de Solféa et d'Assurtis dans le cadre de l'application de l'IFRS 11 et au reclassement de la CVAE, initialement comptabilisée en impôt sur les sociétés, vers les frais généraux.

Les données en comparable correspondent à l'application d'un taux de change constant et à la neutralisation de la cession de la filiale hollandaise.

Faits Marquants 2014

- **Evolution de l'actionnariat de la maison mère LaSer:** 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. Lors de sa séance du 28 juillet 2014, le Conseil d'Administration a décidé de dissocier les fonctions de Président du Conseil d'Administration et de Directeur Général.
- **Rapprochement BNP Paribas Personal Finance/LaSer :** Des travaux de rapprochement ont été structurés autour de trois principaux chantiers :
 - **Le rapprochement en France**
 - **L'intégration des pays d'Europe du Nord**
 - **La stratégie en Pologne**Ainsi, de nombreux collaborateurs ont été impliqués, sous forme de taskforces, dans un premier temps sur la compréhension mutuelle des activités et l'identification des axes de travail majeurs, pour aboutir à la définition des perspectives et de la mise en œuvre du rapprochement.
- **Cession de LSN, filiale des activités de crédit aux Pays-Bas :** Le 22 décembre 2014, le groupe LaSer a cédé sa filiale LaSer Nederland (LSN) à la société Chenavari Investment Managers, société de gestion spécialisée dans les marchés de crédit et de financement. Dans un marché difficile et fortement réglementé, LaSer avait décidé en 2012 de limiter la gestion de LSN à l'animation de son portefeuille existant, ce qui lui a permis de stabiliser ses résultats. Cette cession porte sur la reprise du portefeuille clients et des équipes. Les conditions de la cession de cette filiale ont généré une charge nette de 0,2 millions d'euros.

Événement intervenu depuis la clôture

- **Acquisition de la part des minoritaires CDGP :** Le 26 février 2015, LaSer Cofinoga a acquis les 35% de titres détenus par E.D.S.G dans la filiale CDGP et, ainsi, porté sa détention à 100%. Les activités de crédits de la filiale étaient déjà intégralement transférées sur les sites de LaSer Cofinoga depuis la mise en œuvre du plan de sauvegarde de l'emploi en 2013.

Résultats consolidés

Résultat d'exploitation net du coût du risque : +134,4 millions d'euros, +18% vs 2013.

A périmètre et change constants, le résultat d'exploitation est en hausse de 30% vs 2013.

- Le Produit Net Bancaire de LaSer Cofinoga à 807 millions d'euros est en retrait de 6% par rapport à 2013. En France, la baisse du produit net bancaire est de 9,6% en conjugaison d'un encours moyen rémunérateur diminuant de 4,3% et de l'impact de la baisse des taux clients. A périmètre et change constants, la baisse globale de 0,9% à l'International est liée principalement aux fléchissements d'activités en Pologne (-11,6%) alors que les filiales anglaises sont en croissance de +2,5% et les filiales nordiques de +1,3%.
- En conséquence des plans de réduction de coûts depuis plusieurs années, et tout particulièrement de la mise en œuvre des plans de réduction des effectifs, les charges de fonctionnement diminuent de 3,1%, de façon quasi équilibrée sur la France et l'International dans sa globalité. En données comparables, le coefficient d'exploitation s'établit à 55,2% contre 53,4% en 2013, tendance qui est, de fait, issue de la baisse du Produit Net Bancaire, essentiellement sur la France.
- 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 24%, performance fondée sur l'assainissement des portefeuilles client du Groupe, l'amélioration des performances du recouvrement et un meilleur ciblage de la production de crédits sur des produits et portefeuilles clients moins risqués.

Résultat net part du groupe : 62 millions d'euros

Le résultat net part du groupe comprend la quote-part du résultat net des entreprises consolidées en mise en équivalence pour - 25,3 millions d'euros en 2014 essentiellement liée aux pertes de Solféa, qui s'expliquent principalement par des provisions pour impayé, et à la dépréciation des titres de la société Solféa, détenue à hauteur de 44,9% par LaSer Cofinoga. Cette dépréciation enregistrée pour 12,8 millions d'euros résulte d'un test de valeur effectué conformément aux normes IAS 28 et IAS 36.

3 L'activité 2014

Encours bruts : 8,8 milliards d'euros, -8,4% (-3,1% à périmètre constant lié à la cession de LSN)

Production : 5,7 milliards d'euros, +0,4%

	<i>Encours gérés à fin 2014 en millions d'euros, variation 2014/2013 à taux de change constant</i>	<i>Production 2014 en millions d'euros, variation 2014/2013 à taux de change constant</i>
France	5 868 M€ ; -5,1%	2 178 M€ ; -1,3%
	<p>La production est à un niveau stable par rapport à 2013, cohérent avec l'évolution du marché français (source ASF).</p> <p>L'encours amortissable, qui représente 66% du total de l'encours en France, reste au même niveau que 2013. En 2014, les produits de crédits fractionnés ont été développés sur les points de vente et sur le Web, en lien avec l'évolution du marché du crédit en France.</p> <p>La baisse de l'encours est caractérisée sur les crédits renouvelables en retrait de 15% dans un marché en recul de 6% (source ASF, opérations en cours à fin septembre 2014). Cette diminution est liée, d'une part à la baisse de la production de ces dernières années, 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.</p> <p>L'encours de la filiale CDGP, détenu à 65% par LaSer Cofinoga, s'établit à 207 millions d'euros, en baisse de 19%.</p>	
Europe du Nord	2 512 M€ ; +4,0%	2 974 M€ ; +4,8% (hors LSN)
	<p>Le Royaume-Uni, qui représente 80% des encours de la zone Europe du Nord, a connu une croissance de son encours de 4,9% faisant suite à un développement commercial soutenu depuis plusieurs années. En 2014, la production est en hausse de 6%. Le partenariat signé en décembre 2013 avec AA, leader du financement automobile en Grande Bretagne, a été lancé avec une offre de crédits portant sur 3 niveaux de taux et 3 canaux de distribution.</p> <p>En 2014, l'encours de 491 millions d'euros de la Scandinavie est stable. Le Danemark a consolidé son modèle commercial fondé sur un équilibre des différents canaux de distribution et des différents partenariats. Deux partenariats majeurs ont été renouvelés : El Giganten et Dansk Supermarked.</p>	
Pologne	458 M€ ; -12,1%	443 M€ ; -12,7%
	<p>La baisse des encours hors contentieux est de -8,4%.</p> <p>L'entité s'est renforcé sur le secteur de l'ameublement en signant un nouvel accord avec Agata Meble et en étendant le partenariat à l'ensemble des points de vente de BlackRedWhite. Par ailleurs le contrat avec le principal partenaire Euro AGD, enseigne majeure du secteur électroménager et électronique, a été renouvelé néanmoins pour un niveau de production moindre. Enfin l'accord commercial avec Real RTV a été prolongé.</p>	

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

Les principes de la gouvernance du Risque LaSer Cofinoga sont restés inchangés en 2014 avec un objectif d'amélioration de la qualité du mix produit et client, toujours fort. C'est ainsi que la Direction de Risque crédit LaSer a poursuivi sa politique de gestion des partenaires (règles d'agrément et de suivi des partenaires) et en a coordonné la déclinaison dans les entités en France et à l'International. De plus, 2014 a vu le renforcement des critères budgétaires pour l'octroi des crédits affectés en magasins en Pologne et des financements amélioration de l'habitat en France. Par ailleurs, un accent particulier a été mis sur l'optimisation de dispositifs de détection de la fraude à la transaction, notamment en France et au Royaume-Uni. Enfin les travaux de rapprochement entre LaSer et BNPPF ont mis en évidence des pratiques Risque déjà largement alignées.

I.1.Gestion du risque client

Tout en restant prudente, la gestion du risque s'est attachée à favoriser le développement de portefeuilles clients à niveau de risque modéré (Crédits issus du partenariat AA au UK, Prêts personnels classiques (PPC) en France, Carte en Pologne). Ce phénomène, conjugué à l'attrition des encours de crédits renouvelables en France (Carte et Prêts personnels renouvelables) et au UK (Store Card), a contribué à une nouvelle amélioration sensible de la qualité du portefeuille d'encours à jour. Ceci s'est traduit par une baisse des entrées en recouvrement dans tous les pays (particulièrement en France et au UK). Dans ce contexte, les performances du recouvrement se sont globalement maintenues à un bon niveau ou se sont améliorées sur quelques portefeuilles (rachat de créances non garanti en France et financement en magasin au Royaume-Uni).

Le coût du risque a accéléré sa décroissance passant, hors LSN, de 1.6% des encours totaux fin 2013 à 1,1% fin 2014. Cette tendance baissière touche l'ensemble des pays de LaSer Cofinoga à l'exception de la Pologne dont le coût du risque est resté négatif à un niveau stable (0,7% des encours totaux).

Evolution de la structure des encours et performance du recouvrement

Hors LSN, l'encours total de LaSer Cofinoga diminue de 279 millions d'euros en 2014 (soit -3,1%) alors que, dans le même temps, les encours à jour tendent à se stabiliser (-0,2%). Avec une évolution de près de -10%, les encours retard portent l'essentiel du recul constaté en 2014 sans pour autant que cela ne se traduise par des pertes importantes puisqu'elles diminuent de 20.8% par rapport à 2013 (255 m€ vs. 322 m€).

Pays par pays, la croissance de l'encours à jour reste significative pour Nordics (+2,9%) et pour LaSer UK (+4,9%) alors qu'en France, l'attrition des portefeuilles crédits renouvelables pèse encore fortement sur l'évolution du stock global (-1,8%) et qu'en Pologne (-8,3% d'encours à jour en 2014) le redémarrage de la production PPC ne compense pas encore la mise en extinction de l'ancien portefeuille « cash ».

En France, la politique de réorientation de la production vers des produits moins risqués se poursuit. C'est ainsi que l'encours à jour des prêts personnels amortissables progresse de 15,2% alors que celui des prêts revolving diminue de 13,6%. On constate des modifications de mix de même nature sur le financement en magasin (-7,8% sur la carte contre +12,3% sur la facilité de paiement et +14,1% sur l'amélioration de l'habitat) et le regroupement de créances (-7,6% sur le non garanti contre +6,8% sur l'hypothécaire). Chez LaSer UK, le développement du secteur « Home Improvement » mais surtout le partenariat signé avec AA fin 2013 sur les Loans ont permis de faire plus que compenser la mise en extinction du portefeuille Store Cards. De même, les campagnes de recrutement sur le Direct au Danemark ont permis de maintenir une croissance des encours à jour malgré le ralentissement de la production en Norvège et de la rationalisation des partenariats dans le secteur de l'optique. En Pologne, l'activité crédits classiques (CCL) est restée difficile en 2014 malgré une diversification un peu plus importante (augmentation de la part des meubles). En revanche, la refonte des stratégies d'octroi et des grilles de plafond carte ont permis de dynamiser la production de crédits renouvelables sur le second semestre. Au global, l'encours à jour en Pologne a décru un peu plus rapidement en 2014 (-8,3%) qu'en 2013 (-6,3%).

L'amélioration de la qualité du portefeuille s'accélère encore avec une baisse sensible des encours en recouvrement amiable (-14,5%) particulièrement en France (-14,6%) et au UK (-18,8%). En France, cette amélioration est principalement portée par la qualité croissante de la production PPC (-12,2% d'encours amiable et +15,2% d'encours à jour) et la poursuite de la diminution des encours à risque sur le crédit renouvelable (-20,6% et -13,8% d'encours amiable sur le Prêt personnel renouvelable et la Carte) et sur le rachat de créances (-21,1%). Au Royaume-Uni la baisse des entrées en recouvrement, notamment sur le portefeuille Loans et le maintien, voire l'amélioration des performances de recouvrement amiable sur la distribution en points de vente a favorisé la baisse des encours amiables.

Les encours contentieux diminuent plus lentement que l'année dernière (-6,1% vs. -11,3%) d'une part du fait du moindre poids des encours en extinction (en particulier en Pologne) et d'autre part de la temporisation de cessions de créances sur le portefeuille UK (-33 m€ de passages à pertes en 2014 par rapport à 2013) qui explique la croissance de l'encours contentieux (+23m€). Partout ailleurs on constate les effets mécaniques de l'amélioration de la qualité des encours depuis ces dernières années.

Cette amélioration se traduit également par l'accentuation du recul des encours en Surendettement (-9,1% en 2014 vs. -6,7% en 2013) particulièrement sur le périmètre France (-11,0%).

Evolution des indicateurs de qualité de la production

Des indicateurs de risque à la production en 2014 satisfaisants sur l'ensemble des filiales.

En France, les indicateurs de risque à court terme restent stables sur l'ensemble, reflétant une très bonne maîtrise du risque. Deux produits se distinguent le prêt personnel classique (PPC) et l'amélioration de l'habitat. Sur le PPC la qualité des recrutements récents s'est améliorée, grâce à des campagnes marketing et à l'optimisation de la concrétisation sur les segments de clientèle présentant les meilleurs profils. Sur le CCL Habitat, le nettoyage du portefeuille des prescripteurs débuté fin 2012 commence à avoir des impacts positifs visibles, bien que le stock de litiges générés par les apporteurs défaillants a continué à être alimenté en 2014 du fait des mécaniques de report. Ceci contribue à l'amélioration des indicateurs de risque à chaud sur la fin d'année.

Le partenariat avec AA a permis à LaSer UK de recruter un volume important de clients Loans de très bonne qualité. De même le développement de l'activité « Home Improvement » avec des partenaires nationaux tels que Homebase ou Premier Kitchen a eu un effet très positif sur le profil de la demande sur points de vente. Dans le même temps, le risque du marché de l'électronique (Dixons, Samsung, ..) s'est amélioré. En ce qui concerne la carte de crédit, le poids relatif de la demande ASDA s'est réduit en faveur d'enseignes plus prime telles que Marriott ou Flybe. Au global, en 2014 les indicateurs de risque à chaud se sont améliorés sur le UK.

En Pologne, le risque à chaud des crédits magasin est resté stable sur 2014 dans un contexte de recrutement difficile. Par ailleurs une politique risque de recrutement Carte et Cash loans plus agressive a provoqué une augmentation contrôlée des indicateurs de risque à chaud au second semestre 2014. L'implémentation d'un nouveau score de qualité d'encours et de nouvelles stratégies de vente croisée début 2015 devrait permettre une nouvelle optimisation de ces stratégies.

De même, au Danemark, le premier semestre 2014 a vu une dégradation contrôlée de la qualité des recrutements sur le Direct. Le gain important de discrimination issu de la refonte des outils de prévision du risque client a permis d'optimiser la stratégie d'acceptation à partir du mois d'août. Le risque de la production en point de vente reste stable à un très bon niveau.

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.2. 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)	31/12/2014		31/12/2013	
	Valeur nominale	Juste valeur positive	Valeur nominale	Juste valeur positive
A	5 847	62	7 135	80
Aa	1 757	11	2 418	7
TOTAL	7 604	73	9 553	87

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

(en millions d'euros)	31/12/2014
Moody's A	1 019
Moody's Aa	32
Moody's Baa	2
Autres	1
TOTAL	1 054

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 trimestriel 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 2014, LaSer Cofinoga a réactualisé les études d'incidents potentiels pour les plus importants d'entre eux mettant ainsi à jour les éléments de profil de risque les plus significatifs.

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

III.1. Composition des fonds propres réglementaires

Les fonds propres réglementaires au 31 décembre 2014 sont calculés selon les règles CRR4 /CRD4 (transposant les accords Bâle 3) qui sont entrées en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2014 et en appliquant les modalités de la phase transitoire.

En millions d'euros, à fin Décembre

	31/12/2014	31/12/2013	Référence de l'article du règlement UE n°575/2013
Capital & primes d'émission	229	229	26 (1), 27, 28, 29
Réserves & report à nouveau	691	663	26 (1)
Intérêts minoritaires CDGP	17	19	84
Résultat net de l'exercice (net de dividendes à distribuer)	62	28	26 (2)
Fonds Propres Core Tier 1 avant ajustements réglementaires	999	939	
Immobilisations incorporelles	-158	-169	36 (1) (b), 37
Actifs d'impôts différés dépendant de bénéfices futurs et ne résultant pas de différences temporelles	-20	Sans objet	36 (1) c, 38
Actifs d'impôts différés dépendant de bénéfices futurs et résultant de différences temporelles	-111	Sans objet	36 (1) c, 38, 48 (1)
Ajustements transitoires applicables aux Fonds Propres Core Tier 1	122	Sans objet	478
Fonds Propres Core Tier 1	832	770	
Intérêts minoritaires (Actions de préférence), qui seront progressivement exclus des fonds propres	80	80	486 (3)
Fonds Propres Tier 1	912	850	
Fonds propres complémentaires (Titres subordonnés)	141	160	62, 63
Total des fonds propres pour le calcul du ratio de solvabilité	1 053	1 010	

La méthode de consolidation diffère entre les états financiers et le calcul du ratio de solvabilité : la filiale Banque Solféa, détenue en contrôle conjoint par LaSer Cofinoga, est mise en équivalence dans les états financiers en application d'IFRS 11, alors qu'elle est intégrée proportionnellement pour le calcul du ratio de solvabilité conformément au règlement UE n°2013/575.

III.2. Calcul du ratio de solvabilité

Le ratio de solvabilité au 31 décembre 2014 est établi selon les règles CRR4 /CRD4 (transposant les accords Bâle 3) qui sont entrées en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2014 et en appliquant les modalités de la phase transitoire.

Les exigences de fonds propres au titre du risque de crédit ont été calculées selon l'approche standard. Les taux de pondération ont été déterminés en fonction des notations des agences de notation des contreparties lorsque celles-ci sont disponibles.

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 2014, le ratio de solvabilité de LaSer Cofinoga est de 14,5%; 12,6% en Tier 1 et 11,5% en Core Tier 1 contre respectivement 12,2%; 10,3% et 9,3% au 31 décembre 2013.

	31/12/2014	31/12/2013	Référence de l'article du règlement UE n°575/2013
Fonds propres Core Tier 1	832	770	
Fonds propres Tier 1	912	850	
Total des fonds propres	1 053	1 010	
Risques de crédit			
Montant de l'exposition	6 039	6 848	
Exigence de fonds propres	483	548	
Dont sur clientèle de détail	466	530	
Risque opérationnel			
Montant de l'exposition	1 222	1 422	
Exigence de fonds propres	98	114	
Total Risques			
Montant de l'exposition	7 261	8 270	
Exigence de fonds propres	581	662	
Ratio de solvabilité Core Tier 1	11,5%	9,3%	
Ratio de solvabilité Tier 1	12,6%	10,3%	
Ratio de solvabilité total	14,5%	12,2%	
Actifs d'impôt différé résultant de différences temporelles inférieurs au seuil pour déductions des fonds propres	79	Sans objet	36 (1) c, 38, 48
Plafond applicable aux actions de préférence soumises à exclusion progressive	108	Sans objet	484, 486
Montant exclu du Tier 1 en raison du plafond	-	Sans objet	484, 486

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 2014, en cours au 31/12/2014, hors Solféa :

Certificats de dépôt et Bons à moyen terme négociables : 709 millions d'euros

Emprunts levés auprès de BNP Paribas : 2 361 millions d'euros

Répartition des refinancements

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

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Actions de préférence (*)	80	80
Emprunts obligataires subordonnés	400	400
Emprunts obligataires	0	300
Emprunts à terme	6 732	6 261
Titres de Créances Négociables (Certificats de Dépôt, Bons à Moyen Terme Négociables)	839	1 457
Emprunts SFEF	0	42
TOTAL	8 051	8 540

(*) Instruments classés en capitaux propres selon les normes IFRS, et présentant les caractéristiques suivantes :

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

En euros	Nominal	Echéance
Actions de préférence	50 000 000	
	30 000 000	
A compter de 2014 (date fixée dans le contrat d'origine), ces actions pourront être remboursées au pair à l'initiative de l'émetteur à chaque date anniversaire de versement du coupon.		
Emprunts obligataires subordonnés	200 000 000	04/10/2016
	100 000 000	04/10/2016
	100 000 000	04/10/2016

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)

- Coefficient de liquidité

Conformément à la réglementation en vigueur depuis le 30 juin 2010, le ratio de liquidité de LaSer Cofinoga est calculé sur base sociale. Ce ratio mesure l'impasse potentielle de liquidité à court terme (1 mois), il s'établit au 31 décembre 2014 à 104% 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.

- Liquidity Coverage Ratio

Conformément à la Règlementation Européenne dite CRR 4 constituant la transposition européenne des accords "Bâle 3", LaSer Cofinoga est soumis à un nouveau ratio, le Liquidity Coverage Ratio (LCR). Il correspond à un stress-test (crise de liquidité interbancaire et dégradation de 3 crans de la notation de l'établissement de crédit) sur les sorties de trésorerie sur un horizon de 30 jours; l'établissement doit disposer d'un montant d'actifs liquides de haute qualité suffisant pour couvrir ces sorties de trésorerie.

L'obligation de respecter un ratio minimum n'entrera en vigueur que progressivement à compter de 2015 : 60% à compter du 31 octobre 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 2014 s'élève à 134%.

L'analyse des échéances contractuelles des passifs financiers au 31-12-2014 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)	31/12/2014		31/12/2013	
	Actif	Passif	Actif	Passif
Instruments dérivés de couverture, coupons inclus	71	335	85	225
- Juste valeur des instruments de couverture de flux de trésorerie		(17)	(1)	(5)
- Coupons courus sur instruments financiers	(8)	(36)	(19)	(42)
Juste valeur des dérivés de couverture, pied de coupon	63	282	65	178
Ecart de réévaluation des crédits clients couverts en taux	280		174	
Ecart de réévaluation des dettes (refinancement)		61		61
Ecart de réévaluation des emprunts SFEF				
Réévaluation des dettes en devise - change				
TOTAL	343	343	239	239

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

Long terme : Baa1
 Court terme : Prime 2
 Dette subordonnée : Baa2
 Perspective : stable

5 Responsabilité sociale et Environnementale

Le rapport de Responsabilité sociale et environnementale 2014 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 3 936 personnes à fin décembre 2014 contre 4 235 à fin décembre 2013. Au delà de la réduction d'effectifs liée à la cession de notre filiale LaSer Nederland aux Pays-Bas, soit -128 personnes, cette évolution est principalement la conséquence de la réduction des effectifs en Pologne (-142 personnes) et en France (-41 personnes). Sur la filiale anglaise, les effectifs progressent légèrement (+ 24) en lien avec le développement d'un nouveau partenariat.

En France, l'année 2014 se caractérise par deux éléments majeurs :

- la consolidation des organisations suite aux actions initiées en 2013 en poursuivant notre politique de mobilité soutenue par des plans d'accompagnements individuels d'une part, et en adaptant nos process pour une meilleure efficacité dans de nombreux secteurs de l'entreprise (gestion des produits amortissables, centre d'appels, octroi, agences notamment) d'autre part.
- une prise en compte des nouvelles caractéristiques économiques et actionnariales que ce soit en matière de prévention des risques clients, ou encore, en matière de gestion des Ressources Humaines, privilégiant la mobilité interne.

Dans ce contexte particulier d'année de transition, la politique formation a misé prioritairement sur ses actifs les plus précieux : ses clients et ses collaborateurs avec des efforts importants concentrés sur :

- la professionnalisation au bénéfice de plus de 400 collaborateurs des forces de vente clients – partenaires - courtiers tous canaux confondus,
- la poursuite du déploiement du programme de « Sensibilisation aux Risques Psychosociaux ». 307 personnes ont ainsi été formées à fin juin 2014,
- la conception de parcours individualisés de montée en compétences pour les collaborateurs concernés par des mobilités,
- le renforcement des compétences clés en cohérence avec nos orientations stratégiques (marketing, finance, risque...) ou de nos exigences renouvelées de conformité aux évolutions réglementaires, comme sur « La protection des intérêts clients » par exemple. En notant un usage de plus en plus courant de l'outil de « e-learning » atteignant 5 500 heures de formation.

