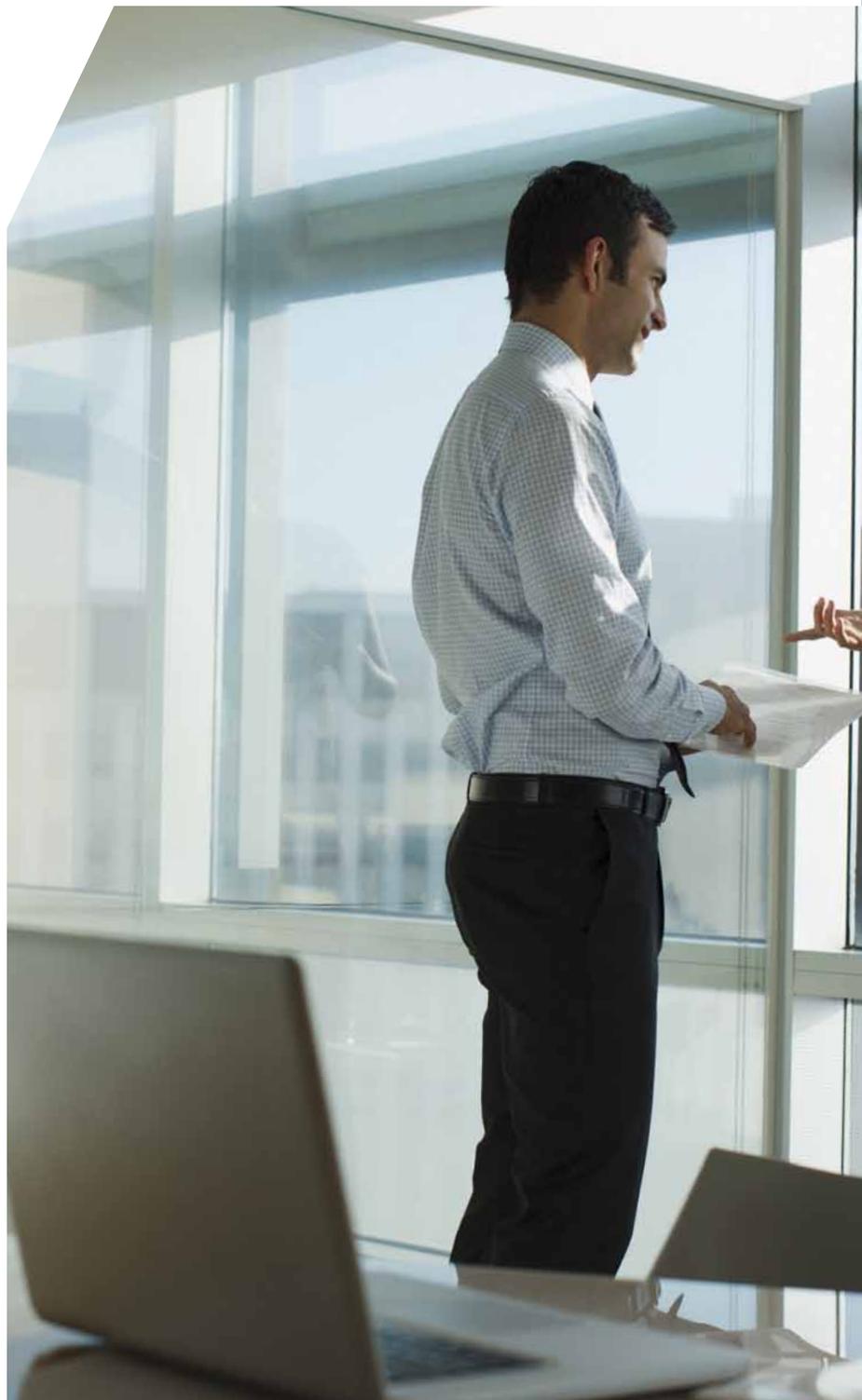


Rapport d'activité **2012**



Sommaire

- /03 Profil
- /04 Avant-propos
du directeur général
- /06 Environnement
économique
- /08 Synthèse financière
- /10 Assurance-crédit :
le métier de Coface
- /12 Assurance-crédit :
l'offre Coface
- /14 Assurance-crédit :
la prévention du risque
au cœur du modèle
Coface
- /16 Développement durable
- /17 Ressources humaines
- /19 Gouvernance



/ Coface : pour des échanges plus sûrs

Expert des risques commerciaux, le groupe Coface, un leader mondial de l'assurance-crédit, accompagne les entreprises, quels que soient leur secteur d'activité, leur taille ou leur nationalité, sur leur propre territoire et à l'international.

Pour cela, le Groupe commercialise des solutions d'assurance-crédit, qui visent à protéger les entreprises contre le risque de défaillance financière de leurs clients, leur permettant d'évoluer dans un univers plus sûr.

Il met aussi à leur disposition sa connaissance précise de l'évolution des risques par pays, secteurs et sociétés, ainsi que des outils pour les gérer en coopération étroite avec ses équipes sur le terrain.

La force du Groupe est fondée sur une expérience de terrain de près de 70 ans, des collaborateurs aguerris aux techniques du commerce interentreprises et un puissant réseau international capable de commercialiser ses services partout où sont ses clients. Ces atouts permettent à Coface de développer trois valeurs essentielles à ses yeux pour rendre aux entreprises le meilleur service : *proximité* pour être au plus près de leurs préoccupations, *transparence* vis-à-vis d'elles et *innovation* pour anticiper et s'adapter aux évolutions du commerce international.



4 400
collaborateurs

416 milliards d'euros
de créances garanties

1,571 milliard d'euros
de chiffre d'affaires

129 millions d'euros
de résultat net



Jean-Marc Pillu,
directeur général
de Coface

Une année 2012 qui conjugue à nouveau rentabilité, croissance et accompagnement de nos clients

Des réalisations majeures

En ouvrant pas moins de 80 chantiers, notre plan stratégique « *Strong Commitment 2012* » a renforcé notre positionnement sur le marché.

Malgré un contexte économique difficile, nous avons maîtrisé notre sinistralité et celle de nos clients, grâce à un arbitrage proactif et pédagogique au plus proche du risque.

En termes de produits et de services, nous avons innové en lançant Coface Global Solutions, une offre dédiée aux multinationales, et Topliner, une garantie complémentaire, qui répondent à une forte demande de nos clients. Nos métiers complémentaires, tels que les garanties publiques que nous gérons pour le compte de l'Etat français, l'affacturage que nous commercialisons en Allemagne et en Pologne, la caution et le *single risk* ont été rénovés ou réorganisés de manière à mieux servir nos clients. Enfin, pour relever tous ces défis, évoluer plus rapidement et plus efficacement, notre organisation informatique mondiale a été refondue.

Notre gouvernance a été simplifiée. Nous avons achevé le regroupement de toutes nos activités européennes d'assurance au sein d'une seule société de droit français, qui regroupe 21 succursales. Et nous sommes parmi les premiers à avoir livré notre modèle interne au régulateur français dans le cadre de *Solvency II*.

D'un point de vue financier, ce plan stratégique a été également très bénéfique. Nous avons remboursé notre dette, renforcé nos capitaux propres, financé notre activité d'affacturage via le marché et optimisé notre gestion d'actifs.

Ce virage stratégique majeur a été pris rapidement et de manière efficace, grâce à la mobilisation sans faille de toutes nos équipes dans le monde. Ces réalisations servent de socle à la construction d'un Groupe plus fort et mieux armé pour assurer un leadership affirmé en assurance-crédit et accélérer son développement futur.

Strong Commitment 2015 : un plan ambitieux pour les trois prochaines années

Notre plan « *Strong Commitment 2015* » va encore renforcer ces acquis. Nous poursuivons nos efforts de rationalisation de notre organisation, tout en plaçant le client au cœur de nos préoccupations. Dynamique commerciale, développement international, innovation et qualité en matière de produits et services, tels en seront les axes principaux.

Des résultats 2012 satisfaisants pour Coface dans un contexte économique global délicat

Nous avons réussi à nouveau à conjuguer rentabilité et croissance dans le contexte pourtant difficile d'une Europe en crise. Nos primes d'assurance-crédit ont augmenté de 3,1 %, croissance portée par les pays émergents (+18 %). Dans le même temps, notre sinistralité et nos coûts sont restés sous contrôle. Et surtout, nous avons continué à accompagner nos clients : notre encours de risques a encore augmenté de 3,5 % depuis le retournement du cycle économique au milieu de l'année 2011. Les notes attribuées à Coface par Fitch (AA-, avec perspective stable) et Moody's (A2, avec perspective stable) ont été confirmées respectivement en novembre 2012 et juin 2013.

Perspectives 2013

2013 restera marquée par la crise, notamment en Europe. L'assureur crédit mondial qu'est Coface n'en sera que plus utile pour guider les entreprises dans leurs démarches commerciales et les protéger contre les impayés. Nous donnerons ainsi tout son sens à notre nouvelle signature : « Coface for safer trade »⁽¹⁾.

(1) « Coface pour des échanges plus sûrs »

Notre ambition : aider nos clients en leur
donnant des outils pour évoluer dans un
univers commercial plus sûr.

