



RAPPORT  
D'ACTIVITÉ  
**2015**



**coface**  
FOR SAFER TRADE

## SOMMAIRE

- 01 Profil
- 02 Message du directeur général
- 04 Gouvernance
- 06 Performance financière
- 09 International  
Une forte implantation à l'international,  
une recherche économique pointue
- 15 Notre métier  
Gérer les risques de crédit :  
conseiller, prévenir, garantir
- 25 Notre culture d'entreprise  
Un groupe responsable et engagé
- 32 Compte de résultat simplifié

## COFACE EN SIX DATES

### 1946

Création comme compagnie française spécialisée dans l'assurance-crédit à l'exportation

### 1992

Début de l'internationalisation et développement progressif du réseau dans de nombreux pays

### 1994

Privatisation

### 2011

Recentrage des activités sur l'assurance-crédit

### 2014

Ouverture du capital de COFACE SA en bourse (Euronext, Paris)

### 2015

Une offre commerciale renouvelée

4 600 collaborateurs  
de 73 nationalités différentes



# LE PARTENAIRE DES ENTREPRISES

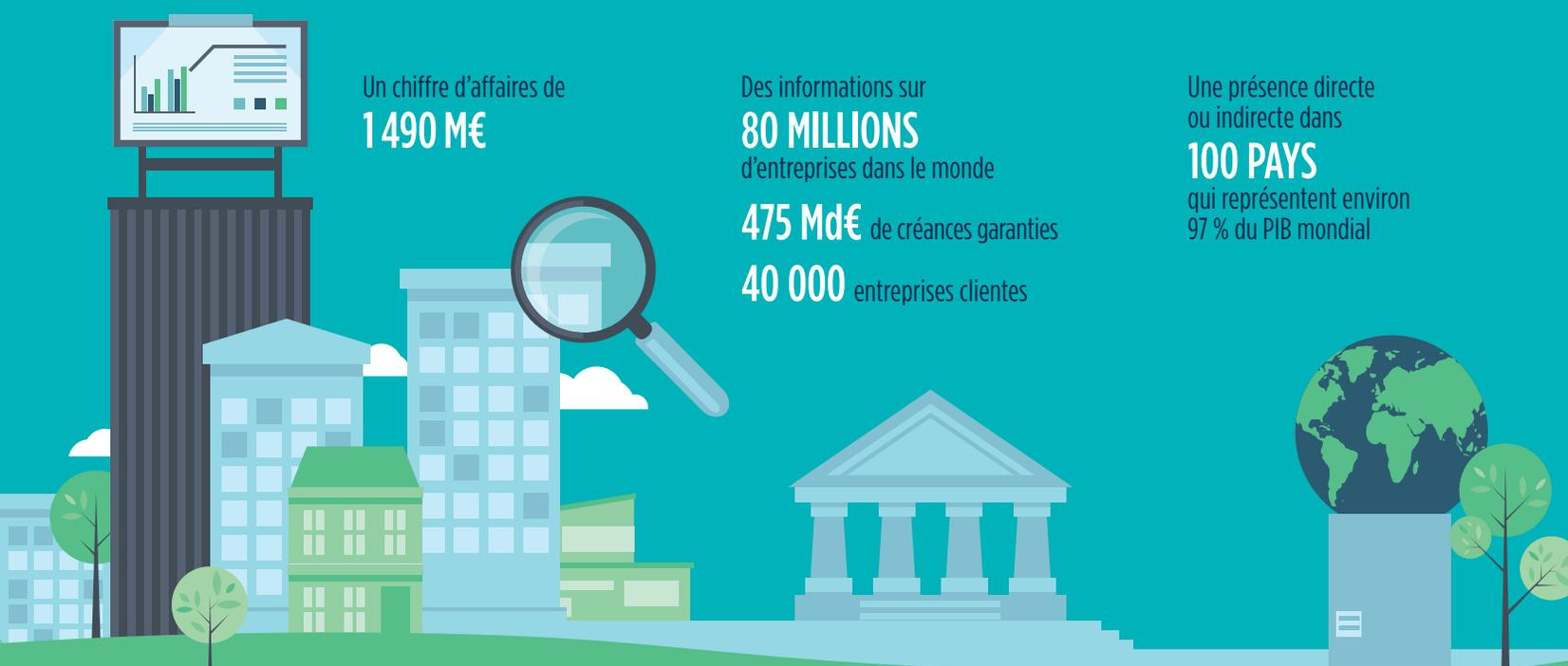
## PROFIL

Depuis 70 ans, Coface est une des trois premières sociétés d'assurance-crédit au monde. Son ambition est de contribuer à faciliter le commerce interentreprises en aidant ses clients à développer leur activité sur leur territoire ainsi qu'à l'international en toute connaissance de cause et en maîtrisant leurs risques financiers et ce, quels que soient leur taille, leur nationalité et leur secteur d'activité. Pour y parvenir, le Groupe met à leur disposition son expertise du commerce international ; ses évaluations des risques que représentent les pays et les secteurs ; l'information de qualité qu'il détient sur 80 millions d'entreprises dans le monde ; son offre de produits

innovants, modulables en fonction des besoins de ses clients et de leur stratégie commerciale.

Son offre repose principalement sur des services d'assurance-crédit, son cœur de métier historique, mais aussi dans certains pays sur des prestations d'affacturage, d'information d'entreprise, de recouvrement de créances, de cautions et de *Single Risk*.

Le Groupe, coté en bourse (Euronext, Paris-indice CAC Small), bénéficie d'une base financière solide et d'une excellente solvabilité. Il est noté AA- par Fitch et A2 par Moody's, avec des perspectives stables dans les deux cas.



Un chiffre d'affaires de  
**1 490 M€**

Des informations sur  
**80 MILLIONS**  
d'entreprises dans le monde  
**475 Md€** de créances garanties  
**40 000** entreprises clientes

Une présence directe  
ou indirecte dans  
**100 PAYS**  
qui représentent environ  
97 % du PIB mondial

# MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

XAVIER DURAND

“  
*Être encore  
plus efficace  
pour accompagner  
nos clients dans  
un environnement  
macroéconomique  
délicat.*”



# 2015, UNE OFFRE COMMERCIALE RÉNOVÉE

Ce n'est pas sans fierté que je suis arrivé à la tête de Coface en février 2016. Coface est en effet une marque mondialement reconnue, tout comme le sont son savoir-faire, son expérience et l'expertise de ses collaborateurs. Il bénéficie aussi d'un autre atout majeur : son empreinte internationale sans équivalent dans l'industrie de l'assurance-crédit.

Après une période salubre de recentrage sur l'assurance-crédit, de réorganisation et d'amélioration de nos processus, nous devons relever dans les prochaines années des défis importants.

J'ai trois priorités. La première est de continuer à gérer nos risques au plus près et accompagner nos clients dans l'ajustement de leurs portefeuilles de risque en fonction de l'évolution de la conjoncture économique. La deuxième est d'améliorer notre efficacité opérationnelle, notamment en adaptant notre structure de coûts. Enfin, la troisième priorité est d'insuffler une nouvelle dynamique commerciale pour notre Groupe, en dégageant les moyens nécessaires pour y parvenir. Un nouveau plan stratégique définira les lignes d'actions et les moyens à mettre en œuvre pour atteindre nos objectifs, tout en clarifiant pour nos clients, partenaires et actionnaires la vision que nous avons de Coface pour demain. Il devra également permettre à nos collaborateurs d'adhérer, de s'impliquer et de soutenir notre action.

L'année 2015 a été marquée par une détérioration de l'environnement économique mondial, de fait peu porteur pour les entreprises. Ces dernières, par manque de confiance, ont donc été moins dynamiques et ont eu tendance à accumuler de la trésorerie plutôt que de se lancer dans de nouveaux projets. Notre chiffre d'affaires, largement dépendant de celui de nos clients que sont les entreprises, a tout de même augmenté de 3,4 % à périmètre

et change courants (1,2 % à périmètre et change constants). Cette croissance a été portée par notre activité dans les pays émergents, et nous avons pu dégager un résultat net de 126 millions d'euros, légèrement supérieur à celui obtenu en 2014. Du fait de cet environnement difficile, notre ratio de sinistralité net de réassurance a mécaniquement augmenté (de 50,4 % à 52,5 %), mais de manière relativement contenue grâce à une gestion efficace de nos risques.

Parmi les faits marquants de 2015, nous avons continué à perfectionner notre gamme de produits en lançant entre autres *TradeLiner*, un contrat innovant particulièrement adapté aux besoins évolutifs des entreprises, et avons élargi à l'Allemagne et à la France la commercialisation de cautions. Nous disposons maintenant d'une gamme de produits et de services structurée, modulable, adaptée à toutes les entreprises quels que soient leur taille, leur secteur d'activité et leur nationalité. Par ailleurs, nous avons créé une organisation dédiée aux institutions financières pour promouvoir les relations que nous entendons développer avec les banques et les compagnies d'assurance généralistes, afin de commercialiser nos produits. Je citerai, à titre d'exemple, les partenariats conclus en 2015 avec *Axa Insurance Singapore*, *Dubai Export*, *Barclays* au Royaume-Uni ou encore *Kutxabank* en Espagne.

La conjoncture économique mondiale sera sans doute assez volatile et délicate en 2016, dans la lignée de ce qu'elle fut en 2015. Nous nous devons donc d'être encore plus efficaces pour aider et soutenir nos clients dans cet environnement incertain. Nous devons aussi continuer à convaincre par notre professionnalisme et notre expertise les entreprises et, de manière générale, tous les acteurs du commerce international, de la valeur et de l'utilité de notre offre de garanties et de services.

# GOVERNANCE

MAI 2016



## COMITÉ DE DIRECTION DU GROUPE

- 1 XAVIER DURAND,**  
directeur général
- 2 NICOLAS DE BUTTET,**  
directeur de l'arbitrage,  
de l'information  
et du contentieux
- 3 NICOLAS GARCIA,**  
directeur commercial
- 4 PATRICE LUSCAN,**  
directeur du marketing  
et de la stratégie
- 5 CAROLE LYTTON,**  
directeur juridique,  
de la conformité et des moyens  
généraux, secrétaire général,  
et, en intérim, directeur des  
ressources humaines
- 6 CARINE PICHON,**  
directeur finance et risques

**CONSEIL D'ADMINISTRATION DE COFACE SA**

- **LAURENT MIGNON**,  
président du conseil d'administration
- **JEAN ARONDEL**,  
président du conseil d'orientation  
et de surveillance, Caisse d'Épargne  
Loire-Centre
- **BPCE**, représentée par  
**MARGUERITE BÉRARD-ANDRIEU**,  
directeur général adjoint-stratégie,  
affaires juridiques, secrétariat général  
et conformité
- **JEAN-PAUL DUMORTIER**,  
président du conseil d'administration,  
Banque Populaire Rives de Paris
- **ÉRIC HÉMAR**,  
président directeur général, ID Logistics
- **LINDA JACKSON**,  
directeur général de la marque Citroën
- **SHARON MACBEATH**,  
directeur des ressources humaines,  
Rexel
- **PASCAL MARCHETTI**,  
directeur général, Banque Populaire  
des Alpes
- **MARTINE ODILLARD**,  
présidente, Les Cinémas  
Gaumont Pathé
- **LAURENT ROUBIN**,  
président du directoire,  
Caisse d'Épargne Picardie
- **OLIVIER ZARROUATI**,  
président du directoire,  
Zodiac Aerospace

**COMITÉ EXÉCUTIF**

Présidé par le directeur général, le comité exécutif est composé des membres du comité de direction, et des sept directeurs régionaux : Amérique latine, Amérique du Nord, Asie Pacifique, Europe centrale, du Nord et de l'Ouest, Méditerranée & Afrique. Il pilote les sujets opérationnels transverses au sein du Groupe et répond aux situations régionales spécifiques.