A l'international, nos filiales du Royaume-Uni, Pologne et Danemark/Norvège ont également investi de gros efforts sur le développement et la formation de leurs collaborateurs, ciblant :

- les pratiques et postures managériales à tous les niveaux et la détection des talents pour LaSer UK notamment. Toutes formations confondues, ce sont 674 employés qui ont été formés sur l'année, auquel s'ajoute la diffusion de nombreux programmes d'auto-formation (1 nouveau module chaque mois).
- la montée en compétence sur les aspects techniques et réglementaires au sein des équipes des départements opérations, recouvrement et ventes, destinés principalement aux nouveaux collaborateurs de LaSer Polska. A signaler aussi la continuation des programmes de développement des compétences managériales, avec au total 925 collaborateurs formés en 2014. Par ailleurs, les programmes d'auto formation ont surtout été utilisés dans les domaines réglementaires comme l'anti blanchissement de capitaux et les processus lié aux différents produits commercialisés.
- la mise en place de modules de « Test process training » pour les équipes des systèmes d'information, ventes, risque et relation clients, ainsi que la formation des middle managers sur les aspects communication et comportement ont été réalisées chez LaSer Nordic. Au total 49 collaborateurs ont été formés.

Engagements sociétaux

Pour notre filiale française, nos actions 2014 sont à l'égal des années précédentes dans les domaines de l'éducation budgétaire au travers de notre service « Accompagnement budget » et de notre partenariat avec Cresus (Chambre Régionale du Surendettement Social), ou encore par l'implication concrète de nos collaborateurs dans le tissu associatif via le mécénat de compétences, la sensibilisation à l'emploi de personnel handicapé par exemple.

Plus exceptionnel, du fait du projet de « Revitalisation » que nous menons sur le bassin d'emploi de Mérignac en conséquence du Plan Social 2012, notre soutien de l'Economie Sociale et Solidaire, de l'entrepreneuriat, de la microfinance, et de l'insertion par l'emploi a été décuplé et a contribué à la création de près de 200 emplois à fin 2014.

En Angleterre et Irlande du Nord, le programme « Make a difference » continue d'être le support d'une animation remarquable du volontariat, d'événements sportifs et de collecte de fonds au bénéfice d'institutions caritatives renouvelées chaque année. L'année

2014 a ainsi permis à LaSer UK d'orienter son soutien sur l'accompagnement des enfants malades, la recherche médicale, l'incitation des enfants à la pratique sportive par exemple.

LaSer Nordic soutient de son côté la « Danish Childhood Cancer Association » et diffuse via LinkedIn et son site institutionnel un outil de simulation qui participe à l'éducation budgétaire de ses clients, pendant que LaSer Polska collecte des jouets pour l'hôpital des enfants de Cracovie et mobilise les volontaires de l'entreprise pour une association d'aide aux handicapés.

Engagements environnementaux

L'exigence d'agir sur l'impact environnemental de nos activités, de nos déplacements devient de plus en plus un réflexe « naturel » dans nos décisions d'achats, ou dans nos comportements au travail.

Les volumes d'émission de CO2 sont en réduction significative sur l'ensemble des filiales, dûe en grande partie aux actions de renouvellement d'équipements (système de chauffage de la cafétéria de Mérignac par exemple) et à une attention accrue aux aspects environnementaux lors du choix de nos fournisseurs.

L'année 2014 se conclut également sur une implication plus forte de nos filiales étrangères dans la collecte des données environnementales et comparaison de nos performances énergétiques avec l'ensemble des sites du Groupe BNP Paribas, générant de bonnes surprises. Ainsi, plus de 90% des déchets du site basé à Solihull de notre filiale anglaise sont recyclés.

6 Perspectives 2015

2015 sera une année importante pour LaSer Cofinoga avec :

- d'une part, un enjeu consistant à atteindre l'ensemble des objectifs économiques en termes de volume et de rentabilité,
- d'autre part, un enjeu portant sur la réussite du programme de rapprochement des structures BNPP Personal Finance et LaSer, vecteur de l'assurance d'un développement durable.

7 Rapport Financier

Bilan consolidé au 31 décembre 2014

Compte de résultat consolidé au 31 décembre 2014

Capitaux propres consolidés au 31 décembre 2014

Tableau des flux de trésorerie consolidé au 31 Décembre 2014

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 2014, le résultat net a été de 17 millions d'euros.

Echéancier des dettes fournisseurs au 31-12-2014 (en milliers d'euros)

En application de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie dite loi «LME», complétée par le décret n° 2008-1492 du 30 décembre 2008 du code du commerce, LaSer Cofinoga publie des informations sur les délais de règlement des fournisseurs. Comme défini dans l'article D.441-4 du code du commerce, le solde des dettes à l'égard des fournisseurs par date d'échéance à la clôture de l'exercice 2014 se décompose comme suit :

En milliers d'euros	Moins de 30 jours	30 à 60 jours	Total
Comptes annuels 31/12/2014	25	91	116
Comptes annuels 31/12/2013	11		11

LASER COFINOGA

BILAN CONSOLIDE

ACTIF <i>(Montants en milliers d'euros)</i>	31/12/2014	31/12/2013 <i>retraité</i>	PASSIF <i>(Montants en milliers d'euros)</i>	31/12/2014	31/12/2013 <i>retraité</i>
Caisses, Banques centrales	100 704	262 748	Banques centrales		
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	1 575	2 507	Passifs financiers à la juste valeur par résultat	4 204	1 654
Instruments dérivés de couverture	71 237	84 927	Instruments dérivés de couverture	334 581	224 540
Actifs financiers disponibles à la vente	11 892	40	Dettes envers les établissements de crédit	6 832 255	6 344 699
Prêts et créances sur les établissements de crédit	1 053 645	874 804	Dettes envers la clientèle	75 398	111 562
Prêts et créances sur la clientèle	7 773 720	8 197 827	Dettes représentées par un titre	841 642	1 773 026
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	279 746	174 016			
Actifs d'impôts courants	37 937	19 756	Passifs d'impôts courants	5 573	8 335
Actifs d'impôts différés	209 404	229 624	Passifs d'impôts différés		
Comptes de régularisation et actifs divers	164 789	155 722	Comptes de régularisation et passifs divers	240 433	267 230
			Provisions pour risques et charges	47 824	48 538
			Dettes subordonnées	432 781	443 011
			CAPITAUX PROPRES	1 083 641	1 012 386
			CAPITAUX PROPRES - PART DU GROUPE	981 500	912 605
Participations dans les entreprises mises en équivalence	13 267	38 538	Capital et réserves liées	238 966	238 966
Immobilisations corporelles	29 084	31 766	Réserves consolidées	707 525	680 556
Immobilisations incorporelles	25 062	38 385	Autres éléments du résultat global	(27 181)	(35 802)
Ecarts d'acquisition	126 270	124 321	Résultat net - part du groupe	62 190	28 885
			Intérêts minoritaires	102 141	99 781
TOTAL ACTIF	9 898 332	10 234 981	TOTAL PASSIF	9 898 332	10 234 981

LASER COFINOGA

COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE

<i>(Montants en milliers d'euros)</i>	31/12/2014	31/12/2013 <i>retraité</i>
+ Intérêts et produits assimilés	701 342	711 150
+ Reprise de provision pour perte de marge future	82 528	91 055
- Intérêts et charges assimilées	(136 012)	(123 403)
+ Commissions (produits)	160 036	181 412
- Commissions (charges)	(26 680)	(28 633)
+/- Gains ou pertes sur actifs financiers à la juste valeur par résultat	(98)	295
+ Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponibles à la vente		(3)
+ Produits des autres activités	28 055	30 151
- Charges des autres activités	(1 693)	(2 634)
PRODUIT NET BANCAIRE	807 478	859 390
- Charges générales d'exploitation	(413 199)	(420 480)
- Dot. amort. et dépréc. immob. corporelles & incorporelles	(27 154)	(33 785)
RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	367 125	405 125
- Coût du risque	(190 043)	(257 962)
- Dotation aux provisions pour perte de marge future	(42 708)	(33 318)
RESULTAT D'EXPLOITATION	134 374	113 845
+/- Quote-part du résultat net des entreprises mises en équivalence	(25 282)	743
+/- Gains ou pertes nets sur autres actifs	(977)	1 054
- Variation de valeur des écarts d'acquisition		(46 867)
RESULTAT COURANT AVANT IMPOT	108 115	68 775
- Impôts sur les bénéfices	(40 793)	(33 656)
+/- Résultat net d'impôt des activités arrêtées ou en cours de cession		
RESULTAT NET	67 322	35 119
<i>Part du Groupe</i>	<i>62 190</i>	<i>28 885</i>
<i>Intérêts minoritaires</i>	<i>5 132</i>	<i>6 234</i>
Résultat par action - Part du Groupe (en euros)	6,9	3,2
Résultat par action des activités poursuivies - Part du Groupe (en euros)	6,9	3,2

LASER COFINOGA

RESULTAT NET ET AUTRES ELEMENTS DU RESULTAT GLOBAL

<i>(Montants en milliers d'euros)</i>	31/12/2014	31/12/2013 <i>retraité</i>
Résultat net	67 322	35 119
<u><i>Eléments qui sont recyclables ultérieurement en résultat net</i></u>		
Ecarts de conversion des filiales étrangères	9 717	(9 203)
Réévaluation des actifs financiers disponibles à la vente		
Réévaluation des instruments dérivés de couverture	(666)	616
Impôts liés	229	(212)
<u><i>Eléments qui ne sont pas recyclables ultérieurement en résultat net</i></u>		
Ecarts actuariels sur les régimes à prestations définies	(3 924)	293
Impôts liés	1 351	(12)
Total des autres éléments du résultat global	6 707	(8 518)
Résultat net et autres éléments du résultat global	74 029	26 601
<i>Part du Groupe</i>	<i>68 897</i>	<i>20 367</i>
<i>Intérêts minoritaires</i>	<i>5 132</i>	<i>6 234</i>

LASER COFINOGA

VARIATION DES CAPITAUX PROPRES CONSOLIDÉS

Variation des capitaux propres consolidés du 31/12/2012 au 31/12/2014

<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
	Capital (1)	Réserves liées au capital						
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
Retraitement proforma (2)			(7 873)			(7 873)	(217)	(8 090)
Capitaux propres au 1/01/2013	135 000	103 966	680 574	(27 284)	0	892 256	154 538	1 046 794
Résultat 2013 retraité (2)					28 885	28 885	6 234	35 119
Autres éléments du résultat global				(8 518)		(8 518)		(8 518)
Résultat global de l'exercice				(8 518)	28 885	20 367	6 234	26 601
Distribution de dividendes (3)						0	(6 468)	(6 468)
Rachat 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	680 556	(35 802)	28 885	912 605	99 781	1 012 386
Affectation du résultat			28 885		(28 885)	0	0	0
Capitaux propres au 1/01/2014	135 000	103 966	709 441	(35 802)	0	912 605	99 781	1 012 386
Résultat 2014					62 190	62 190	5 132	67 322
Autres éléments du résultat global				6 707		6 707		6 707
Résultat global de l'exercice				6 707	62 190	68 897	5 132	74 029
Distribution de dividendes (3)						0	(2 772)	(2 772)
Autres mouvements			(1 916)	1 914		(2)		(2)
Capitaux propres au 31/12/2014	135 000	103 966	707 525	(27 181)	62 190	981 500	102 141	1 083 641

(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) Retraitement proforma des impôts différés de CVAE (cf. §1.3.9 et §1.4)

(3) Intérêts versés aux porteurs d'actions de préférence

LASER COFINOGA

TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE CONSOLIDE

<i>(Montants en milliers d'euros)</i>	31/12/2014	31/12/2013 <i>retraité</i>
Résultat avant impôts des activités conservées	108 115	68 775
+/- Dotations nettes aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	29 588	31 194
- Dépréciation des autres immobilisations (1)	-2 434	49 458
+/- Dotations nettes aux provisions et décote	-115 579	-160 977
+/- Quote-part de résultat liée aux sociétés mises en équivalence (2)	25 282	-743
+/- Perte nette/gain net des activités d'investissement	976	-1 038
+/- Autres mouvements non monétaires (3)	-90 376	31 901
Total des éléments non monétaires inclus dans le résultat net avant impôts et des autres ajustements	-152 543	-50 205
+/- Flux liés aux opérations avec les établissements de crédit (4)	543 658	507 331
+/- Flux liés aux opérations avec la clientèle (5)	290 850	460 909
+/- Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs financiers (6)	-31 814	24 862
+/- Flux liés aux autres opérations affectant des actifs ou passifs non financiers	2 929	-7 951
- Impôts versés	-35 522	-27 085
Diminution/(augmentation) nette des actifs et passifs provenant des activités opérationnelles	770 101	958 066
TOTAL FLUX NET DE TRESORERIE GENERE PAR L'ACTIVITE OPERATIONNELLE (A)	725 673	976 636
+/- Flux liés aux actifs financiers et aux participations (7)	300 378	2 692
+/- Flux liés aux immobilisations corporelles et incorporelles	-12 445	-10 936
TOTAL FLUX NET DE TRESORERIE LIE AUX OPERATIONS D'INVESTISSEMENT (B)	287 933	-8 244
+/- Flux de trésorerie provenant ou à destination des actionnaires (8)	-2 773	-61 490
+/- Autres flux nets de trésorerie provenant des activités de financement (9)	-917 865	-255 752
TOTAL FLUX NET DE TRESORERIE LIE AUX OPERATIONS DE FINANCEMENT (C)	-920 638	-317 242
Effet de la variation des taux de change sur la trésorerie et équivalent de trésorerie (D)	817	772
AUGMENTATION/(DIMINUTION) NETTE DE LA TRESORERIE ET DES EQUIVALENTS DE TRESORERIE (A + B + C + D)	93 785	651 922
<i>Flux net de trésorerie généré par l'activité opérationnelle (A)</i>	<i>725 673</i>	<i>976 636</i>
<i>Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement (B)</i>	<i>287 933</i>	<i>-8 244</i>
<i>Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement (C)</i>	<i>-920 638</i>	<i>-317 242</i>
<i>Effet de la variation des taux de change sur la trésorerie et équivalent de trésorerie (D)</i>	<i>817</i>	<i>772</i>
TRESORERIE ET EQUIVALENT DE TRESORERIE A L'OUVERTURE (10)	967 358	315 434
CAISSE, BANQUES CENTRALES (ACTIF ET PASSIF)	262 748	25 393
COMPTES AUPRES DES ETABLISSEMENTS DE CREDIT (ACTIF ET PASSIF)	704 610	290 041
TRESORERIE ET EQUIVALENT DE TRESORERIE A LA CLOTURE	1 061 143	967 358
CAISSE, BANQUES CENTRALES (ACTIF ET PASSIF)	100 704	262 748
COMPTES AUPRES DES ETABLISSEMENTS DE CREDIT (ACTIF ET PASSIF)	960 439	704 610
VARIATION DE LA TRESORERIE NETTE	93 785	651 924

(1) 2014: essentiellement, reprise des dépréciations des immobilisations incorporelles
2013: essentiellement, dotation aux dépréciations des écarts d'acquisition

(2) 2014: Solfea (-26,8 M€) et Fidecom (+1,5 M€)
2013: Solfea (+0,1 M€) et Fidecom (-0,9 M€)

(3) Il s'agit essentiellement de l'impact des variations de change sur les opérations de refinancement internes.

(4) 2014: variation des prêts/emprunts à terme (+556 M€), levée option credit-bail immobilier (-4 M€) et prêt subordonné Solfea (-8 M€)
2013: variation des prêts / emprunts à terme (+507 M€)

(5) 2014: variation de l'encours client et assimilés (+328 M€), emprunt SFEF (- 42 M€) et autres variations (+ 5 M€)
2013: variation de l'encours client et assimilés (+ 465 M€) et autres variations (-4 M€)

(6) 2014: variation des opérations liées aux couvertures et collatéraux.
2013: variation des opérations liées aux couvertures et collatéraux.

(7) 2014: dont cession de LSN (+27 M€) et remboursement des emprunts intragroupe par l'acquéreur (+279 M€).

(8) 2014: distribution dividende sur actions de préférence (-3 M€)
2013: dont rachat des actions de préférence (- 55 M€) et distribution dividende sur actions de préférence (- 5 M€)

(9) 2014: dont remboursement net de TCN (-618 M€) et remboursement d'emprunts obligataires (- 300 M€)
2013: dont remboursement net de TCN (- 256 M€)

(10) La trésorerie d'ouverture 2014 est retraitée de l'impact de la mise en œuvre de IFRS 11 (cf. § 1)

LASER COFINOGA

ANNEXES AUX COMPTES CONSOLIDES

31/12/2014

Les comptes consolidés annuels du Groupe LaSer Cofinoga sont arrêtés par le Conseil d'Administration du 6 mars 2015.

FAITS MARQUANTS

Modification de l'actionnariat

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.

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. Ce dispositif législatif prévoit une réduction de 8 à 7 ans de la durée maximum des plans de surendettement.

Lors de 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.

Cet impact de 12,7 M€ avait été évalué sur la base de l'hypothèse connue au 31 décembre 2013 qui était celle prévue dans le texte adopté par l'Assemblée Nationale en décembre 2013 (entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2015).

La loi publiée le 15 juin 2014 au Journal Officiel a fixé la date d'entrée en vigueur au 1^{er} juillet 2016. Ce report a entraîné une reprise de provision de 2,2 M€ sur l'exercice 2014.

Modalités de provisionnement des encours clients : cas particulier du financement des installations photovoltaïques

Au cours de l'exercice 2014, les modalités de provisionnement des crédits CCL Habitat – Photovoltaïque ont été précisées, pour prendre en compte les évolutions opérationnelles mises en œuvre dans le traitement de ces dossiers, concernant l'appréhension des risques liés aux apporteurs d'une part, et aux dossiers pendant la phase de différé d'autre part.

Ces affinements ont été réalisés pour les deux sociétés du Groupe concernées : Sygma Banque SA (détenue à 100%) et Banque Solféa (détenue à 44,90%).

Les provisions s'élèvent à 7,7 M€ au 31 décembre 2013 et 31,6 M€ au 31 décembre 2014.

Cession de la filiale Néerlandaise : LaSer Service Nederland (LSN)

Le 22 décembre 2014, LaSer Cofinoga a cédé à Chenavari Investment Managers 100% des parts de LaSer Nederland qui a fait en conséquence l'objet d'une déconsolidation au 30 novembre 2014.

La valeur de référence pour cette cession correspond à la contribution de LSN dans la situation nette consolidée du Groupe LaSer Cofinoga au 31 décembre 2013. Il n'a été constaté aucun résultat net sur cette filiale dans les

comptes consolidés du Groupe LaSer Cofinoga en 2014, à l'exception du résultat de la cession représentant une charge de <0,2 M€>.

Dépréciation de la participation Banque Solféa

Les tests de valeur sur les entités mises en équivalence réalisés conformément aux normes IAS 28 et IAS 36 ont abouti à l'enregistrement au 31 décembre 2014 d'une dépréciation de la participation Banque Solféa pour un montant de 12,8 M€.

Provisions sur un portefeuille spécifique de créances renouvelables à jour

Au cours de l'exercice 2014, il a été identifié un portefeuille spécifique de créances renouvelables à jour, mais présentant des soldes élevés par rapport aux montants contractuels. Pour les clients estimés les plus fragiles dans ce portefeuille (ceux ayant eu un impayé au moins durant les 5 dernières années), le risque de non-recouvrement a été évalué et a justifié une charge de provision de 23,6 M€ sur l'exercice 2014.

Évènement postérieur à la clôture - Achat des intérêts minoritaires de CDGP

Le 26 février 2015, LaSer Cofinoga a acquis les 35% de titres détenus par EDS Group dans la filiale CDGP et, ainsi, porté sa détention à 100%.

Cette cession est intervenue après la date de clôture. Par conséquent, ses effets ne seront comptabilisés dans les comptes consolidés qu'au cours de l'exercice 2015 :

- Pour les exercices 2013 et 2014, consolidation de CDGP par intégration globale avec présentation des intérêts minoritaires pour leur quote-part de 35%,
- Pour l'exercice 2015, reclassement des intérêts minoritaires en Capitaux propres- Part du Groupe et Résultat- Part du Groupe.

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 utilisées et décrites dans les états financiers au 31 décembre 2013 ont été complétées par les normes, amendements et interprétations dont l'application est obligatoire aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2014.

Parmi les nouvelles normes applicables à compter du 1er janvier 2014, figurent notamment :

IFRS 11 « Partenariats » :

A la suite des analyses mises en œuvre dans le cadre de l'application de l'IFRS 11, Banque Solfea et Assurtis sont considérées comme des co-entreprises au sens d'IFRS 11.

A ce titre, ces entités, qui étaient consolidées en intégration proportionnelle jusqu'au 31 décembre 2013, sont dorénavant intégrées selon la méthode de la mise en équivalence dans les comptes consolidés de LaSer Cofinoga. *La mise en équivalence consiste à substituer à la valeur comptable des titres détenus la quote-part des capitaux propres (y compris le résultat de l'exercice déterminé d'après les règles de consolidation).*

Au bilan, les actifs et les passifs (hors capitaux propres) sont éliminés et laissent place à un compte «Titres mis en équivalence», ayant pour valeur la quote-part des capitaux propres attribués au groupe. Au compte de résultat, seule la quote-part du résultat net attribuée au groupe est comptabilisée sous la forme d'un compte distinct intitulé «Quote-part de résultat mis en équivalence».

La Norme IFRS 11 étant d'application rétrospective, les comptes 2013 ont été retraités (cf.1.4).

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.

Les autres normes, amendements et interprétations adoptés par l'Union européenne et d'application obligatoire en 2014 n'ont pas d'impact significatif sur les comptes du Groupe.

- **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 et incluses dans le périmètre de consolidation comptable. 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 2014.

- **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, dont les provisions sur engagements sociaux,
- les dépréciations pour créances douteuses,
- les tests de dépréciation effectués sur les écarts d'acquisition, sur les autres actifs incorporels, sur les titres non consolidés, sur les titres mis en équivalence,
- 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 dès lors que leur consolidation présente un caractère significatif par rapport aux comptes consolidés de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation. Ces entreprises sont respectivement consolidées selon les méthodes de l'intégration globale (contrôle exclusif) ou de la mise en équivalence (contrôle conjoint, influence notable). La détermination du pourcentage de contrôle prend en compte les droits de vote potentiels, dès lors qu'ils sont exerçables.

Pour la première année en 2014, des critères quantitatifs ont été retenus par le groupe LaSer Cofinoga pour définir son périmètre :

- Les sociétés contrôlées exclusivement sont consolidées dès lors qu'elles dépassent en contribution dans les comptes consolidés du groupe l'un des seuils suivants :
 - +/- 15 M d'euros pour le produit net bancaire
 - +/- 10 M d'euros pour le résultat courant avant impôts
 - 500 M d'euros de total bilan
- Les sociétés consolidées par mise en équivalence sont consolidées dès lors qu'elles dépassent en contribution dans les comptes consolidés du groupe l'un des seuils suivants :
 - +/- 1 M d'euros de quote-part de résultat net de mise en équivalence
 - 500 M d'euros de quote-part de mise en équivalence au bilan

Les sociétés dont les critères quantitatifs sont inférieurs à ces seuils font l'objet d'une revue au cas par cas pouvant justifier leur maintien dans le périmètre de consolidation. Cette évaluation prend en compte des critères qualitatifs tels que la détention à leur actif des titres de participation d'autres sociétés consolidées, leur caractère stratégique, leurs perspectives de développement ou leur rôle pivot dans les opérations intragroupe.

Lorsqu'une entreprise franchit à la baisse et de manière durable l'un des seuils de consolidation, et ne répond pas à un critère qualitatif, elle cesse d'être consolidée. La sortie des actifs et passifs de la filiale du bilan consolidé donne lieu en contrepartie à la comptabilisation de la participation correspondante en actifs financiers disponibles à la vente.

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. A compter de 2014 (date fixée dans le contrat d'origine), 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.

IFRS 13 – Credit Valuation Adjustment et Debit Valuation Adjustment

En application de la norme IFRS 13 –Evaluation de la juste valeur, il convient de considérer deux ajustements de valorisation des instruments dérivés :

- Le Credit Valuation Adjustment (CVA) qui mesure le risque que l'actif ne soit pas recouvré, l'actif étant constitué des dérivés ayant une juste valeur positive dans les comptes du Groupe,
- Le Debit Valuation Adjustment (DVA) qui représente le risque que le Groupe ne puisse pas payer ses propres passifs constitués par les dérivés ayant une juste valeur négative.