Année 2012 : crise de l'économie réelle

Avec un taux de 2,7 %, la croissance de l'économie mondiale s'est à nouveau érodée, combinaison d'une activité ralentie dans les pays émergents (+4,8 %) et stagnante dans les pays avancés (+1,3 %). L'atonie de la croissance dans les pays avancés masque des situations très différentes entre les Etats-Unis et le Japon, aux croissances honorables, et la zone euro entrée en récession.



Les Etats-Unis et le Japon tirent leur épingle du jeu

Aux Etats-Unis, l'année s'est soldée par une croissance de 2,2 % contre 1,8 % en 2011, malgré une économie perturbée au quatrième trimestre par l'ouragan Sandy et les blocages politiques liés aux négociations sur la « falaise fiscale » (*fiscal cliff*). Le moteur de la consommation des ménages a continué à tirer la croissance, grâce à la politique monétaire non-conventionnelle de la Réserve fédérale, favorable aux actifs financiers des Américains. L'activité a aussi été soutenue par l'investissement des entreprises en biens d'équipement légers et logiciels, ainsi que par le secteur résidentiel qui a commencé à frémir à partir de l'été. De son côté, le Japon a bénéficié d'un rattrapage économique après la récession de 2011 provoquée par les cataclysmes naturels et la catastrophe nucléaire de Fukushima. Toutes les composantes de la croissance ont contribué positivement à l'activité du pays, sauf celle du commerce extérieur. Les exportations, handicapées par la parité élevée du yen par rapport au dollar et par le différentiel territorial sino-japonais, n'ont pas compensé la progression des importations d'énergie.

La zone euro subit l'épreuve de la crise de l'économie réelle

Les pays de la zone euro, tout comme le Royaume-Uni, ont été plus durement touchés que prévu par les mesures d'austérité. La croissance britannique a en effet décéléré (+0,2 %) et la zone euro a enregistré une récession (-0,5 %). Les pays de la périphérie de la zone euro continuent de particulièrement souffrir : le Portugal est en récession pour la deuxième année consécutive (-3,1 %) et la Grèce depuis quatre ans (-6,5 %). Alors qu'elle avait réussi à rebondir quelque peu en 2011, l'économie espagnole a rechuté (-1,5 %), rattrapée par une crise bancaire qui frappe de plein fouet les entreprises et les ménages, tous deux très endettés. Pour l'Italie également 2012 a été une année brutale (-2,5 %), tant le pays a été durement secoué par les mesures drastiques d'ajustement budgétaire, qui ont lourdement freiné son activité, et par la contraction du crédit bancaire, qui a affecté les entreprises très dépendantes du financement bancaire. Même si les difficultés ont été moins importantes dans les deux premières économies de la zone euro, la France a fini l'année avec une croissance nulle (contre +3,1 % en 2011) et l'activité en Allemagne a significativement décéléré, passant de +3,1 % en 2011 à +0,9 % en 2012.

Globalement, force est de constater que, après la transformation de la crise bancaire en une crise des dettes souveraines, la zone euro est, depuis mi-2011, entrée dans une crise de l'économie réelle. Si les autorités européennes ont su éteindre l'incendie provoqué par les marchés financiers, les progrès réalisés n'ont pas eu d'impact positif sur les entreprises, dont la confiance continue de chuter, ni sur les ménages qui sont fragilisés par la hausse du chômage et la crainte de voir leurs revenus baisser. Dans ces conditions, et face à la contraction des marchés intérieurs, à la rigueur budgétaire et parfois à la raréfaction des financements bancaires, le risque de crédit que représentent globalement

les entreprises de cette zone s'est détérioré. De plus, les entreprises les plus solides cherchent plus à restaurer leurs marges, dans un réflexe de survie, qu'à investir et créer des emplois. Le nombre de faillites d'entreprises est donc resté supérieur à ce qu'il était avant la crise de 2009.

Les économies émergentes ralentissent mais résistent bien

Le ralentissement en 2012 de l'activité des pays émergents a été contenu grâce aux politiques budgétaires et monétaires réactives mais prudentes menées par leurs autorités. A cette occasion, des mesures protectionnistes ont été prises notamment par l'Argentine, le Brésil et la Chine, remettant en cause l'ouverture mondiale des marchés financiers et des échanges commerciaux.

Parmi les pays émergents, la plus forte décélération a été observée au Brésil, dont la croissance est retombée à +0,9 % (contre 2,7 % en 2011). L'Amérique latine a ainsi connu sa moins bonne performance (+2,7 %) depuis la crise de 2009. Les pays d'Asie émergente ont mieux tiré leur épingle du jeu avec une croissance du PIB de +6,2 %, grâce au développement de leurs échanges intrarégionaux, à un taux d'ouverture faible pour bon nombre d'entre eux (Chine, Indonésie et Philippines...), qui les a mis à l'abri des chocs externes ou, enfin, grâce à de

solides finances publiques qui leur ont permis de soutenir la demande domestique, en particulier celle des classes moyennes en expansion.

La région la plus touchée par la persistance de la crise de la zone euro est incontestablement l'Europe émergente (+1,5 %), dont l'activité commerciale est fortement dépendante de la demande ouest-européenne. Cette partie de l'Europe a aussi souffert du désengagement progressif des banques européennes, un handicap de poids pour son économie. La décélération de la demande en provenance des clients européens a également affecté la CEI (+3,7 %), y compris la Russie (+3,5 %) qui a toutefois bénéficié encore d'une demande domestique dynamique.

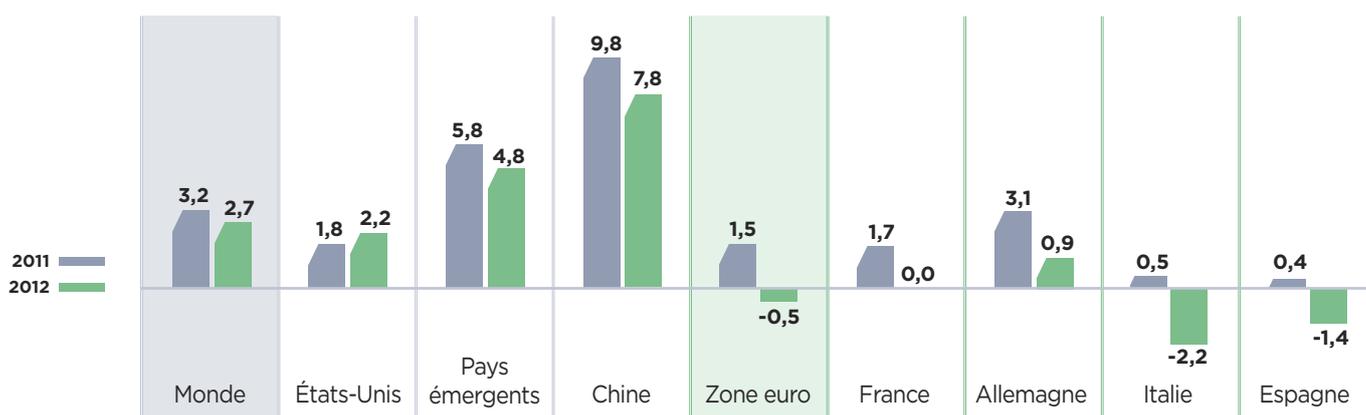
Toujours sous la pression des mouvements sociopolitiques, l'Afrique du Nord et le Moyen-Orient ont perdu 1,8 point de PIB (+2 %) et l'activité en Afrique subsaharienne est restée stable (+4,5 %).

Un autre événement majeur en 2012 est l'amplification de la contestation des populations dans de nombreux pays, qui exigent de plus en plus que les institutions politiques leur rendent des comptes. L'Inde par exemple, dont la croissance a fortement ralenti (7,5 % en 2011 à 4,1 % en 2012), a surtout fait face à des problèmes majeurs de gouvernance et de mise en application des réformes décidées par le Parlement. Les mutations sociales dans les économies émergentes pourraient s'amplifier en 2013.

Des défis macroéconomiques majeurs en 2013

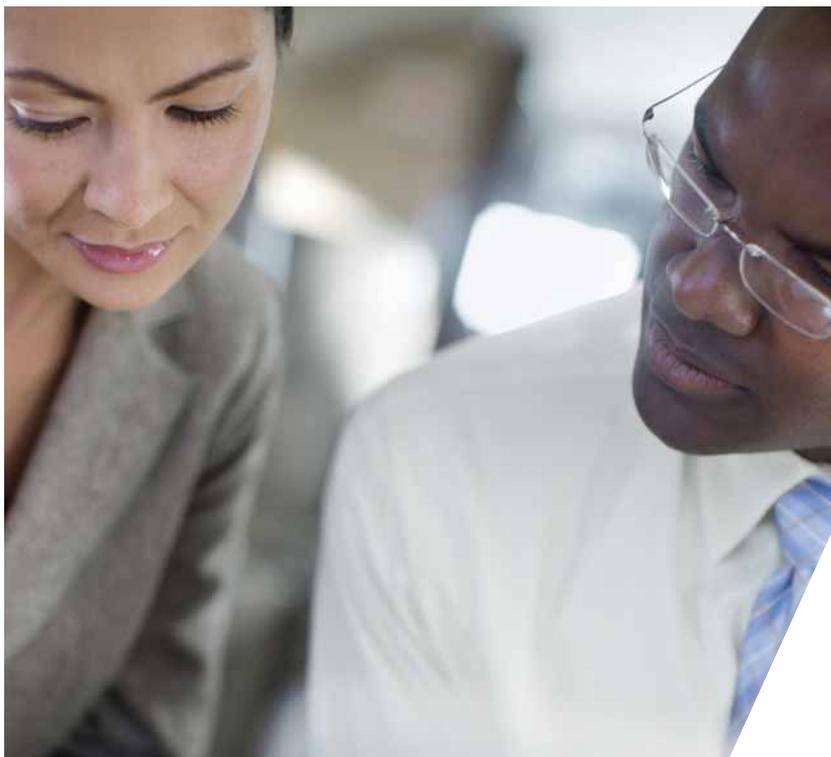
La croissance mondiale sera encore atone en 2013. L'activité des pays émergents croîtra modestement, sauf dans les pays d'Europe émergente et dans la CEI, dont les économies stagneront. Celle des pays avancés décélérera à nouveau. Le ralentissement sera plus ou moins marqué aux Etats-Unis, selon l'ampleur de l'ajustement budgétaire qui sera arrêté par le Congrès. Au Japon, la dégradation des finances publiques limitera l'impact du stimulus budgétaire du gouvernement de Shinzo Abe et celui de l'assouplissement de la politique monétaire de la Banque du Japon. La croissance se contractera dans la zone euro, notamment en Espagne, en France, en Italie et au Portugal, avec pour l'Italie des difficultés politiques qui pourraient être dommageables pour l'ensemble de la zone.