- **CYRILLE CHARBONNEL**,  
directeur région Europe de l'Ouest
- **KATARZYNA KOMPOWSKA**,  
directeur région Europe centrale
- **ANTONIO MARCHITELLI**,  
directeur région Méditerranée & Afrique
- **BART A. PATTYN**,  
directeur région Amérique latine
- **TÉVA PERREAU**,  
directeur région Europe du Nord,
- **JUAN SABORIDO**,  
directeur région Amérique du Nord
- **HUNG WONG**,  
directeur région Asie Pacifique

# PERFORMANCE FINANCIÈRE

## CHIFFRE D'AFFAIRES

(en millions d'euros)



Le chiffre d'affaires du Groupe progresse de 3,4 % par rapport à 2014 et de 1,2 % à périmètre et change constants. Malgré un contexte économique international peu porteur, cette croissance est le résultat de la stratégie commerciale mise en œuvre par le Groupe, qui s'appuie sur sa politique d'innovation produits, de distribution multicanal et de renforcement de ses processus de vente et de leur suivi.

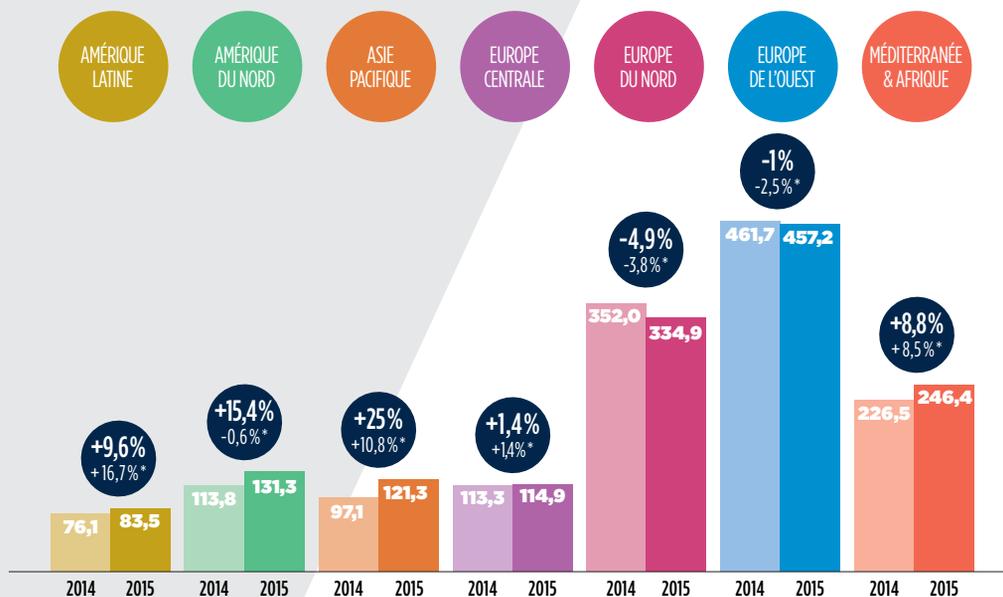
## CHIFFRE D'AFFAIRES PAR RÉGION

(en millions d'euros)

La croissance du chiffre d'affaires du Groupe est portée par les marchés émergents.

Aux États-Unis, la réorganisation du réseau d'agents sur l'ensemble du territoire américain explique la performance en retrait.

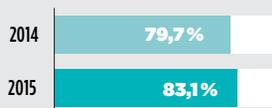
Dans les marchés matures, plus rentables, la concurrence reste vive et pèse sur les prix.



\*Périmètre et change constants.

## RATIO COMBINÉ NET DE RÉASSURANCE

(en %)



Le ratio de sinistralité net de réassurance est de 52,5 % pour l'ensemble de l'année 2015. Il s'est stabilisé au cours du second semestre, des réductions de garanties pour les entreprises et les secteurs

les plus fragiles ayant été réalisées. Le ratio de coûts net de réassurance reste sous contrôle : 30,5 %\*\* au 31 décembre 2015, contre 29,3 % à la fin de l'année 2014. Au total, le ratio combiné net de réassurance ressort pour l'exercice 2015 à 83,1 %, en hausse de 3,4 points par rapport à l'exercice précédent, ce qui reflète la dégradation de l'environnement macroéconomique en 2015.

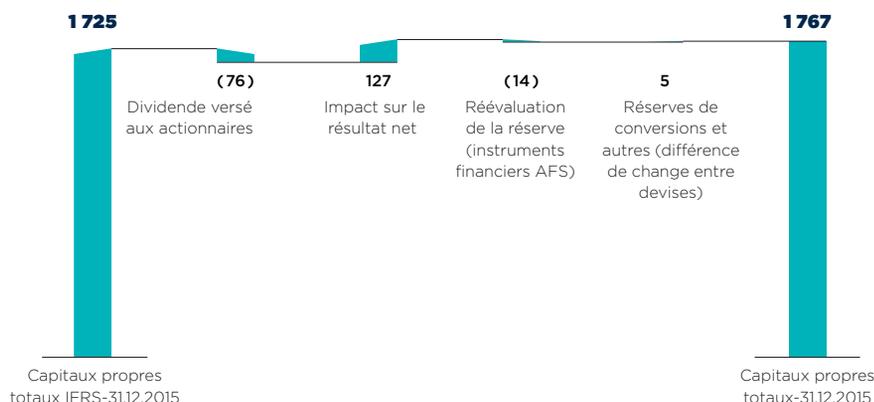
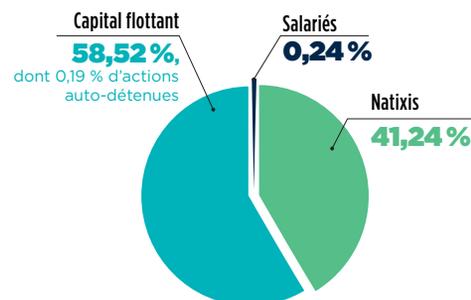
\*\* Hors effet de change et éléments non-récurrents

## RÉSULTAT NET

(part du groupe, en millions d'euros)



Sur la base d'un résultat net par action de 0,80 euro, Coface propose à ses actionnaires une distribution de 0,48 euro par action en 2015, soit le même montant qu'en 2014.

**ÉVOLUTION DES CAPITAUX PROPRES***(en millions d'euros)***STRUCTURE DE L'ACTIONNARIAT***(31.12.2015)***PROFIL BOURSIER (31.12.2015)**

<b>Négociation</b>	Euronext Paris (compartiment A), éligible au SRD
<b>Code ISN</b>	FR0010667147
<b>Code Reuters</b>	COFA.PA
<b>Code Bloomberg</b>	COFA.FP
<b>Indices boursiers</b>	CAC Mid and Small, CAC All-tradable, CAC Financials, Next 150, MSCI Global Small Cap
<b>Capital</b>	786 241 160 euros
<b>Nombre d'actions</b>	157 248 232
<b>Capitalisation boursière (cours retenu au 31.12.2015 : 9,336 euros)</b>	1 468 069 494 euros
<b>Résultat par action</b>	0,80 euro
<b>Distribution par action***</b>	0,48 euro
<b>Taux de distribution</b>	60 %
<b>Prix d'introduction en bourse</b>	10,40 euros
<b>Cours le plus haut</b>	11,91 euros
<b>Cours le plus bas</b>	7,36 euros

\*\*\* Distribution soumise à l'approbation de l'assemblée générale annuelle des actionnaires du 19 mai 2016

**NOTATIONS FINANCIÈRES**

Les agences de notation Fitch et Moody's ont confirmé les notes de solidité financière (ISF) du Groupe, respectivement AA- et A2 (avec perspectives stables dans les deux cas) les 17 septembre et 13 octobre 2015. Elles relèvent ainsi le bon positionnement de Coface sur le marché de l'assurance-crédit, son excellente solvabilité, sa politique prudente d'investissements et sa discipline constante en matière de gestion des risques.

**SOLVABILITÉ II**

Coface s'est préparé au nouveau régime prudentiel Solvabilité II, qui a pris effet le 1<sup>er</sup> janvier 2016. Au 31 décembre 2015, le taux de couverture du capital requis (rapport entre le capital disponible du Groupe et son capital requis pour l'assurance et l'affacturage) s'élève à 147 %, (contre 144 % à fin 2014), estimé sur la base du capital économique et après prise en compte de l'émission de titres subordonnés réalisée en mars 2014.



## INTERNATIONAL

# UNE FORTE IMPLANTATION À L'INTERNATIONAL, UNE RECHERCHE ÉCONOMIQUE POINTUE

**100**

pays où Coface est présent  
directement ou indirectement

**16**

économistes

Le Groupe propose à ses clients et à tous les acteurs du commerce international des études et des Panoramas macro et microéconomiques qui sont réalisés par ses 16 économistes basés à Hong Kong, Istanbul, Mayence, Paris, São Paulo et Varsovie.

Il analyse et évalue les risques que représentent 160 pays dans le monde.

Ces informations sont publiées sur le site [www.coface.com](http://www.coface.com).

Environ **30**  
études publiées par an

**160**  
pays analysés et évalués



L'ANALYSE DE JULIEN MARCILLY

Économiste en chef du Groupe

# VERS UN NOUVEAU PARADIGME POUR LA CROISSANCE MONDIALE

**L'année 2015 a été marquée par la poursuite d'une reprise mondiale laborieuse, qui risque de le rester en 2016. Les acteurs économiques doivent donc se préparer à vivre dans un univers de croissance durablement molle, et faire face à des événements imprévus.**

 **-67%**

Variation du brent entre mi-2014 et fin 2015

## UNE CONFIANCE MISE À RUDE ÉPREUVE

Après la crise russe de 2014, l'année 2015 n'a pas été épargnée : volatilité accrue sur les marchés financiers, recrudescence de la crise grecque, effets multiples du ralentissement chinois, faiblesse du prix des matières premières, montée du mécontentement social et des tensions politiques au Brésil ou en Turquie, sans oublier les attaques terroristes subies, entre autres, par la France, le Liban et la Tunisie. Autant d'événements qui nuisent considérablement à la confiance des acteurs économiques. Le monde étant moins lisible, les projets d'investissements sont moins dynamiques. De nombreuses entreprises accumulent de la trésorerie, et bien que les banques centrales s'assurent que la liquidité ne manque pas, les entreprises hésitent à investir. Le pari leur semble trop risqué.

## ÉTATS-UNIS

### TEMPS ENSOLEILLÉ, MAIS NUAGES À L'HORIZON

Le soleil brille aux États-Unis, notamment grâce aux ménages et aux entreprises qui ont maintenant des bilans plus sains, à une demande interne robuste et à un secteur de la construction qui continuera sans doute à se porter de mieux en mieux. Mais on aperçoit quelques nuages à l'horizon. Le durcissement de la politique monétaire de la Fed, conjugué à des profits des entreprises un peu moins élevés, pourrait en effet provoquer un léger tassement de l'investissement, et les entreprises exportatrices souffriront encore d'un dollar fort. Le secteur de l'énergie est, quant à lui, pénalisé par la baisse des cours mondiaux.

## ZONE EURO

### UNE REPRISE MOLLE ET DISPARATE

#### Premiers signes de reprise, montée des partis non-traditionnels

En 2015, la zone euro a bénéficié de politiques budgétaires moins strictes, d'une inflation faible qui favorise la consommation des ménages, et d'une politique monétaire très expansionniste qui a permis au crédit destiné au secteur privé de progresser petit à petit. Grâce à la baisse du prix du pétrole, les entreprises ont pu restaurer un peu leurs marges, mais n'ont pas pour autant relancé franchement leurs investissements, faute de confiance dans l'avenir. Une confiance mise à rude épreuve. Après la crise russe de 2014 puis, la même année, le risque de sortie de la zone euro de la Grèce, c'est au tour des incertitudes sur la croissance chinoise d'inquiéter les chefs d'entreprise. Au final, cette croissance européenne reste insuffisamment élevée (malgré une baisse relative) surtout en France ainsi qu'en Italie, pour faire décroître franchement le chômage. Sauf exceptions notoires comme en Allemagne, le taux de chômage reste élevé en Espagne, en Italie, en Grèce ou encore au Portugal et/ou n'a pas encore commencé à reculer, comme en France. Paradoxalement, ces premiers signes de reprise pourraient s'accompagner de frustrations sociales pour ceux qui n'en profitent pas (encore), d'où parfois une montée des partis politiques non-traditionnels. En Grèce, la victoire du parti Syriza aux élections législatives de janvier 2015 est intervenue, alors que la croissance, fin 2014, semblait sur la bonne voie. Au Portugal, la formation d'une coalition de gauche et la démission du gouvernement sortant de centre-droit après les élections à l'automne 2015 coïncident avec une décru du chômage et une activité plus robuste qu'au cours des années précédentes.