Compte-tenu de leurs montants non significatifs, le CVA et le DVA ne sont pas enregistrés dans les comptes annuels du Groupe clos le 31 décembre 2013 et le 31 décembre 2014.

• *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***

En application de la norme IAS 32, 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 dérivés contractés par le Groupe ne répondent pas aux critères précédents de la norme IAS 32 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 de titres non cotés,
- les titres de placement que le Groupe peut souscrire lorsqu'il dispose d'excédents de trésorerie.

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

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

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

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

Le Groupe a défini trois critères de dépréciation :

- Juste valeur du titre au jour de l'arrêté inférieure de plus de 50% par rapport au coût d'acquisition du titre,
- Juste valeur du titre restée en dessous du coût d'acquisition du titre pendant les 24 mois consécutifs précédant l'arrêté,
- Baisse de la juste valeur du titre depuis 3 ans combinée à une baisse d'au moins 30% par rapport au coût d'acquisition du titre, en moyenne sur cette durée.

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

1.3.3. Crédits à la clientèle

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

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

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

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

Au sein des encours clients, le Groupe distingue :

- les encours sains,
- les encours restructurés pour cause de difficultés financières du client qui sont à jour et dépréciés,

- les encours dépréciés, soit individuellement dès le premier impayé, soit sur l'ensemble d'un portefeuille compte tenu d'évènements 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.

En outre, des dépréciations complémentaires peuvent être enregistrées afin de répondre aux évolutions réglementaires et à d'autres risques identifiés dont les impacts n'ont pas été pris en compte dans la provision statistique.

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 ».

Des dépréciations complémentaires peuvent être enregistrées afin de répondre aux évolutions réglementaires et à d'autres risques identifiés dont les impacts n'ont pas été pris en compte dans la provision statistique.

1.3.4. Titres des entreprises mis en équivalence

Conformément aux dispositions des normes IAS 28 et IAS 36, les participations nettes dans les entreprises mises en équivalence font l'objet d'un test de valeur à chaque arrêté annuel.

La valeur comptable de la participation nette dans chaque société mise en équivalence est alors comparée à sa valeur recouvrable.

Au 31 décembre 2014, le test de dépréciation de la participation Banque Solféa mise en équivalence a donné lieu à l'enregistrement d'une dépréciation (cf. § 3.1.10).

1.3.5. 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.

1.3.6. 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, les biens immobiliers détenus dans le cadre d'un contrat de crédit-bail immobilier font 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 ».

1.3.7. 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 3 Unités Génératrices de Trésorerie suivantes :

- France
- Europe du Nord (Royaume-Uni, Danemark, Norvège)
- Pologne

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.

- 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.

- Les écarts d'acquisition rattachables aux autres UGT ont été intégralement dépréciés lors des exercices précédents.

1.3.8. 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.

1.3.9. CVAE (Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises)

Jusqu'en 2013, la CVAE était comptabilisée en « Impôts sur les bénéfices » conformément à la possibilité résultant de la norme IAS 12, considérant que l'assiette de cette contribution était déterminée en fonction d'un agrégat net du compte de résultat.

Ce traitement de la CVAE selon la norme IAS 12 avait 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.

Suite à l'évolution actionnariale intervenue en 2014 (cf. Faits Marquants) et afin de se conformer aux principes appliqués par BNP Paribas Personal Finance, le Groupe a revu la présentation de la CVAE dans ses comptes consolidés ; elle est désormais comptabilisée en « Impôts et taxes » au sein des charges générales d'exploitation. Aucun impôt différé actif n'est reconnu.

Ce changement a été comptabilisé de manière rétrospective, générant un retraitement des données relatives à 2013 figurant dans les comptes annuels consolidés de 2014 (cf. §1.4.)

1.3.10. 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 ».

Conformément aux dispositions de la norme IAS 12, les Impôts Différés Actifs sont reconnus en fonction de leur probabilité de récupération appréciée selon les informations disponibles à la date d'arrêté des comptes.

Les impôts différés actifs sont reconnus au vu des perspectives de récupération déterminées dans chaque pays, par entité ou groupe fiscal.

A la suite de la prise de contrôle et dans le contexte du rapprochement avec BNPPF, le management de Laser Cofinoga a apprécié, dans le cadre de la clôture des comptes pour l'exercice clos le 31 décembre 2014, la recouvrabilité des impôts différés en établissant des projections d'activité différenciées par pays sur la base des résultats de l'exercice 2014 sans intégrer des hypothèses de synergie et de bénéfices futurs pouvant résulter du rapprochement en cours avec BNPP PF.

Ces projections d'activité ont été réalisées pour la France sur 6 ans jusqu'en 2020 et pour la Pologne sur 2 ans jusqu'en 2016.

Les impôts différés 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.

1.3.11. 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 la retraite entre 60 et 67 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 corporate de sociétés cotées AA à 10 ans et plus.

Le taux d'actualisation des engagements du Groupe est de 1,5 % au 31 décembre 2014 ; il était de 3,17% au 31 décembre 2013.

- ***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.

1.3.12. 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.

1.3.13. 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.

Cette transaction a été incluse dans un accord global dont l'autre composante principale était la vente par Banque du Groupe Casino à LaSer Cofinoga de ses encours contentieux et surendettement.

Jusqu'au 31 décembre 2013, cette opération était traitée selon IFRS 5. Les encours rachetés étaient présentés au bilan dans le poste « Actifs non courants destinés à être cédés » pour leur valeur recouvrable et faisaient l'objet d'un test d'impairment a minima semestriel. Le refinancement correspondant était inscrit au poste « Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés ».

Compte-tenu de leur caractère non significatif, les montants concernés au 31 décembre 2014, encours et dettes de refinancement associées, ont été reclassés dans les postes adéquats.

1.3.14. 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.

1.3.15. 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 § 1.3.7.

1.4 Passage des comptes 2013 publiés aux comptes 2013 retraités (en K€)

Les retraitements détaillés ci-dessous correspondent aux modifications décrites dans les « Principes généraux d'évaluation et de présentation des comptes consolidés » pour les colonnes

- IFRS11 (cf. § 1.1)
- CVAE (cf. § 1.3.9)
- IFRS 5 (cf. §1.3.13)

Compte de résultat

Résultat	Publié	Retraitements proforma			Retraité
	31/12/2013	IFRS11	IFRS5	CVAE	31/12/2013
+ Intérêts et produits assimilés	729 116	(17 966)			711 150
+ Reprise de provision pour perte de marge future	91 151	(96)			91 055
- Intérêts et charges assimilées	(128 742)	5 340			(123 402)
+ Commissions (produits)	182 617	(1 205)			181 412
- Commissions (charges)	(28 956)	322			(28 634)
+/- Gains ou pertes sur actifs financiers à la jv par résultat	408	(113)			295
+ Gains ou pertes nets sur actifs financiers AFS	(3)				(3)
+ Produits des autres activités	30 209	(58)			30 151
- Charges des autres activités	(2 634)				(2 634)
Produit Net Bancaire	873 166	(13 776)	0	0	859 390
Charges générales d'exploitation	(424 511)	7 422		(3 391)	(420 480)
Dot./Rep. amort. et dépréc. des immobilisations	(34 110)	325			(33 785)
Résultat brut d'exploitation	414 545	(6 029)	0	(3 391)	405 125
Coût du risque	(263 840)	5 879			(257 961)
Dotations perte de marge future	(33 700)	382			(33 318)
Résultat d'exploitation	117 005	232	0	(3 391)	113 846
+/- QP résultats sociétés en équivalence	848	(103)		(2)	743
+/-Gains ou pertes nets sur autres actifs	1 108	(55)			1 053
- Variations de valeur des écarts d'acquisition	(46 867)	0			(46 867)
Résultat courant avant impot	72 094	74	0	(3 393)	68 775
- Impôts sur les bénéfices	(37 667)	(74)		4 085	(33 656)
+/- Res net d'impôt activités arrêtées ou cours cession	0				0
Résultat Net	34 427	0	0	692	35 119
Part du groupe	28 229	0	0	656	28 885
Part des minoritaires	6 198	0		36	6 234

Bilan Actif

ACTIF	Publié	Retraitements proforma			Retraité
	31/12/2013	IFRS11	IFRS5	CVAE	31/12/2013
Caisses, Banques centrales	472 092	(209 344)			262 748
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	2 507				2 507
Instruments dérivés de couverture	84 927				84 927
Actifs financiers disponibles à la vente	63	(23)			40
Prêts et créances sur les établissements de crédit	875 805	(1 001)			874 804
Prêts et créances sur la clientèle	8 546 362	(395 605)	47 070		8 197 827
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	177 725	(3 709)			174 016
Actifs d'impôts courants	26 418	(6 515)		(147)	19 756
Actifs d'impôts différés	239 314	(2 354)		(7 336)	229 624
Comptes de régularisation et actifs divers	157 604	(2 029)		147	155 722
Actifs non courants destinés à être cédés	47 070		(47 070)		0
Participations dans les entreprises mises en équivalence	3 674	34 926		(62)	38 538
Immobilisations corporelles	32 396	(630)			31 766
Immobilisations incorporelles	44 646	(6 261)			38 385
Ecart d'acquisition	124 321				124 321
Total ACTIF	10 834 924	(592 545)	0	(7 398)	10 234 981

Bilan Passif

PASSIF	Publié	Retraitements proforma			Retraité
	31/12/2013	IFRS11	IFRS5	CVAE	31/12/2013
Banques centrales					0
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	1 654				1 654
Instruments dérivés de couverture	229 754	(5 214)			224 540
Dettes envers les établissements de crédit	6 262 857		81 842		6 344 699
Dettes envers la clientèle	112 948	(1 386)			111 562
Dettes représentées par un titre	2 342 077	(569 051)			1 773 026
Passifs d'impôts courants	8 813			(478)	8 335
Passifs d'impôts différés	0				0
Comptes de régularisation et passifs divers	284 805	(18 053)		478	267 230
Dettes liées actifs non courants destinés à être cédés	81 842		(81 842)		0
Provisions pour risques et charges	47 379	1 159			48 538
Dettes subordonnées	443 011				443 011
CAPITAUX PROPRES	1 019 784	0	0	(7 398)	1 012 386
CAPITAUX PROPRES - PART DU GROUPE	919 822	0	0	(7 217)	912 605
Capital et réserves liées	238 966				238 966
Réserves consolidées	688 429			(7 873)	680 556
Autres éléments du résultat global	(35 802)				(35 802)
Résultat net - part du groupe	28 229			656	28 885
Interets minoritaires	99 962			(181)	99 781
Total PASSIF	10 834 924	(592 545)	0	(7 398)	10 234 981

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, dès lors que leur consolidation présente un caractère significatif par rapport aux comptes consolidés de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation (cf. §1.2.1)

Les sociétés suivantes sont en conséquence déconsolidées en date du 31 décembre 2014

Contributif 2013 (en KE)	Pays	Contrôle	PNB	REX	QP MEE	RCAI
Syigma Mediacion, SL	Espagne	IG	0	-8	--	-8
West Midland Debt Collection Ltd	Royaume-Uni	IG	0	0	--	0
LaSer Insurance Polska	Pologne	IG	5	-24	--	-24
LaSer Services Polska	Pologne	IG	317	30	--	-719
CMS Vacances SNC	France	IG	3 527	166	--	166
LaSer Archives GIE	France	IG	0	0	--	0
Assurtis SA	France	MEE	--	--	-14	-14

I G : Intégration Globale (Contrôle exclusif) / M EE : Mise En Equivalence (Influence Notable, Contrôle conjoint)

Par ailleurs, le périmètre a évolué de la manière suivante :

➤ A L'INTERNATIONAL

- Liquidation de la société FINPLUS en date du 28 mars 2014.
- Dissolution de la succursale Hollandaise de Sygma Banque en juillet 2014
- Cession de LASER NEDERLAND (Hollande) en date du 22 décembre 2014

En conséquence, le périmètre de consolidation au 31 décembre 2014 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 %	MEE
COMPAGNIE DE GESTION ET DES PRETS SA (CDGP) 18, rue de Londres 75009 Paris	65 %	65 %	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
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 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
COMMUNICATION MARKETING SERVICES SNC (CMS) 18, rue de Londres 75009 Paris	100 %	100 %	I G
FIDECOM SA 18, rue de Londres 75009 Paris	31,37 %	31,37 %	MEE
GESTION et SERVICES GROUPE COFINOGA GIE (GSGC) 18, rue de Londres 75009 Paris	100 %	100 %	I G
CREATION MARKETING SERVICES Ltd Chadwick house, Bleinheim Court, Solihull, B91 3AA - GRANDE BRETAGNE	100 %	100 %	I G

I G : Intégration Globale (Contrôle exclusif) / M EE : Mise En Equivalence (Influence Notable, Contrôle conjoint)

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)	31/12/2014	31/12/2013
Banques Centrales (Réserves obligatoires)	8	13
Banques Centrales (Autres comptes)	90	247
Caisses distributeurs automatiques	3	3
TOTAL	101	263

Les placements auprès des banques centrales varient 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 31/12/2014				
1 - Actifs financiers		73	12	85
• Actifs disponibles à la vente			12	12
- titres de participations non consolidés			4	4
- titres subordonnés à durée indéterminée			8	8
- titres de placement de trésorerie				
• Instruments dérivés		73		73
- swaps de taux		73		73
- caps et FRA				
2 - Passifs financiers		339		339
• Instruments dérivés (swaps de taux)		339		339
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		226		226
• Instruments dérivés (swaps de taux)		226		226

(*) 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 calculés 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).

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)	31/12/2014			31/12/2013		
	Montants notionnels	Juste valeur		Montants notionnels	Juste valeur	
		Actif	Passif		Actif	Passif
Instruments dérivés de transaction	498	2	4	488	2	1
Swaps de taux Caps & FRA	498	2	4	488	2	1
Instruments dérivés de couverture	7 106	71	335	9 065	85	225
Couverture de flux de trésorerie	459		17	554	1	5
Swaps de taux	459		17	554	1	5
Couverture de juste valeur	6 647	71	318	8 511	84	220
Swaps de taux	6 647	71	318	8 502	84	220
Vente à terme de change				9		
TOTAL	7 604	73	339	9 553	87	226

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

- les Swaps échangeant un taux variable contre un autre taux variable pour 1 M€ au passif (0,4 M€ au passif au 31/12/2013),
- les Cross-Currency Interest Rate Swaps non traités selon la comptabilité de couverture pour 2 M€ à l'actif et 3 M€ au passif (2,5 M€ à l'actif et 1,2 M€ au passif au 31/12/2013).

Hors coupons courus et composante change, ces dérivés ont une juste valeur nette négative de - 0,1 M€.

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. § 3.1.15) 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)	31/12/2014		31/12/2013	
	Valeur nominale	Juste valeur positive	Valeur nominale	Juste valeur positive
A	5 847	62	7 135	80
Aa	1 757	11	2 418	7
TOTAL	7 604	73	9 553	87

La relation de couverture entre les instruments de couverture de juste valeur et les éléments couverts correspondants a évolué de la façon suivante sur l'exercice concerné :

(en millions d'euros)	31/12/2014		31/12/2013	
	Actif	Passif	Actif	Passif
Instruments dérivés de couverture, coupons inclus	71	335	85	225
- Juste valeur des instruments de couverture de flux de trésorerie		(17)	(1)	(5)
- Coupons courus sur instruments financiers	(8)	(36)	(19)	(42)
Juste valeur des dérivés de couverture, pied de coupon	63	282	65	178
Ecart de réévaluation des crédits clients couverts en taux	280		174	
Ecart de réévaluation des dettes (refinancement)		61		61
Ecart de réévaluation des emprunts SFEF				
Réévaluation des dettes en devise - change				
TOTAL	343	343	239	239

Ventilation de la valeur nominale des instruments dérivés par durée résiduelle au 31 décembre 2014 :

(en millions d'euros)	<1 an	1 à 5 ans	>5 ans	Total
Instruments dérivés de transaction	335	163		498
Swaps de taux	335	163		498
Caps & FRA				
Instruments dérivés de couverture	2 666	3 275	1 165	7 106
Couverture de flux de trésorerie	327	132		459
Swaps de taux	327	132		459
Couverture de juste valeur	2 339	3 143	1 165	6 647
Swaps de taux	2 339	3 143	1 165	6 647
Vente à terme de change				
TOTAL	3 001	3 438	1 165	7 604

Compensation des actifs et passifs financiers

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).

Le tableau ci-dessous récapitule les informations relatives aux compensations telles que requises par la norme IFRS 7 (cf § 1.3.1)

En millions d'euros au 31 décembre 2014	Montants bruts des actifs financiers	Montants compensés au bilan	Montants nets présentés dans le bilan	Impact des conventions- cadres de compensation	Trésorerie reçue ou versée en garantie	Montants nets selon IFRS 7 §13C
	a	b	c = a - b	d1	d2	e= c - d1 - d2
ACTIF						
Instruments financiers dérivés	73		73	73		
PASSIF						
Instruments financiers dérivés	339		339	73	100	166

3.1.4. Actifs financiers disponibles à la vente

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Titres de participations non consolidés	5	1
Dépréciation des titres de participations non consolidés	(1)	(1)
Certificats de Dépôts émis par des établissements de crédit		
Titres subordonnés à durée indéterminée	8	
Titres de placement		
Dépréciation des titres de placement		
TOTAL DES ACTIFS NETS DISPONIBLES A LA VENTE AVANT DEPRECIATION	13	1
TOTAL DES ACTIFS NETS DISPONIBLES A LA VENTE, NETS DE DEPRECIATION	12	0
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)	31/12/2014	31/12/2013
Comptes et prêts		
<i>dont à vue</i>	979	723
<i>dont à terme</i>	75	152
Dépréciation		
TOTAL	1 054	875

Au 31/12/2014 comme au 31/12/2013, 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.

Créances sur établissements de crédit - Analyse par durée résiduelle au 31 décembre 2014 :

(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	1 054						1 054
Valeur brute	1 054						1 054
Dépréciation							-
Valeur nette							1 054

Détail des expositions sur les établissements de crédit

(en millions d'euros)	31/12/2014			31/12/2013		
	France	Intern.	Total	France	Intern.	Total
Prêts et créances sur les établissements de crédit	1 002	52	1 054	789	86	875
Engagements de financement donnés	158		158	158		158
Provision pour dépréciation						
Garanties reçues						
TOTAL (Net)	1 160	52	1 212	947	86	1 033

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

(en millions d'euros)	31/12/2014
Moody's A	1 019
Moody's Aa	32
Moody's Baa	2
Autres	1
TOTAL	1 054

3.1.6. Prêts et créances sur la clientèle

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Prêts et créances sur la clientèle - brut - (*)	9 160	9 840
<i>dont Location Financement</i>	0	0
Provisions pour dépréciation	(1 386)	(1 642)
<i>dont dépréciations pour risque d'impayé</i>	(1 137)	(1 350)
<i>dont provisions pour perte de marge future</i>	(249)	(292)
TOTAL	7 774	8 198

Les intérêts courus relatifs aux prêts et créances dépréciés s'élèvent à 107 M€ au 31/12/2014 (104 M€ au 31/12/2013).

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 24 M€ au 31/12/2014 ; ce montant était de 26 M€ au 31/12/2013.

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 6,1 M€ au 31/12/2014 contre 9,1 M€ au 31/12/2013.

(*) 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 2014 :

(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	1 615	371	1 235	4 095	1 807	37	9 160
Valeur brute	1 615	371	1 235	4 095	1 807	37	9 160
Provision pour dépréciation							(1 386)
Valeur nette							7 774

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 31/12/2014 :							
Prêts et créances sur la clientèle	6 544		894	(337)	1 722	(1 049)	7 774
Engagement en faveur de la clientèle (*)							6 094
Encours, en quote-part, de la SEP pour laquelle LaSer Cofinoga n'est pas gérant et qui ne sont pas portés au bilan (**)	4		2	(1)	3	(2)	6
Au 31/12/2013 :							
Prêts et créances sur la clientèle	6 918		992	(390)	1 930	(1 252)	8 198
Engagement en faveur de la clientèle (*)	7 470						7 470
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

(*) 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 31/12/2014 :			
Prêts et créances sur la clientèle - Valeur Brute	6 025	3 135	9 160
Provision pour dépréciation	(891)	(495)	(1 386)
Prêts et créances sur la clientèle - Valeur Nette	5 134	2 640	7 774
Au 31/12/2013 :			
Prêts et créances sur la clientèle - Valeur Brute	6 352	3 488	9 840
Provision pour dépréciation	(1 018)	(624)	(1 642)
Prêts et créances sur la clientèle - Valeur Nette	5 334	2 864	8 198

Encours garantis

(en millions d'euros)	31/12/2014			31/12/2013		
	France	Intern.	Total	France	Intern.	Total
Encours clients garantis	1 171		1 171	1 101		1 101

Les encours clients garantis sont constitués essentiellement de regroupements de créances.

Variation des provisions pour dépréciation :

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Total des dépréciations constituées en début d'exercice	(1 642)	(1 777)
Dotations pour dépréciation comptabilisées en coût du risque	(471)	(342)
Dotations aux provisions pour perte de marge future enregistrées en coût du risque	(43)	(33)
Dotations pour dépréciation comptabilisées en PNB (Intérêts sur créances douteuses)	(38)	(24)
Reprises de dépréciation devenue sans objet comptabilisées en coût du risque	277	65
Reprises de dépréciation utilisée comptabilisées en coût du risque	280	330
Reprises de dépréciation comptabilisées en PNB (Intérêts sur créances douteuses)	29	38
Reprises de provision pour perte de marge future enregistrées en PNB	83	91
Variations de périmètre et des parités monétaires	139	10
Variations liées aux activités arrêtées ou en cours de cession		
Total des dépréciations constituées en fin d'exercice	(1 386)	(1 642)

3.1.7. Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux

(en millions d'euros)	31/12/2014		31/12/2013	
	Actif	Passif	Actif	Passif
Réévaluation de la composante taux des créances clients	280		174	
TOTAL	280		174	

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)	31/12/2014	31/12/2013
Actifs d'impôts courants et différés	247	250
Impôts courants	38	20
Impôts différés	209	230
Passifs d'impôts courants et différés	6	8
Impôts courants	6	8
Impôts différés		

Détail de l'Impôt Différé :

(en millions d'euros)	31/12/2013	Impact Résultat	Autres	31/12/2014
Provisions pour engagements sociaux	5	(1)	1	5
Provisions, essentiellement sur créances douteuses	221	(25)	(2)	194
Instruments dérivés				
Etalement des commissions	(6)			(6)
Amortissements dérogatoires	(4)	2		(2)
Autres retraitements	(2)			(2)
Impôt différé sur reports fiscaux déficitaires	16	4		20
TOTAL	230	(20)	(1)	209

Impôts différés actifs	230	209
Impôts différés passifs	0	0

Les impôts différés France ont été calculés au taux de 34,43 % en 2014 et en 2013. Pour les filiales étrangères, l'impôt a été calculé au taux local.

Les impôts différés actifs sont reconnus au vu des perspectives de récupération déterminées dans chaque pays, par entité ou groupe fiscal. Ces probabilités de récupération sont appréciées selon les informations disponibles à la date d'arrêt des comptes.

Déficits non activés :

Au 31 décembre 2014, le montant des déficits fiscaux non activés s'élève à 196 M€ (intégration fiscale France)

3.1.9. Comptes de régularisation et actifs et passifs divers

(en millions d'euros)	Actif		Passif	
	31/12/2014	31/12/2013	31/12/2014	31/12/2013
Comptes de régularisation	31	43	110	113
Chèques à l'encaissement	1	1		
Charges ou produits constatés d'avance	6	10	4	5
Produits à recevoir	24	32		
Agios clientèle constatés d'avance			54	49
Charges à payer diverses			23	28
Provisions congés payés, intéressement et primes variables			29	31
Actifs et passifs divers	134	113	130	154
Dettes magasins au titre du financement ventes à crédit			17	14
Dépôt garantie, cautionnement	1	1		
Collatéraux sur instruments dérivés (*)	100	61		2
Etat	2	3	11	12
Personnel, organismes sociaux	1	1	12	13
Fournisseurs d'exploitation			67	85
Stocks	1	2		
Créances et Dettes envers les compagnies d'assurance	2		10	12
Autres débiteurs / créditeurs	27	45	13	16
TOTAL	165	156	240	267

(*) Ce poste correspond au cash reçu ou versé au titre des collatéraux limitant le risque de contrepartie sur les dérivés (cf § 3.1.3)

3.1.10. Participations dans les entreprises mises en équivalence

(en millions d'euros)	31/12/2013	Résultat	Var. périmètre	Autres	31/12/2014
Banque Solfea (*)	44,90%	34,9	(26,8)		8,1
Fidecom	31,37%	3,7	1,5		5,2
Assurtis (**)	45,00%	-			-
TOTAL		38,6	(25,3)		13,3

(*) dont -12,8 M€ de dépréciation de la participation en application d'IAS 28 / 36 (en quote-part).