Taux de croissance par région (% en moyenne annuelle)



En 2012, Coface accroît ses résultats malgré la crise

Le Groupe dégagne des résultats 2012 qui valident son modèle de croissance autonome et profitable. Malgré la crise économique, il a réussi à conjuguer rentabilité et croissance, tout en maîtrisant sa sinistralité et ses coûts.



Poursuite de la croissance du chiffre d'affaires et des primes acquises

Dans un contexte économique mondial très dégradé, principalement par une économie européenne globalement en récession, le chiffre d'affaires consolidé du Groupe a augmenté de 1,4 % par rapport à 2011 pour atteindre 1,571 milliard d'euros. Les primes d'assurance-crédit, son cœur de métier, ont crû de 3,1 %, grâce à une dynamique commerciale soutenue, et ce en dépit de la faible croissance de l'activité de ses clients.

Les marchés émergents contribuent tout particulièrement à cette performance. En Asie Pacifique et en Amérique latine, régions où le Groupe est numéro 1 du marché de l'assurance-crédit, le chiffre d'affaires a augmenté respectivement de 20,1 % et 18,5 %. Les primes d'assurance-crédit ont crû de 14,2 % en Amérique du Nord. Leur évolution reste positive en Europe de l'Ouest (+2,4 %) et en Europe centrale (+14,9 %), en dépit de la forte détérioration de la conjoncture dans ces deux régions. Seules les primes acquises en Europe du Nord reculent de 2,5 %, l'activité en Allemagne ayant été contrainte par la politique de réduction volontaire et transitoire de la vente de produits d'affacturage dans le cadre de l'autonomisation de son financement.

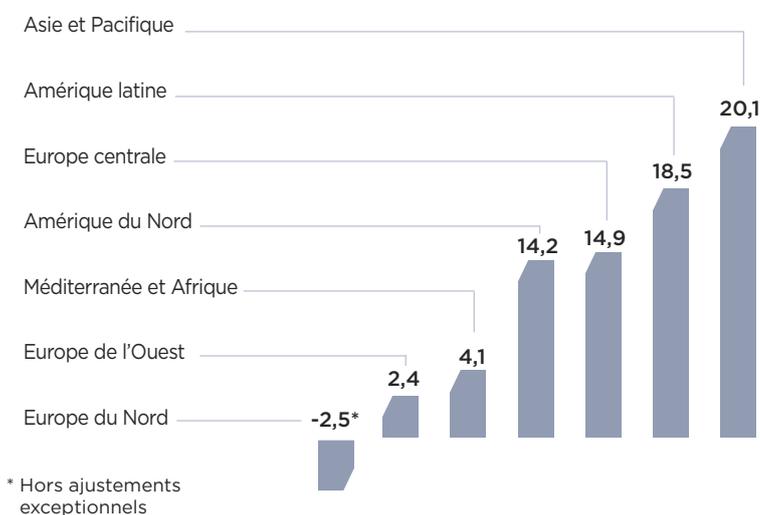
Chiffre d'affaires consolidé (en M€)



Primes d'assurance-crédit (en M€)



Evolution des primes par région (en %)



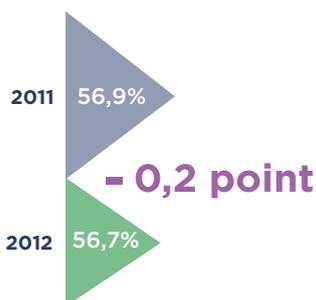
Une nouvelle amélioration du ratio combiné...

Le Groupe, grâce à la surveillance fine et proactive de la sinistralité, a stabilisé son ratio de sinistres à primes net à 56,7 % en 2012, contre 56,9 % en 2011. Dans le même temps, il a continué d'accompagner ses clients. Les encours garantis ont en effet augmenté de 3,5 % depuis le retournement mi-2011 du cycle économique.

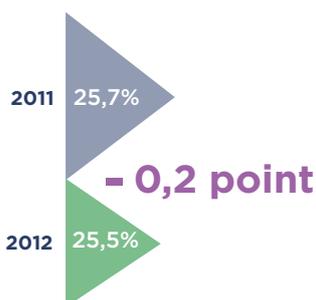
La poursuite d'une politique de stricte maîtrise des coûts a porté ses fruits, le ratio de coûts à primes net ressortant à 25,5 % en 2012, contre 25,7 % en 2011.

Le ratio combiné (net de réassurance) ressort en 2012 à 82,2 %, contre 82,7 % en 2011. Cette amélioration de 0,5 point est le résultat d'une baisse conjuguée des ratios de sinistres et de coûts à primes.

Ratio de sinistres à primes net



Ratio de coûts à primes net



Ratio combiné net

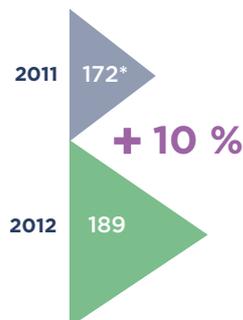


... et des résultats

L'année 2012 confirme la pertinence de la stratégie développée ces deux dernières années, avec un résultat opérationnel courant en hausse de +62 % à 189 millions d'euros (+10 % hors coûts de restructuration en 2011), et un résultat net qui augmente de +80 % à 129 millions (+6,6 % hors coûts de restructuration en 2011).

Résultat opérationnel

(en M€)



Résultat net

(en M€)



* Hors coûts d'ajustements 2011

Une solidité financière robuste...

Fort de ces résultats, le Groupe confirme en 2012 sa solidité financière. Ses capitaux propres augmentent de 8,7 % pour atteindre 1,776 milliard d'euros, contre 1,634 milliard en 2011. Son taux d'endettement financier brut se maintient à moins de 1 %.

... reconnue par les agences de notation

Grâce à cette capitalisation élevée et à un endettement financier quasi nul, ainsi qu'à de solides performances en matière de souscription des risques, le Groupe est noté AA- par Fitch et A2 par Moody's. Ces deux notes sont assorties d'une perspective stable.

Capitaux propres consolidés

(en milliard d'euros)



Le métier de Coface

Coface est un expert de la prévention des risques de crédit au service de toutes les entreprises. Son modèle commercial est centré sur l'assurance-crédit, produit qui garantit le paiement des créances commerciales.

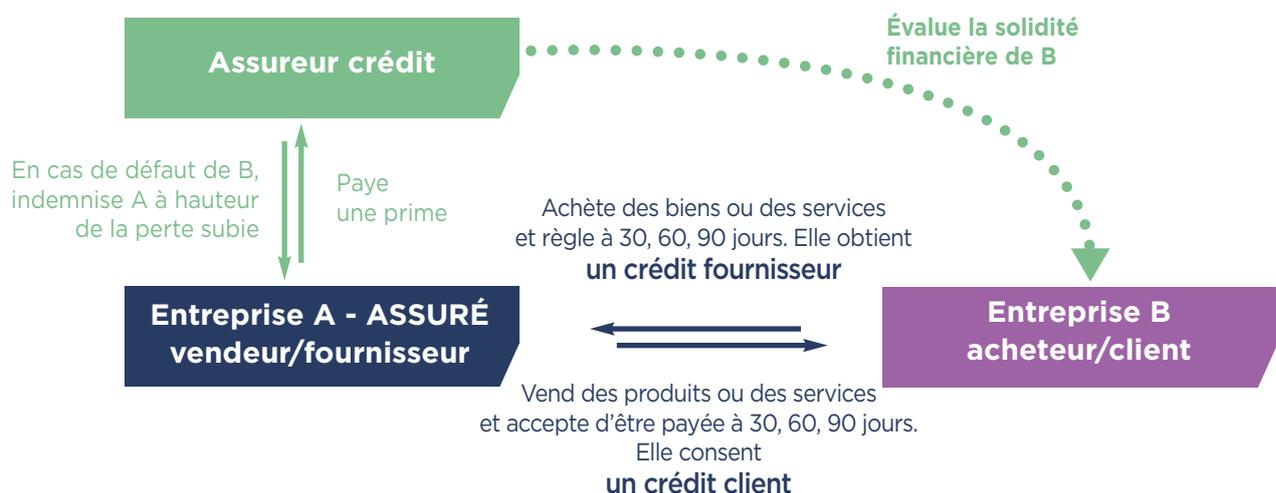
Le crédit interentreprises, autrement dit le crédit fournisseur et le crédit client, est un élément clé de l'équilibre financier des entreprises. Il est la principale source de leur financement, loin devant le crédit bancaire et le crédit financier. Le métier de Coface consiste à rendre le crédit interentreprises durable et bénéfique.