#### Des entreprises européennes toujours fragiles

Malgré cette reprise timide de la croissance, les entreprises n'ont pas réussi à assainir significativement leurs bilans. Bien qu'ayant beaucoup augmenté avant la crise dans

un contexte de conditions de crédit très assouplies, leur dette reste élevée. Leur situation financière est souvent délicate et leur niveau de défaillances, bien que baissé dans tous les pays (sauf au Portugal), reste souvent plus élevé qu'avant la crise. Ces entreprises sont aussi pénalisées par des débouchés moins massifs en provenance des pays émergents.

#### PAYS ÉMERGENTS

### DIFFICULTÉS STRUCTURELLES AU BRÉSIL, BAISSÉ DE CROISSANCE EN CHINE

#### Baisse sensible de la croissance des pays émergents

Entre 2010 et 2015, la croissance moyenne du PIB des pays émergents a été divisée par plus de deux (de 7,2 % à 3,4 %). Dans le même temps, leur contribution (en excluant la Chine) à la croissance mondiale a été trois fois moins importante. L'offre des entreprises est au cœur de ce ralentissement structurel : lacunes en matière d'infrastructures (Brésil, Inde, Indonésie) et de gouvernance (Brésil, Inde, Russie), inflation et coût du travail élevés qui pénalisent leur compétitivité (Afrique du Sud, Brésil, Turquie), endettement élevé (Chine). Ce contexte peu porteur tasse l'investissement et donc la croissance.

#### Le Brésil face à ses problèmes structurels

Le Brésil illustre sans doute le mieux toutes les difficultés actuelles des pays émergents. En 2015, à ses contraintes d'offre s'ajoute une chute de la consommation des ménages à cause d'une inflation à deux chiffres en fin d'année, d'un endettement élevé, ainsi que d'une baisse de confiance liée à la crise institutionnelle et politique. S'agissant de problèmes en grande partie structurels, il est peu probable que la situation s'améliore en 2016.

#### La Chine au cœur des préoccupations

Les entreprises chinoises semblent de plus en plus fragiles face à des surcapacités qui affectent la métallurgie, la chimie ou encore la construction. Leur dette a considérablement gonflé, en termes de crédit bancaire mais

aussi via un *shadow banking* à la taille d'autant plus préoccupante qu'il se pratique à des taux usuraires. Le coût du travail augmente vivement, pénalisant des secteurs comme le textile. Enfin, les entreprises sont confrontées à un rythme d'activité nettement plus faible que lors de la décennie précédente. En 2016, la maîtrise par les autorités des risques qui pèsent sur le tissu économique, tout en assurant la poursuite des réformes, sera cruciale pour la Chine, mais également pour l'économie mondiale.

#### Afrique et Amérique latine particulièrement touchées par le ralentissement chinois

2015 a été marquée par une propagation de ces signes de faiblesse des « grands émergents » vers les autres, à travers différents canaux de transmission : les exportations, mais aussi les investissements, les transferts des travailleurs expatriés et les prix des matières premières. L'Amérique latine a sans doute été la plus durement touchée, à cause de sa dépendance à la Chine et aux matières premières. Certains pays africains sont dans le même cas de figure. Il y a cependant des lueurs d'espoir. D'abord, l'émergence de la classe moyenne se poursuit dans bon nombre de pays, laissant espérer une dynamique plus porteuse de la consommation des ménages et des secteurs des services, qui pourrait compenser en partie les difficultés des entreprises en général et des secteurs industriels en particulier. Cela étant, certaines régions ou pays semblent aujourd'hui relativement épargnés par ces problèmes, comme l'Europe centrale et orientale qui, importatrice nette de pétrole, dépend peu commercialement de « grands émergents » en difficulté (y compris de la Russie). En Asie, l'Inde, les Philippines ou encore le Vietnam restent relativement à l'abri du ralentissement chinois. En Afrique, l'Éthiopie, le Kenya, ou l'Ouganda sont peu pénalisés par la baisse récente des cours du pétrole et des métaux et ce d'autant plus que les politiques mises en œuvre afin de diversifier leur économie commencent à porter leurs fruits. Enfin, dans beaucoup de ces pays, les besoins en infrastructures restent criants : aéroports engorgés, routes défectueuses, systèmes de chauffage ou de fourniture d'eau souvent inadaptés, transports urbains insuffisants, etc. Dans tous ces secteurs, et bien d'autres, les entreprises européennes restent des *leaders*. Dès lors, même si les pays émergents ralentissent inexorablement, des relais de croissance continueront à y exister.

 - **735 MdUSD**

Montant des flux nets de capitaux en 2015 (IIF)

 **7,3%**

Croissance indienne en 2015, supérieure pour la première fois depuis 1999 à celle de la Chine (6,9 %)

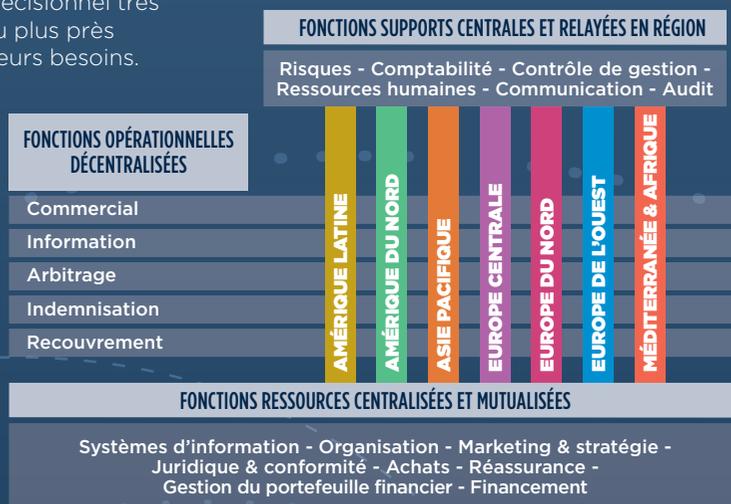


# UN RÉSEAU INTERNATIONAL D'EXCEPTION AU SERVICE DES ENTREPRISES

Dès les années 1990, Coface a progressivement bâti un réseau international de premier plan. Pour y parvenir, il a acquis des compagnies d'assurance-crédit et créé des filiales ainsi que des succursales. Il a également construit un réseau de partenaires particulièrement dense. Grâce à ce maillage, le Groupe est présent directement ou indirectement dans 100 pays qui totalisent environ 97 % du produit intérieur brut mondial. Ce maillage géographique lui donne les moyens d'être proche de ses clients, d'arbitrer les risques là où ils se situent et de lancer des procédures de recouvrement « au plus près du non-paiement ».

## UNE ORGANISATION POUR ÊTRE AU PLUS PROCHE DE SES CLIENTS

Pour relever les défis que lui pose son réseau international en termes de cohérence et d'efficacité, le Groupe a mis en place une organisation qui lui permet de disposer d'un processus décisionnel très réactif, un moyen de rester au plus près de ses clients et répondre à leurs besoins.



# Les 100 pays où Coface est présent directement ou indirectement

## AMÉRIQUE DU NORD

- Canada
- États-Unis

## AMÉRIQUE LATINE

- Argentine
- Brésil
- Chili
- Colombie
- Équateur
- Mexique
- Panama
- Paraguay
- Pérou
- Uruguay
- Venezuela

## EUROPE DE L'OUEST

- Belgique
- Espagne
- France
- Irlande
- Luxembourg
- Portugal
- Royaume-Uni
- Suisse

## EUROPE CENTRALE

- Autriche
- Bulgarie
- Croatie
- Estonie
- Hongrie
- Lettonie
- Lituanie
- Pologne
- République tchèque
- Roumanie
- Serbie
- Slovaquie
- Slovénie

## EUROPE DU NORD

- Allemagne
- Danemark
- Finlande
- Islande
- Kazakhstan
- Liechtenstein
- Norvège
- Pays-Bas
- Russie
- Suède

## ASIE PACIFIQUE

- Australie
- Bangladesh
- Brunei
- Chine
- Corée du Sud
- Hong Kong
- Inde
- Indonésie
- Japon
- Malaisie
- Nouvelle-Zélande
- Pakistan
- Philippines
- Singapour
- Taïwan
- Thaïlande
- Vietnam

## MÉDITERRANÉE & AFRIQUE

- Afrique du Sud
- Arabie Saoudite
- Albanie
- Algérie
- Bahreïn
- Bénin
- Burkina Faso
- Cameroun
- Chypre
- Côte d'Ivoire
- Djibouti
- Émirats arabes unis
- Égypte
- Gabon
- Gambie
- Ghana
- Grèce
- Guinée
- Ile Maurice
- Israël
- Italie
- Jordanie
- Koweït
- Liban
- Libye
- Mali
- Malte
- Mauritanie
- Maroc
- Niger
- Nigéria
- Oman
- Ouganda
- Qatar
- Sénégal
- Tchad
- Tunisie
- Turquie
- Yémen



## DES PARTENAIRES RÉUNIS AU SEIN DE COFACE PARTNER

Plus grand réseau de partenaires d'assurance-crédit au monde, Coface Partner regroupe une communauté d'entreprises qui partagent l'ambition de Coface, veulent se diversifier dans l'assurance-crédit et échanger expériences et bonnes pratiques. Le Groupe met à la disposition de ses 68 membres ses outils et son expertise pour commercialiser son offre. Fort de son succès, Coface Partner est devenu un véritable label que ses membres peuvent faire valoir auprès de leur clientèle, ce qui les différencie du reste du marché.

## UNE COMMERCIALISATION MULTICANAL

Pour commercialiser ses produits et services partout dans le monde, le Groupe utilise de nombreux canaux de distribution, qui varient en fonction des spécificités des marchés locaux. Il dispose d'une importante force de vente directe constituée de plus de 1 300 collaborateurs et d'un réseau étoffé de partenaires, composé de courtiers spécialisés, d'agents exclusifs, de banques, d'assureurs généralistes et de *fronteurs*.



## QU'EN PENSENT NOS CLIENTS ?

« Depuis moins d'un an, nous avons une police d'assurance-crédit avec Coface et notre agent Juan. Cette police nous aide, et nous en sommes vraiment heureux, à évaluer des prospects et décider de ceux avec lesquels nous pouvons aller de l'avant. Nous espérons qu'elle nous permettra d'augmenter nos ventes d'environ 10 % dans les douze prochains mois. »

Rida Wang  
Propriétaire, Ausvita Nutrition, États-Unis



## FOCUS

En 2015, pour renforcer la commercialisation de son offre, Coface a créé un département chargé de gérer et développer des partenariats dans le monde avec des institutions financières : banques, compagnies financières non-bancaires, assureurs généralistes.