(**) La société a été déconsolidée en 2014.

Rapprochement de la situation nette des entreprises mises en équivalence :

(en millions d'euros)	Situation nette (100%)	Quote-part de détention	Actif (*) (§ 3.1.10)	Passif (§ 3.1.16)
Banque Solfea - Etablissement de crédit	46,5	44,90%	8,1	
Fidecom - Services marketing	16,5	31,37%	5,2	
TOTAL			13,3	

(*) La participation dans Solféa figurant au bilan de LaSer (8,1 M€) est égale à la quote-part que LaSer Cofinoga détient dans la situation nette de Banque Solféa, quote-part dépréciée de 12,8 M€ en application d'IAS 36.

3.1.11. Immobilisations corporelles

Evolution des immobilisations corporelles :

(en millions d'euros)	31/12/2013	Augment.	Diminut.	Autres (*)	31/12/2014
Terrains	5				5
Constructions	59	1	(1)		59
Autres immobilisations corporelles	67	2	(4)	(4)	61
VALEUR BRUTE	131	3	(5)	(4)	125
Constructions	(40)	(2)	1		(41)
Autres immobilisations corporelles	(59)	(4)	4	4	(55)
Amortissements/Provisions	(99)	(6)	5	4	(96)
VALEUR NETTE	32	(3)	0	0	29

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

dont immobilisations prises en location financement : Néant

L'option de rachat du centre de gestion LaSer Cofinoga à Mérignac a été exercée le 24 juin 2014. Cette opération n'a aucun impact sur la valorisation et la présentation de cet actif immobilier au bilan.

3.1.12. Immobilisations incorporelles

Evolution des immobilisations incorporelles :

(en millions d'euros)	31/12/2013	Augment.	Diminut.	Autres (*)	31/12/2014
Droit au bail	0				0
Logiciels acquis	184	1	(4)	(6)	175
Logiciels produits par l'entreprise	5		(1)	4	8
Autres (dont immobilisations en cours)	13	9	(7)	(9)	6
VALEUR BRUTE	202	10	(12)	(11)	189
Droit au bail	0				0
Logiciels acquis	(154)	(15)	4	9	(156)
Logiciels produits par l'entreprise	(5)	(1)	1		(5)
Autres	(5)	(5)	7		(3)
Amortissements/Provisions	(164)	(21)	12	9	(164)
VALEUR NETTE	38	(11)	0	(2)	25

(*) 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)	31/12/2013	Augment.	Diminut. (*)	Autres (**)	31/12/2014
France	33			8	41
Pologne	44		(1)	(2)	41
Europe du Nord	178		(53)	2	127
VALEUR BRUTE	255		(54)	8	209
France	(33)			(8)	(41)
Pologne	(44)		1	2	(41)
Europe du Nord	(54)		53		(1)
Dépréciation	(131)		54	(6)	(83)
VALEUR NETTE	124		0	2	126

(*) Pologne: Déconsolidation de LaSer Services Polska | Europe du Nord: Cession de LSN

(**) Correction erreur de présentation pour la France et écarts de conversion pour Pologne et Europe du Nord.

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

(en millions d'euros)	31/12/2014			31/12/2013		
	< 1 an	> 1 an	Total	< 1 an	> 1 an	Total
ACTIF						
Caisse, banques centrales	93	8	101	250	13	263
Actifs financiers à la JV par résultat	1	1	2	2	1	3
Instruments dérivés		71	71	14	71	85
Prêts et créances sur les établissements de crédit	1 054		1 054	875		875
Prêts et créances sur la clientèle	1 935	5 839	7 774	2 100	6 098	8 198
Actifs d'impôts courants	38		38	20		20
Actifs d'impôts différés		209	209		230	230
Comptes de régularisation et actifs divers	64	101	165	94	62	156
PASSIF						
Passifs financiers à la JV par résultat	3	1	4	2		2
Instruments dérivés	27	307	334	18	207	225
Dettes envers les établissements de crédit	2 799	4 033	6 832	2 091	4 254	6 345
Dettes envers la clientèle	75		75	112		112
Dettes représentées par un titre	656	186	842	1 648	125	1 773
Passifs d'impôts courants	6		6	9		9
Passifs d'impôts différés						
Comptes de régularisation et passifs divers	199	42	241	224	43	267
Provisions pour risques et charges	35	13	48	35	14	49
Dettes subordonnées	5	428	433	5	438	443

3.1.15. Dettes financières

Au cours de l'exercice 2014 comme en 2013, 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)	31/12/2014	31/12/2013
Dettes envers les établissements de crédit	6 832	6 345
Comptes et emprunts à vue	18	18
Crédit-bail		4
Comptes et emprunts à terme (*)	6 781	6 303
<i>dont dettes rattachées</i>	49	42
Réévaluation des emprunts interbancaires	33	20
Dettes représentées par un titre	842	1 773
Titres de créances négociables (BMTN et Certificats de dépôts)	842	1 461
<i>dont dettes rattachées</i>	3	4
Emprunts obligataires (**)		309
<i>dont nominal à taux fixe</i>		300
<i>dont nominal à taux révisable</i>		
<i>dont dettes rattachées</i>		9
Réévaluation des TCN et emprunts obligataires émis à taux fixe couverts en juste valeur		3
Dettes subordonnées	433	443
Emprunts Obligataires subordonnés	405	405
<i>dont nominal à taux fixe</i>	400	400
<i>dont dettes rattachées</i>	5	5
Réévaluation des emprunts obligataires subordonnés émis à taux fixe couverts en juste valeur	28	38
Emprunts SFEF (***)		43
Emprunts auprès de la Société pour le Financement de l'Economie Française (SFEF)		43
<i>dont nominal à taux fixe</i>		42
<i>dont dettes rattachées</i>		1
Réévaluation des emprunts SFEF émis à taux fixe couverts en juste valeur		
TOTAL	8 107	8 604

(*) Dont contrepartie BNPP 6 781 M€ au 31/12/2014 et 6 303 M€ au 31/12/2013.

(**) Les emprunts obligataires sont arrivés à échéance au cours du 1er semestre 2014.

(***) 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)	31/12/2014			31/12/2013		
	juste valeur	coût amorti	Ecart	juste valeur	coût amorti	Ecart
Dettes envers les établissements de crédit	6 832	6 799	33	6 345	6 325	20
Dettes représentées par un titre	842	842		1 773	1 770	3
Dettes subordonnées	433	405	28	443	405	38
Emprunts SFEF				43	43	
TOTAL	8 107	8 046	61	8 604	8 543	61

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 2014 :

(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 (*)	3	3	17	91	189	36	339
Swaps de taux	3	3	17	91	189	36	339
Dettes envers les établissements de crédit (**)	879	646	1 224	2 991	1 043	49	6 832
Dettes représentées par un titre (**)	147	89	417	186		3	842
Titres de créances négociables (Certificats de dépôts, BMTN)	147	89	417	186		3	842
Emprunts obligataires <i>émis à taux fixe</i> <i>émis à taux révisable</i>							
Dettes subordonnées (**)				428		5	433
Emprunts obligataires subordonnés remboursables				428		5	433
TOTAL	1 029	738	1 658	3 696	1 232	93	8 446

Engagements figurant en hors-bilan :

Engagements de financements donnés (***)	6 094						6 094
---	--------------	--	--	--	--	--	--------------

(*) 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)	31/12/2014			31/12/2013		
	France	Internat.	Total	France	Internat.	Total
Comptes et emprunts (à vue, à terme)	6 667	165	6 832	6 190	155	6 345
Titres de créances négociables (Certificats de dépôt, BMTN)	842		842	1 461		1 461
Emprunts obligataires				312		312
Emprunts obligataires subordonnés	433		433	443		443
Emprunts SFEF				43		43
TOTAL	7 942	165	8 107	8 449	155	8 604

Structure du refinancement de LaSer Cofinoga, en valeur nominale :

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Actions de préférence (*)	80	80
Emprunts obligataires subordonnés	400	400
Emprunts obligataires	0	300
Emprunts à terme	6 732	6 261
Titres de Créances Négociables (Certificats de Dépôt, Bons à Moyen Terme Négociables)	839	1 457
Emprunts SFEF	0	42
TOTAL	8 051	8 540

(*) Instruments classés en capitaux propres selon les normes IFRS, et présentant les caractéristiques suivantes :

(en millions d'euros)		Montant	Call	Taux référence	Step up
Actions de préférence - 2004	Tier 1	80 M€	sur décision de l'émetteur à n'importe quelle date après le 15/01/2014	TEC 10 + 1,35%	-

3.1.16. Provisions pour risques et charges

(en millions d'euros)	31/12/2013	Dotations	Reprise provision sans objet	Reprise provision utilisée	Autres (*)	31/12/2014
Provisions pour engagements sociaux	14	1		(1)	(1)	13
Provisions pour restructuration	5		(1)	(3)		1
Provisions pour impôts	3	3				6
Provisions pour coûts sociaux	6	5	(1)	(2)		8
Provisions pour risques de crédit	12	5	(1)			16
Provision pour situation nette négative	1					1
Autres provisions pour risques et charges	8	1	(3)	(1)	(2)	3
TOTAL	49	15	(6)	(7)	(3)	48

(*) La colonne "Autres" correspond aux variations de périmètre (Cession LSN - 5 M€) et à l'écart actuariel (+4 M€)

Détail des provisions sur engagements sociaux :

Analyse de la provision constituée au bilan, par nature :

(en millions d'euros)	31/12/2013	Variation	31/12/2014
Indemnités de départ en retraite	8,0	3,1	11,1
Régime de retraite à prestations définies (*)	5,6	(4,3)	1,3
Médailles du travail	0,6	0,1	0,7
Provision constituée	14,2	(1,1)	13,1

(*) 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 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)	31/12/2013	Variation	31/12/2014
Dette actuarielle avec niveau futur de salaire	28,1	(9,5)	18,6
Valeur vénale des placements	(13,9)	8,4	(5,5)
Provision constituée	14,2	(1,1)	13,1

Variation de la dette actuarielle

(en millions d'euros)	31/12/2014		
	Indemnité départ retraite et autres	Régime à prestations définies	Total
Coût des services rendus durant l'exercice	0,6	0,1	0,7
Charge liée à l'actualisation des engagements	0,3	0,1	0,4
Diminution suite aux départs	(0,9)		(0,9)
Effet périmètre comptabilisé par capitaux propres (cession LSN)		(13,7)	(13,7)
Ecart actuariel par capitaux propres	3,3	0,6	3,9
Autres coûts		0,1	0,1
Variation	3,3	(12,8)	(9,5)

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

(en millions d'euros)	31/12/2014
Rendement des actifs du régime	
Cotisations versées au fonds	
Prestations payées par le fonds	
Autres éléments par compte de résultat	0,1
Effet périmètre comptabilisé par capitaux propres (cession LSN)	(8,5)
Ecart actuariel comptabilisé par capitaux propres	
Variation	(8,4)

Principales hypothèses actuarielles retenues :

(en %)	31/12/2014	31/12/2013
Taux d'actualisation (*)	1,50%	3,17%
Taux de revalorisation des salaires (**)	0,5% à 2,25%	2,75%
Taux d'inflation	1,80%	2,00%

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

Taux d'actualisation	1,25%	1,50%	1,75%
Dette actuarielle en M€	19,3	18,6	17,9

(**) Le taux varie en fonction des caractéristiques de la population concernée.

3.1.17. Autres éléments du résultat global

(en millions d'euros)	31/12/2013	Résultat global	Variations Périètre	Autres variations	31/12/2014
Ecart de conversion	(33)	10			(23)
Réévaluation AFS					
Juste valeur des Cash Flow Hedge	(1)				(1)
Ecart actuariels retraite	(3)	(4)	2		(5)
Impôts différés	1	1	0		2
TOTAL	(36)	7	2		(27)
<i>Dont part du groupe</i>	<i>(36)</i>	<i>7</i>	<i>2</i>		<i>(27)</i>
<i>Dont part des minoritaires</i>					

3.1.18. 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 31/12/14, 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 22 M€.

Les dividendes versés sur l'exercice aux détenteurs d'actions de préférence représentent un montant de 2,8 M€.

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

3.1.19. Distribution de dividendes

Aucun dividende n'a été versé au cours de l'exercice 2014.

3.1.20. Engagements hors bilan

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Engagements donnés	7 064	8 674
Engagements de financement	6 252	7 628
Engagements en faveur d'établissements de crédit	158	158
Engagements en faveur de la clientèle	6 094	7 470
<i>dont ouverture de crédits revolving confirmés</i>	<i>6 011</i>	<i>7 330</i>
<i>dont autres engagements en faveur de la clientèle</i>	<i>83</i>	<i>140</i>
Engagements de garantie	9	103
Engagements d'ordre d'établissements de crédit	7	4
Engagements d'ordre de la clientèle	2	
Créances données en nantissement (SFEF)		99
Opérations en devises	790	923
Engagements de loyers	13	20
Engagements reçus	2 390	2 488
Engagements de financement	445	466
Engagements reçus d'établissements de crédit	445	466
Engagements de garantie	1 171	1 101
Engagements reçus d'établissements de crédit		
Engagements reçus de la clientèle	1 171	1 101
Opérations en devises	774	921

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

	31/12/2014	31/12/2013
Produit net bancaire (en millions d'euros)	807	859
Charges générales d'exploitation	-51,2%	-48,9%
Dot. Amort et Prov. Immob corporelles et incorporelles.	-3,4%	-3,9%
Résultat brut d'exploitation	45,5%	47,1%
Coût du risque et provisions pour perte de marge future	-28,8%	-33,9%
Résultat d'exploitation	16,6%	13,2%
QP du résultat net des entreprises mises en équivalence	-3,1%	0,1%
Gains ou pertes nets sur autres actifs	-0,1%	0,1%
Variations de valeur des écarts d'acquisition		-5,5%
Résultat courant avant impôt	13,4%	8,0%
Impôts sur les bénéfices	-5,1%	-3,9%
Resultat net d'impôt des activités arrêtées ou en cours de cession		
Résultat net de l'exercice	8,3%	4,1%

3.2.2. Produits nets d'intérêts et revenus assimilés

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Intérêts et produits assimilés	701	711
Sur opérations avec les établissements de crédit	11	10
Sur opérations avec la clientèle (*)	690	700
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 (**)	83	91
Intérêts et charges assimilées	(136)	(123)
Sur opérations avec les établissements de crédit	(129)	(113)
Sur opérations avec la clientèle		(1)
Sur obligations et autres titres à revenu fixe	(31)	(43)
Sur opérations de couverture	24	34
Autres		
TOTAL	648	679

(*) Les swaps de macrocouverture adossés aux prêts clients échangeant des taux variables prêteurs contre des taux fixes emprunteurs, génèrent sur l'exercice des différentiels d'intérêts de - 72 M€ au 31/12/2014 contre - 88 M€ au 31/12/2013.

(**) 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 (38 M€ au 31/12/2014) et pour les créances douteuses (45 M€ au 31/12/2014).

3.2.3. Commissions

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Commissions - Produits	160	181
Commissions d'assurance (gestion et courtage)	94	105
Autres commissions sur opérations avec la clientèle	66	76
Commissions - Charges	(27)	(29)
Commissions versées à des tiers	(15)	(22)
Autres commissions sur opérations avec la clientèle	(12)	(7)
TOTAL	133	152

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

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Instruments classés en portefeuille de transaction	0	0
Variation de valeur des actifs financiers à la juste valeur par résultat	0	0
Instruments de couverture et éléments couverts en juste valeur	0	0
Variation de valeur des instruments de couverture classés en couverture de juste valeur	(106)	66
Réévaluation des éléments couverts en juste valeur	106	(66)
TOTAL	0	0

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

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Plus ou moins-value de cession	0	0
Perte de valeur	0	0
Dividendes et autres revenus des Valeurs Mobilières de Placement	0	0
TOTAL	0	0

3.2.6. Produits et charges des autres activités

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Quote-part de résultat dans les SEP non financières dont la gérance n'est pas assurée par une société du Groupe		
Refacturations	2	7
Autres produits / charges	24	21
TOTAL	26	28

3.2.7. Charges générales d'exploitation

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Charges de personnel	(185)	(184)
Salaires	(132)	(136)
Charges sociales	(36)	(33)
Charges de retraite (dont provision)	(9)	(10)
Participation et intéressement des salariés	(8)	(5)
Autres charges externes	(228)	(236)
Sous-traitance générale	(81)	(87)
Marketing, publicité et fidélisation	(39)	(40)
Honoraires	(22)	(23)
Affranchissements et télécommunications	(21)	(21)
Loyers, locations et maintenance	(27)	(28)
Impôts et taxes	(25)	(24)
Déplacements	(6)	(5)
Fournitures et petit matériel	(3)	(4)
Divers	(4)	(4)
TOTAL	(413)	(420)

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

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Pertes sur créances irrécouvrables provisionnées	(280)	(330)
Pertes sur créances irrécouvrables non provisionnées		
Rentrées sur créances amorties	9	20
Variation nette de la provision pour risque de crédit	81	52
Coût du risque	(190)	(258)
Provisions pour perte de marge future	(43)	(33)
TOTAL	(233)	(291)

3.2.9. Charges d'Impôts

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Charge nette des impôts courants	(21)	(11)
- IS (*)	(23)	(18)
- Intégration fiscale	2	7
Charge nette des impôts différés	(20)	(23)
- IS	(20)	(23)
Charge nette de l'impôt sur les bénéfices	(41)	(34)

(*) dont impôts sur résultats des filiales bénéficiaires (Grande Bretagne -11 M€; Danemark -5 M€; Pays-Bas -4 M€; Pologne -3 M€)

Analyse du taux effectif d'impôt :

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Résultat net (*)	93	81
Impôt réel	(41)	(34)
Résultat avant impôt (*)	134	115
<i>Taux d'impôt effectif moyen</i>	30,4%	29,57%
Impôt théorique 34,43%	(46)	(40)
Ecart constaté entre impôt théorique et impôt réel	5	6
Détail :		
Différences permanentes d'imposition et autres	(5)	2
Plus-value de consolidation non fiscalisée		
Dépréciation goodwill sans effet impôts		
Reconnaissance des Impôts Différés Actifs selon les règles Groupe	1	(6)
Résultats des filiales et succursales en cours de cession	(3)	
Différences de taux d'imposition sur filiales internationales et effet report variable	12	10
TOTAL	5	6

(*) hors QP du résultat net des sociétés mises en équivalence (-25 M€ au 31/12/2014, + 1 M€ au 31/12/2013) et hors variation des écarts d'acquisition (-47 M€ au 31/12/2013)

3.2.10. 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,

(en quote-part et en millions d'euros)	31/12/2014				31/12/2013			
	France	Europe du Nord	Pologne	TOTAL	France	Europe du Nord	Pologne	TOTAL
Chiffre d'affaires analytique	502	409	89	1 000	550	407	100	1 057
Marge brute	376	346	80	802	423	347	88	858
Contribution Opérationnelle	36	98	21	155	30	88	13	131
Hors contribution				-9				-17
Résultat exploitation courant				146				114
Résultat Exploitation				134				114
Production crédit	2 178	3 049	443	5 670	2 205	2 932	508	5 645
Encours financés moyens	5 977	2 884	473	9 334	6 328	2 900	540	9 768

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 mais rattachables à l'exploitation courante dont la prise en compte fausserait l'analyse budgétaire de la contribution opérationnelle.

Résultat Exploitation : Il s'agit du solde intermédiaire de gestion figurant dans les comptes statutaires consolidés, 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)	31/12/2014			31/12/2013		
	France	Intl	Total	France	Intl	Total
ACTIF						
Caisse, banques centrales	101		101	260	3	263
Actifs financiers à la JV par le résultat	2		2	2		2
Instruments dérivés	71		71	85		85
Actifs financiers disponibles à la vente	12		12			
Prêts et créances sur les établissements de crédit	1 002	52	1 054	789	86	875
Prêts et créances sur la clientèle	5 134	2 640	7 774	5 334	2 864	8 198
<i>dont provisions pour dépréciation</i>	(891)	(495)	(1 386)	(1 018)	(624)	(1 642)
PASSIF						
Passifs financiers à la JV par le résultat	4		4	2		2
Instruments dérivés	334	1	335	223	2	225
Dettes envers les établissements de crédit	6 667	165	6 832	6 190	155	6 345
Dettes envers la clientèle	65	10	75	103	9	112
Dettes représentées par un titre	842		842	1 773		1 773
Dettes subordonnées	433		433	443		443

3.4.2. Répartition géographique du compte de résultat

(en millions d'euros)	31/12/2014			31/12/2013		
	France	Intl	Total	France	Intl	Total
Produit Net Bancaire	449	358	807	496	363	859
Résultat brut d'exploitation	164	203	367	202	203	405
Résultat d'exploitation	40	94	134	24	90	114
Résultat courant avant Impôt	14	94	108	22	47	69
Résultat net	3	64	67	12	23	35
Résultat net part du groupe	(2)	64	62	6	23	29

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 2014 à 7 832 M€ pour une valeur nette comptable de 7 774 M€ et au 31 décembre 2013 à 8 125 M€ pour une valeur nette comptable de 8 198 M€. Comme dit en introduction, ces écarts de respectivement +58 M€ et -73 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)	31/12/2014		31/12/2013	
	Valeur bilan	Juste valeur	Valeur bilan	Juste valeur
Actifs financiers	8 840	8 898	9 073	9 000
Prêts et créances sur les établissements de crédit	1 054	1 054	875	875
Actifs financiers disponibles à la vente	12	12		
Prêts et créances sur la clientèle	7 774	7 832	8 198	8 125
Passifs financiers	8 182	8 182	8 673	8 673
Dettes envers les établissements de crédit	6 832	6 832	6 345	6 345
Dettes envers la clientèle	75	75	112	112
Dettes représentées par un titre	842	842	1 773	1 773
Dettes subordonnées	433	433	443	443

3.6. Actionnariat

Au 31 décembre 2013, le Groupe LaSer était 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 BNPP- 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 se répartissent comme suit :

(en ETC)	31/12/2014	31/12/2013
France	1 911	1 929
International	1 873	2 007
TOTAL	3 784	3 936

La répartition des salariés du Groupe est la suivante :

- 28 % des effectifs sont des cadres en 2014 et 2013
- 72 % des effectifs sont des non cadres en 2014 et 2013

3.8. Opérations avec les parties liées

Les parties liées au Groupe LaSer Cofinoga sont :

- les actionnaires qui contrôlent LaSer Cofinoga : LaSer SA, Groupe Galeries Lafayette (jusqu'au 25/07/14) et 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 2014 et au 31 décembre 2013 s'analysent comme suit :

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Créances brutes	989	677
Dettes	(6 998)	(6 502)
TOTAL	(6 009)	(5 825)

Les transactions avec les parties liées comprises dans le compte de résultat au 31 décembre 2014 et au 31 décembre 2013 s'analysent comme suit :

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Produit net bancaire	(143)	(43)
Autres charges d'exploitation	(19)	(21)
TOTAL	(162)	(64)

Les transactions avec les parties liées comprises dans le hors-bilan au 31 décembre 2014 et au 31 décembre 2013 s'analysent comme suit :

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Hors bilan	605	625
<i>dont engagements de financement (reçus)</i>	445	466
<i>dont engagements de financement (donnés)</i>	160	159
TOTAL	605	625

3.8.1. Avec LaSer (et ses filiales)

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Créances brutes	53	38
Dettes	(15)	(21)
TOTAL	38	17

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Produit net bancaire	7	9
<i>dont facturations</i>	8	10
<i>dont quote part de résultat dans les SEP</i>		
<i>dont impact fidélisation</i>	(1)	(1)
Autres charges d'exploitation	(17)	(18)
TOTAL	(10)	(9)

3.8.2. Avec le Groupe Galeries Lafayette

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Créances brutes		1
Dettes		(8)
TOTAL		(7)

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Produit net bancaire	(4)	(12)
<i>dont commissions apporteurs payées</i>	(5)	(13)
Autres charges d'exploitation	(2)	(3)
TOTAL	(6)	(15)

3.8.3. Avec le Groupe BNP Paribas

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Créances brutes	925	633
Instruments dérivés (actifs)	1	3
Dettes (refinancement)	(6 834)	(6 386)
<i>dont Comptes et Emprunts à terme</i>	(6 781)	(6 302)
<i>dont Emprunts obligataires</i>		(31)
<i>dont Emprunts subordonnés</i>	(47)	(47)
Instruments dérivés (passifs)	(140)	(71)
Dettes (Créditeurs divers)	(9)	(16)
TOTAL	(6 057)	(5 837)

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Produit net bancaire	(147)	(41)
<i>dont commissions nettes</i>	60	69
<i>dont charges d'intérêts nettes</i>	(155)	(143)
<i>dont gains ou pertes sur instruments dérivés en juste valeur</i>	(55)	30
Autres charges d'exploitation		
TOTAL	(147)	(41)

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Engagements de financement (reçus)	445	466
TOTAL	445	466

3.8.4. Avec les co-entreprises

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

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Créances brutes	10	2
Dettes		
TOTAL	10	2

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Produit net bancaire	1	1
<i>dont intérêts et produits assimilés</i>	1	1
Autres charges d'exploitation		
<i>dont apports de charges aux SEP</i>		
TOTAL	1	1

(en millions d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Engagements de financement (donnés)	158	158
Engagements de garantie d'ordre d'établissements de crédit	2	1
TOTAL	160	159

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

Les personnes concernées sont les mandataires sociaux dont les rémunérations sont versées par la société, ses filiales et la société contrôlante du seul 1er degré. Les sommes indiquées correspondent aux rémunérations et avantages en nature évalués sur l'ensemble du périmètre LaSer et ses filiales.