Garantir le non-paiement des créances commerciales

Coface commercialise des solutions d'assurance-crédit pour protéger les entreprises contre le risque de défaillance financière de leurs acheteurs. Moyennant le paiement d'une

prime, elle leur verse, en cas de sinistre, une indemnité à hauteur de la part garantie de la créance impayée. En confiant ainsi la protection de ses créances et la gestion de ses impayés à un spécialiste, l'entreprise peut se concentrer sur son développement commercial et avoir plus facilement accès à des financements externes de ses créances.



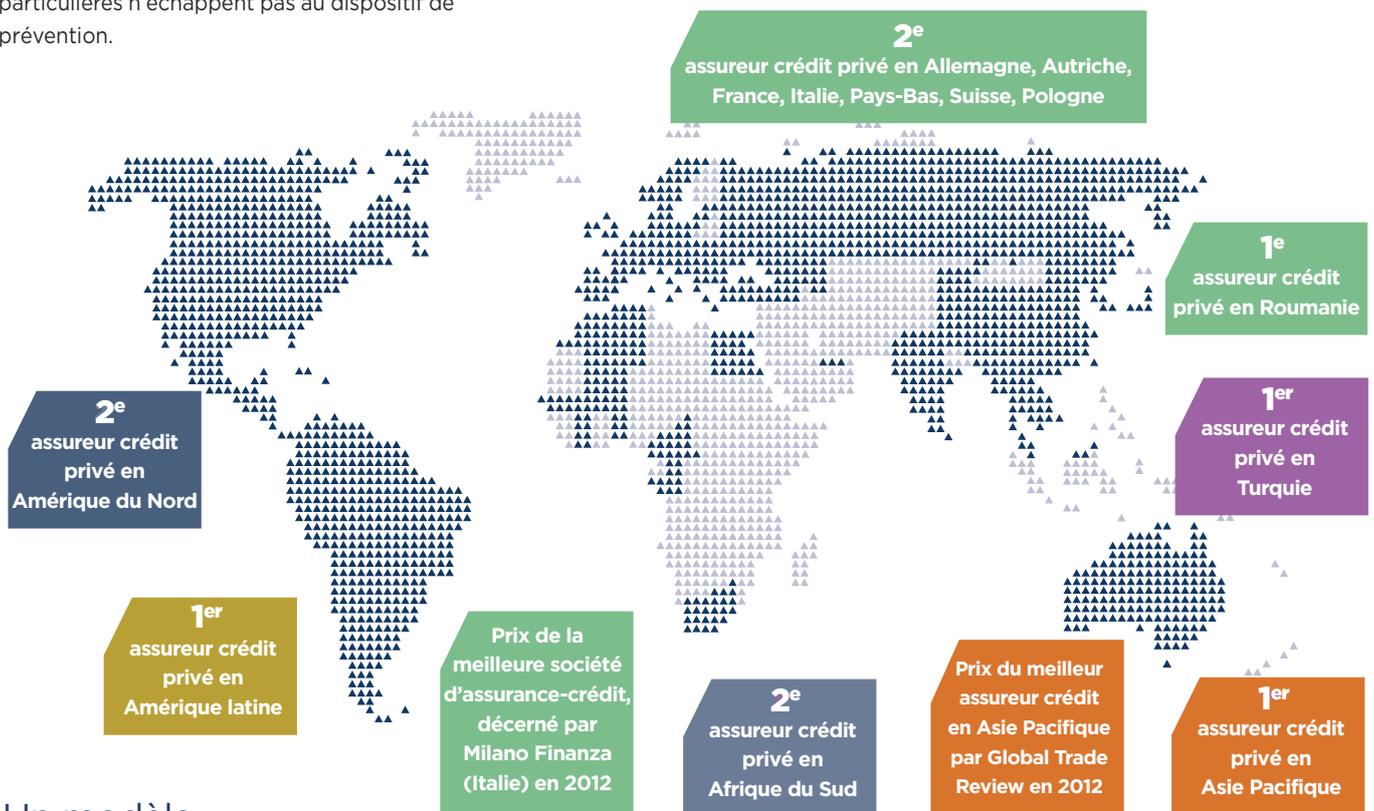
Prévenir et suivre les risques de crédit

Dans le cadre de son offre d'assurance-crédit, Coface réalise un investissement important pour l'analyse et le suivi des risques induits par le crédit interentreprises. Ce travail se situe en premier lieu sur un plan macro-économique au travers d'études sur les risques pays et sur les risques dans tous les grands secteurs et filières. Il se prolonge par une analyse et un suivi du risque associé à chaque client des assurés de Coface, où qu'il se trouve dans le monde. Ainsi, les situations particulières n'échappent pas au dispositif de prévention.

Des évaluations pour mesurer les risques dans 158 pays

Pour connaître 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, A2, A3, A4, B, C à D (dans l'ordre croissant du risque) l'impact des perspectives économiques, financières et politiques sur le comportement de paiement des entreprises.

L'évaluation de l'environnement des affaires apprécie, avec la même échelle (A1 à D), la disponibilité et la fiabilité des comptes des entreprises d'un pays, la capacité de son système juridique à assurer une protection équitable et efficace des créanciers, et la faculté de ses institutions de créer un cadre favorable aux transactions commerciales.



Un modèle mis à la disposition de toutes les entreprises partout dans le monde

Le Groupe a construit au cours des années passées un puissant réseau international. Il est désormais présent, directement ou indirectement via des partenaires, dans 97 pays, ce qui lui permet d'offrir à ses clients une couverture d'assurance-crédit dans près de 200 pays.

Cette forte empreinte internationale est un atout majeur pour le Groupe. Elle renforce en effet la qualité des services de proximité qu'il entend mettre à la disposition de ses clients, tant en termes d'information macro et micro-économique, d'information d'entreprises et d'arbitrage des risques, que de recouvrement de créances impayées.

2012 : 20 colloques Coface dans le monde pour traiter de l'évolution des risques pays

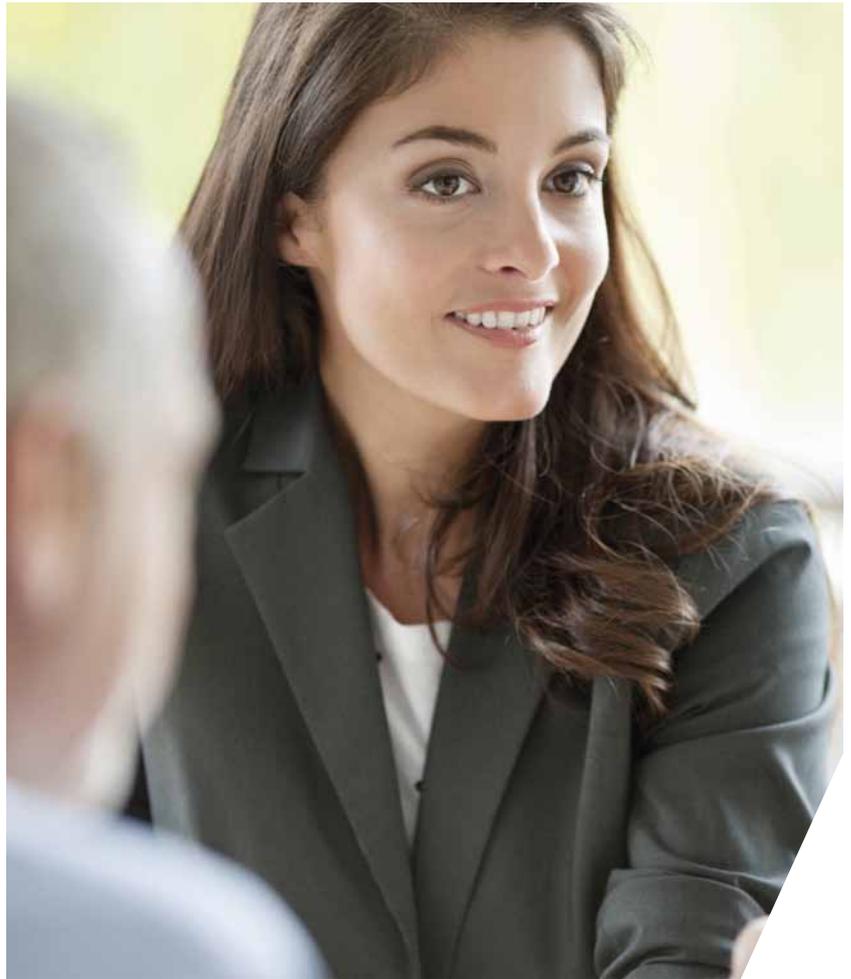
Les colloques Coface risque pays rassemblent des économistes, des experts politiques, des universitaires et des entreprises pour dresser le bilan de l'année écoulée et commenter les grandes tendances et enjeux de l'économie mondiale de l'année suivante. En 2012, ils ont été organisés dans 20 villes : Barcelone, Bucarest, Casablanca, Durban, Johannesburg, Le Cap, Lisbonne, Madrid, Mayence, Mexico, New-York, Paris, Prague, Quito, Riga, Singapour, Varsovie, Vienne, Vilnius et Zürich.