## AMÉRIQUE LATINE



Bart A. Pattyn,  
directeur de la région

### Collaborateurs

 **394**

### Chiffre d'affaires

 **84 M€**

### Créances garanties

 **37 Md€**

### Implantations

 **11 pays**

## PRODUITS ET SERVICES

- Assurance-crédit
- Services d'information d'entreprise et de recouvrement de créances
- *Single Risk*

## DISTRIBUTION

Part importante de ventes directes, courtiers surtout présents dans le segment des grands comptes internationaux

## COLLOQUES COFACE RISQUE PAYS

- Bogota (Colombie)
- Buenos Aires (Argentine)
- Lima (Pérou)
- Mexico City (Mexique)
- Quito (Équateur)
- Santiago (Chili)
- São Paulo (Brésil)

## FAITS MARQUANTS 2015

- Surveillance particulière de la gestion des risques et des polices déficitaires dans cette région impactée par une évolution négative de son PNB, notamment à cause des bouleversements au Brésil
- Poursuite de la stratégie d'expansion géographique, grâce à l'obtention de nouvelles licences dans la région



## AMÉRIQUE DU NORD

Premier acteur du marché dans la région

**Juan Saborido,**  
directeur de la région



Collaborateurs

**117**

Chiffre d'affaires

**131 M€**

Créances garanties

**50 Md€**

Implantations

**2 pays**

### PRODUITS ET SERVICES

- Assurance-crédit
- Services d'information d'entreprise et de recouvrement de créances
- *Single Risk*

### DISTRIBUTION

Ventes directes et via des courtiers mais principalement par l'intermédiaire d'agents exclusifs aux États-Unis

### COLLOQUE COFACE RISQUE PAYS

- New York (États-Unis)

## ASIE PACIFIQUE

**Hung Wong,**  
directeur de la région



Collaborateurs

**391**

Chiffre d'affaires

**121 M€**

Créances garanties

**67 Md€**

Implantations

**17 pays**

### PRODUITS ET SERVICES

- Assurance-crédit
- Services d'information d'entreprise et de recouvrement de créances
- *Single Risk*

### DISTRIBUTION

Ventes directes, courtiers spécialisés, partenaires bancaires et *fronteurs* (assureurs)

### COLLOQUE COFACE RISQUE PAYS

- Hong Kong

### FAITS MARQUANTS 2015

- Réorganisation des équipes commerciales pour être au plus proche des entreprises
- Amélioration de l'efficacité de la souscription commerciale grâce à la mise en place d'outils informatiques intégrés
- Adaptation du contrat *TradeLiner* aux exigences légales du marché nord-américain
- Centralisation des opérations CGS au siège du Groupe pour améliorer la qualité du service rendu aux multinationales
- Renégociation des contrats avec les fournisseurs de données sur les entreprises, afin d'améliorer la qualité des informations et d'affiner la gestion des risques

### FAITS MARQUANTS 2015

- Croissance de 25 % du chiffre d'affaires et de 30 % du nombre de nouveaux clients, par rapport à 2014
- Trois nouveaux partenariats : *South China Insurance Co., Ltd in Taiwan*, *EQ Insurance* à Singapour et *Dhipaya Insurance Public Co., Ltd* en Thaïlande. (34 partenariats au total)
- Projet d'accord avec Eximbank (Vietnam)
- Lancement réussi du nouveau contrat *TradeLiner* (en Australie, à Hong Kong et à Singapour), dont le déploiement dans les autres pays de la région se poursuivra en 2016
- Coopération avec *AXA Insurance Singapore* pour annoncer le nouveau produit *SmartCredit*
- Lancement d'*EasyLiner* en Australie, Hong Kong, Singapour et Taïwan
- Ouverture officielle du bureau de représentation aux Philippines
- Prix du « Meilleur assureur crédit en Asie Pacifique » décerné par GTR

## EUROPE CENTRALE

Premier acteur du marché dans la région

**Katarzyna Kompowska,**  
directeur de la région



Collaborateurs

**709**

Chiffre d'affaires

**115 M€**

Créances garanties

**29 Md€**

Implantations

**13 pays**

### PRODUITS ET SERVICES

- Assurance-crédit
- Services d'information d'entreprise et de recouvrement de créances, cautions (en Autriche),
- Affacturage (en Pologne)

### DISTRIBUTION

Ventes directes et via des courtiers, partenariats

### COLLOQUES COFACE RISQUE PAYS

- Bucarest (Roumanie)
- Budapest (Hongrie)
- Prague (République tchèque)
- Sofia (Bulgarie)
- Varsovie (Pologne)
- Vienne (Autriche)
- Vilnius (Lituanie)

### FAITS MARQUANTS 2015

- Développement commercial dynamique en Pologne et en Roumanie, deux contributeurs clés à la croissance du Groupe dans la région
- Lancement réussi de *TradeLiner* dans tous les pays de la région et contribution satisfaisante en termes de vente
- Premier succès du partenariat en assurance-crédit avec AXA sur le marché serbe, qui a déjà généré un chiffre d'affaires et un nombre de nouveaux clients significatifs
- Lancement d'un portail internet pour que les clients aient accès à des services de *credit management* et qui a permis d'augmenter les ventes croisées (*x-selling* et *up-selling*) et de prospecter le segment des PME, dont le potentiel était jusqu'ici peu exploité

## EUROPE DU NORD

Troisième acteur du marché dans la région

**Téva Perreau,**  
directeur de la région



Collaborateurs

**918**

Chiffre d'affaires

**335 M€**

Créances garanties

**103 Md€**

Implantations

**10 pays**

### PRODUITS ET SERVICES

- Assurance-crédit dans tous les pays de la région
- Affacturage (en Allemagne)
- *Single Risk*
- Cautions
- Services d'information d'entreprise et recouvrement de créances (en Allemagne)

### DISTRIBUTION

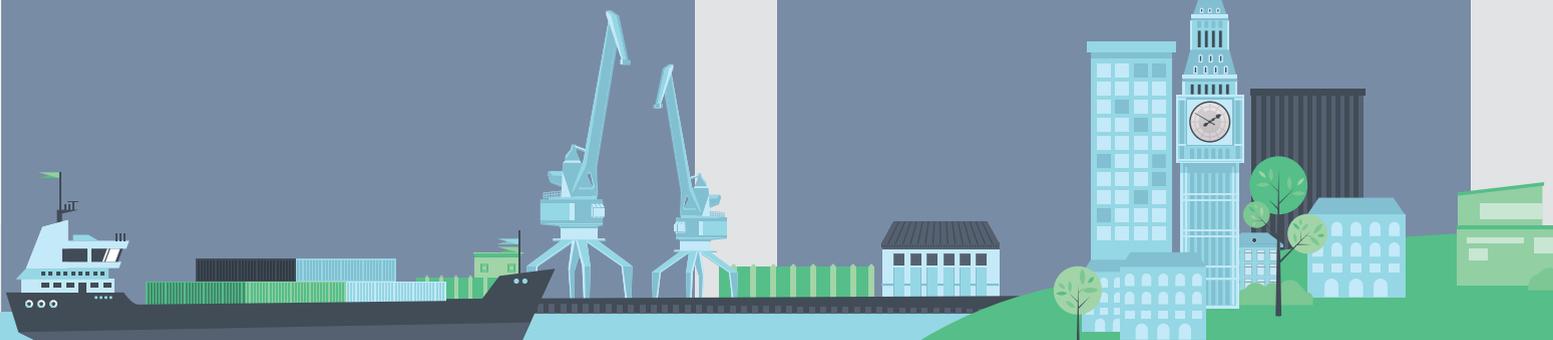
Ventes directes et via des partenaires, principalement des courtiers et des banques

### COLLOQUE COFACE RISQUE PAYS

- Mayence (Allemagne)

### FAITS MARQUANTS 2015

- Finalisation d'une importante réorganisation des ventes
- Réactivation de l'affacturage en Allemagne
- Nouveaux *country managers* au Danemark et en Suède
- En Russie, pays confronté à une forte détérioration de son économie et de son environnement en termes de risques, mise en place d'un strict contrôle des risques et report du déploiement de la stratégie commerciale du Groupe sur les pays de la zone (mise à part l'ouverture d'un bureau commercial au Kazakhstan)



**EUROPE DE L'OUEST**

Troisième acteur du marché dans la région

**Cyrille Charbonnel,**  
directeur de la région



Collaborateurs

**1485**

Chiffre d'affaires

**457 M€**

Créances garanties

**128 Md€**

Implantations

**8 pays**

**PRODUITS ET SERVICES**

- Assurance-crédit (*TradeLiner*)
- *Single Risk* (principalement en France et en Suisse)
- Cautions (principalement en France)

**DISTRIBUTION**

Majoritairement via des intermédiaires : courtiers, partenaires et agents exclusifs (au Portugal et en Espagne)

**COLLOQUES COFACE RISQUE PAYS**

- Barcelone, Bilbao
- Madrid et Saragosse (Espagne)
- Dublin (Irlande)
- Londres (Royaume-Uni)
- Paris (France)
- Porto (Portugal)
- Zürich (Suisse)

**FAITS MARQUANTS 2015**

- Nouveaux partenariats avec des banques de premier plan dans tous les pays de la région
- Nouvelle offre cautions en France
- Lancement de *Cofanet Policy Master*
- Lancement de *TradeLiner*
- Renforcement des équipes commerciales CGS (*Coface Global Solutions*) chargées de prospecter et fidéliser les grandes entreprises

**MÉDITERRANÉE & AFRIQUE**

**Antonio Marchitelli,**  
directeur de la région



Collaborateurs

**564**

Chiffre d'affaires

**246 M€**

Créances garanties

**68 Md€**

Implantations

**39 pays**

**PRODUITS ET SERVICES**

- Assurance-crédit (principalement en Afrique du Sud, Italie, Maroc, Turquie et dans les pays du Golfe)
- Services d'information d'entreprise et de recouvrement de créances
- Cautions

**DISTRIBUTION**

Ventes directes et via des courtiers ainsi que des agents (en Italie)

**COLLOQUES COFACE RISQUE PAYS**

- Dubaï (Émirats arabes unis)
- Milan (Italie)

**FAITS MARQUANTS 2015**

- Développement soutenu en Italie et en Turquie, deux leviers traditionnels de croissance dans la région
- Croissance rapide de l'activité au Moyen-Orient, contributeur clé pour le développement du Groupe dans la région
- Bonne expérience de sinistre malgré la montée des tensions dans de nombreux marchés, grâce à un arbitrage efficace des risques et un système d'information d'entreprise plus performant
- Lancement de l'assurance-crédit en Israël et au Maroc, en complément des services d'information d'entreprise et de recouvrement de créances
- Signature d'un partenariat en assurance-crédit avec la compagnie d'assurance *Oman Insurance* basée à Dubaï
- Renforcement de Coface dans ce marché grâce à la commercialisation d'innovations comme *EasyLiner* dans tous les principaux pays de la zone, avec un succès particulier en Italie
- Prix du *Milano Finanza Insurance e Previdenza Awards* (catégorie « Meilleure compagnie d'assurance-crédit ») et du *Le Fonti International Award* (catégorie « Excellence en assurance-crédit »)



## NOTRE MÉTIER

# GÉRER LES RISQUES DE CRÉDIT : CONSEILLER, PRÉVENIR, GARANTIR



**660**

arbitres et  
analystes crédit

**410**

gestionnaires de sinistre  
et de recouvrement

Notre vision de l'assurance-crédit est fondée sur l'idée que le service proposé à une entreprise ne consiste pas uniquement à l'indemniser des pertes financières qu'elle subit, mais également à l'aider à développer une clientèle rentable et solvable, pour éviter autant que possible les sinistres, dans l'intérêt commun de l'assuré et de l'assureur.

# CONSEILLER, PRÉVENIR LES RISQUES DE CRÉDIT

## LA PRÉVENTION

**Nos équipes sont à la disposition de nos clients pour les conseiller tout au long de leurs démarches commerciales et les aider à mener à bien les contrats conclus avec leurs propres clients. Elles leur proposent des informations pour évaluer la solvabilité de leurs prospects et de leurs acheteurs, ainsi que des études macro et microéconomiques pour appréhender l'environnement dans lequel ils évoluent.**



 **99,7%**

des encours de risque évalués par un DRA

 **2,5**

millions d'entreprises évaluées par un DRA

### UNE INFORMATION DE QUALITÉ SUR LES ENTREPRISES

Dans le commerce interentreprises, le nerf de la guerre pour un fournisseur est de pouvoir évaluer au plus près la capacité de son prospect ou de son client, qu'il soit situé dans son pays ou à l'autre bout de la planète, à honorer leurs engagements financiers vis-à-vis de lui. L'information d'entreprise est donc un élément clé de toute relation commerciale.