(en euros)	31/12/2014	31/12/2013
Rémunérations et avantages en nature versés sur l'exercice	4 859 824	1 376 792

Les sommes versées en 2014 comprennent notamment le montant versé lors de la cessation de fonctions fin juillet 2014 du Directeur Général en poste à cette date, en cohérence avec son contrat de mandat social signé en 2011.

3.9. Honoraires des Commissaires Aux Comptes

Les honoraires versés en 2014 aux Commissaires aux comptes, hors sociétés mises en équivalence, se répartissent de la manière suivante :

Montants (en milliers d'euros hors Taxe)	Cailliau Dedouit et Ass.				Ernst & Young Audit				PricewaterhouseCoopers			
	Montant		%		Montant		%		Montant		%	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Audit												
Commissariat aux comptes, certification, examen des comptes individuels et consolidés dont :												
Emetteur	148	87	57%	49%		102		20%	180	106	30%	30%
Filiales consolidées	112	85	43%	48%	118	385	100%	75%	350	163	58%	47%
Autres diligences et prestations directement liées à la mission du commissaire aux comptes dont :												
Emetteur									78	15	13%	4%
Filiales consolidées		6		3%								
Sous-total Audit	260	178	100%	100%	118	487	100%	94%	608	284	100%	81%
Autres prestations rendues par les réseaux aux filiales intégrées globalement												
Juridique, fiscal, social						29		6%		65		19%
Autres												
Sous-total Autres Prestations						29		6%		65		19%
TOTAL	260	178	100%	100%	118	516	100%	100%	608	349	100%	100%

3.10. Transparence des activités bancaires

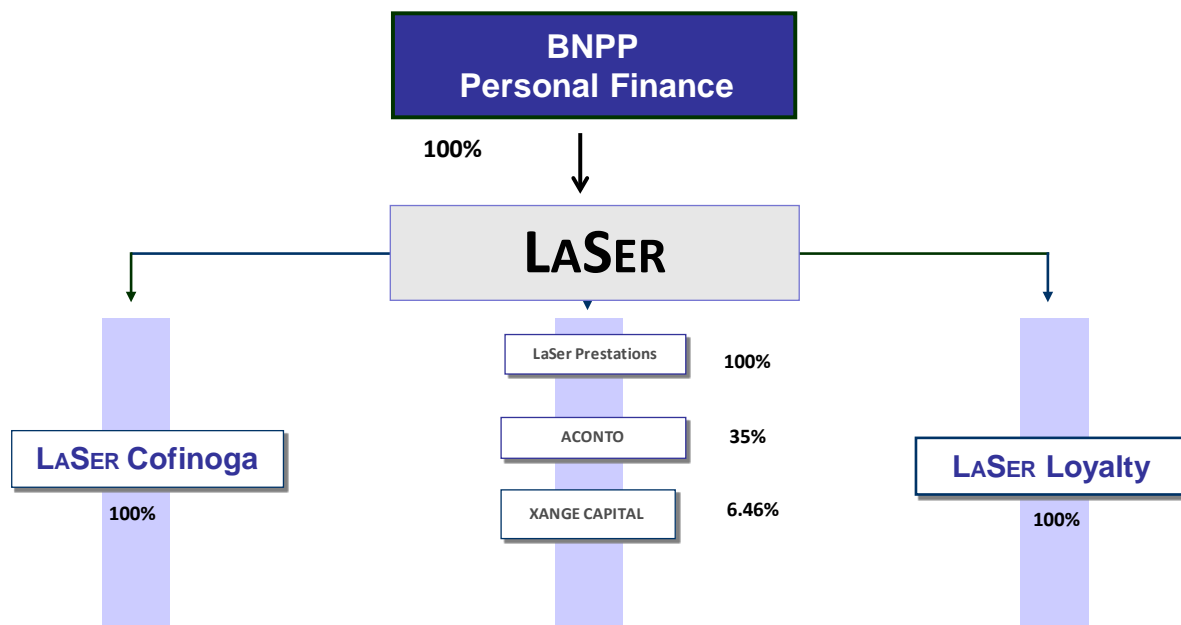
En application de la loi de 2013 sur la séparation et la régulation des activités bancaires, le tableau ci-dessous présente des informations synthétiques sur les implantations du Groupe dans chaque Etat. La liste des entités par pays et par activité est mentionnée dans le périmètre de consolidation.

(par pays)	Effectif (en ETP)	PNB (en M€)	Résultat av impôts	Impôts courants	Impôts différés	Résultat net (Part groupe)
France	1 911	446,5	11,2	1,0	-12,0	-2,0
Angleterre	752	198,0	52,7	-10,0		39,6
Pologne	907	62,6	18,0	-3,0	-7,0	8,0
Norvège	13	7,7	4,7		-1,0	3,3
Danemark	109	53,7	17,7	-5,0		13,3
Pays-Bas (Cession en 2014)	92	39,0	3,8	-4,0		0,0
TOTAL	3 784	807,5	108,1	-21,0	-20,0	62,2

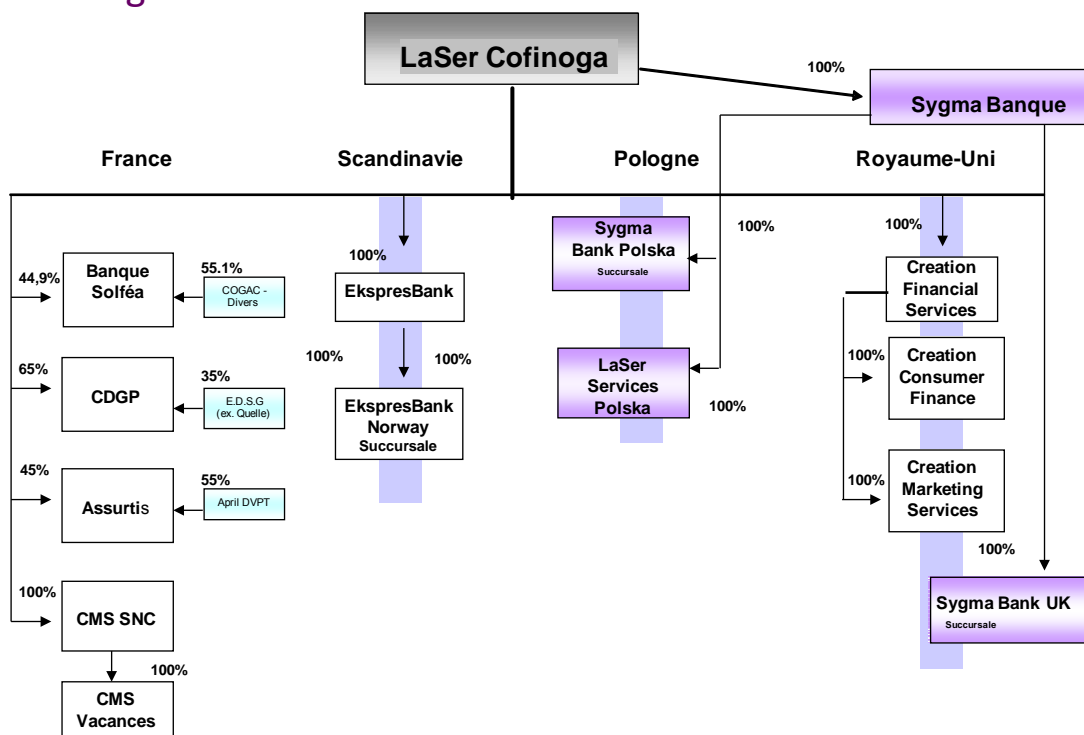
8 Informations Juridiques

Organigramme juridique simplifié au 31 Décembre 2014

LaSer



LaSer Cofinoga



Mouvements relatifs aux filiales et participations

Cessions et acquisitions :

- En date du 22 décembre 2014, LaSer Cofinoga a cédé 100% des parts qu'elle détenait dans la société LaSer Nederland.

Créations et fermetures :

- La société polonaise Finplus a été liquidée le 28 mars 2014.
- La succursale hollandaise de Sygma Banque a été dissoute en juillet 2014.

Evolution du périmètre de consolidation :

- Depuis le 25 juillet 2014, le groupe LaSer fait entièrement partie du groupe BNPP suite à la prise de contrôle à 100% par BNPP Personal Finance. Dans ce cadre, de nouveaux seuils de consolidation ont été appliqués pour la détermination du périmètre de consolidation. Cf. Paragraphes 1.2.1 et 2 des annexes aux comptes consolidés.

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 clos le 31 décembre 2014 de 17 015 704,92€, d'affecter 850 785,25€ à la réserve légale et le solde au compte report à nouveau, lequel ressortirait à 382 620 648,20€.

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 du code de commerce, vous trouverez, ci-après, la liste de l'ensemble des mandats et fonctions, durant l'exercice 2014, exercés dans toute société par les mandataires sociaux de LaSer.

Conformément aux dispositions de l'article L 225-102-1 modifié par l'ordonnance n°2014-863 du 31 juillet 2014 - art. 11, nous vous informons qu'aucune nouvelle convention réglementée n'a été conclue durant l'exercice 2014. Se sont poursuivies au cours de l'exercice écoulé les conventions réglementées suivantes :

- Le Conseil d'administration du 29 avril 2011 a autorisé la convention conclue entre LaSer Cofinoga et M. Raffaele CICALA. Monsieur CICALA, bénéficiaire de cette convention a quitté le groupe LaSer au cours de l'exercice 2014.
- Le Pacte d'actionnaires conclu le 20 septembre 2005 par la Famille Moulin, Motier, SAGL, Lafayette Services-LaSer, BNP Paribas, Cetelem et LaSer Cofinoga. Celui-ci est devenu caduc le 25 juillet 2014, date à laquelle SAGL a cédé à BNP Paribas Personal Finance la totalité de sa détention dans le capital de la société LaSer.
- La convention de retraite à prestations définies mise en place en 1994, autorisée par le Conseil d'Administration du 28 août 2009, conformément à la loi TEPA du 21 août 2007. Monsieur Philippe LEMOINE, seul bénéficiaire de cette convention a quitté le groupe LaSer au cours de l'exercice 2014.
- Le Conseil d'Administration du 27 août 2010 a autorisé la conclusion de contrats entre LaSer Cofinoga et BNPP PF relatifs à la mise en œuvre de synergies recouvrement.
- Le Conseil d'Administration du 11 juin 2012 a autorisé la convention de compensation intervenue entre LaSer Cofinoga et BNP Paribas. Cette convention a été signée en date du 26 juin 2012. Un avenant à cette convention de compensation a été autorisé par le Conseil d'Administration du 18 décembre 2012.

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 2014, 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 2014,
- Approbation du contenu du rapport spécial des Commissaires aux Comptes sur les conventions visées à l'article L 225-38 du code de commerce,
- Démission du Cabinet ERNST & YOUNG AUDIT en qualité de Commissaire aux Comptes titulaire 2,
- Démission du Cabinet PICARLE ET ASSOCIES en qualité de Commissaire aux Comptes suppléant 2,
- Conformément à l'article L 511-41-1-B du code monétaire et financier, approbation de l'enveloppe globale des rémunérations versées en 2014,
- Pouvoir pour formalités.

Fonctions et mandats des mandataires sociaux de LaSer Cofinoga au 31 décembre 2014

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

Monsieur Thierry LABORDE, Président du conseil d'Administration,

- 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
- Président du Conseil d'Administration de LaSer
- Président du Conseil d'Administration de LaSer Cofinoga
- Président du Conseil d'Administration de Sygma Banque
- 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, Directeur Général,

- Directeur Général Délégué et Administrateur de BNP Paribas Personal Finance
- Administrateur de Crédit Moderne Océan Indien
- Administrateur de Facet
- Administrateur de Fidem
- Administrateur de Norskken Finance
- Administrateur de Bieffe Spa (jusqu'au 10 avril 2014)
- Directeur Général et Administrateur de LaSer
- Directeur Général et Administrateur de LaSer Cofinoga
- Censeur du GIE S'Miles
- Représentant permanent de LaSer Cofinoga, membre du Conseil d'Administration Banque Solfea
- Président de LaSer Loyalty
- Administrateur unique de GIE Gestion et Services Groupe Cofinoga - GSGC

Monsieur Philippe REFFAY, Directeur Général Délégué,

- Directeur Général Délégué LaSer Cofinoga
- Directeur Général Délégué Sygma Banque
- Administrateur et Président du Conseil d'Administration de C.D.G.P.
- Représentant permanent de LaSer Loyalty au CA d'ISM
- Director de CFS (Creation Financial Services Limited) (UK)
- Administrateur de Banque Solféa
- Membre du Conseil de Surveillance d'Assurtis
- Director de Sygma Funding 1 (UK)
- Director de Sygma Funding 2 (UK)
- Director de Cofinoga Funding 1 (UK)
- Director de Cofinoga Funding 2 (UK)
- Représentant permanent de LaSer Cofinoga au Conseil d'Administration de Xange Capital
- Administrateur Unique du GIE Recherche Haussmann et du GIE LaSer Archives

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)

Monsieur Benoit CAVELIER, Administrateur,

- Président de Leval 20
- Président de Leval 21
- Administrateur de United Partnership
- Administrateur d'Axa Banque Financement
- Administrateur de LaSer
- Administrateur de LaSer Cofinoga
- Président de COSIMO
- Président du Conseil d'Administration de RCS Investment Holdings Limited (Afrique du sud), RCS Collections Proprietary Limited (Afrique du sud), RCS Home Loans (Afrique du sud), RCS Personal Finance Proprietary Limited (Afrique du sud), RCS Cards Proprietary Limited (Afrique du sud)
- Administrateur d'EkspreSBank

Mandataires sociaux jusqu'au 25 Juillet 2014

Monsieur Philippe LEMOINE, Président Conseil d'Administration, jusqu'au 25 Juillet 2014

- Président Directeur Général de LaSer (*)
- Président du Conseil d'Administration de LaSer Cofinoga et de Sygma Banque (*)
- Administrateur de Unincofra
- Représentant permanent de LaSer Cofinoga au Conseil d'Administration de Fidecom (*)
- Administrateur de La Poste, Président du Comité des Rémunérations et de la Gouvernance

- Président de Grands Magasins Galeries Lafayette – GMGL
- Vice-Président du Comité de Surveillance de Bazar de l'Hôtel de Ville – BHV (SASU)
- 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 (*)

(*) jusqu'au 25 Juillet 2014

Monsieur Raffaele CICALA, Directeur Général, jusqu'au 25 Juillet 2014

- 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 (*)

(*) jusqu'au 25 Juillet 2014

Monsieur Jacques CALVET, Administrateur, jusqu'au 25 Juillet 2014

- 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 (jusqu'au 25 Juillet 2014)
- Administrateur de LaSer Cofinoga (jusqu'au 25 Juillet 2014)
- Administrateur de Cottin Frères

- 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

- 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 Philippe HOUZE, représentant permanent de la Société Anonyme des Galeries Lafayette, jusqu'au 25 Juillet 2014

- 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 (jusqu'au 25 Juillet 2014)

- 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 Ugo SUPINO, Administrateur, jusqu'au 25 Juillet 2014

- 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

- 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
- Membre du Comité de surveillance de la société Bazar de l'Hôtel de Ville – B.H.V (SAS)
- Administrateur de LaSer (jusqu'au 25 Juillet 2014)
- Membre du Comité d'Audit de LaSer
- Administrateur de ISODEV
- Administrateur de Mood By Me
- Administrateur de Bey Médias
- Administrateur de LaSer Cofinoga (jusqu'au 25 Juillet 2014)
- Administrateur de la Fondation d'Entreprise Galeries Lafayette

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 06 Mars 2015. 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 2014

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 Conseil d'Administration procède à l'examen de l'activité et de la qualité du Contrôle Interne chez LaSer. Le principal support étant le rapport réglementaire semestriel 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 Thierry LABORDE.

Administrateurs :

Monsieur Laurent DAVID,

Monsieur Xavier ANTIGLIO,

Monsieur Benoit CAVELIER.

Directeur Général

Monsieur Laurent DAVID.

Directeur Général Délégué

Monsieur Philippe REFFAY.

Secrétaire du conseil

Monsieur Daniel RITHOU.

1.1.2. Les fonctions de contrôle et gouvernance

■ 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 13 auditeurs (or LSN cédée le 22/12/14).

A noter que parmi les 13 collaborateurs en filiale, 1 collaborateur en Pologne est en arrêt longue maladie.

■ **La Direction de la Supervision et du Contrôle Permanent LaSer (DSCP) :**

Directement rattachée à la Direction Générale et d'un effectif de 36 personnes en France, 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.
- Pilote les projets 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 recouvrir le même périmètre de responsabilité que celui de la DSCP. Ces structures comprennent 22 personnes (Hors LSN cédée le 23/12/2014).

■ **Le Secrétariat Général**

Rattaché à la Direction Générale, le Secrétariat Général&Conformité 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,
- de mener les actions judiciaires et procédures pénales concernant les sociétés du Groupe (hors procédures 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 et de suivre à compter du 1/01/14 la conformité des filiales sur la base des reportings ICP (Inventaires Conformité Pays) transmis par DSCP.

■ 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 » (30 ETC) et des « équipes Risque en entités » (20,4 ETC en France et 66,5 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 120,9 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).

La Direction Risque LaSer coordonne et valide les projections de coûts du risque dans le cadre des exercices budgétaires et participe au calcul, sous la responsabilité de la Direction Finance LaSer, des taux de 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 reporting 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), valide et challenge les décisions de changement de stratégie Recouvrement.
- Anime le lien avec les entités sur la mise en œuvre opérationnelle de la politique recouvrement.
- S'assure de la correcte appréhension de la détection des fraudes externes dans les processus d'acceptation.
- Vecteur de développement des meilleures pratiques au sein du groupe sur la Fraude et le recouvrement.

■ 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. 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.

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) (5 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 :

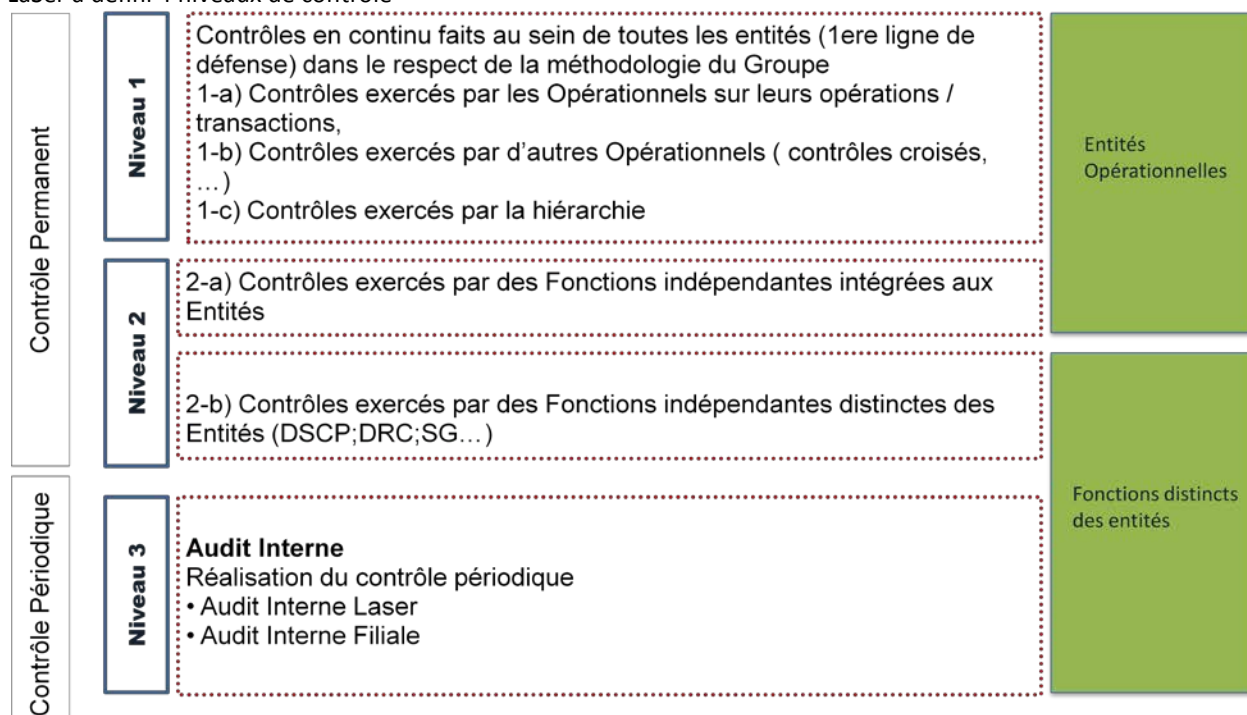
- Lois et réglementation en vigueur notamment le règlement l'arrêté du 03 novembre 2014 relatif au contrôle interne des établissements de crédit et des entreprises d'investissement.
- Loi sur la sécurité financière,
- Lois en matière de crédit à la consommation,
- Lois informatiques et liberté et code 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 a défini 4 niveaux de contrôle



Plus Les contrôles dits de 4^{ème} niveau : contrôle des régulateurs locaux (ACPR pour la France) qui jugent de la conformité à la réglementation ainsi que l'adéquation de l'identification et de la couverture des risques sur les activités réglementées.

Les risques :

- Les risques de LaSer sont identifiés à partir des processus. ils sont 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
- Le risque de réputation

Au delà des contrôles la maîtrise de ces risques passe par un référentiel de normes et procédures couvrant les principaux risques

2. Présentation des informations sur les procédures de contrôle interne

2.1. Les procédures internes des fonctions contrôles et gouvernance

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.

Les procédures de contrôle interne couvrant les risques s'articulent autour des domaines suivants :

■ Organisation et contrôle :

- La Charte de Contrôle Interne, charte de la Direction de la Supervision et du Contrôle Permanent, charte d'Audit Interne.
- La Procédure relative au dispositif de pilotage des procédures d'entreprise du Groupe.
- Le Référentiel de contrôle permanent.
- La Politique générale en matière de risque opérationnel.