En 2012 : une offre de publications étoffée

Sous le nom de *Panorama*, Coface diffuse des études mensuelles (disponibles sur www.coface.com) pour analyser l'évolution mondiale du risque pays, des risques liés aux principaux secteurs économiques et des défaillances d'entreprises. Elle propose également des analyses ponctuelles sur des pays ou des secteurs.

L'offre Coface

Le Groupe commercialise une gamme de services d'assurance-crédit complète, modulable et adaptée à toutes les tailles d'entreprises. Pour améliorer cette gamme, il reste à l'écoute des besoins de ses clients et de l'évolution du commerce international, pour être force d'innovation.



Globalliance : le contrat phare d'assurance-crédit du Groupe

Globalliance couvre le courant d'affaires d'une entreprise contre les risques de non-paiement, qu'ils soient d'origine commerciale ou politique et proviennent d'un acheteur public ou privé.

Dès sa prise d'effet, ce contrat transfère à l'assureur le risque de non-paiement. L'entreprise a l'assurance d'être indemnisée dans la double limite convenue du montant et du pourcentage de la créance garantie. Globalliance aide aussi l'entreprise à prévenir les risques, grâce au dispositif de surveillance, de production d'informations financières enrichies et de services qui contribuent à éviter les pertes dues aux non-paiements sur des contreparties de mauvaise qualité. Globalliance met enfin à la disposition des entreprises le réseau mondial d'experts internes ou externes du Groupe pour optimiser le recouvrement des créances et accélérer les versements.

Cofanet donne à tout moment et dans 27 langues un accès par Internet au système mondial de décision de crédit de Coface.

Cofanet

est un site de gestion en ligne des contrats d'assurance-crédit, qui offre aux assurés de multiples fonctionnalités : identification d'acheteurs, demandes d'agrément, suivi des encours de risques garantis sur chacun d'eux, déclaration de sinistres, suivi des indemnités des créances impayées, etc. Il permet de gérer en ligne près de 70 000 contrats et de lancer chaque année près de 5 millions de demandes de garantie.

Globalliance : une gamme de produits répondant à des besoins variés

Globalliance permet de servir une large part des segments de marché et des besoins.

Ce contrat peut couvrir contre le risque de non-paiement la totalité du chiffre d'affaires domestique ou à l'exportation d'un large panel d'entreprises, sur l'ensemble de leurs acheteurs. Il peut aussi, pour les grandes entreprises, ne protéger que des pertes

exceptionnelles liées à des risques spécifiques, résultant de l'insolvabilité d'un ou plusieurs acheteurs.

Globaliance peut aussi apporter aux banques et aux sociétés d'affacturage la couverture des portefeuilles de créances achetées « sans recours ».

Simplified Globaliance propose aux petites et moyennes entreprises une protection simplifiée contre les risques de crédit et qui ménage néanmoins une prévention efficace.

Enfin, pour les opérations spécifiques ou complexes, Globaliance propose des solutions d'assurance-crédit non standardisées, notamment pour le financement d'acheteurs, le rehaussement de crédit pour une opération de titrisation ou encore la mise en œuvre de captive.

Globaliance : une couverture et des services à la carte

L'entreprise sélectionne parmi les options du contrat celles qui répondent à ses besoins : couverture du risque politique, garantie du risque de fabrication, conditions de prise en charge du recouvrement amiable et/ou judiciaire, franchise d'indemnisation, gestion par les groupes internationaux du contrat de manière centralisée ou décentralisée dans les pays de leurs filiales etc.

Une forte volonté d'innovation

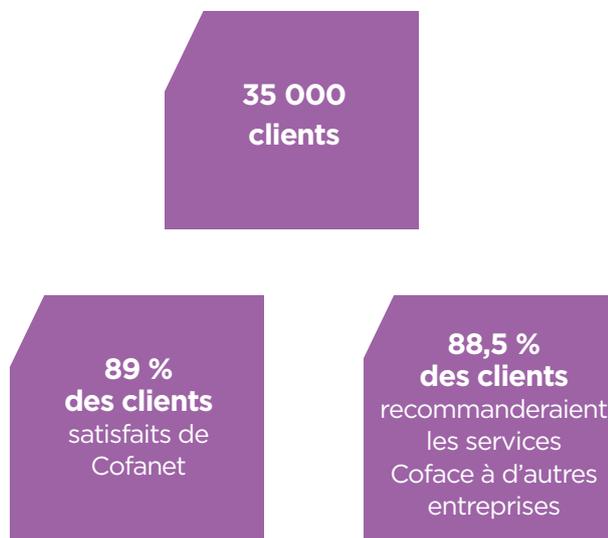
Coface reste constamment à l'écoute des besoins des entreprises et des évolutions majeures du commerce international. Pour cela, elle enrichit son offre pour accompagner au mieux ses clients dans leur expansion commerciale. L'année 2012 est marquée par deux innovations majeures, Coface Global Solutions et TopLiner.

La première, Coface Global Solutions (GGS) est une offre dédiée aux entreprises multinationales mise en œuvre à travers une organisation mondiale, qui leur propose des services et des outils de gestion et de pilotage adaptés à leurs

problématiques (éclatement géographique, risques multidevises, difficulté à consolider les agrégats du crédit clients etc.). CGS développe des solutions sur mesure pour chaque multinationale, pour accroître la performance opérationnelle de leur credit management, optimiser leurs flux de trésorerie et leur bas de bilan, renforcer la sécurisation de leurs risques commerciaux, faciliter l'élaboration et la mise en place de stratégies de gestion de leur poste clients et soutenir leur développement international. Pour y parvenir, CGS désigne pour chaque multinationale un meneur de jeu Coface (« Program Leader ») qui travaille en étroite collaboration avec elle et assure la coordination des entités Coface impliquées. Des arbitres seniors spécialisés sont dédiés à la gestion du programme CGS.

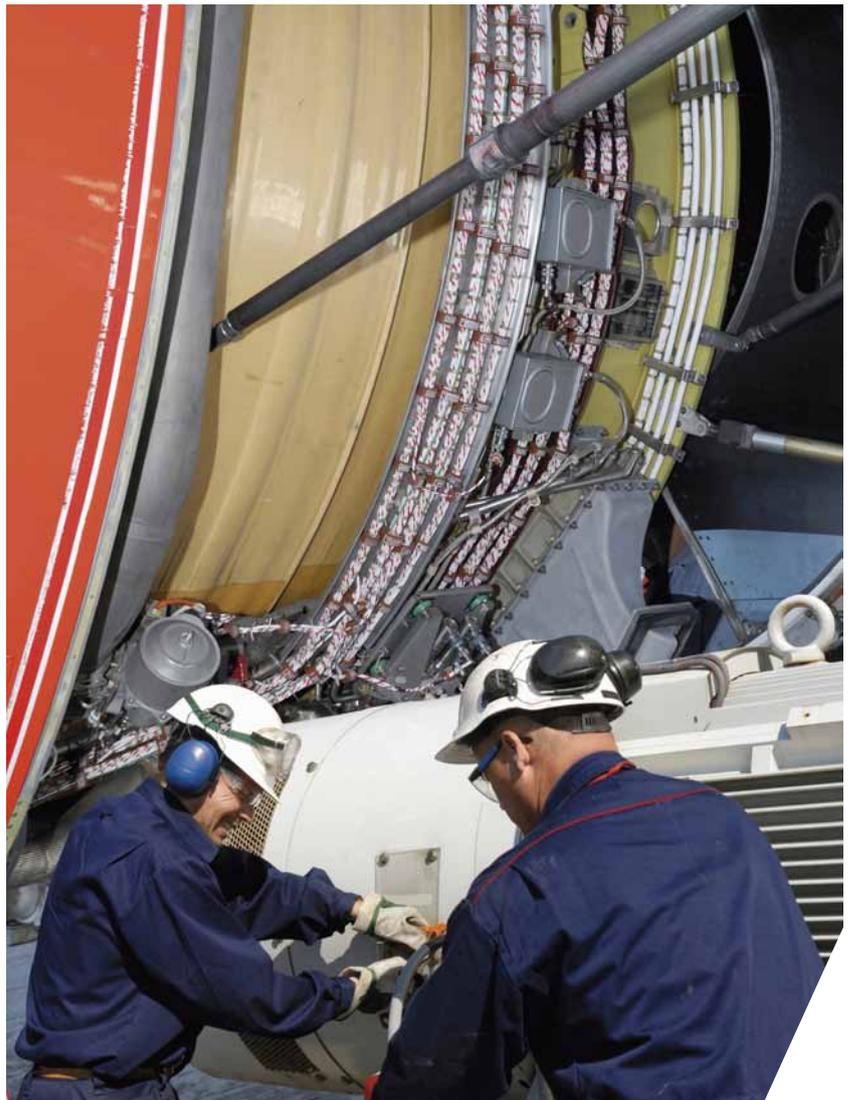
Avec CGS, ces grandes entreprises bénéficient aussi d'une plateforme informatique unique sur le marché de la gestion et du suivi des risques de crédit, le « CGS Dashboard ». Ce nouvel outil convivial et rapide permet aux entreprises d'identifier l'étendue de leurs risques sur les acheteurs dans le monde entier, par contrat ou par métier/division, avec des instruments de comparaison nés de l'expertise Coface. Il offre de nombreuses fonctionnalités : accès immédiat à l'historique des données existantes, analyse de tendances sur de longues périodes, accès à toutes les données sources pour permettre des analyses sur-mesure, création en tant que de besoin de comparaisons géographiques et sectorielles, mise en place d'indicateurs clés pour un contrôle renforcé des objectifs liés au crédit clients, calcul du taux d'acceptation des risques et des indicateurs sur les 24 derniers mois, alertes sur les événements de la semaine ou encore analyse statistique des motifs de refus de garantie.