Collecter, exploiter et conserver des informations fiables, actualisées et sécurisées sont des enjeux majeurs pour Coface qui a donc mis sur pied un réseau de 50 centres dans le monde dédiés à la gestion d'informations financières sur 80 millions d'entreprises. Pour faciliter cette gestion, le Groupe s'appuie sur sa base unique de données d'identification des débiteurs (EASY), qui facilite la communication avec ses partenaires et clients. Ces informations sont collectées notamment auprès de prestataires externes, puis compilées dans sa base ATLAS, retravaillées et analysées par ses 330 analystes crédit. Elles sont ensuite régulièrement actualisées grâce, entre autres, à un dialogue avec les entreprises assurées permettant de suivre l'évolution des risques que représentent les débiteurs.

Coface offre ainsi à ses assurés un suivi fiable des risques de leurs débiteurs. Il sécurise ses propres décisions de souscription de ses arbitres et facilite son activité de gestion et de recouvrement de créances.

### UNE ÉVALUATION FIABLE DES RISQUES DE CRÉDIT

Les analystes crédit de Coface évaluent la capacité des débiteurs à honorer leurs engagements, selon une échelle commune à l'ensemble du Groupe (*Debtor Risk Assessment* ou DRA), que les arbitres utilisent pour décider du montant de risque qu'il est possible de garantir. Cet indicateur synthétique traduit le risque de défaut des acheteurs potentiels sur une échelle de 0 (entreprise en défaut) à 10 (meilleure évaluation possible). Les assurés peuvent l'utiliser pour gérer le développement de leurs ventes et prévenir les éventuels sinistres. Avec le DRA, ils ont en effet la possibilité de suivre au plus près l'évolution de leur portefeuille clients grâce à des alertes quotidiennes et de juger de la qualité d'un risque de n'importe quel acheteur dans le monde.

Coface propose également un indicateur de suivi des risques, le *Weighted Assessment of Portfolio* (WAP) qui lui donne une vision globale et chiffrée de la qualité du portefeuille de débiteurs de chacun de ses assurés. Cet outil est, lui aussi, mis à la disposition de ses clients qui peuvent ainsi suivre l'évolution de leur portefeuille de créances.

### UNE PROXIMITÉ AVEC L'ASSURÉ ET SON CLIENT

La décision de garantir un risque sur un débiteur est prise par l'arbitre Coface du pays dans lequel ce débiteur se situe. Cet arbitre, qui est « au pied du risque », est un homme de terrain. Il connaît l'environnement des affaires, les problématiques économiques locales



### DES DÉBATS PUBLICS SUR LES GRANDES TENDANCES DE L'ÉCONOMIE MONDIALE

Depuis maintenant 20 ans, Coface organise des colloques sur l'évolution de l'économie mondiale. En 2015, 20 colloques se sont ainsi tenus aux quatre coins de la planète : Allemagne, Argentine, Autriche, Brésil, Chili, Espagne, États-Unis, France, Mexique, Pologne, etc. Y participent de nombreux acteurs du commerce international : des entreprises clientes ou non de Coface, des banquiers, des économistes, des universitaires, des journalistes, etc. Des moments privilégiés pour s'informer et débattre des sujets économiques et géostratégiques du moment.

et le tissu industriel de son pays. En cas de besoin, l'arbitre du pays de l'assuré peut modifier cette décision en prenant en compte le contexte commercial ou stratégique dans lequel ce dernier développe son activité.

De même, les actions que Coface lance pour recouvrer les créances non réglées à bonne date sont menées « au plus près du non-paiement ». Le Groupe assure cette prestation grâce au savoir-faire de plus de 220 collaborateurs spécialisés dans le recouvrement et à un vaste réseau de partenaires, composé de 32 sociétés de recouvrement et 185 cabinets d'avocats, répartis dans environ 200 pays. Avec ce maillage, il peut prendre directement et rapidement contact avec les débiteurs. Les actions ainsi engagées sont plus efficaces et servent les intérêts du Groupe, mais aussi ceux de ses assurés.

### UNE RECHERCHE ÉCONOMIQUE POINTUE

Coface attache une grande importance à la recherche économique et dispose d'une équipe d'économistes chargée, dans plusieurs régions du monde, de suivre les évolutions macro et microéconomiques.

Les études réalisées sont utilisées en interne, notamment par ses arbitres et ses gestionnaires de sinistres, mais elles sont aussi mises à la disposition de ses assurés et du public (journalistes, universitaires, prospects, banques, courtiers, partenaires etc.).

Ces études prennent essentiellement la forme de « Panoramas », publiés sur [www.coface.com](http://www.coface.com), dont la vocation est d'aider les entreprises à évaluer et prévenir les risques pour qu'elles

prennent leurs décisions en se fondant sur les informations les plus pertinentes, les plus sûres et les plus récentes. En 2015, Coface a publié près d'une vingtaine de Panoramas sur l'évolution des risques que représentent des pays ou des secteurs d'activité, et sur les grandes tendances des défaillances d'entreprises. Ces Panoramas sont souvent accompagnés de *Focus* sur des pays et sur des thèmes divers comme la mondialisation du marché du vin, les quotas laitiers en Europe, le secteur automobile aux États-Unis, ou encore l'énergie photovoltaïque en Europe.

De plus, Coface propose à ses grands clients des notes (*Brief*) sur des sujets variés, ponctuels et d'actualité. En 2015, plus de 70 *Briefs* ont traité, par exemple, des conséquences économiques du projet d'indépendance de la Catalogne en Espagne, de l'évolution des prix mondiaux des métaux, de la situation politique au Venezuela ou encore du tremblement de terre au Népal.

### COFACE MESURE LES RISQUES DANS 160 PAYS

Pour appréhender le niveau moyen d'incidents de paiement présenté par les entreprises d'un pays dans le cadre de leurs transactions commerciales à court terme, Coface évalue de A1 à D (dans l'ordre croissant du risque) l'impact des perspectives économiques, financières et politiques sur le comportement de paiement des entreprises.

Il évalue aussi, avec la même échelle, l'environnement des affaires de ces pays : disponibilité et fiabilité des comptes des entreprises, capacité de leurs systèmes juridiques à assurer une protection équitable et efficace des créanciers, et faculté de leurs institutions à créer un cadre favorable aux transactions commerciales.

# GARANTIR LES RISQUES DE CRÉDIT : INDEMNISER LES CRÉANCES IMPAYÉES

## L'ASSURANCE-CRÉDIT

L'assurance-crédit est le métier cœur de Coface, son expertise historique. Elle consiste à indemniser une créance détenue par une entreprise et non réglée par son débiteur. Couplée à une prévention efficace pour anticiper et évaluer les risques, l'assurance-crédit contribue au développement de toute entreprise, en optimisant la gestion de son poste clients.

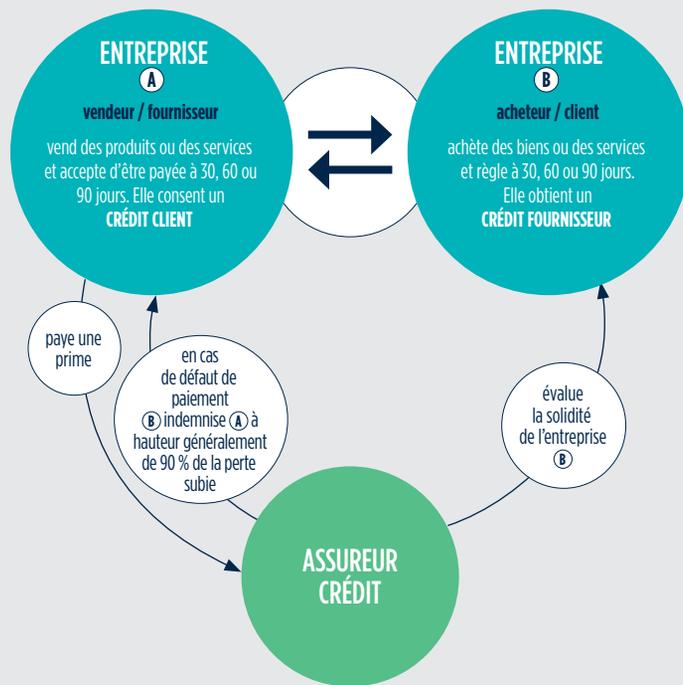
### LE CRÉDIT INTERENTREPRISES : UNE PRATIQUE INCONTOURNABLE QUI N'EST PAS SANS RISQUE

Dans le cadre de ses relations commerciales, une entreprise est le plus souvent amenée à accorder à son client un délai de paiement pour vendre sa production. Cette pratique s'est généralisée au cours des dernières décennies et présente pour le vendeur le risque que son débiteur ne veuille pas, ou ne puisse pas, honorer sa dette le moment venu. C'est ce risque que l'assurance-crédit prend en charge, moyennant le règlement d'une prime.



### FUNCTIONNEMENT DE L'ASSURANCE-CRÉDIT

L'assurance-crédit couvre le risque de non-paiement d'une créance qu'une entreprise **A** (vendeur/fournisseur) détient sur une autre entreprise **B** (acheteur/client), dans le cadre d'une relation commerciale contractuelle. Si la créance n'est pas réglée à bonne date, l'entreprise assurée **A** est indemnisée du montant garanti. Les experts Coface interviennent alors pour recouvrer la créance non-réglée : négociation amiable et, si nécessaire, lancement de procédures contentieuses.



## CAS CLIENT

**Société : SMEG ROYAUME-UNI**

### Création

1989 (filiale d'un groupe italien créé en 1948)

### Secteur

Appareils électroménagers

### Marché

Détaillants au Royaume-Uni, distributeurs, spécialistes et concepteurs de cuisines

### DÉFI DE L'ENTREPRISE

Avec leur style rétro particulier, les appareils électroménagers Smeg sont très recherchés pour de nombreuses cuisines. La filiale britannique de l'entreprise, Smeg Royaume-Uni, est installée dans l'Oxfordshire et dégage un chiffre d'affaires annuel de plus de 40 millions de livres. Ses réfrigérateurs, cuisinières et lave-vaisselle sont distribués par de grands détaillants comme *John Lewis*, *Currys and B&Q*, mais aussi par des magasins indépendants d'appareils électriques et ménagers.

Cette entreprise avait déjà été assurée par Coface pendant deux ans, avant de décider de s'auto-assurer au moment de la crise. En 2013, ses ventes ayant repris, elle était prête à commercialiser de nouveaux produits et pénétrer d'autres marchés, ce qu'elle a fait dès l'année suivante en lançant 150 nouvelles gammes de produits au Royaume-Uni.

Smeg Royaume-Uni a décidé en 2013 qu'il était temps de ré-envisager l'assurance-crédit pour l'aider à gérer son nombre grandissant de clients. Irene Rous, responsable du contrôle de gestion de la société, précise que *« les gros clients sont généralement assez stables, mais il nous a semblé judicieux d'atténuer notre risque étant donné les différents types de clients intéressés par nos petits appareils électroménagers. Nous avons donc demandé à notre courtier Aon de rechercher*

*une assurance-crédit, en comparant une série de critères comme les conditions contractuelles, le coût de l'assurance-crédit ou le niveau de la participation bénéficiaire ».*

### LA SOLUTION COFACE

Smeg Royaume-Uni a renouvelé sa confiance envers les services d'assurance-crédit proposés par Coface, incluant l'information sur les entreprises, la couverture contre le défaut de paiement et le recouvrement des créances impayées et ce, pour une seule prime annuelle.

À ce jour, l'entreprise n'a fait appel à Coface que pour un impayé de 1 000 livres, ce qui montre qu'elle contrôle efficacement ses risques. Elle utilise *CofaNet*, outil en ligne sécurisé de gestion de la police d'assurance-crédit, qui lui permet d'obtenir des décisions de crédits pour ses comptes clients et de contrôler ses risques commerciaux.