- Les Procédures de gestion du dispositif des Risques Opérationnels (Collecte des incidents).
- La Procédure de gestion des plans d'actions.
- Procédure d'information des organes exécutifs et délibérants en matière d'incident significatif de risque Opérationnel.
- La Politique générale du Groupe LaSer en matière de Fraude Interne
- Procédure de conduite d'une mission d'audit.
- Règles de sécurité physique.
- Procédure sur la sécurité de l'information
- La Politique Générale de continuité d'activité.
- Normes et Standards applicables en matière de continuité d'activité.
- Pouvoirs bancaires et habilitations financières

■ **Secrétariat Général :**

- Procédure relative aux règles de validation des contrats, des opérations commerciales et OCC et de l'archivage des contrats.
- Déclarations CNIL et demandes d'autorisations CNIL.
- Procédure relative aux courriers, appels téléphoniques, contrôles sur place ACPR, DDPP, DGCCRF & défenseur des droits.
- Pourvois en cassation.
- Actions judiciaires.
- Procédure relative à la transmission des fichiers contenant des données à caractère personnel.
- Procédure relative aux règles de reporting des filiales internationales.
- Procédure de validation juridique des communications commerciales, publicitaires, précontractuelles et contractuelles à destination des consommateurs.
- Procédure transversale du traitement amiable des réclamations sensibles et des réclamations de niveau 1 & 2.
- Procédure transversale du traitement des contacts "menace de suicide".
- Procédure de traitement des actions pénales.
- Code de déontologie LaSer.
- Personnes sensibles et conflits d'intérêts.
- Dispositif de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (activités crédit et assurance).
- Dispositif de prévention du blanchiment - monnaie électronique.
- Procédure Nouvelles Activités produits et Organisations.
- Externalisation de prestations : maîtrise des activités externalisées et prestations de services essentielles (« PSE »).

■ **Communication :**

- Prise de parole extérieure au nom et pour le compte de l'entreprise. (incluant la Charte d'utilisation par les collaborateurs des réseaux sociaux)
- Règle de diffusion des messages internes.

■ **Sécurité Informatique :**

- Politique de Sécurité des Systèmes d'Information.
- Procédures relatives à la gestion des habilitations.
- Règles relatives à la sécurité informatique (backup 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 outsourcingeurs.
- Politique d'attribution des PC et équipement.
- Règles d'utilisation des N° de carte dans les applications internet.

■ **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.
- Procédures relatives à la gestion des habilitations des SI Finance.
- Procédures opérationnelles comptables (écritures manuelles, comptes sensibles, ...).

■ **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).

■ **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.

Procédures et normes 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).
- Procédure générale sur la lutte contre les Fraudes Externes liées au Risque de Crédit.
- 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 - activité non régulée :**

Des efforts ont été faits en 2014 pour renforcer la formalisation des processus et les contrôles de 1er niveau. Suite à la décision prise lors du dernier Comité de Coordination du Contrôle Interne, un dispositif minimum de maîtrise des risques sur certaines activités non crédit va être déployé : sont concernées les activités de LaSer Loyalty, Fidecom, CMS Vacances et LaSer Symag.

Les travaux engagés en 2014 vont être encadrés par la DSCP afin de cartographier les risques sur les principaux processus, faire appliquer les procédures groupes sur les principaux risques et mettre en place des contrôles de 2ème niveau.

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 4 Mai 2015

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 2014 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 clos le 31 décembre 2014 s'élève à 17 015 704,92€, décide d'affecter 850 785,25€ à la réserve légale et le solde au compte report à nouveau, lequel ressort à 382 620 648,20€.

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

TROISIEME RESOLUTION

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport des Commissaires aux Comptes, approuve les comptes consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2014 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 avoir pris acte de la démission du cabinet ERNST & YOUNG AUDIT de son mandat de Commissaire aux comptes titulaire 2 de la Société, décide de ne pas procéder à son remplacement.

SIXIEME RESOLUTION

L'Assemblée Générale, après avoir pris acte de la démission du cabinet PICARLE & ASSOCIES de son mandat de Commissaire aux comptes suppléant 2 de la Société, décide de ne pas procéder à son remplacement.

SEPTIEME 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 4 859 824€ versée au titre de 2014.

HUITIEME RESOLUTION

L'Assemblée Générale donne tous pouvoirs au porteur d'un original ou d'une copie des présentes, 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 2014

Les informations concernant les rémunérations des mandataires sociaux présentées dans le tableau ci-dessous comprennent exclusivement les rémunérations versées par la société, ses filiales et la société contrôlante du seul premier degré. Il n'a pas été attribué d'options ou d'actions de performance au cours des exercices mentionnés dans le tableau ci-dessous.

Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social

En euros		Rémunérations		Jetons de présence versés par les sociétés du groupe	Avantage en nature	Réintégrations de nature sociale	Montant versé dans le cadre de la cessation de fonctions (*)	Total des rémunérations versées
		Fixe	Variable					
Philippe Lemoine Président du Conseil d'administration (1)	2014	262 504	421 000	Néant	3 945	Néant	Néant	687 449
	2013	450 006	232 000	Néant	6 763	18 093	Néant	706 862
Raffaele Cicala Directeur Général (1)	2014	265 000	271 000	Néant	3 899	22 343	3 477 000	4 039 242
	2013	450 000	175 000	Néant	6 685	38 245	Néant	669 930
Thierry Laborde Président du Conseil d'Administration (2)	Ces deux mandataires ne perçoivent pas de rémunérations, ni d'avantages des sociétés du Groupe LaSer au titre de leurs mandats exercés au sein du Groupe LaSer, mais uniquement au niveau des sociétés du Groupe BNP Paribas.							
Laurent David Directeur Général (2)								
Philippe Reffay Directeur Général Délégué (2)	2014	85 000	38 250	Néant	9 883	Néant	Néant	133 133

- (1) Dans le cadre de l'évolution actionnariale intervenue le 25 juillet 2014, Messieurs Philippe Lemoine et Raffaele Cicala ont démissionné de leurs fonctions le 25 juillet 2014.
- (2) Dans le cadre de l'évolution actionnariale intervenue le 25 juillet 2014, Messieurs Thierry Laborde, Laurent David et Philippe Reffay ont été nommés dans leurs fonctions de mandataires sociaux du Groupe LaSer Cofinoga le 28 juillet 2014. Pour ce dernier, les sommes mentionnées dans les tableaux ci-dessus concernent donc la période du 1er août au 31 décembre 2014.

Les rémunérations versées couvrent l'ensemble du périmètre de LaSer et ses filiales. La détermination des rémunérations variables est fonction de la performance de la société.

Le contrat de mandat social de Monsieur Raffaele Cicala, qui n'était pas un employé salarié, prévoyait un complément de rémunération variable à long terme, dont les critères d'attribution dépendaient d'indices de performance annuels fixés par le Conseil d'Administration. Ce contrat comportait également une clause d'indemnité, en cas de cessation des mandats de Monsieur Raffaele Cicala.

C'est dans ce cadre que le montant versé lors de la cessation de fonctions (*) de Monsieur Raffaele Cicala a été déterminé en cohérence avec le contrat de mandat social signé en 2011 avec LaSer Cofinoga d'une part, et LaSer d'autre part.

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 repris car ils ne sont pas applicables à LaSer Cofinoga. En outre, la société ne distribue aucun jeton de présence à ses administrateurs.

LaSer Cofinoga

Exercice clos le 31 décembre 2014

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 2014

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 2014, sur :

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

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

I. Opinion sur les comptes consolidés

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

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

Sans remettre en cause l'opinion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur :

- les notes 1.1 et 1.4 de l'annexe aux comptes consolidés qui présentent les incidences de la première application de la norme IFRS 11 « Partenariats » ;
- les notes 1.3.9 « CVAE (Cotisation sur la Valeur ajoutée des Entreprises) » et 1.3.13 « Activités arrêtées ou en cours de cession (IFRS 5) » de l'annexe aux comptes consolidés qui exposent les modifications de présentation et leurs impacts dans les comptes consolidés.

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 »).

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 comptes 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.

Écarts 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 1.3.7 « Regroupements d'entreprises et évaluation des écarts d'acquisition » et 3.1.13 « Écarts 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 communiqués 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.

Dépréciations constituées en couverture du risque de crédit

Votre groupe constate des dépréciations pour couvrir les risques de crédit inhérents à ses activités, selon la méthodologie décrite dans les notes « Faits marquants », 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 1.3.10 de l'annexe, les impôts différés actifs sont comptabilisés lorsque leurs chances de récupération sont estimées probables, dans un contexte d'évolution actionnariale tel que décrit dans la note « Faits marquants » de l'annexe.

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 17 avril 2015

CAILLIAU DEDOUT ET ASSOCIES

PRICEWATERHOUSECOOPERS Audit

Jean-Jacques Dedout Sandrine Le Mao

Antoine Priollaud



Rapport de Responsabilité Sociale et Environnementale 2014

LaSer Cofinoga

Préface	87
Le profil du Groupe.....	88
Engagements	88
1 Engagements Sociaux.....	90
1.1 L'emploi et l'évolution des collaborateurs	90
1.1.1 L'évolution des effectifs.....	
1.1.2 Les données sociales en France.....	
1.1.3 La formation	
1.1.4 Les entretiens annuels.....	
1.2 La politique RH.....	92
1.2.1 Le dialogue social avec les partenaires et les œuvres sociales	
1.2.2 Les rémunérations et leur évolution	
1.2.3 Le handicap.....	
1.3 Les conditions de travail	94
1.3.1 L'organisation du temps de travail	
1.3.2 La santé et la sécurité	
1.3.3 Le télétravail à domicile.....	
1.3.4 Les conventions de l'Organisation Internationale du Travail	
2 Engagements sociétaux.....	97
2.1 Le crédit accompagne la vie des Français	97
2.2 L'Œil by LaSer	97
2.3 La satisfaction client	97
2.4 Le recouvrement.....	97
2.5 Le service « Accompagnement budget »	98

2.6	Le partenariat avec CRESUS	99
2.7	Le projet de revitalisation du territoire	99
2.8	Le microcrédit personnel	101
2.9	La loyauté des pratiques	101
2.9.1	Le Respect et la protection des clients	
2.9.2	Les achats	
2.9.3	Le code de déontologie et le droit d’alerte éthique	
2.10	L’engagement citoyen	102
2.10.1	Le mécénat de compétences	
2.10.2	Le Téléthon	
2.10.3	Le Don du sang	
2.10.4	L’opération « Troc de livres »	
2.10.5	Le programme « Make a difference »	
2.10.6	La « Danish Childhood Cancer Organization »	
2.10.7	L’association Per Aspera	
3	Engagements environnementaux	104
3.1	Le bilan de Gaz à Effet de Serre	104
3.2	Les transports	105
3.3	Les bâtiments	105
3.3.1	L’électricité, le gaz et les réseaux de chaleur et froid	
3.3.2	L’eau	
3.3.3	Gestion des déchets et de la pollution	
3.3.4	La biodiversité et utilisation des sols	
3.4	La consommation de matières premières : le papier	107
3.5	Le green IT	107
	Indicateurs	108

Préface

2014

Significative et Investie, par l'effort particulier que LaSer Cofinoga a déployé dans son projet « Revitalisation » concentré sur le bassin d'emploi de la Communauté Urbaine de Bordeaux. Ce projet important, inhérent au Plan Sauvegarde de l'Emploi 2012, contribue aujourd'hui au développement économique de la région et à la création de 265 emplois. Les domaines investis - promotion de l'entrepreneuriat, soutien à la micro-finance, insertion par l'emploi de personnes en difficulté, innovation sociale – correspondent aux principaux axes que le Groupe initie et promeut depuis plusieurs années dans le cadre de sa Responsabilité Sociale via sa Fondation LaSer Initiatives Solidaires notamment.

Constante et cohérente par ailleurs, au travers d'actions de l'ensemble des filiales et établissements, associant à chaque fois les collaborateurs dans ce que LaSer Cofinoga a à cœur de montrer de sa responsabilité vis-à-vis de ses clients, de ses prestataires, de la société. La prévention du surendettement reste l'une de ses priorités. L'entreprise s'y emploie particulièrement en s'appuyant sur la veille quotidienne de ses conseillers de la Relation Client, sur le professionnalisme de son service « Accompagnement budget » et sur son partenariat avec Cresus au travers de l'Education budgétaire. Ce maillage permet de lutter efficacement contre la précarité financière.

Formation et animation toujours, où le volume des heures sur l'ensemble de ses filiales témoigne de la volonté de l'entreprise à accompagner les collaborateurs dans leur parcours professionnel devant la nécessité de s'adapter à un monde en mouvement et dans leur développement personnel, comme l'illustre la sensibilisation aux Risques Psycho Sociaux en France, ou la semaine « Celebrating Diversity » chez LaSer UK.

Implication et soutien encore, au monde associatif, dans la collecte de fonds pour des organismes caritatifs, de la promotion de la pratique sportive des enfants, du mécénat de compétences ... Des initiatives qui montrent une responsabilité civique et sociétale concrète et qui ne faillit pas, de Belfast, Solihull à Varsovie !

Consolidée et renforcée par la poursuite réussie aussi des efforts sur la maîtrise énergétique des bâtiments, sur l'adaptation de nos politiques transports, sur notre action auprès des fournisseurs et sur l'amélioration de nos indicateurs environnementaux : les consommations d'électricité sont ainsi en baisse sur toutes les filiales, le taux de recyclage des déchets de LaSer dépasse les 90% à Solihull.

Volonté et poursuite, à l'heure du rapprochement avec BNP Paribas Personal Finance, où demain nous pourrons identifier de nouvelles pratiques, nous inspirer des meilleures initiatives du Groupe et répondre dans ce cadre conjoint aux enjeux de responsabilité sociale, sociétale et environnementale que nous poursuivons.

Laurent David,

Administrateur Directeur Général Délégué de BNP Paribas Personal Finance
et Directeur Général du groupe LaSer

Le profil du Groupe

LaSer Cofinoga est une filiale à 100% du groupe LaSer, détenu depuis juillet 2014 à 100% par le groupe BNP Paribas Personal Finance. 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. Ses activités de cartes de paiement et de crédit à la consommation sont portées par sa filiale LaSer Cofinoga.

LaSer Cofinoga, l'un des acteurs majeurs du crédit à la consommation en France, propose une large gamme de services financiers qui répond aux besoins des particuliers, en les accompagnants dans les moments de leur vie : gestion de trésorerie, financement d'un projet, regroupement de créances, assurance des personnes et des biens, et une gamme complète de cartes : privative, cobrandée, prépayée et de solutions on line.

LaSer Cofinoga est implantée en France, en Pologne, au Royaume Uni, en Scandinavie et aux Pays-Bas.

Les données chiffrées en annexe concernent les activités des entités du GIE GSG Cofinoga, de LaSer UK, LaSer Polska Cofinoga et couvrent 89 % de l'effectif total du Groupe.

Données clés en 2014, en Europe :

PNB 2014 : 807 M€

Encours gérés : 8.8 Mds€

2,6 millions de clients

Engagements

▪ Sociétaux

Dans un contexte économique où la fragilisation financière des ménages continue de s'accroître, LaSer Cofinoga reste investi dans la lutte contre la précarité financière au travers de la mobilisation de son équipe « Accompagnement budget » et de son partenariat avec Cresus (Chambre Régionale du Surendettement Social). LaSer Cofinoga poursuit ainsi un programme de prévention et de traitement du surendettement, amorcé il y a dix ans.

Dans le même temps, LaSer Cofinoga contribue à la création de plus de 200 emplois en Gironde dans le cadre de la convention de « Revitalisation », conséquence du Plan de Sauvegarde de l'Emploi de 2012. L'entreprise apporte ainsi en s'impliquant directement, son soutien à l'Economie Sociale et Solidaire, à l'entrepreneuriat, à la micro finance, et à l'insertion par l'emploi.

▪ Sociaux

Pour LaSer Cofinoga, l'engagement se doit d'avoir aussi une résonance interne. L'entreprise encourage, sous forme de volontariat, l'implication concrète de ses collaborateurs, via le mécénat de compétences, la collecte de fonds ou organisation d'événements au bénéfice du tissu associatif et des œuvres caritatives ou encore au moyen d'actions de sensibilisation à l'emploi de personnel handicapé.

▪ Environnementaux

Les activités de LaSer Cofinoga sont avant tout des activités tertiaires, et donc présentant une empreinte écologique modérée. Toutefois l'entreprise ne cesse d'améliorer son patrimoine immobilier, d'imposer des clauses environnementales dans ses appels d'offres fournisseurs et d'appliquer une politique de transport qui vise à réduire année après année ses émissions de CO2.

Maturité et performance accrues !

Qui imaginerait aujourd'hui remettre en cause la nécessité de mesurer l'empreinte écologique de nos bâtiments et de nos déplacements ? Oublier les considérations de production éthique des produits ou services que nous vendons ou que nous achetons ? Arroser nos pelouses avec la même eau que celle que nous buvons ? Jeter nos déchets sans considération de recyclage ? Embaucher ou promouvoir sans avoir souci de renforcer la mixité, la diversité ?

C'est le paradoxe « magique » de ce type d'effort perçu comme « normatif » dans un premier temps et semblant n'apporter principalement que des contraintes qui se transforme en « réflexe naturel », voire en exigences appropriées par chacune des fonctions concernées avec le temps.

Les acteurs de notre entreprise, à de multiples échelons et selon leurs domaines de compétence, ont incontestablement adopté ces critères de recherche de meilleure performance énergétique, d'implication accrue et de démonstration effective de responsabilité sociale, civique et environnementale. Nous sommes fiers du niveau de maturité et de performance auquel nous sommes parvenus.

2014 a confirmé notre savoir-faire en matière de lutte contre la précarité financière de nos clients, en nous appuyant sur la vigilance de l'ensemble des équipes de Relation Client et sur le service d'Accompagnement Budget pour anticiper les cas de surendettement.

Mais, cette année a surtout permis d'apporter un coup de pouce significatif à l'animation du territoire en termes de développement économique et création d'emplois. Et d'une obligation de « revitalisation » du bassin d'emploi imposée par la Loi en conséquence du PSE 2012, nous avons réussi avec enthousiasme à investir la majeure partie de nos ressources à l'Economie Sociale et Solidaire (ESS), au microcrédit, et à l'économie collaborative.

Après trois années effectives d'exercice, ce rapport démontre que la Responsabilité Sociale et Environnementale de LaSer Cofinoga est une préoccupation installée dans nos pratiques et nos prises de décisions, produisant des résultats en constante amélioration. Nous retrouvons ainsi en quelque sorte les accents d'audace et d'innovation qui ont accompagné notre développement pendant de longues années et dont les échos étaient appréciés de nos partenaires et collectivités, de l'agglomération bordelaise en premier lieu, pour lesquels nous restons un acteur majeur de l'économie locale.

Nous savons que la performance est relative, et que nous pouvons toujours viser plus haut !

Benoist Aulanier,

Délégué à la Responsabilité Sociale et Environnementale

1 Engagements Sociaux

1.1 L'emploi et l'évolution des collaborateurs

L'effectif de LaSer Cofinoga est de 3 812 salariés à fin décembre 2014 contre 3 977 fin 2013 (hors Scandinavie et Pays-Bas). Cette baisse de l'effectif est essentiellement liée à la mise en œuvre du plan de réduction des effectifs en Pologne (-142), en France on enregistre une légère diminution (-47), soit -2 % par rapport à 2013. Les effectifs progressent légèrement (+ 24), au UK, dans le cadre du développement d'un nouveau partenariat.

1.1.1 L'évolution des effectifs

L'année 2014 se caractérise par deux éléments majeurs.

Une phase de consolidation des organisations suite aux mobilités importantes en nombre et en changement de métier menées en 2013. Les collaborateurs ayant accepté une mobilité et soutenus par des plans d'accompagnement individuels ont pu donner la pleine mesure de leurs compétences dans leurs nouveaux métiers et services. L'évolution de l'activité en 2014 a nécessité une adaptation des process dans le cadre du développement de produits amortissables et permis de renforcer des secteurs notamment celui des call-center. Au niveau des agences, le déploiement de l'omnicanalité a permis une meilleure efficacité des contacts avec la clientèle, en complémentarité avec le traitement des contacts call-center et web. De nouvelles opportunités ont pu s'ouvrir pour des collaborateurs en souhait de changement de métiers. La politique de mobilité reste centrale dans les actions en matière de Ressources Humaines. Elle permet de répondre aux besoins de développement des collaborateurs tout en répondant aux besoins d'ajustement d'organisation du Groupe en matière.

Par ailleurs, les actions menées en matière de prévention des risques clients continuent à porter leurs fruits. Le secteur du recouvrement bénéficie d'une baisse du volume de clients en gestion. Le nouveau contexte actionnarial oriente la politique en matière de Ressources Humaines. Les départs de collaborateurs sont remplacés essentiellement par des offres d'emplois en mobilité interne. Cette politique permet de pérenniser les emplois sur les différents sites géographiques du Groupe dans l'attente des évolutions futures des organisations.

1.1.2 Les données sociales en France

L'âge moyen des collaborateurs en CDI s'élève à 43.7 ans, contre 43 ans en 2013. Cette évolution se retrouve dans l'ancienneté moyenne : 15.8 ans en 2014 contre 15 ans en 2013.

La part des femmes dans les effectifs CDI totaux est stable entre 2014 et 2013 et se situe à 73 %.

1.1.3 La formation

En France, la politique formation 2014 de l'entreprise a été placée sous le signe de ses actifs les plus précieux : ses clients et ses collaborateurs.

Ces deux priorités ont conduit l'entreprise à faire porter ses efforts sur 4 axes majeurs de formation :

Le premier axe « Culture Clients et Développement » s'est traduit par la mise en œuvre de nombreux programmes de formation visant à professionnaliser nos forces de vente clients – partenaires - courtiers afin de les aider à accroître la rentabilité de chaque contact, à promouvoir l'offre LaSer dans toute sa diversité, en optimisant tous les canaux de diffusion. Plus de 400 collaborateurs des périmètres Agences, Canal Call Center, Octroi, Force de Vente Retail et Canal Courtiers ont été concernés.

Le second axe « Mobilisation et Sens » a notamment correspondu à la poursuite du déploiement du programme de « Sensibilisation aux Risques Psychosociaux » (RPS). 307 personnes ont été formées, ce qui a représenté 32 groupes en formation entre mai 2013 et juin 2014 (232 managers, 50 membres des instances représentatives du personnel, 25 personnes de la DRH)

Les objectifs de la formation étaient :

- de partager le même référentiel, de sensibiliser et de réagir avec efficacité collective sur le sujet des RPS,
- de savoir détecter les situations éventuelles et d'orienter les salariés en difficulté vers les personnes adaptées.

Dans le cadre de cette prévention aux risques psychosociaux, les trois formateurs dédiés au réseau des agences ont été formés sur « Les réflexes et comportements à avoir en situation d'agression sur le lieu de travail » afin de pouvoir déployer cette formation au sein des agences, en fonction des besoins.

Le troisième Axe « Adaptation et Performance » s'est matérialisé par la conception de parcours individualisés de montée en compétences conçus en collaboration avec les managers et les collaborateurs concernés par des mobilités. Certains parcours liés à des mobilités fonctionnelles ont pris la forme de périodes de professionnalisation représentant plus de 70 heures de formation. L'entreprise a également favorisé le développement de plans d'actions formations spécifiques développés au sein de certaines entités, comme par exemple :

- A l'OCTROI avec 110 départs en formation afin de renforcer les compétences d'analyse, d'améliorer le taux de transformation des dossiers et d'optimiser la qualité relationnelle vis-à-vis des clients et courtiers.
- Au Marketing / WEB avec 51 départs en formation en intra ou inter entreprises afin de professionnaliser les populations marketing sur les nouvelles approches WEB et sur le plan technique Digital.

Le quatrième Axe « Transversalité et Sécurisation de Compétences Clés » a renforcé des compétences clés en cohérence avec les orientations stratégiques (marketing, finance, risque...). Dans le cadre des formations réglementaires, le service formation a conçu des modules de e-learning portant sur « La lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme » et « La protection des intérêts clients », à destination de tous les collaborateurs de LaSer Cofinoga en France. La plate-forme de e-learning a connu une dynamique très forte en 2014 avec plus de 40 000 connexions et 5 500 heures de formation. Enfin, toujours sur cet axe 4, un nombre exceptionnel de plus de 200 salariés ont bénéficié de formation dans le domaine de la « Communication et du Développement personnel » permettant de développer des compétences transverses qui vont au-delà de la tenue du poste de travail.