La seconde innovation de l'année 2012 est TopLiner. Il s'agit d'une offre de garantie complémentaire, qui répond à une forte demande de la part des clients du Groupe. Cette garantie peut être obtenue dans le cadre de Globaliance, au cas où un arbitre décide de plafonner, voire même de refuser la garantie demandée par un assuré. Ce dernier dispose alors d'un recours et peut obtenir, en temps réel sur Cofanet, une offre « à la carte » en termes de montant, de durée et donc aussi de prix. Commercialisé dans un premier temps dans 28 pays, TopLiner sera progressivement disponible dans tous les pays où Coface est directement présente. Il permet aux clients de prendre la main sur la souscription des risques, tout en étant guidés par un prix ajusté à la qualité du risque.



La prévention du risque au cœur du modèle Coface

Aider les entreprises à prévenir les risques est un axe majeur de l'offre de Coface. Axe qu'elle juge essentiel pour participer à la croissance stable et régulière des entreprises. L'année 2012 a été largement consacrée à renforcer ce service que le Groupe entend rendre à ses clients : mise en place d'une nouvelle organisation de son arbitrage des risques et de nouveaux indicateurs de suivi et de contrôle des risques.



Une nouvelle proximité avec les clients et les risques

Chaque arbitre prend désormais des décisions de garantie sur les entreprises de son propre pays, qu'il s'agisse de risques domestiques ou de demandes export provenant d'autres pays. Il est « au pied du risque ». Il a une connaissance pointue de la situation macro/microéconomique et des secteurs d'activité de son pays, ce qui renforce la qualité et la pertinence de ses décisions. Grâce à une veille économique régulière de son pays, chaque arbitre peut prendre davantage de risques sur certains acheteurs ou secteurs dont il connaît précisément la situation. A contrario, il est en mesure de repérer d'éventuelles dégradations et d'ajuster en conséquence les garanties délivrées, en concertation avec les entreprises assurées.

Pour optimiser l'efficacité de cette stratégie, Coface a renforcé la qualité de son information d'entreprise, pour que tous ses arbitres disposent d'éléments toujours plus pertinents et actualisés sur les risques. Pour alimenter sa propre base de données, elle a systématiquement revu les sources de renseignement dans chaque pays, renforcé l'automatisation des flux d'information et segmenté ses besoins en fonction du niveau et de la qualité des risques qu'elle prend. Le Groupe a aussi créé des centres d'information enrichie, qui fournissent aux arbitres des analyses approfondies sur les acheteurs qui présentent un encours élevé ou un profil de risque difficile. Ces centres complètent les renseignements disponibles sur le marché par des visites d'entreprises, des interviews de dirigeants, des rencontres avec des banques locales ou encore par l'obtention de situations financières intermédiaires.

350
arbitres

400 000
décisions
d'arbitrage
par mois

Délai moyen
de réponse :
1,5 jour

Des informations disponibles sur **65 millions d'entreprises**

Coface met aussi à la disposition de ses arbitres des informations sur l'évolution macroéconomique des régions du monde et des secteurs d'activité, tant en termes d'orientation générale que de situation vis-à-vis des impayés et des défaillances d'entreprises. De leur côté, les arbitres, dans le cadre de processus d'activité formalisés, alimentent la base de données du Groupe qui enregistre chaque jour les mouvements et les incidents du commerce mondial. Ils ont aussi pour mission de dialoguer avec les assurés, en partageant avec eux leurs connaissances sur les acheteurs et en expliquant leurs décisions. Enfin, le Groupe a formalisé des échanges réguliers d'expérience entre arbitres, dans un but de formation mutuelle et d'homogénéité des pratiques à l'échelle mondiale.

225 collaborateurs dédiés à l'information d'entreprise

87 collaborateurs assurent le back-office des arbitres

De nouveaux indicateurs de suivi et de contrôle

Pour suivre leurs portefeuilles de risques, Coface propose à ses clients des outils de pilotage adaptés à leurs besoins, et qui sont à leur disposition sur Cofanet.

Le *Debtor Risk Assessment* (DRA) évalue le risque de défaut de paiement d'une entreprise de manière synthétique, fiable et rapide. Il est



le résultat d'une méthodologie sophistiquée fondée sur de nombreux indicateurs comme la solidité financière, la rentabilité, la solvabilité, les facteurs environnementaux, la qualité de gestion de l'entreprise etc. Coface et ses assurés peuvent ainsi suivre l'évolution de leur portefeuille d'acheteurs, grâce à une alerte quotidienne de changement de DRA, et gérer au plus près leurs risques de crédit.

Le *Weighted Assessment of Portfolio* (WAP) mesure le risque moyen de défaut de paiement d'un portefeuille d'acheteurs. Il correspond à la moyenne des DRA du portefeuille, pondéré par les montants garantis de chaque acheteur. Le WAP est un outil très apprécié des credit managers qui peuvent ainsi comparer la qualité des risques portés par leurs filiales et surveiller leur évolution dans le temps.

Un recouvrement de créances proactif

Le contrat Globaliance intègre des services de recouvrement de créances assurés par les équipes Coface dans le monde, qui s'appuient en tant que de besoin sur un réseau international d'experts. L'organisation de ces services a été revue en 2012 pour améliorer le taux de recouvrement des créances impayées, notamment grâce à un strict suivi des procédures engagées et à un contrôle régulier de leur efficacité, qui permet l'adaptation permanente des techniques employées.

62 000
déclarations
de sinistre

700
millions d'euros
d'indemnités
versées

250
millions d'euros
de recours
pour les seules
créances assurées

Un Groupe et des collaborateurs engagés

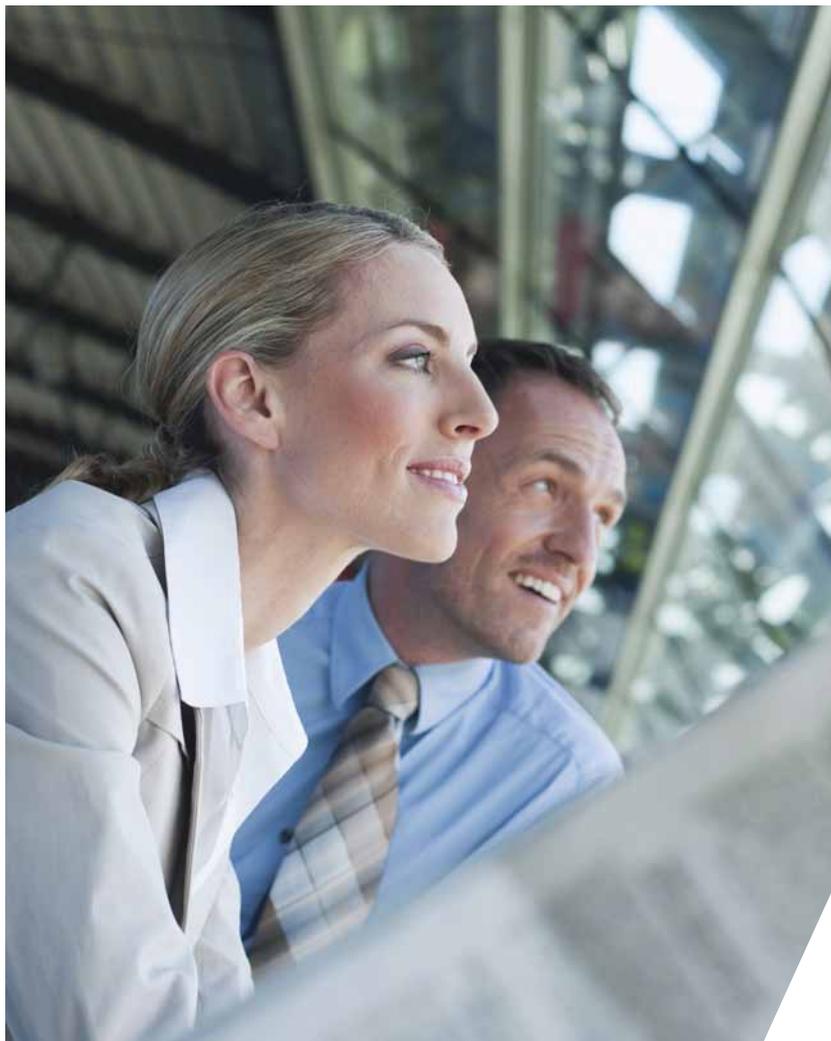
Coface a adhéré en 2003 au Pacte mondial des Nations Unies (Global Compact) et confirme depuis lors cet engagement tous les ans. Elle cherche ainsi à systématiquement respecter et promouvoir dans sa sphère d'influence les dix principes édictés par l'ONU en matière de droits de l'homme, de normes du travail et d'environnement.