Si la limite de crédit d'un client s'avère trop juste, Irene Rous a constaté que Coface est disposé à en discuter et à trouver des solutions pour que sa société puisse temporairement obtenir une garantie plus large pour vendre son produit. Pour elle, *« c'est avec cette flexibilité que la police d'assurance-crédit démontre son véritable intérêt ».*

*« Nous recommanderons Coface pour la qualité de sa police d'assurance-crédit très flexible et facile à gérer. De plus, lorsque nous avons dû déclarer un sinistre, le service a été très bon et la créance a été réglée en un mois ».* **Irene Rous**, responsable du contrôle de gestion



# UNE GAMME COMPLÈTE DE PRODUITS ET DE SERVICES

**Coface, acteur historique du marché de l'assurance-crédit, propose à toutes les entreprises quels que soient leur taille, leur secteur d'activité et leur nationalité une gamme complète de produits et de services, modulable en fonction de leurs besoins et de leurs pratiques en matière de délais de paiements.**



## TRADELINER

*TradeLiner* est une offre d'assurance-crédit globale et modulable pour les entreprises qui réalisent un chiffre d'affaires annuel de plus de 7,5 millions d'euros et qui souhaitent l'assurer.

Grâce notamment à plusieurs versions de conditions générales et particulières, cette offre s'adapte au plus près des spécificités et des besoins des assurés. Elle comprend également un grand nombre de services et de paramètres. Certains paramètres sont « essentiels », comme la durée du crédit, la quotité garantie ou la liste des pays couverts, qui sont définis dans le contrat. D'autres sont « annexes », comme la possibilité donnée à un assuré de couvrir ses filiales étrangères et/ou ses exportations, de centraliser ou décentraliser la gestion de sa police, d'opter pour une garantie « au premier euro » ou une « police excess », ou encore de moduler son niveau d'autonomie dans la prise de décision au niveau des garanties. De plus, l'assuré peut disposer d'autres services tels que l'option

« litige », pour obtenir une avance d'indemnités en attendant la résolution d'un différend commercial avec un client, l'option « risque de fabrication » pour couvrir les dépenses liées à la fabrication d'un bien spécifique, ou l'option « ordres à livrer » pour garantir les commandes restant à livrer, par exemple, durant une période de trois mois en cas de réduction d'une limite de crédit.

Une autre caractéristique majeure de cette offre est de mettre l'accent sur le service de prévention des risques que Coface propose à ses clients. Le bénéficiaire d'un tel contrat a par exemple accès sur *CofaNet* (le site de gestion des contrats qui lui est dédié) à des informations commerciales et à des outils d'évaluation des débiteurs, comme le DRA (*Debtor Risk Assessment* ou « évaluation du risque débiteur ») sur tous les débiteurs de son portefeuille ou comme un indicateur global de risque (le WAP - *Weighted Assessment of Portfolio* - c'est-à-dire l'évaluation pondérée du portefeuille). Il a également la possibilité d'échanger avec le département arbitrage de Coface, organisé par secteur d'activité.

⇒ En juin 2015, Coface lance un nouveau contrat *TradeLiner* pour remplacer progressivement son contrat *Globaliance* dans le monde. Destiné à devenir son produit phare, *TradeLiner* est déjà disponible dans 28 pays.

Son déploiement international se poursuit et d'autres options seront mises en place pour donner aux assurés un accès à des services supplémentaires : renseignements sur leurs fournisseurs ou clients potentiels, prestations de recouvrement pour leurs créances non garanties, etc.

 **10 000**  
décisions d'arbitrage  
des risques par jour





### TOPLINER

*TopLiner* est un complément de couverture que les entreprises bénéficiaires d'un contrat *TradeLiner* (ou *Globalliance*) peuvent demander lorsqu'elles n'ont pas obtenu, pour un débiteur donné, de garantie ou une garantie inférieure à leur demande.

Ce produit est généralement souscrit par des assurés désireux de couvrir un projet de développement prioritaire. Dans ce cas, le risque étant plus important, la prime d'assurance est plus élevée. Elle est fonction de l'évaluation du risque par Coface, du montant garanti (compris entre 5 000 euros et 5 millions d'euros) et de la durée de couverture souhaitée par l'entreprise (susceptible de varier entre 30 et 90 jours).

⇨ Cette offre commerciale est progressivement déployée dans les pays où Coface est présent. Ce déploiement se poursuit dans les pays où il est nécessaire d'enregistrer ce produit, ainsi que dans ceux où Coface fait appel à un assureur local (*fronteur*) pour commercialiser ses contrats.

### EASYLINER

Une offre d'assurance-crédit simplifiée pour les petites et moyennes entreprises (PME) dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur à 10 millions d'euros.

*EasyLiner* est une offre dédiée aux PME souvent peu familières des mécanismes et bénéfices que peuvent leur apporter des solutions d'assurance-crédit. Cette offre est simple à mettre en place et facile à gérer au quotidien. Le contrat, dont le contenu est plus condensé, peut être souscrit en ligne grâce à un site web dédié. La prime, calculée à partir de quelques critères très simples (chiffre d'affaires, nombre de clients, secteur d'activité), est forfaitaire ce qui évite tout aléa budgétaire.

*EasyLiner* s'inscrit dans la stratégie de distribution multicanal de Coface. En effet, ce contrat peut être vendu directement par des courtiers ou par les partenaires de Coface (banques, assureurs généralistes etc.), ce qui le rend facilement accessible aux PME.

⇨ Lancé en 2014, *EasyLiner* est d'ores et déjà disponible dans 28 pays et son déploiement international se poursuivra en 2016.

### GLOBALLIANCE PROJECTS COVER

L'offre *Globalliance Projects Cover* est destinée aux fournisseurs de biens d'équipement et/ou aux prestataires de services qui veulent couvrir un ensemble d'opérations ponctuelles au cours d'une année, dont le montant est compris entre 100 000 euros et 5 millions d'euros.

Avec cette garantie, les entreprises protègent leurs ventes de biens d'équipement ou de services contre les impayés d'origine commerciale ou politique et ce, au titre des risques de crédit, de fabrication (pour la couverture des dépenses liées à la fabrication d'un bien spécifique) ou encore d'appel abusif des cautions.

⇨ En 2016, Coface prévoit de rénover cette offre, notamment pour la mettre en cohérence avec la « génération Liner ».



## QU'EN PENSENT NOS CLIENTS ?

« Mon expérience avec Coface est satisfaisante notamment parce que, et j'en suis heureux, tous les processus de flux sont les mêmes pour toutes les polices souscrites dans mon groupe. Y compris pour Dawn Seow, notre gestionnaire de comptes, qui nous aide à obtenir les garanties adéquates ou à faire appel si nécessaire. Dans l'ensemble, Coface a adopté une approche plus prudente lorsqu'il revoit l'ensemble des garanties. Ce qui m'a plu, c'est que Coface soit capable de proposer la même structure et le même libellé de contrat à toutes les entités de mon groupe et ce, dans tous les pays. Si je devais recommander Coface à mes collègues,

je mettrais en avant une longue relation fondée sur une compréhension mutuelle de notre métier, notamment avec les personnes avec qui travaillent nos gestionnaires de compte et l'équipe chargée des sinistres. J'apprécie aussi beaucoup la communication constante et le suivi étroit de questions essentielles (comme les renouvellements, les sinistres etc.) que je peux avoir avec les équipes Coface.

Inge Kurniawan

Contrôleur de gestion, Stamford Tyres International Pte Ltd, Singapour





#### COFACE GLOBAL SOLUTIONS

*Coface Global Solutions* (CGS) est une structure unique d'accompagnement dédiée aux entreprises multinationales présentes dans au moins deux pays et qui souhaitent assurer un chiffre d'affaires supérieur à 250 millions d'euros.

En s'appuyant sur les 67 entités opérationnelles du Groupe dans le monde, CGS permet de coordonner et, sur la base notamment du contrat *TradeLiner* (ou *Globalliance*), de structurer l'assurance-crédit de grands assurés internationaux à l'échelle mondiale, en cherchant à sécuriser leur développement commercial dans le monde, tout en optimisant leur performance opérationnelle grâce à des outils de pilotage de la gestion du crédit pour leurs sièges et leurs filiales.

Fort de sa très large empreinte géographique, Coface est en mesure d'assurer aux entreprises un arbitrage des risques « au plus près de leurs préoccupations » et un recouvrement des créances impayées « au plus près du sinistre ». Ce réseau mondial est particulièrement utile aux entreprises multinationales qui ont besoin de services et d'outils de gestion et de pilotage adaptés à leurs problématiques propres : éclatement géographique, risques multidevises, consolidation des agrégats du crédit débiteurs, etc.

Coface met à la disposition des entreprises multinationales un gestionnaire de programme dédié (*Program Leader*), chargé de coordonner les services proposés : ceux rendus par ses arbitres séniors spécialisés par secteur d'activité, les différents outils pour piloter leur assurance-crédit, ou encore l'accès à l'intégralité de l'expertise de son réseau international, en particulier sa base mondiale de données sur 80 millions de débiteurs.

#### DES OUTILS POUR GÉRER EN LIGNE LES RISQUES DE CRÉDIT AU JOUR LE JOUR

- **CofaNet** est une plateforme web sécurisée que les assurés utilisent pour gérer au jour le jour leurs contrats. En quelques clics, ils peuvent identifier leurs acheteurs, demander une limite de crédit, visualiser les DRA de leurs clients, déclarer des impayés, suivre les indemnisations, etc.
- **CofaNet Policy Master** est un site web d'aide à la gestion des contrats. Il donne à l'assuré la possibilité de télécharger ses fichiers depuis son logiciel de comptabilité, quel que soit son format. *CofaNet Policy Master*, après avoir vérifié si l'encours réel est conforme aux limites de crédit ainsi qu'aux conditions du contrat d'assurance-crédit, suggère automatiquement à l'assuré certaines mesures, qu'il ne déclenche qu'après son accord formel. Ce site permet aussi d'automatiser davantage les déclarations de sinistre ou de chiffre d'affaires.
- **CofaNet CashMaster** apporte en sus un certificat de garantie délivré par Coface pour qu'une entreprise obtienne plus aisément un financement de sa banque.
- **CofaMove** est une application mobile qui permet aux entreprises d'identifier leurs prospects et clients, de demander des garanties et des avis de crédit, de suivre leurs encours, etc. Cet outil améliore leur réactivité dans la prise de risque et son suivi, et facilite les démarches commerciales de leurs forces de vente. Il reprend, sous forme d'application mobile, les fonctionnalités essentielles de *CofaNet*.
- Avec **CofaServe**, une entreprise gère ses polices depuis son propre système de gestion d'encours clients, connecté à Coface par voie de *webservices*.

**SINGLE RISK**

CGS leur procure aussi un tableau de bord (*Dashboard*), véritable outil de pilotage et de maîtrise de leurs risques : accès immédiat à des listes d'acheteurs, comparaison des données présentes et passées, création de tableaux comparatifs entre régions, divisions et filiales, identification des risques consolidés pour un groupe donné d'acheteurs, pilotage du programme grâce à des indicateurs de performance, téléchargement complet des fichiers, etc. Grâce à ce suivi, l'assuré appréhende mieux l'impact global des créances sur son bilan, analyse de manière détaillée ses risques de crédit, et est en mesure de consolider les sinistres déclarés, en identifiant et en analysant les tendances.

La direction centrale CGS (intégrée à la direction commerciale du Groupe) assure la coordination mondiale de toutes les entités de Coface parties prenantes, le contrôle des standards de qualité et le pilotage de cette activité.

⇨ Fin 2016, le Groupe prévoit d'aligner cette offre avec *TradeLiner*, par le lancement de *GlobaLiner*, une version de *TradeLiner* adaptée aux besoins de ce segment d'entreprises.

L'offre *Single Risk* est destinée aux entreprises et aux établissements financiers exposés à des risques commerciaux et politiques dans le cadre d'opérations ponctuelles, complexes, d'un montant élevé (généralement supérieur à 5 millions d'euros) et dont la durée de crédit est, en principe, comprise entre douze mois et sept ans.

Elle donne aux assurés la possibilité de se couvrir contre un risque lié à un investissement ou à un marché particulier et ce, par opposition aux produits d'assurance-crédit qui garantissent les risques d'impayés de l'ensemble de leur chiffre d'affaires.