En 2014, pour LaSer Cofinoga en France (hors CDGP et CMS Vacances), 1525 collaborateurs ont bénéficié de formation pour un nombre total de 39 500 heures.

124 demandes de droit individuel à la formation (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 la bureautique et les logiciels métiers (31 dossiers), la communication et le développement personnel (46 dossiers) ou encore des thèmes extra-professionnels pour les DIF seniors (16 dossiers) Cours de cuisine, Tapissier d'ameublement,

Ateliers chorégraphiques avec des personnes handicapées, ou encore Préparer sa retraite. D'autres demandes de DIF portaient sur les thèmes tels que l'informatique, l'anglais...

Dans la mesure du possible, nous avons été attentifs à développer des solutions locales de formation afin de limiter les déplacements des formateurs et des apprenants.

L'effort de formation de LaSer UK a été également important en cette année 2014, en ayant ciblé à la fois les compétences de management et leadership, l'entraînement et la détection de la future génération de managers (Talent Management Programme) et les formations opérationnelles. Le nombre et la diversité (12 modules, 1 nouveau chaque mois) des formations en ligne sont en ce domaine significatifs.

LaSer Polska a mis en avant les formations relatives à la conformité, à la maîtrise des risques opérationnels et au contrôle permanent, ainsi que les formations plus techniques au bénéfice des équipes IT, et 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.

1.1.4 Les entretiens annuels

LaSer Cofinoga accorde en France une place prépondérante aux entretiens annuels d'évaluation et de développement (EAD). La campagne qui s'est déroulée de mi-janvier à mi-avril a compté ainsi 2.239 entretiens référencés dans l'outil Talentsoft ce qui représente 96 % des entretiens annuels en France.

1.2 La politique RH

1.2.1 Le dialogue social avec les partenaires et les œuvres sociales

LaSer Cofinoga a renouvelé en France, début 2012, un accord de dialogue social qui va au-delà des 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). LaSer Cofinoga octroie aussi des heures annuelles supplémentaires pour la gestion des œuvres sociales, 400 heures à Mérignac, 150 heures à Paris et 120 heures à Jurançon.

En France en 2014 les accords collectifs suivants sont en vigueur : décisions unilatérales consécutives à la Négociation Annuelle Obligatoire (NAO) 2014, accord ATT, accord de classification, accord égalité professionnel hommes-femmes, accord d'intéressement, accord Plan Epargne Retraite Collectif (PERCO), Plan d'Epargne Entreprise (PEE), plan d'actions pour les contrats de génération, accord de dialogue social.

Les filiales internationales ont leurs propres institutions sociales, avec des représentants mandatés au sein des Comités d'Entreprise locaux ou des organes similaires.

1.2.1.1 Un nouvel accord d'intéressement

Le précédent accord d'intéressement, portant sur les exercices 2011, 2012 et 2013, étant arrivé à échéance fin 2013, LaSer Cofinoga et les instances représentatives du personnel (IRP) ont signé courant 2014 un nouvel accord d'intéressement portant sur les années 2014-15-16.

Ce nouvel accord pour 3 ans renforce la distribution de l'intéressement vers les bas salaires

1.2.1.2 Evolution des régimes frais de santé et prévoyance

Les règles des deux régimes santé et prévoyance en vigueur pour LaSer Cofinoga qui dataient de 2008, ne permettaient plus d'assurer l'équilibre entre les cotisations versées et les prestations servies :

En matière de prévoyance (capital Décès, Rente Education, complément de salaires pour l'incapacité et l'invalidité), du fait de la hausse de la sinistralité et l'augmentation de l'âge de la retraite

en matière de frais de santé, du fait de l'augmentation constante de la consommation des ménages, le désengagement de la Sécurité Sociale et les différentes taxes affectées à ce régime ont eu pour effet de le rendre déficitaire de façon chronique.

Alors que le rétablissement de l'équilibre nécessitait une hausse des cotisations de 8,8 % des tarifs de Frais de Santé et de 15 % ceux de la Prévoyance, la Direction de l'Entreprise a décidé, avec l'avis positif du Comité Central d'Entreprise, de prendre à sa charge l'essentiel de ces augmentations sous conditions toutefois de maintenir une hausse des cotisations pour les conjoints des salariés, de limiter le remboursement des lunettes à une paire/an pour les enfants, tous les 2 ans pour les adultes, et d'instaurer une augmentation de 15 % sur les cotisations prévoyance pour les cadres.

1.2.2 Les rémunérations et leur évolution

Le salaire brut annuel moyen pour LaSer Cofinoga en France est de 32 787 euros (hors CDGP, CMS Vacances, comité exécutif, contrats de qualification, stage, expatrié et impatrié) soit une augmentation de 1.46 % par rapport à 2013. Le salaire minimum est passé à 21 125 euros, en augmentation de 2.46 % par rapport à 2013.

Dans un contexte de redressement de l'entreprise qui se poursuit, les Négociations Annuelles Obligatoires (NAO) sur les salaires 2014 pour le GIE GSG COFINOGA se sont déroulées au cours de 7 réunions, du 16 janvier au 18 mars 2014, dans un bon climat d'échanges.

Dans l'optique de privilégier le dialogue social et d'aboutir à un accord, les grands principes qui ont sous-tendu ces NAO ont été les suivants :

- mettre en place des mesures équilibrées pour l'ensemble des collaborateurs
- contribuer à soutenir le pouvoir d'achat, notamment pour les salaires inférieurs à 2 500 euros par mois, dans un contexte d'inflation de 0,6 % en 2013.
- porter une attention particulière aux premiers niveaux de salaires au travers d'une politique d'Augmentation Générale (AG) avec des montants minimaux
- être en mesure d'avoir une politique d'Augmentations Individuelles (AI) pour tous les collaborateurs.

Ces NAO n'ont cependant pas abouti, contrairement à l'année 2013, à la signature d'un accord entre la Direction et les syndicats, ce qui, de fait, s'est conclu par un procès-verbal de désaccord.

Dans un esprit de conciliation sociale, la Direction a néanmoins appliqué de façon exceptionnelle sa dernière proposition émise lors de ces négociations, visant à se rapprocher au mieux des différentes propositions des syndicats. Dans les grandes lignes, ces mesures accordent :

- une augmentation générale pour l'ensemble des employés, agents de maîtrise et encadrement de proximité de 0,70 % en sus d'une prime de 250 euros bruts pour les classes 2 à 5
- des augmentations individuelles - à l'appréciation des managers- pour l'ensemble du personnel dans la limite d'enveloppes calculées en pourcentage du salaire brut de la classe des collaborateurs, variant de 0,30 % du salaire brut de base pour la classe 2 à 0,90 % pour les classes supérieures à la classe 8.

Par ailleurs, dans un contexte toujours difficile pour le crédit à la consommation, le versement de l'intéressement 2013 a été plus élevé que l'année précédente du fait du redressement de l'entreprise, avec une enveloppe globale de 5.182.605 euros.

1.2.2.1 Le Plan d'Epargne pour la Retraite Collectif (PERCO)

En France, le Groupe accompagne les efforts d'épargne volontaire des salariés par un Plan d'Epargne pour la Retraite Collectif (PERCO). En 2014, le montant cumulé des abondements au titre de ce plan est de 95 663 euros et a bénéficié à 194 collaborateurs.

1.2.3 Le handicap

LaSer Cofinoga, depuis plusieurs années développe 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, mesure non appliquée du fait des restrictions importantes en ce qui concerne les recrutements en cette période post PSE
- 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, et aussi avec Arista France qui est une Entreprise Adaptée & Entreprise d'Insertion
- La communication et la sensibilisation auprès de l'ensemble des collaborateurs.

En France, en 2014 le nombre de collaborateurs handicapés est en légère hausse. 59 collaborateurs sont suivis par le service médico-social.

En écho à la Journée mondiale du handicap, une sensibilisation au Handicap a eu lieu sur les sites de Paris, Mérignac et Jurançon les 6, 8, 9 et 10 octobre 2014.

C'est le handicap malentendant qui était mis en avant cette année au travers d'un atelier nommé « Dans le silence ». Une animation qui a permis à près de 400 collaborateurs de venir échanger et commander une boisson café, thé, jus d'orange ou une viennoiserie dans le langage des signes.

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 1^{er} 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 1 596 heures, sachant que l'obligation légale est de 1 607 heures
- Pour les forfaits jours, les collaborateurs autonomes doivent travailler 210 jours et les cadres supérieurs 215 jours pour une obligation légale de 218 jours.

Cet accord s'applique à toutes les catégories de salariés à l'exclusion des cadres dirigeants.

1.3.1.2 L'absentéisme

En France en 2014, le taux d'absentéisme de LaSer Cofinoga a encore diminué passant de 5,9 % à 5,5 % dont 4,2 % pour arrêts maladie et 0,7 % pour maternité. Les accidents de travail et de trajet représentent 0,2 %.

Ce taux est plus important en Pologne avec 14,3 % dont 6,8 % pour arrêts maladie et 6,7 % pour maternité et au Royaume-Uni où il est de 6,9 % dont 3,9 % d'arrêts maladie et 2,5 % 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, 20,7 % des salariées contre 2,4 % de leurs collègues masculins font le choix d'un temps partiel (15,7 % en moyenne).

Au Royaume-Uni, le temps partiel est de 12.6 % avec une répartition entre les femmes et les hommes de 90-10 %.

Le temps partiel est faible en Pologne, 3,7 % en moyenne.

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, le salarié ne pourra pas se soustraire à la demande de la hiérarchie d'effectuer des heures exceptionnelles choisies dans la limite de 14 heures 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

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

LaSer Cofinoga poursuit sa démarche de veille et de prévention des risques psycho-sociaux (RPS) en collaboration étroite avec les CHSCT de Paris, Mérignac et Jurançon. L'objectif est d'identifier les causes, d'intervenir rapidement dans les cas les plus critiques et de mettre en place des plans d'actions préventifs ou correctifs. Pour illustration, dans l'environnement de travail particulier que sont les agences, la Direction Cofinoga et les CHSCT ont confié mi 2014 à un cabinet d'ergonomie une mission d'expertise sur les risques Psycho Sociaux dans l'esprit de rester à l'écoute des collaborateurs et de résoudre les questions pouvant survenir.

En matière d'accident de travail, 26 accidents du travail avec arrêts ont été recensés en France conduisant à un taux de fréquence de 7,65. Ainsi 380 jours ont été perdus, soit un taux de gravité de 0,112.

Il n'y a pas eu de maladie professionnelle reconnue en 2014.

LaSer Cofinoga s'attache à former régulièrement, sur la base du volontariat, des « Sauveteurs Secouristes du Travail » et des « Equipiers Première Intervention ». 22 personnes ont ainsi suivi une formation secouriste et 64 personnes ont suivi une formation équipiers 1^{ère} intervention. Les recyclages ont lieu tous les 2 ans.

1.3.3 Le télétravail à domicile

LaSer Cofinoga expérimente en France, depuis fin 2009, le télétravail alterné à domicile sur ses activités de back office opérationnel dans les services de la relation client, de l'octroi, de l'assurance et du 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 offrir à ce salarié le même environnement de travail qu'à son bureau. Une webcam maintient un lien visuel avec son 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 visant à tester des nouvelles formes de travail en préservant la qualité de vie, 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 un mode de fonctionnement stable sur tous les points de vue (technique, organisation, relations management et collaborateurs) ainsi qu'un juste équilibre entre les gains et les coûts. Ceci nous a amené à reconduire naturellement les avenants au contrat de travail des personnes concernées pour cette année 2015.

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

1.3.4 Les conventions de l'Organisation Internationale du Travail

Compte tenu des pays d'implantation du Groupe (France, Pologne, Royaume Uni, Scandinavie, Pays-Bas) qui sont tous dotés de législations du travail, les conventions de l'Organisation Internationale du Travail n'ont pas spécialement vocation à s'appliquer. Quoi qu'il en soit, 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, LaSer Cofinoga a modifié son modèle économique et renforcé sa solidité financière. La forte baisse de son activité autour du crédit renouvelable ayant particulièrement touché sa rentabilité. L'entreprise a diversifié sa gamme de produits en développant notamment les facilités de paiement, les assurances individuelles et en intégrant plus le crédit amortissable dans son offre.

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 2014 les principaux sujets traités dans le cadre de l'ASF portaient sur la loi relative à la consommation de Benoit HAMON, sur la mise en place du TAEA, sur une étude relative à l'éducation budgétaire et financière par l'instauration notamment de « Points Conseil Budget », et sur la refonte du livret à destination du grand public sur le « Crédit à la consommation, ce qu'il faut savoir ».

2.2 L'Œil by LaSer

Depuis 1996, l'observatoire l'ŒIL by LaSer décrypte les mutations de la société. Chaque semaine, il repère et analyse des micro-faits de consommation, des initiatives souvent peu regardées par les médias au profit de ce qui fait événement et pourtant révélatrices de l'émergence de nouvelles manières de consommer et de nouveaux modes relationnels. Sa capacité d'observation et d'analyse permet d'accéder à autant de voies originales pour aider les entreprises à construire de nouveaux discours, à imaginer de nouvelles façons d'agir et établir de nouveaux liens avec les consommateurs. Cette analyse permet au groupe LaSer une meilleure compréhension de son marché, de ses clients et partenaires et d'adapter ses réponses à leurs attentes et d'anticiper leurs besoins.

2.3 La satisfaction client

Pour développer une relation de qualité avec ses clients, LaSer Cofinoga a déployé un processus de recueil et d'analyse de la satisfaction client à la suite de chaque prise de contact : agence, internet, téléphone. Cette sollicitation de quelques minutes permet chaque mois d'interroger, par mail, plus de 30.000 clients en France. Ce dispositif d'amélioration basé sur un principe de conversation continue séduit plusieurs milliers de répondants qui apportent mensuellement un retour accompagné de suggestions, voir d'encouragements.

En développant un dispositif intégré à son système d'information, LaSer Cofinoga s'équipe de la pro-activité indispensable à l'expérience omnicanal des consommateurs. Les points d'alerte sont rapidement remontés et réglés.

Le même processus a été généralisé en Pologne dans la filiale LaSer Polska. Il s'inscrit désormais naturellement dans la gestion au quotidien de l'amélioration de la relation client.

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. Un scoring permet d'orienter le traitement de la créance impayée dès le 1er mois de retard

vers le mode de gestion correspondant à la stratégie de recouvrement la plus adaptée. 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 dans le respect, la courtoisie.

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.

A noter une confirmation de tendance sur 2014, qu'est la baisse du volume de courriers papier due en grande partie à l'utilisation des courriels ou SMS en substitution, sans dégradation de la qualité de service pour autant.

2.5 Le service « Accompagnement budget »

Sensible à la dimension financière et sociale du crédit à la consommation tout autant qu'au fait de jouer son rôle d'institution financière responsable, LaSer Cofinoga a réorganisé son service « Accompagnement Budget », créé il y a plus de 17 ans. Cette structure inédite, a pour principal objectif d'anticiper et traiter les problèmes que peuvent rencontrer certains emprunteurs.

En 2014, le service a amélioré son suivi et enrichi ses capacités d'étude et de conseils. Pour ce faire, il s'est doté d'un outil « RESPIR » aux fonctions complémentaires de diagnostic client, favorisant une meilleure analyse des données personnelles et budgétaires. Par ailleurs, l'espace client du site cofinoga.fr offre aux clients qui le souhaitent de comparer l'équilibre de leur situation financière à celle de la moyenne des français et ont la possibilité gratuitement d'être mis en relation avec un conseiller de l'équipe « Accompagnement Budget ».

Les 7 collaborateurs du service avaient en portefeuille 1 342 clients à fin 2014. Sur l'ensemble de l'année, 24.058 contacts ont été traités (emails, courriers, appels entrants et sortants). Ceux-ci, 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.

L'année 2014 a aussi été l'occasion pour l'équipe « Accompagnement Budget » de proposer gratuitement l'application Bankin' à leurs clients. Bankin', dont les licences ont été financées par LaSer Cofinoga, est un logiciel de gestion budgétaire qui permet de synchroniser l'ensemble de ses comptes bancaires et d'avoir ainsi un aperçu global de sa situation financière. Bankin' offre, à ces clients en fragilité financière, une grande lisibilité de leur situation financière sous formes de graphiques après une analyse quotidienne de l'ensemble de leurs dépenses.

Ce test reste peu concluant compte tenu du nombre de clients utilisateurs (3). Il valide néanmoins l'intérêt d'enrichir l'offre LaSer Cofinoga avec de tels produits et services.

Chacun des acteurs trouve de l'intérêt à partager une démarche préventive.

2.6 Le partenariat avec CRESUS

CRESUS a fondé un réseau unique de 18 associations réparties sur 14 régions françaises qui accueille, écoute et accompagne les ménages surendettés, depuis 17 ans. La fédération 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 2014 sa convention de coopération pour assurer la pérennité de la plateforme d'intermédiation des clients en situation fragile. CRESUS se positionne comme un tiers de confiance vis-à-vis des différents créanciers. Ce service vient compléter l'offre proposée par le service « Accompagnement budget ». En 2014, 170 clients ont été pris en charge par l'association afin de leur permettre de retrouver une solution budgétaire équilibrée.

Ce partenariat s'inscrit aussi dans une relation de confiance autour du partage de compétences et de savoir-faire. LaSer Cofinoga a ainsi, après avoir formé des collaborateurs de CRESUS, cédé les droits d'usage de son outil interne « RESPIR ». L'association se charge d'adapter l'outil à ses propres besoins.

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.

Le modèle de détection précoce du surendettement avec Cresus a reçu de nombreuses distinctions : Prix national du volontariat, Fellow Ashoka, Prix de l'entrepreneur social de l'année Schwab et BCG 2013 et plus récemment finaliste du Zermatt Summit 2014.

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, autour de 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.

Au cours de l'année 2014, LaSer Cofinoga a accompagné les acteurs locaux du développement économique dans la mise en œuvre des contrats de partenariats avec l'objectif de créer de 265 emplois ou équivalent emploi. 1.176 K€ ont été engagés sous le contrôle conjoint de la DIRECCTE, du Conseil Régional, du Conseil Général, de la Communauté

Urbaine de Bordeaux et de la ville de Mérignac. Fin 2014, c'est 200 emplois qui ont été créés. Les domaines concernés par ces créations sont en ligne avec les objectifs fixés, ciblant prioritairement l'Economie Sociale et Solidaire (ESS), le microcrédit, et les Très Petites Entreprises (TPE), poursuivant ainsi les orientations déjà portées par le groupe LaSer et sa Fondation les années précédentes. Des orientations qui prenaient la forme alors de participation au conseil d'administration de France Active, d'un soutien financier de l'ADIE, et d'acteur du microcrédit avec la Mission Locale Bordeaux Technowest.

Impliquée directement dans le pilotage du dispositif, LaSer Cofinoga a choisi de s'appuyer sur les structures associatives existantes qui œuvrent dans le domaine de l'accompagnement des porteurs de projet. L'entreprise a établi des contrats de délégation d'objectifs de création d'emplois, sous forme d'abondement à leurs fonds de prêts ou fonds de garantie lorsque ces structures disposent de tels outils, mais aussi sous forme de financement des services d'accompagnement et quelquefois sous forme de subventions directes auprès des porteurs de projets ou employeurs. Les domaines ainsi couverts et la nature des structures aidées sont diversifiés :

- ESS, microcrédit ESS avec des partenaires reconnus comme Aquitaine Active, ATIS, ADIE
- Le secteur coopératif avec l'Ursscop et Coop Alpha
- L'insertion par l'emploi avec I Presta, Cadre Entraide, le GEIQ, Centre d'Information sur Droits des Femmes et des Familles (CIDFF) , la Mission locale Technowest, Ceciphone privilégiant pour certains des populations plus fragiles, les seniors, les femmes, les handicapés
- Le développement de l'entrepreneuriat sur des activités de type technologique comme Bordeaux Technowest, UNITEC, Hibou ou plus classiques telles que le Réseau Entreprendre ou selon des concepts innovants Fontaulab, Anabase
- Le renfort d'activités qui répondent à des besoins locaux dans le domaine agricole (ADEFA) ou le soutien d'un maraîcher à Eysines

Au-delà des moyens engagés en faveur de la création d'emplois et de l'insertion professionnelle, des actions complémentaires et concomitantes couvrent le champ de la filière de la relation client qui est en cours de structuration. Ces actions visent à promouvoir l'emploi durable et la professionnalisation du secteur.

Cette filière métier qui était auparavant concentrée sur le média des contacts téléphoniques se transforme et devient multi canal (courriel, self-care) et les processus de la relation client se complexifient et font apparaître de nouveaux métiers, souvent convergents avec ceux de la filière numérique.

LaSer Cofinoga apporte son expérience des métiers de la Relation Client, des compétences et filières de formation existantes. L'entreprise, au sein d'un groupe de travail impliquant institutions, organismes de formation, entreprises et représentants des salariés, partage sa vision des métiers de la Relation Client de demain.

Les enjeux pour le territoire sont de montrer que les acteurs de la filière sont organisés, et que toutes les parties prenantes (INRC, Chambre de Commerce et d'Industrie) et les pouvoirs publics ont aligné leurs priorités pour développer un écosystème favorable au développement des emplois et des entreprises dans ce secteur et dans la région bordelaise.

LaSer Cofinoga s'est investie particulièrement dans ce projet de « revitalisation », avec la volonté de transformer cette obligation en une véritable opportunité en répondant aux besoins du territoire tout en faisant écho aux actions qui

marquent sa Responsabilité Sociale et Environnementale. LaSer Cofinoga reste un acteur majeur du territoire, parmi les 5 premiers établissements de Gironde en nombre de salariés avec près de 1600 collaborateurs sur son site de Mérignac.

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 2014, LaSer Cofinoga gère toujours avec les CCAS, Cresus, Secours Catholique un encours total de 62.148 euros de microcrédits

2.9 La loyauté des pratiques

2.9.1 Le Respect et la protection des clients

En France, la Direction Juridique est notamment garante de la protection des intérêts de la Clientèle à travers deux services.

- Le service consommateurs traite les réclamations « sensibles » des clients de LaSer Cofinoga, le délai de traitement moyen est de 13 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 sont loyaux, compréhensibles, transparents et respectueux des intérêts du consommateur. Il a mis en place un dispositif de maîtrise des risques liés à la Protection des intérêts Clients, et un deuxième module de formation E-Learning afin que ce sujet soit concrètement décliné auprès des collaborateurs des différentes entités du groupe. En 2015, le sujet phare sera la mise en œuvre opérationnelle de la Charte règlementaire d'inclusion bancaire sur la détection précoce et l'accompagnement des clients fragiles, mais LaSer a déjà un socle efficace avec le Service Accompagnement budget qui remplit déjà cette mission depuis 1998 dans la société !

2.9.2 Les achats

LaSer Cofinoga effectue ses propres appels d'offres ou recourt aux catalogues de son actionnaire BNP Paribas.

Depuis 2010, LaSer Cofinoga intègre systématiquement des critères sociaux et environnementaux dans les appels d'offres. En fonction des produits et services ces critères sont pris en compte à hauteur a minima de 5 % dans le jugement des offres.

En France en 2014, LaSer Cofinoga a intégré dans tous ses propres appels d'offres des critères de RSE à l'exception d'un seul, relatif à des prestations intellectuelles pour lesquels les enjeux ne semblaient pas prépondérants. Depuis juin, la comptabilité ne peut plus créer un compte fournisseur sans la validation du service Achats ce qui offre un moyen supplémentaire de rappeler nos exigences sur les critères RSE.

Pour LaSer UK, des critères environnementaux sur des certifications ISO 14001 ont été ajoutés avec la même volonté. On retiendra un seul appel d'offres n'incluant pas de clauses RSE.

En France, la systématisation du respect du process Achats et de l'utilisation de l'outil de gestion des commandes ODEON a progressé au cours de l'année 2014 grâce, d'une part à un rappel des consignes aux utilisateurs sur le processus d'approvisionnement et, d'autre part, à la diffusion d'une procédure Appel d'Offres d'entreprise (respect et courtoisie vis-à-vis des fournisseurs, conditions d'une concurrence loyale, confidentialité des offres fournisseurs).