Le Groupe promeut en interne auprès de ses collaborateurs et en externe auprès de ses clients, partenaires et fournisseurs, des comportements compatibles avec ces principes de l'ONU.

Comme toute société de services concernée par ces sujets, Coface cherche à supprimer ou minimiser les effets négatifs que l'exercice de son activité pourrait provoquer en termes environnementaux, sociaux et économiques. Elle développe et suit des actions précises dans les domaines économique, environnemental et social. Toutes ses entités dans le monde doivent respecter ces règles communes, tout en développant des actions locales plus ciblées en fonction de leurs besoins et de leur législation.

Des engagements professionnels forts

En tant qu'acteur majeur du marché de l'assurance-crédit, l'ambition sociale et environnementale du Groupe est de participer au développement pérenne des entreprises. Son métier sert cette ambition, puisqu'il lui permet de mettre à la disposition de toutes les entreprises des outils pour prévenir, suivre et protéger leurs risques de crédit. Ainsi, Coface contribue à aider les entreprises à évoluer dans un monde commercial plus sûr, pour pouvoir croître dans les meilleures conditions.



Des collaborateurs impliqués dans des actions de solidarité

Dans le domaine social, Coface développe depuis près de dix ans une initiative originale : *Coface Trade Aid*, une association qui promeut des actions de solidarité en faveur du développement économique, notamment dans les pays émergents. Seuls sont financés les projets proposés par les collaborateurs du Groupe, qui doivent s'engager à en suivre l'évolution et les résultats tangibles, en étroite liaison avec l'association retenue. Les entités du Groupe demeurent libres de financer d'autres actions, pour autant que l'une d'entre elles entre dans le cadre de *Coface Trade Aid*.

Un respect scrupuleux de la déontologie

Le Groupe s'attache à respecter des règles strictes de déontologie dans l'exercice de ses métiers, qui protègent ses clients, ses collaborateurs et lui-même. Il a mis en place l'ensemble des procédures destinées à identifier et lutter contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Une procédure « connaissance du client » (*Know Your Customer*) indique à tous les collaborateurs dans le monde les actions à prendre avant de contracter des relations avec les clients et les fournisseurs du Groupe. Des actions de sensibilisation sont régulièrement organisées.

Les hommes et les femmes, les clés de notre réussite et de celle de nos clients

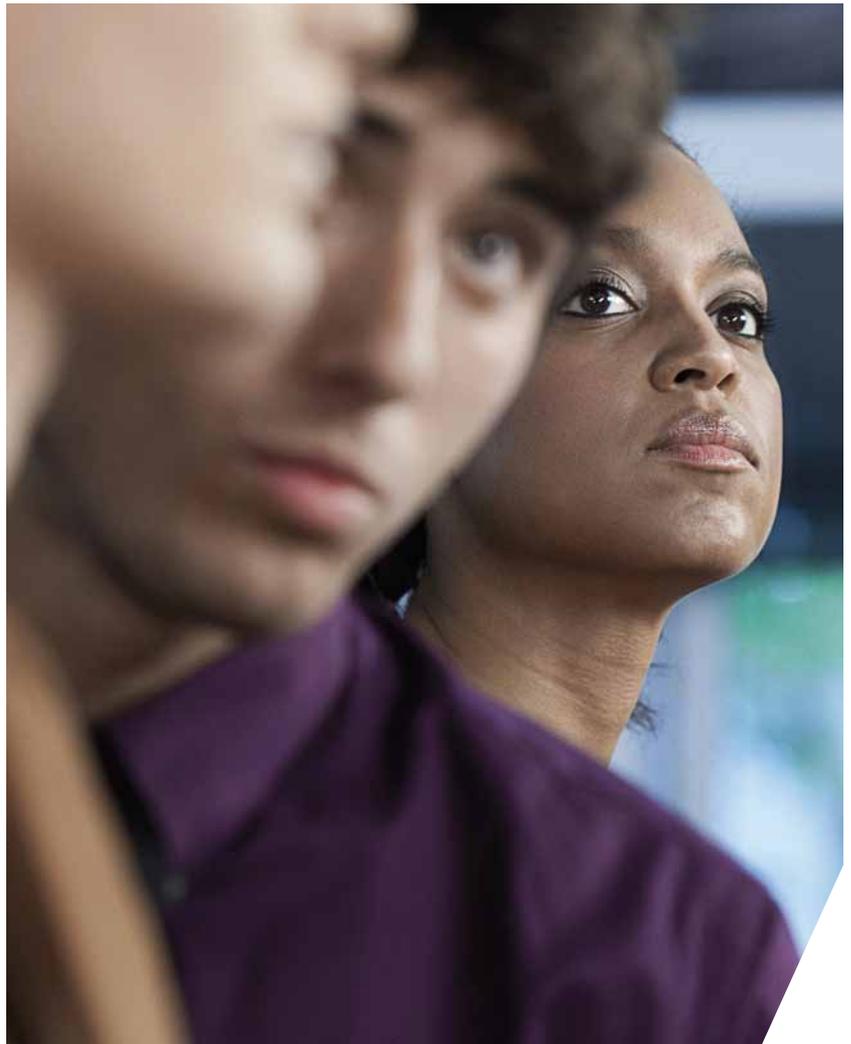
Les objectifs du Groupe nécessitent une adhésion forte des équipes, qui doivent être engagées et fières de leur entreprise et de ses missions. Pour mieux accompagner ses collaborateurs, le Groupe s'investit dans plusieurs projets propres à développer une vision commune, nécessaire pour assurer le succès de sa stratégie.

Un puissant réseau international de collaborateurs de qualité

Répartis dans 66 pays, les collaborateurs sont au service des clients du Groupe, qui bénéficient de leur connaissance locale et pointue du tissu économique, des législations, des réglementations, du fonctionnement des relations d'affaires etc. Ils contribuent efficacement à l'ambition du Groupe, qui est d'être là où ses clients sont pour leur assurer la meilleure qualité de service. A travers la diversité de ses équipes, Coface renforce sa capacité d'innovation et sa proximité avec les réalités économiques.

Des outils de gestion des ressources humaines adaptés aux enjeux d'un groupe international

Le Groupe dispose d'outils de reporting mensuel et mondial de ses ressources humaines, véritable dispositif de pilotage fondé sur des



critères de fonction, poste, responsabilité, âge, ancienneté ou évolution professionnelle de ses collaborateurs, et ce par région et par pays. Cet outil majeur de conduite de son activité autorise la mise en cohérence des moyens humains et des nouveaux projets, l'optimisation de toute nouvelle organisation et, bien entendu, la gestion de l'évolution des effectifs. Il reflète le corps social du Groupe et ses évolutions. Il est un moyen de préparer le Groupe pour demain.

Une forte implication du management dans l'atteinte des objectifs

Définir des objectifs stratégiques dont l'avancement est suivi tout au long de l'année prend son sens lorsque ces objectifs sont compris et partagés par l'ensemble du personnel. Coface entend être rassemblée sur ces engagements pour une performance qui résulte d'efforts dont le sens est compris.

A cet effet, le rôle du management est décrit comme essentiel à Coface. En fixant avec chaque collaborateur des objectifs personnels clairs lui assurant une reconnaissance à la hauteur de sa performance individuelle, l'entreprise est en mesure d'atteindre la performance collective recherchée. Coface s'est donc engagée depuis plusieurs années à renforcer le rôle de ses managers et à leur donner les outils de gestion de leur organisation.

Préparer Coface pour demain grâce à un effort de formation continu...

Pour mieux servir nos clients, nous devons faire preuve d'initiative, être flexibles et, surtout, innover. Chaque salarié, avec ses compétences et son savoir-faire, doit trouver sa place et la valeur qu'il apportera dans l'organisation de demain. Cela nécessite qu'il évolue et maîtrise de nouvelles techniques. Une des ambitions du Groupe est de relever ce défi en donnant à chacun de ses collaborateurs les moyens d'évoluer constamment. C'est par cette dynamique que Coface entend optimiser son organisation et ses méthodes de travail, et ainsi garantir la qualité de la réponse qu'il apporte aux besoins à ses clients.

La formation est une des solutions retenues pour assurer l'employabilité interne maximum de nos salariés. Le Groupe a redéfini en 2012 une nouvelle politique de formation, axée sur ses métiers clés. Cette action s'appuie sur l'engagement des sept régions de Coface, pour le transfert de compétences et d'expertise sur le terrain dans ces métiers.

... et au recrutement de nouveaux talents

L'innovation et l'évolution de nos métiers nécessitent également de recruter régulièrement de nouveaux talents. Le Groupe recrute aujourd'hui dans le monde entier, notamment dans tous les métiers liés à la gestion du risque. Tous les nouveaux cadres suivent un programme de formation au cours de leur première année. C'est pour eux l'occasion de se familiariser avec l'esprit du Groupe, ses processus internes et de tisser un réseau de contacts indispensables à une approche globale des besoins de nos clients.