Les garanties portent sur les ventes domestiques ou à l'exportation de l'entreprise, ainsi que sur ses importations. Elles peuvent également couvrir le risque politique lié à des opérations d'investissements. Chaque opération fait l'objet d'une étude spécifique par les experts Coface.

**QU'EN PENSENT NOS CLIENTS ?**

*« Femina a choisi Coface Israël pour le bon niveau de couverture qu'il propose. Grâce à une garantie adéquate sur un client particulier, j'ai pu développer mon chiffre d'affaires. Je crois en la concurrence et l'arrivée d'un troisième acteur sur le marché israélien offre une alternative crédible. Coface est vraiment une "bonne société d'assurance-crédit", que je recommande.*

**Dror Blumenstock**

Directeur général, Femina Textile Industries LTD, Israël

**DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES**

- **Affacturage**

Le Groupe commercialise des solutions d'affacturage en Allemagne et en Pologne, un moyen pour les entreprises de financer leur poste clients et d'optimiser ainsi leur trésorerie.

- **Cautions**

Coface peut délivrer, pour le compte d'entreprises, des cautions en Allemagne, en Autriche, en Italie et en France : caution de marché, caution environnementale, caution auprès d'administrations douanières et fiscales ou de professions réglementées, etc.

- **Services d'information d'entreprise et de recouvrement de créances**

Principalement dans des pays d'Europe centrale, Coface vend des informations commerciales et des services de recouvrement de créances à des entreprises qui ne bénéficient pas de prestations d'assurance-crédit.







## NOTRE CULTURE D'ENTREPRISE

# UN GROUPE RESPONSABLE ET ENGAGÉ

Conscient de sa responsabilité, Coface s'engage depuis de nombreuses années dans les domaines sociaux, environnementaux et sociétaux. Dès 2003, il a en effet adhéré au Pacte Mondial des Nations Unies, ce qui l'amène à soutenir dans sa sphère d'influence les dix principes de ce Pacte, relatifs aux droits de l'homme, aux normes internationales du travail et à la lutte contre la corruption. Ces engagements portent sur l'ensemble des relations que le Groupe entretient avec la communauté des affaires, et structurent également sa propre politique de ressources humaines.

# RÉUSSIR PAR L'ADHÉSION DES HOMMES ET DES FEMMES

## ENGAGEMENTS SOCIAUX

**Engagé depuis 2013 dans un important plan de transformation, Coface a recentré ses activités autour de l'assurance-crédit. Il a traversé avec succès cette période particulièrement exigeante pour l'ensemble de ses collaborateurs, en s'appuyant sur l'engagement renouvelé de ses équipes. Il doit maintenant relever d'autres défis : créer les conditions d'une croissance nouvelle, satisfaire encore mieux ses clients, libérer sa capacité d'innovation, tout en continuant à gérer au plus près ses risques, et en améliorant ses coûts et son efficacité opérationnelle. Pour atteindre ces objectifs, l'adhésion et le développement professionnel de ses équipes sont ses principales priorités.**

### PARTAGER UNE AMBITION COMMUNE

Dans toutes ses entités, Coface applique les mêmes principes de gouvernance et partage avec ses équipes locales la même vision de l'organisation de la fonction ressources humaines (RH) ainsi que de ses enjeux. Il peut ainsi faire vivre dans tous les pays une culture managériale de la performance et de l'évolution des organisations et préparer ses équipes aux métiers de demain.

Les collaborateurs partagent des éléments de fierté autour des savoir-faire de l'entreprise et de l'utilité de sa mission pour faciliter le développement des économies locales et régionales. Le sentiment d'appartenance à une entreprise internationale, riche de 73 nationalités, est un véritable atout pour Coface qui se doit de répondre aux besoins de ses clients et de manière plus générale de toutes les communautés d'affaires et ce, partout dans le monde.

L'engagement autour d'une ambition et d'une culture commune est indispensable pour réaliser les transformations amorcées et continuer à anticiper les défis de marchés toujours plus complexes, interconnectés et désormais en prise avec la transition digitale.

Le Groupe s'attache ainsi à développer une « proposition employeur » de qualité au sein de chaque entité, à préparer les modes de management et à agir sur les dynamiques organisationnelles afin de renforcer son avantage concurrentiel. Cette démarche participe de sa politique de croissance durable, l'évolution de l'engagement étant, quant à elle, mesurée grâce à un processus d'enquête d'opinion.

Au cours de l'année 2016, le Groupe formalisera dans un nouveau plan stratégique les moyens et les actions à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs qu'il se fixe pour les années à venir. En effet, il a trois priorités : continuer à gérer ses risques au plus près et accompagner ses clients dans l'ajustement de leurs portefeuilles de risques ; améliorer son efficacité opérationnelle, notamment en adaptant sa structure de coûts ; enfin, insuffler une nouvelle dynamique commerciale.

Ce plan devra permettre à tous les collaborateurs d'adhérer, de s'impliquer et de soutenir l'action du Groupe. À cette

Dans le cadre de son plan RSE à moyen terme, Coface prendra des mesures significatives en matière sociale, en élaborant en particulier une politique de diversité qui renforce les opportunités pour tous ses collaborateurs.



occasion, Coface installera les valeurs qu'il entend prôner en interne, mais aussi auprès de ses clients, ses partenaires, ses actionnaires et, de manière générale, auprès de toutes ses parties prenantes. Ces valeurs, définies après concertation en interne, seront cohérentes avec les nouvelles ambitions du Groupe tout en s'appuyant sur son expertise historique. Elles intégreront notamment le sens de la responsabilité, de la coopération et de l'écoute du client, qui définit tout particulièrement ses salariés.

#### **UNE DIVERSITÉ AU SERVICE DES CLIENTS**

L'équilibre entre femmes et hommes (55 % de femmes dans l'ensemble du Groupe) est un enjeu pour Coface qui veille, depuis plusieurs années, à promouvoir la mobilité interne et l'accès de ses salariés aux responsabilités. Un observatoire international de la gouvernance des sociétés cotées, *Ethics & Boards*, l'a classé à la 18<sup>e</sup> place de son palmarès 2015 de la féminisation des 120 entreprises composant l'indice SBF120 de la bourse de Paris. Les critères de ce classement sont la féminisation du conseil d'administration et des populations de cadres dirigeants, ainsi que la mise en œuvre de politiques volontaristes en faveur de l'égalité avec les hommes.

#### **UNE POLITIQUE DE MOBILITÉ INTERNATIONALE REDÉFINIE**

Riche de sa présence géographique, Coface mise sur la mobilité et le développement de ses collaborateurs à l'international pour répondre aux enjeux de son activité. Après avoir réalisé un audit complet de sa population et de ses pratiques, il a revu sa politique de mobilité internationale en 2015. Les nouvelles règles proposées, plus performantes sur le plan de la gestion des risques et des coûts, tout en étant plus agiles dans leur mise en place, permettent de renforcer la dynamique de développement du Groupe en facilitant la mobilité de ses talents.

#### **UNE FORMATION AU SERVICE DES MÉTIERS**

Former constamment ses collaborateurs est indispensable pour développer leurs expertises techniques principalement dans les métiers de l'arbitrage, de l'information, du recouvrement, du *back office* et du contentieux. Coface cherche donc à étoffer l'employabilité de ses équipes et à intégrer les nouveaux besoins exprimés par ses clients, ainsi que les évolutions économiques des marchés, en privilégiant les solutions innovantes d'*e-learning*.

 **1000**

collaborateurs  
formés aux  
techniques  
commerciales  
en 2014-2015



 **22 langues**  
pour les entretiens  
individuels *on line*

Le Groupe valorise le savoir détenu par ses experts en les encourageant à le partager avec le plus grand nombre. Ce sont les experts internes qui créent les contenus *e-learning*, les diffusent et suivent les communautés d'apprenants, favorisant par là-même la diffusion rapide de la culture de l'entreprise. En 2015, la formation a été articulée autour de deux grandes priorités stratégiques : la poursuite du développement des compétences commerciales et l'acculturation autour de la nouvelle réglementation Solvabilité II. Une vaste formation aux techniques commerciales, *Sales Force 1*, a été dispensée en 2014 et 2015 à près de 1 000 personnes partout dans le monde. Elle a reçu deux trophées d'argent, celui du *Brandon Hall Group*, organisme de renommée internationale, et celui d'Actions Co

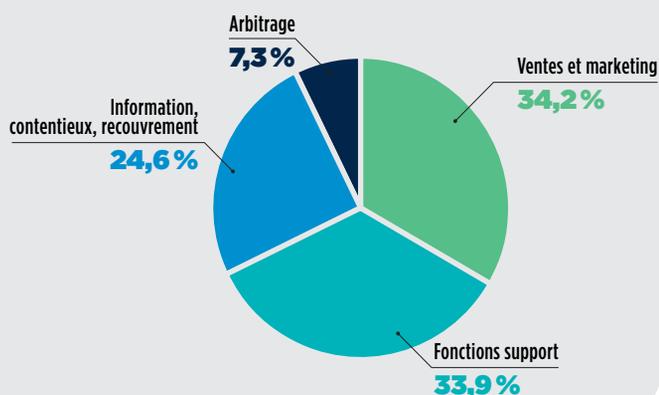
en France. Un autre programme d'*e-learning* a été suivi par tous les salariés, les sensibilisant aux enjeux de Solvabilité II pour le Groupe et leurs propres métiers.

### UN PILOTAGE PRÉCIS DE LA PERFORMANCE

Un processus d'entretien annuel entre les collaborateurs et leurs managers est déployé depuis quelques années dans toutes les entités du Groupe et en 22 langues. Il permet de décliner les priorités stratégiques et de partager des critères harmonisés d'évaluation de la performance des salariés. Cette campagne annuelle donne à tous les collaborateurs l'occasion d'échanger avec leur manager et de s'entendre sur des objectifs individuels clairs pour l'année suivante, qui sont toujours fondés sur le partage des grandes priorités stratégiques de chaque fonction. Ce cycle managérial prévoit une revue des objectifs individuels à mi-année.

Les résultats concernant la performance et les souhaits de mobilité ont servi de socle aux « revues du personnel » (*people review*) du Groupe dont la vocation est d'identifier les postes clés et les « hauts potentiels » tout en élaborant les plans de succession. En 2015, 244 positions clés ont été examinées sous l'angle des plans de succession.

### RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR TYPE D'ACTIVITÉ EN 2015



### PILOTER LA GESTION DES RESSOURCES

Grâce à un outil de *reporting* RH en ligne, Coface dispose de tableaux de bord détaillés sur sa population. Cet outil, qui facilite recrutements et mobilités internes, apporte une vision précise des besoins locaux et une connaissance rapide des tendances. Il devient un instrument de pilotage de l'efficacité et des talents du Groupe.

# DES COLLABORATEURS SENSIBILISÉS AUX ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

## ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX

**En tant que société de services, la politique de Coface dans le domaine de la RSE consiste surtout à orienter ses choix immobiliers pour diminuer son empreinte environnementale, en réduisant ses émissions de gaz à effet de serre, ainsi que ses consommations d'énergie et de papier. Elle vise aussi à favoriser le tri sélectif des déchets et le recyclage notamment des composants informatiques d'équipements obsolètes et, de manière générale, à promouvoir auprès de ses collaborateurs des comportements conformes aux engagements qu'il a pris dans ce domaine.**

Dans le cadre de son plan RSE à moyen terme, Coface étendra progressivement à toutes ses entités son suivi de bilan énergétique et identifiera les investissements qui s'avèreront nécessaires pour assurer une optimisation de ses consommations d'énergie.

### DES BÂTIMENTS RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT

Les questions liées à l'environnement ont largement pesé dans le choix du siège social du Groupe en France, qui est certifié NF HQE (haute qualité environnementale) et BREEAM (BRE *Environmental Assessment Method*). De même, le bureau principal en Allemagne s'est vu décerné le label « *Ökoprofit* », grâce à son usage économe des ressources énergétiques.