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 mécénat de compétences

Le mécénat de compétences consiste à allouer du temps de travail d'un salarié LaSer à des organismes ou associations dont l'utilité publique et la vocation sociale sont reconnues comme le Secours populaire, l'école de chiens-guide, Cresus, la Croix Rouge,

Pour l'année 2014, ce sont 11 personnes : 2 sur Jurançon et 9 sur Mérignac, qui ont apporté leur compétence sur leur temps de travail, pour un temps passé global de près de 2.600 heures rétribué par l'entreprise. Pour LaSer UK, c'est de l'ordre de 2.000 heures de volontariat.

2.10.2 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 dons 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 du Comité d'Etablissement.

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'Etablissement 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 les bénévoles et les collaborateurs de LaSer se sont relayés du vendredi 5 décembre à 19 heures, au dimanche 7 décembre à 2 heures. 16 972 appels ont été traités pour un montant total de 853 333 euros de promesses de dons.

2.10.3 Le Don du sang

Le service Médico-social de LaSer Cofinoga organise deux fois par an des collectes de sang sur le site de Mérignac.

93 collaborateurs ont participé cette année pour donner un total de 81 poches de sang.

2.10.4 L'opération « Troc de livres »

Les salariés du site parisien de LaSer Cofinoga ont lancé cette année une initiative intéressante, reflet modeste de l'émergence de l'économie du partage. Cette idée consiste à mettre à disposition « ses » livres au bon usage des autres.

L'expérience, qui a commencé avec 7 livres, comptait en fin d'année une cinquantaine de livres (romans, essais, livres de cuisine etc. ...) pour la plus grande satisfaction des salariés du site.

2.10.5 Le programme « Make a difference »

Le programme "Make a Difference" a été lancé au sein de LaSer UK en 2008 par le management de la filiale afin d'encourager la mobilisation et le travail d'équipe pour apporter notre aide aux associations locales.

Chaque année les employés choisissent les associations qui bénéficieront de cette aide qui se répartit sur 4 domaines :

- Collecte de fonds
- Volontariat sous forme de temps passé
- Actions relatives à l'environnement
- Encadrement des jeunes employés, avec des formes variées : « apprentices », stage de qualification, « Work Experience Academy »

En 2014, la mobilisation des collaborateurs a été forte avec plus de 40.000 euros collectés soit 310.000 euros depuis 2008, 2.000 heures de volontariat et ces quelques faits marquants :

- Contribution à la fabrication du bracelet le plus long du monde pour l'association « Help Harry, Help Others » qui contribue à la recherche contre le cancer
- Participation à l'événement 'Strictly Come Dancing' organisé à Belfast au profit de l'association Tiny Life, qui œuvre auprès des bébés prématurés
- Organisation de la randonnée montagne au « Welsh Three Peaks » au profit de l'association « Kids Run Free » d'encouragement à la pratique sportive des enfants
- Collecte de l'équivalent de 3.000 repas pour la Banque alimentaire
- Organisation de la semaine de la Diversité, à Solihull et Belfast de sensibilisation à la culture de différents pays, mais aussi proposant des ateliers de réflexion sur la mixité, le droit de femmes, les comportements écologiques

2.10.6 La « Danish Childhood Cancer Organization »

LaSer Nordic est constant dans son engagement et son soutien de l'association « Danish Childhood Cancer Organization » qui œuvre dans la diffusion d'informations, accompagnement des parents, collecte de fonds pour la recherche concernant les enfants touchés par le cancer

2.10.7 L'association Per Aspera

LaSer Polska, de son côté, coopère avec l'association PER ASPERA qui collecte des jouets pour les enfants de l'hôpital des enfants de Cracovie, participe à des travaux de rénovation et rassemble du mobilier pour une association d'aide aux handicapés.

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. Nos filiales anglaises et polonaises ont continué en 2014 de relayer efficacement une politique de tri de déchets qui produit d'excellents résultats.

Cette année 2014, l'ensemble des données environnementales qui sont mesurables (kms de déplacements selon leur nature, consommations énergétiques, tonnage de déchets, etc. ...) des filiales LaSer Cofinoga, LaSer UK et LaSer Polska ont été saisis dans ENABLON, outil mis à disposition par la délégation RSE du groupe BNP Paribas.

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 multiples salles de visioconférence entre Paris, Mérignac, Jurançon, Varsovie (PL), Solihull et Belfast (UK), et la mise en place de liaisons avec nos principaux partenaires et fournisseurs permettent de réduire progressivement les émissions de LaSer Cofinoga.

Le premier bilan GES, réalisé en 2012 à l'échelle de LaSer Cofinoga en France plaçait le groupe dans une démarche d'amélioration continue avec pour objectif de réduire de 11% les émissions par salarié sur les 3 années suivantes. Afin d'assurer un suivi de ses émissions de Gaz à Effet de Serre, les indicateurs environnementaux à la fin de ce rapport sont désormais saisis dans l'outil de gestion des données environnementales du groupe BNPP (ENABLON), ce qui permet d'extrapoler les données manquantes en se basant sur les consommations moyennes de bâtiment ou sites de nature approchante, et de calculer un volume de CO2 global pour le Groupe que nous pourrions suivre d'année en année.

Nous pouvons ainsi comparer, au niveau Groupe, les émissions de Gaz à Effet de Serre des différents bâtiments ou différents moyens de transport afin d'en tirer, sous réserve d'applicabilité, des leçons et des justifications pour améliorer notre performance énergétique.

Premiers enseignements de cette année 2014 du point de vue des émissions de CO2 :

- Les bâtiments et moyens de transport de notre filiale polonaise produisent près du double de CO2 / employé (1,45 tonne) que leurs équivalents pour la France (0,72 tonne), notre filiale anglaise se situant entre les deux (0,93 tonne).
- Différences qui s'expliquent essentiellement par les consommations d'énergies (chauffage, climatisation, ...) plus importantes (0,9 T pour les Polonais contre 0,3 T pour les sites français bénéficiant probablement des performances énergétiques des bâtiments, d'un climat plus doux, des pompes à chaleur de Mérignac et d'un facteur carbone moins important pour l'électricité).

3.2 Les transports

Les déplacements professionnels continuent d'être en France sous surveillance, concurrencés par l'offre très riche de salles de visio conférence (25 pour la France), de conférences téléphoniques (plus de 15 numéros disponibles) et d'un système de conférence web de partage de documents largement utilisé.

Pour la France, les trajets en avion ont subi un pic au 4^{ème} trimestre 2014. Les besoins de déplacement lié au lancement du projet de rapprochement entre BNPP Personal Finance et LaSer Cofinoga, ont en effet provoqué une hausse sur l'année de 13 % des kilomètres parcourus par rapport à 2013.

Les trajets en train ont connu la même évolution, mais le chiffre global est resté stable uniquement par correction de la distance en train Bordeaux-Paris qui était auparavant surévaluée (673 Kms au lieu de 500 Kms).

Les transports en véhicule détenus par les employés sont en légère baisse (-4 %), et la location courte durée est restée stable (+2 %).

Le calcul des déplacements professionnels en voiture de fonction a été affiné en 2014 avec la prise en compte des kms réellement parcourus pour les véhicules des commerciaux, alors que le calcul 2013 ne s'appuyait que sur une estimation. La baisse importante (-35 %) est donc à relativiser. La consommation moyenne du parc automobile en décroissance, conséquence du renouvellement au rythme naturel du parc automobile vers des modèles plus performants du point de vue consommation.

Pour ce rapport 2014, les informations sur les transports professionnels des salariés de LaSer UK ont été collectées de façon précise. Ils montrent une fréquence de déplacement moindre que leurs collègues français.

3.3 Les bâtiments

Les consommations d'énergie relatives aux bâtiments du groupe LaSer sont étroitement liées au nombre d'employés, au nombre de m2 occupés, aux types d'équipements de climatisation, à la qualité de construction et au climat des différents sites. Les évolutions notables en cette année 2014 sont une conséquence de la réduction des effectifs en France et en Pologne, qui a entraîné des résiliations de bail (Pologne) ou des sous-locations (Paris).

Côté météo et facture énergétique, les mois d'octobre et novembre en France ont été particulièrement plus doux que l'année précédente, montrant une différence de +1°C et +3 °C.

Comme pour les indicateurs relatifs au transport, ce rapport 2014 s'enrichit de la consommation relevée de notre filiale LaSer UK pour ses sites de Solihull et Belfast

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

Les consommations énergétiques pour les systèmes de chauffage et climatisation de l'ensemble des filiales ont notablement baissé : de -11 % pour Paris, et l'ensemble des bâtiments Polonais, -5 % pour Mérignac et LaSer UK à -4 % pour le site de Jurançon.

La consommation de Mérignac n'intègre encore que faiblement les effets attendus du remplacement des convecteurs électriques très vétustes et énergivores de la cafétéria par des pompes à chaleur pour partie, et par des ventilo-convecteurs neufs pour le reste avec un système devant améliorer considérablement le confort thermique tant des usagers de la cafétéria, que du personnel de cuisine et de la laverie, compte tenu de la date de livraison des équipements, échelonnée entre juillet à novembre 2014.

La consommation en gaz a augmenté de 5 % sur le site de Mérignac par rapport à 2013. 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 (-38 %) s'explique moins par la réduction du nombre de m² de 2 % et les baisses d'effectifs que par la météo très favorable des mois d'octobre et novembre. La réduction de la consommation du réseau de refroidissement est également significative (-14 %) bénéficiant de l'absence de grosses chaleurs l'été dernier.

3.3.2 L'eau

En 2014, la consommation d'eau potable a baissé sur le site de Mérignac (-9%) et sur le site de Jurançon (-11%) A noter, les deux puits présents sur Mérignac permettent d'alimenter toutes les canalisations d'arrosage (-8% en 2014). L'eau étant ferrugineuse, le fer est filtré en amont. L'établissement est situé sur une zone humide qui assure une régénération naturelle efficace de la nappe phréatique.

A Paris la consommation d'eau est également en baisse notable, supérieur au ratio de réduction de la surface occupée (-16%).

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 Paris, Mérignac et Jurançon. Des bacs de collectes spécifiques pour les piles sont disponibles sur les sites de Paris (3kg collectés) et Mérignac. Un compacteur à canettes est installé sur le site parisien, qui organise également le recyclage de matériels électriques et électroniques usagers (8kg) ainsi qu'ampoules et tubes fluorescents (12kg)

Les Déchets Industriels Banals (DIB) sur le site de Mérignac ont connu une hausse (+13%) alors qu'une baisse est observée sur le papier/carton (-6%), expliquées par un volume de mobiliers mis au rebus dans le cadre des déménagements et d'un renouvellement des moquettes.

Sur le site de Solihull au Royaume-Uni, la filiale atteint un ratio remarquable de matériaux recyclés sur le total des déchets qui dépasse les 90 %. Outre le papier, c'est aussi le métal, le bois, le verre, les plastiques qui sont isolés et recyclés.

Gestion de la pollution

Depuis 2012, des bacs de rétentions ont été positionnés sous les transformateurs du site de Mérignac pour éviter toute fuite de pyralène. Il n'existe par ailleurs 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 notamment autour d'une mare qui accueille poissons, grenouilles, tortues et poules d'eau.

L'entretien des jardins est assuré par des engrais et produits phytosanitaires naturels. 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 2014 920 tonnes de papier pour la production de documents à destination des clients. L'entreprise fait partie des 200 plus gros émetteurs français.

La consommation de papier en interne est également suivie avec, en France, la mise en place d'une politique de copieurs centralisés et de réduction drastique des imprimantes individuelles. Les impressions sont configurées automatiquement en noir et blanc et en recto/verso. Le papier interne utilisé au sein de l'entreprise représente 73.2 tonnes en France.

LaSer adhère à l'éco-organisme Ecofolio qui construit et oriente la politique industrielle de la filière de la collecte et du recyclage des papiers.

Chez LaSer UK, le volume de papier fourni pour les imprimantes de bureau a été de 12.9 Tonnes en 2014 (12 T en 2013) et le volume de papier consommé par les éditeurs spécialisés dans les éditions marketing et relevés a été de 216 Tonnes.

3.5 Le green IT

L'informatique éco-responsable, ou « Green IT » est une préoccupation que porte la Direction des Systèmes d'Information LaSer Cofinoga en France de façon récurrente.

La virtualisation des serveurs et celle des postes de travail est le premier axe de progrès parce qu'elle permet de transformer les vieux PC en terminaux légers et concentre la puissance informatique sur des matériels plus faciles à maintenir et faire durer. Le nombre de postes virtualisés s'est accru sur l'année 2014 (+42) ce qui atteste que l'effort se poursuit.

Parallèlement, le nombre des autres types de postes restent stables : + +22 pour les fixes et -4 pour les portables.

Le recyclage des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) est également suivi. Ainsi, à Mérignac, une partie a été donnée à différentes associations (144 PC portables et 4 unités centrales) et l'autre partie a été recyclée par l'intermédiaire d'un broker (414 unités centrales, 73 PC portables, 8 imprimantes LaSer).

Indicateurs

Sociaux

Tous les indicateurs sociaux ont été calculés au 31 décembre 2014. Les chiffres par la suite concernent un périmètre LaSer Cofinoga France, LaSer Polska et LaSer UK.

- La répartition des effectifs par zone géographique

	France	LaSer Polska	LaSer UK	Total
2012	2117	1384	770	4271
2013	2049	1166	762	3977
2014	2002	1024	786	3812

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

	Cadre		Non cadre		Total		
	F	H	F	H	F	H	
2012	567	541	2298	779	2865	1320	4185
2013	561	521	2124	771	2685	1292	3977
2014	547	518	1991	756	2538	1274	3812

- Pyramide des âges (CDI uniquement)

L'âge moyen est de 43.7 ans en France, 33.2 ans en Pologne et 34.4 ans au Royaume Uni.

TRANCHE AGE	France		LaSer Polska		LaSer UK	
	F	H	F	H	F	H
20-24 ans	12	4	24	4	61	62
25-29 ans	46	16	174	52	82	109
30-34 ans	138	54	200	102	69	100
35-39 ans	182	80	105	48	49	47
40-44 ans	339	119	40	18	23	35
45-49 ans	337	129	13	8	19	23
50-54 ans	200	74	2	5	32	15
59 ans	111	33	2	4	21	7
60-64 ans	11	7	0	2	15	6
> 65 ans	1	0	0	0	0	1
Total 2014	1377	516	560	243	371	405

- Pyramide des anciennetés dans le Groupe (CDI uniquement)

L'ancienneté moyenne est de 16 ans en France, 7 ans en Pologne et 5 ans au Royaume Uni.

TRANCHE AGE	France		LaSer Polska		LaSer UK	
	F	H	F	H	F	H
0-4 ans	61	41	160	78	211	311
5-9 ans	322	139	346	135	71	58
10-14 ans	200	70	49	28	45	21
15-19 ans	308	142	5	2	23	8
20-24 ans	250	89	0	0	12	4
25-29 ans	170	30	0	0	8	1
30-34 ans	21	3	0	0	0	1
35-39 ans	25	1	0	0	0	0
40-44 ans	20	1	0	0	0	0
Total 2014	1377	516	560	243	370	404

- Types de contrats

	France		LaSer Polska		LaSer UK	
	F	H	F	H	F	H
CDD	80	29	147	74	4	8
CDI	1377	516	560	243	370	404
Total 2014	1457	545	707	317	374	412

- Temps partiel

EN 2014	France		LaSer Polska		LaSer UK		Total	
	F	H	F	H	F	H	F	H
>=80%	82	5	24	14	89	10	195	29
<80%	220	8	0	0	0	0	220	8
% de salariés à temps partiel/total salarié	20,7%	2,4%	3,4%	4,4%	23,8%	2,4%	16,4%	2,9%
% de salariés à temps partiel/genre	95,9%	4,1%	63,2%	36,8%	89,9%	10,1%	91,8%	8,2%

- Mouvements: entrées par type de contrat

	France		LaSer Polska		LaSer UK		Total
	F	H	F	H	F	H	
CDD	285	131	146	68	7	7	644
CDI	16	13	0	0	97	160	286
Total 2014	301	144	146	68	104	167	930

- Mouvements: sorties par type de contrat

	France		LaSer Polska		LaSer UK		Total
	F	H	F	H	F	H	
CDD	291	128	124	61	7	1	612
CDI	49	24	126	45	101	138	483
Total 2014	340	152	250	106	108	139	1095

- Mouvements: motifs de départs en 2013

	France		LaSer Polska		LaSer UK		Total
	F	H	F	H	F	H	
Décès	1	1	0	0	1	0	3
Démission	22	4	45	26	89	115	301
Expatriation	0	1	0	0	0	0	1
Fin de période d'essai	2	6	0	0	5	1	14
Licenciement	12	7	81	19	12	23	154
Mutation	4	3	0	0	0	0	7
Retraite	3	0	0	0	1	0	4
Rupture conventionnelle	5	2	0	0	0	0	7
Total 2014	49	24	126	45	108	139	491

- Le taux d'absentéisme

	France			LaSer Polska			LaSer UK		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Maladie	4,2%	4,0%	4,2%	7,8%	7,2%	6,8%	3,7%	3,6%	3,9%
AT	0,1%	0,3%	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Maternité	1,1%	1,0%	0,7%	3,3%	4,3%	6,7%	2,2%	3,4%	2,5%
Paternité	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Evènement Familial	0,4%	0,4%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Injustifié	0,4%	0,2%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,2%	0,1%	0,1%
Autres	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%	0,7%	0,4%	0,5%	0,3%
Total Absences	6,3%	5,9%	5,5%	12,0%	12,4%	14,3%	6,6%	7,6%	6,9%

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

	France		LaSer Polska		LaSer UK	
	F	H	F	H	F	H
2012	58,7	60,0	63,2	62,0	59,9	55
2013	57,5	61,0	58,4	58,0	61,0	59
2014	58,0	61,5	57,8	57,7	62,6	57,9

- Nombre de salariés handicapés

Nombre de collaborateurs handicapés	France			LaSer Polska	
	2012	2013	2014	2013	2014
	44	46	59	8	6

- Formation

	France		LaSer Polska		LaSer UK
	2013	2014	2013	2014	2014
Nombre de collaborateurs qui ont bénéficié d'une formation	1 521	1 525	989	925	674
Nombre d'heures de formation	37 722	39 500	42 976	9 814	14 274

Environnementaux

Transports

- Nombre de kilomètres parcourus en avion

Voyages en avion (en km)	2012	2013	2014	Soit en teq CO2	Evolution 2013 Vs 2014
France	3 341 877	3 017 328	3 416 938	396	13%
Pologne	654 100	414 230	NC		
Royaume Uni	NC	NC	473 379	51	

- Nombre de kilomètres parcourus en train

Voyages en train (en km)	2012	2013	2014	Soit en teq CO2	Evolution 2013 Vs 2014
France	645 135	552 315	545 485	14	-1%
Pologne	389 420	247 554	NC		
Royaume Uni	NC	5 174	44 674	1	

- Nombre de kilomètres parcourus en véhicules détenus par un employé

Voyages professionnels en véhicule détenu par un employé	2012	2013	2014	Soit en teq CO2	Evolution 2013 Vs 2014
France	160 983	166 719	160 697	27	-4%
Royaume Uni	NC	NC	754 854	128	

- Nombre de kilomètres parcourus en véhicules de location en France

Location de voiture courte durée	2012	2013	2014	Soit en teq CO2	Evolution 2013 Vs 2014
France	208 229	105 086	106 883	29	2%

- Nombre de kilomètres parcourus en véhicules de fonction

Déplacements professionnels véhicules de fonction (en km)	2013	2014	Soit en teq CO ₂	Evolution 2013 Vs 2014
France	2 962 926	1 911 293 *	307	-35%

* La méthode d'évaluation du nombre de kms professionnels a été affinée pour refléter la réalité avec plus de précision. De ce fait, la comparaison avec le chiffre de l'année précédente n'est pas significative

- Nombre de véhicules de fonction en France

Nombre de véhicules	2012	2013	2014	Evolution 2013 Vs 2014
France	111	95	97	2%

- Consommation CO₂ des véhicules de fonction en France

Consommation CO ₂ (g par km)	2012	2013	2014	Evolution 2013 Vs 2014
France	136	128	122	-4%

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 2014 en m²

	2013	2014	Evol 2013 Vs 2014
Paris	6733	6623	-2%
Mérignac	30983	30983	=
Juraçon	1500	1400	-7%
Pologne (Varsovie/Poznan)	7158	5581	-22%
LaSer UK (Solihull/Belfast)	5684	5684	=

- Consommation électrique en MWh

	2013	2014	Soit en teq CO ₂	Evol 2013 Vs 2014
Paris	775	686	61	-11%
Mérignac	6631	6293	564	-5%
Juraçon	156	149	13	-4%
Pologne (Varsovie/Poznan)	1586	1411	995	-11%
LaSer UK (Solihull/Belfast)	1115	1054	554	-5%

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

	2013	2014	Soit en teq CO ₂	Evol 2013 Vs 2014
Paris	522	447	3634	-14%

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

	2013	2014	Soit en teq CO ₂	Evol 2013 Vs 2014
Paris	96	60	13223	-38%

- Consommation en gaz naturel (en m³)

	2012	2013	2014	Soit en teq CO ₂	Evol 2013 Vs 2014
Mérignac	85437	83562	87483	202	5%

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

	La consommation totale en eau en m ³ (eau potable + eau non potable)			La consommation en eau potable		La consommation en eau non potable	
	2013	2014	Evol 2013 Vs 2014	2013	2014	2013	2014
Paris	2326	1952	-16%	2326	1952	N/A	N/A
Mérignac	26928	24606	-9%	13870	12573	13058	12033
Jurançon	413	366	-11%	413	366	N/A	N/A
Pologne	4236	4220	0%	4236	4236	N/A	N/A

- Déchets en tonne (Déchet Industriel Banal et Cartons)

Déchets (en Tonne)	2013		2014			Evol 2014 Vs 2013 DIB	Evol 2014 Vs 2013 Carton
	Déchet industriel banal	Cartons	Autres matériaux recyclés	Déchet industriel banal	Cartons		
Paris	82,62	44,8	N/A	NC	NC	N/A	N/A
Mérignac	144,73	75,92	N/A	163,85	71,09	13%	-6%
Jurançon	7,2	18,18	N/A	7,2	18,87	0%	4%
LaSer UK (Solihull only)	NC	NC	15,11	2,90	49,49	N/A	N/A

Green IT

- Nombre de postes informatiques

	2011	Répartition en %	2012	Répartition en %	2013	Répartition en %	2014	Répartition en %
Fixe	1 583	46	1 257	47	876	33	898	34
Portable	816	24	621	23	618	24	614	23
Poste virtualisé	1 024	30	787	30	1 116	43	1 158	43
Total	3 423	100	2 665	100	2 610	100	2 670	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

LASER COFINOGA SA

**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 2014

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 2014

LaSer Cofinoga SA

18, rue de Londres
75009 Paris

Aux actionnaires,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société LaSer Cofinoga SA désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1060, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2014, présentées dans le rapport de gestion (ci-après les « Informations RSE »), 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, préparées conformément au Protocole de Reporting du rapport RSE utilisé par la société (ci-après le « Référentiel »), dont un résumé figure dans le rapport de gestion et disponible sur demande auprès de la Direction de la Consolidation.

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 commissaire 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 5 personnes entre le 10 décembre 2014 et le 25 février 2015 pour une durée d'environ 10 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 décrits ci-après conformément à la norme d'exercice professionnel portant sur les prestations relatives aux informations sociales et environnementales entrant dans le cadre des diligences directement liées à la mission de commissaire aux comptes (NEP 9090) et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et, concernant l'avis motivé 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 « Profil du groupe » du rapport de gestion.

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées, 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 dizaine d'entretiens avec les 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 RSE 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 importantes¹ :

- au niveau de l'entité consolidante et des entités GIE GSG Cofinoga et LaSer UK, 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 (GIE GSG Cofinoga et LaSer UK) 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 pour identifier d'éventuelles omissions, 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 73% des effectifs et au minimum 53% 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.

¹ Les informations les plus importantes sont listées en annexe de ce Rapport

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 17 avril 2015

L'un des Commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit

Antoine Priollaud

Associé

Sylvain Lambert

Associé du Département Développement Durable

Annexe – Liste des informations RSE que nous avons considérées les plus importantes

Informations sociales quantitatives :

- 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 quantitatives :

- 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 qualitatives :

- 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.