Par ailleurs, pour limiter autant que possible sa consommation de papier, Coface met progressivement en place dans toutes ses entités une politique d'impression des documents : réglage des copieurs par défaut en recto-verso, suppression des imprimantes individuelles. Il sensibilise régulièrement ses collaborateurs à cet enjeu, notamment en les incitant à n'imprimer que les documents indispensables et à privilégier des mises en page d'impression « économes » en papier. Coface s'est aussi engagé depuis plusieurs années dans une politique de dématérialisation des documents qu'il échange avec ses clients, grâce à des outils *on line* qu'il met à leur disposition: *CofaNet*, *CofaMove*, *Dashboard*.

Grâce à ces mesures, sa consommation globale baisse régulièrement (environ -10 % entre 2014 et 2015).

### DES INITIATIVES POUR RÉDUIRE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

Le Groupe a pris différentes initiatives pour réduire son empreinte environnementale et contribuer à la lutte contre le changement climatique, en particulier dans le domaine des émissions de gaz à effet de serre. Par exemple, les déplacements de ses collaborateurs en voiture, en train et en avion sont remplacés, autant que possible, par des échanges téléphoniques ou l'utilisation de vidéoconférences. Les règles concernant le parc de voitures sont progressivement mises en place dans ses entités, en prenant comme modèle celles instaurées en France. Cette entité limite en effet les émissions de CO<sub>2</sub> à 105 grammes en moyenne par véhicule référencé et, depuis début 2015, les nouveaux véhicules mis en service sont plus économes, leurs émissions de CO<sub>2</sub> étant en moyenne sur l'ensemble du parc automobile limitées à 94 grammes par kilomètre par véhicule référencé, ce qui a permis d'enregistrer une réduction d'émissions de CO<sub>2</sub> de 15 % sur les deux années passées.

Dans le cadre de son plan RSE à moyen terme, Coface va nommer dans chaque région des correspondants chargés, entre autres, de collecter les données disponibles dans chaque pays où il est présent.

# UN MÉTIER AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES

## ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX

**L'assurance-crédit contribue par sa nature au développement des échanges économiques en offrant aux entreprises des transactions commerciales sécurisées. Coface, en tant qu'acteur majeur du marché, s'efforce d'offrir à ses clients les produits les plus adaptés à leurs besoins. Il a fait de l'innovation un axe stratégique de son développement, comme l'illustre la commercialisation ces dernières années de nouveaux produits ou services, tels que *TopLiner*, *EasyLiner* ou encore *Coface Global Solutions*.**



**36 pays**

ont participé  
à la journée  
*Coface Trade Aid*  
en juin 2015

### DES LIENS ÉTROITS AVEC LE TISSU SOCIAL ET ÉCONOMIQUE LOCAL

Avec des équipes dans 67 pays pour être au plus près du tissu économique et social, Coface privilégie l'embauche de salariés locaux, formés aux métiers de l'assurance-crédit et ayant une connaissance fine de l'environnement des affaires. Cette approche renforce son expertise tout en développant les acteurs locaux et par là même sa diversité si importante pour ses clients. Par ailleurs, le Groupe cherche à soutenir des initiatives à destination des étudiants. Ce dialogue avec l'université et la formation supérieure peut porter sur des cours dispensés par certains de ses salariés, le recours aux contrats d'apprentissage ou encore la mise en place de partenariats. En 2015, Coface est intervenu notamment au sein de l'université *Duoc-UC* au Chili pour présenter les fondamentaux de l'assurance-crédit. Il a aussi organisé avec l'université française Paris-Dauphine un séminaire à Hong Kong pour un groupe d'étudiants inscrits au cursus « assurance et gestion des risques » et a donné en Italie trois conférences dans les universités de Sienne, de *LUISS* à Rome, et de *Carlo-Cattaneo-LIUCC* à Castellanza.

### DES COLLABORATEURS IMPLIQUÉS DANS DES ACTIONS DE SOLIDARITÉ

En 2004, le Groupe a créé *Coface Trade Aid*, une association à but non lucratif qui promeut des actions de solidarité cohérentes avec ses valeurs et proposées par des collaborateurs, qu'il s'agisse d'initiatives individuelles ou d'actions menées en coopération avec des associations caritatives. Ces actions doivent faciliter les échanges économiques, notamment entre les pays développés et les pays émergents, ainsi que les initiatives en faveur de l'éducation ou l'insertion dans le monde de l'emploi. Le but est de venir en aide aux populations empêchées, à cause de leur situation économique ou sociale, de participer à ces échanges dans des conditions normales. *Coface Trade Aid* cible des micro-projets précis et identifiés, afin de les suivre et d'être impliqué de bout en bout. Les projets, proposés par les collaborateurs, sont sélectionnés en fonction de leur utilité, leur efficacité et leur ambition. La transparence financière, le dynamisme et l'implication des associations sont également des critères importants de sélection.

### DES COLLABORATEURS SENSIBILISÉS AUX PROBLÉMATIQUES ÉTHIQUES ET DE CONFORMITÉ

Avec son *Code of Business Ethics*, Coface attire l'attention de ses salariés sur la nécessité d'éviter tout conflit d'intérêt, lorsqu'ils reçoivent, par exemple, des cadeaux de valeur excessive qui doivent être systématiquement déclarés au directeur de



## FOCUS

**2015 : troisième journée mondiale de la conformité** organisée dans toutes les entités Coface



la conformité. Ce code promeut aussi des valeurs d'intégrité nécessaires à la bonne conduite de leurs activités professionnelles : traiter équitablement les clients en évitant les conflits d'intérêts, ne pas utiliser les informations en leur possession au détriment d'un client, d'un prospect et des parties tiers co-contractantes, etc.

Dans le cadre de ses relations avec les fournisseurs, Coface a établi un code de bonnes pratiques en matière d'achats. En 2015, il a standardisé ses conditions générales d'achat de fournitures et de prestations de services, ainsi que les appels d'offre qui incluent désormais des critères d'évaluation des candidats fondés sur les valeurs de responsabilité sociale et environnementale. Enfin, Coface a promulgué une charte réglant ses relations avec ses fournisseurs, qui comporte des principes à caractère éthique, dont ceux prévus dans le Pacte Mondial des Nations Unies.

Pour lutter contre le blanchiment et la corruption, le Groupe déploie dans toutes ses entités des outils et des procédures pour mieux maîtriser les risques liés à la sécurité financière, qui concernent tous ses collaborateurs et ses clients. Une formation *e-learning* en cinq langues a été suivie en 2015 par l'ensemble des salariés pour les aider à détecter les risques et tentatives de fraudes, à lutter contre le blanchiment et à acquérir de bons réflexes en cas de doute.

Le Groupe se conforme strictement aux législations sur la sécurité financière, la lutte

contre le blanchiment d'argent, la délinquance financière et le financement du terrorisme, quel que soit le pays dans lequel il opère. Par exemple, il dispose d'un dispositif de contrôle et de surveillance des transactions suspectes, fondé sur des procédures de connaissance du client (*Know Your Customer*), sur la classification des risques et sur des outils informatiques de filtrage des transactions. De manière générale, les procédures sont mises en œuvre par le réseau international des correspondants en charge de la conformité dans le Groupe, grâce à un intranet sécurisé et à un outil d'identification, de classification et de monitoring de son portefeuille clients transverse à toutes les entités.

La mise en œuvre systématique de ces diligences permet à Coface d'écarter les opérations jugées suspectes et d'interdire de garantir les sociétés actives dans la fabrication d'armes à sous-munitions et/ou de mines antipersonnel.

Enfin, le Groupe s'engage à conserver en toute sécurité et de manière confidentielle les informations qu'il détient sur les entreprises. Pour respecter cet engagement, il attache une attention toute particulière aux conditions dans lesquelles sont stockées les données relatives à ses assurés et à leurs clients, ainsi qu'à la mise en œuvre et au respect des règles de l'art en matière de protection des données (mesures de protections actives et passives *-firewall-*, plan de continuité de l'activité).

 **100%**

de nos salariés ont suivi une formation pour détecter les risques de fraude

# COMPTE DE RÉSULTAT SIMPLIFIÉ

EXTRAIT DES COMPTES CONSOLIDÉS DE COFACE SA

<i>(en milliers d'euros)</i>	31/12/ 2014*	31/12/2015
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>1 440 536</b>	<b>1 489 530</b>
Primes brutes émises	1 242 676	1 269 082
Ristournes de primes et participations bénéficiaires	- 98 309	- 81 497
Variation des primes non acquises	- 11 640	- 1 650
<b>Primes brutes acquises</b>	<b>1 132 727</b>	<b>1 185 935</b>
Accessoires de primes	124 756	125 550
Produit net bancaire, net du coût du risque	68 577	65 903
Chiffre d'affaires ou produits des autres activités	112 431	107 446
Produits des placements nets de charges hors coût de l'endettement	42 769	53 091
<b>TOTAL DES PRODUITS DES ACTIVITÉS ORDINAIRES</b>	<b>1 481 259</b>	<b>1 537 925</b>
Charges des prestations des contrats	- 538 721	- 605 344
Charges d'exploitation bancaire hors coût du risque	- 11 066	- 14 094
Charges des autres activités	- 47 338	- 44 892
Charges ou produits nets des cessions en réassurance	-68 660	- 51 410
Frais d'acquisition des contrats	-262 880	- 274 048
Frais d'administration	-269 119	- 269 956
Autres charges opérationnelles courantes	- 74 509	- 81 652
<b>TOTAL PRODUITS ET CHARGES COURANTS</b>	<b>- 1 272 299</b>	<b>-1 341 396</b>
Autres produits et charges opérationnels	-9 937	- 4 232
<b>RÉSULTAT OPÉRATIONNEL</b>	<b>199 023</b>	<b>192 297</b>
Charges de financement	-14 975	-18 491
Quote-part dans les résultats des entreprises associées	2 136	2 157
Impôts sur les résultats	-60 335	- 48 836
<b>RÉSULTAT NET DES ACTIVITÉS POURSUIVIES</b>	<b>125 849</b>	<b>127 127</b>
Résultat net des activités abandonnées	0	0
<b>RÉSULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDÉ</b>	<b>125 849</b>	<b>127 127</b>
Participations ne donnant pas le contrôle	-825	- 888
<b>RÉSULTAT NET (part du groupe)</b>	<b>125 025</b>	<b>126 239</b>

\* Les résultats 2014 publiés ont été retraités des impacts liés à l'application de l'interprétation IFRIC 21.  
Les résultats annuels 2014 intégrant l'IFRIC 21 sont équivalents à ceux publiés en 2014.

**BILAN CONSOLIDÉ SIMPLIFIÉ**

<i>(en milliers d'euros)</i>	<b>31/12/2014*</b>	<b>31/12/2015</b>
<b>ACTIF</b>		
Actifs incorporels	231 968	224 307
Placements des activités d'assurance	2 677 731	2 648 119
Créances des activités du secteur bancaire et autres activités	2 244 262	2 370 902
Investissements dans les entreprises associées	19 001	20 258
Part des cessionnaires et des rétrocessionnaires dans les passifs relatifs aux contrats d'assurance et financiers	329 163	327 986
Autres actifs	806 282	894 121
Trésorerie et équivalents de trésorerie	278 624	396 837
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>6 587 031</b>	<b>6 882 530</b>

<i>(en milliers d'euros)</i>	<b>31/12/2014*</b>	<b>31/12/2015</b>
<b>PASSIF</b>		
Capitaux propres du Groupe	1 717 797	1 760 954
Participations ne donnant pas le contrôle	6 737	6 073
Capitaux propres totaux	1 724 534	1 767 027
Provisions pour risques et charges	117 792	114 234
Dettes de financement	395 123	392 594
Passifs techniques relatifs aux contrats d'assurance	1 472 180	1 514 862
Ressources des activités du secteur bancaire	2 217 782	2 369 662
Autres passifs	659 620	724 151
<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>6 587 031</b>	<b>6 882 530</b>



COFACE SA  
1, place Costes et Bellonte  
92270 Bois-Colombes - France  
SA au capital de 786 241 160 euros  
RCS Nanterre 432 413 599

**coface**  
FOR SAFER TRADE