Anticiper les besoins en ressources humaines

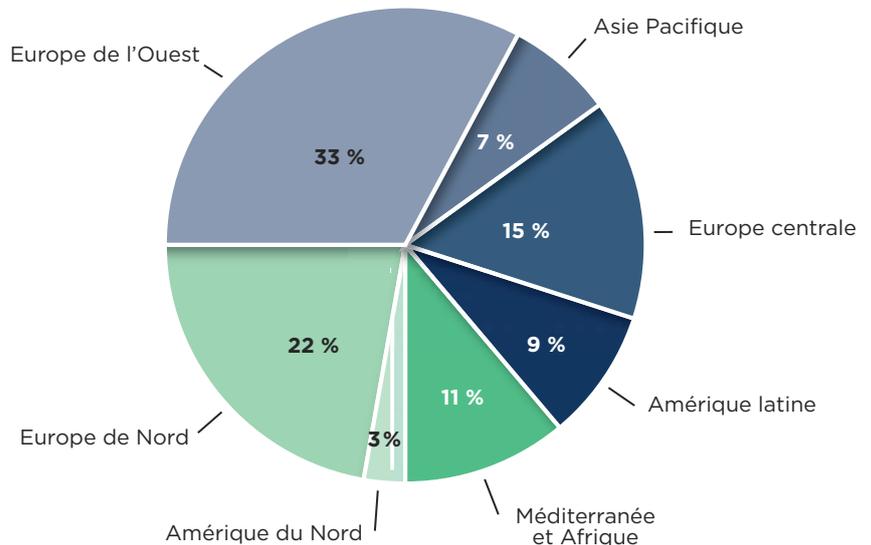
Coface prépare les plus jeunes, transmet le savoir-faire des plus anciens, renforce son réseau interne par des mobilités locales ou interrégionales.

Son programme de détection des talents lancé en 2011 a pour objectif d'identifier les managers de demain et d'aider le Groupe à tirer parti de la formidable richesse de sa diversité. Son plan de succession prépare les équipes qui gouverneront le Groupe dans quelques années.

S'il est essentiel de préparer ses collaborateurs à de nouvelles responsabilités, dans leur pays, leur région ou au niveau Groupe, il reste primordial de poursuivre l'internationalisation des équipes et de mêler encore plus profondément ses cultures. Le Groupe accompagne ses collaborateurs pour assurer sa pleine maîtrise de l'environnement économique, financier, et culturel dans lequel évolueront demain ses clients dans le monde.

Les hommes et les femmes sont la première richesse du Groupe. La satisfaction de ses clients repose sur la qualité de leurs prestations, qu'ils savent rendre exceptionnelle à tous niveaux, dès lors que le Groupe leur donne le goût et l'envie de travailler ensemble et de mettre leur savoir-faire au service d'une seule cause : le succès de ses clients.

Un réseau international au service des entreprises



Répartition des collaborateurs par région



Conseil d'administration

(3 juillet 2013)

Laurent Mignon,
président du conseil d'administration

Jean Arondel,
président du conseil d'orientation et de surveillance, Caisse d'Epargne Loire-Centre

BPCE,
représentée par Marguerite Bérard-Andrieu,
directrice générale adjointe - stratégie, affaires juridiques, secrétariat général et conformité

Pierre Carli,
président du directoire,
Caisse d'Epargne de Midi-Pyrénées

Bruno Deletré,
directeur général, Crédit Foncier

Marc Jardin,
administrateur, Banque Populaire Rives de Paris

Pascal Marchetti,
directeur général, Banque Populaire des Alpes

Natixis,
représentée par Olivier Perquel,
membre du comité de direction générale,
financements et solutions de marché

Nicole Notat,
présidente, Vigéo

Laurence Parisot,
vice-présidente du directoire, Groupe Ifop

Nicolas Plantrou,
président du conseil d'administration et de surveillance, Caisse d'Epargne Normandie

Yvan de la Porte du Theil,
administrateur, BPCE International

Emmanuel Pouliquen,
président du conseil d'administration,
Banque Populaire Atlantique

Comité de direction Groupe

Jean-Marc Pillu,
directeur général

Cyrille Charbonnel,
directeur des opérations

Carine Pichon,
directeur financier

Cécile Fourmann,
directeur des ressources humaines et communication

Carole Lytton,
directeur juridique, de la conformité et des achats

Téva Perreau,
directeur des risques, de l'organisation et des systèmes d'information

Comité exécutif

Les membres du comité de direction Groupe ainsi que :

Richard Burton,
directeur région Asie Pacifique

Michael Ferrante,
directeur région Amérique du Nord

Katarzyna Kompowska,
directeur région Europe centrale

Antonio Marchitelli,
directeur région Méditerranée et Afrique

Franz Michel,
directeur région Europe du Nord

Bart Pattyn,
directeur région Amérique latine

Jean-Michel Riou,
directeur région Europe de l'Ouest

Coface en France

Coface propose des solutions d'assurance-crédit pour protéger les entreprises contre le risque de non paiement de leurs clients français ou étrangers. Elle leur propose également des analyses des risques pays, sectoriels et de crédit pour les aider à évaluer et prévenir au mieux les risques qu'elles prennent.

Par ailleurs, Coface gère les garanties publiques à l'exportation pour le compte de l'État.



LES SOLUTIONS D'ASSURANCE-CRÉDIT

Coface garantit un courant d'affaires (Globalliance, Coface Global Solutions et Globalliance one) ou des opérations ponctuelles (Unistrat, Globalliance Projects Cover). Elle propose également une aide au financement déconsolidant, des cautions et une assurance transport.

GARANTIE DU COURANT D'AFFAIRES

Globalliance

Destiné à toutes les entreprises, quels que soient leur secteur d'activité, leur pays d'implantation, leur nationalité et leur taille, Globalliance garantit leur courant d'affaires en France et à l'international.

Les entreprises bénéficient ainsi d'un service assurance-crédit complet qui facilite l'accès au financement bancaire : garantie des créances commerciales, indemnisation en cas d'impayés, suivi de contentieux et recouvrement.

Ce contrat est modulable. Les assurés peuvent en effet l'adapter à leurs besoins : garantie au premier euro ou en excédent de pertes ; gestion centralisée ou décentralisée ; couverture spéci-

fique en cas de litige ; garantie du risque de fabrication ; outil d'aide à la gestion du contrat (Sérénité Gestion) etc. Globalliance peut être complété par TopLiner, une offre de garantie complémentaire au cas où un arbitre décide de plafonner, voire même de refuser la garantie demandée par l'assuré (cf. rapport d'activité, page 13).

Coface Global Solution

« Coface Global Solutions » est à la fois une offre et une organisation conçues pour répondre aux besoins des multinationales. Ces dernières peuvent gérer de façon consolidée et harmonisée leur risque crédit dans le monde entier. Elles bénéficient aussi d'un tableau de bord (Dashboard) consultable en ligne, qui consolide toutes leurs positions dans le monde, avec de nombreux axes d'analyse qui aident les credit managers à piloter efficacement leurs risques de crédit (cf. rapport d'activité page 13).

COFACE EN FRANCE

Globalliance one

Dédiée aux petites et moyennes entreprises, une assurance-crédit adaptée à leurs besoins, Globalliance one est un contrat qui couvre leurs ventes en France et à l'étranger contre le risque de non-paiement.

Ses avantages sont multiples. En plus de développer son chiffre d'affaires sereinement en disposant d'analyses sur l'ensemble de ses clients, l'entreprise bénéficie d'un contrat simple et rapide à mettre en œuvre qui propose une tarification forfaitaire annuelle.

Coface répond ainsi aux besoins de très nombreuses entreprises qui cherchent la sécurité et la simplicité.

GARANTIES PONCTUELLES

Unistrat

Unistrat assure les entreprises qui exportent, importent, investissent et/ou financent des projets ponctuels à l'étranger.

Des garanties, pouvant aller jusqu'à sept ans, couvrent les risques commerciaux et politiques à l'aide de solutions flexibles, sur mesure et innovantes en matière d'assurance-crédit.

Intégré en mars 2012 au sein de la direction des risques spéciaux de Coface, Unistrat, acteur historique du marché français « Single Risk », s'appuie sur l'expertise juridique, contentieuse et de recouvrement des équipes Coface.

Globalliance Projects Cover

«Globalliance Projects Cover» offre aux entreprises la possibilité d'assurer plusieurs opérations ponctuelles dans l'année, dans le cadre d'un contrat global d'abonnement. Ce contrat, simple et souple, est modulable. L'assuré peut bénéficier d'une couverture à la carte avec possibilité d'inclure, opération par opération, le risque de crédit, le risque de fabrication et/ou le risque d'appel de caution.

OFFRES COMPLEMENTAIRES

Si les principales solutions proposées s'articulent autour de l'assurance-crédit, métier cœur de Coface, des offres complémentaires viennent compléter nos solutions de credit management.

L'aide au financement déconsolidant

Pour optimiser le financement tant en ce qui concerne les corporates (allègement du poste clients) que les établissements financiers

(diminution de l'allocation en fonds propres), Coface propose des garanties de financement déconsolidant qui reposent soit sur le cédant, soit sur l'établissement financier ou encore sur les deux.

Les cautions

En se portant caution, Coface permet à ses clients de préserver leur capacité d'emprunt auprès de leur banque et d'installer un climat de confiance avec ses partenaires commerciaux.

Elle propose plusieurs sortes de caution : les cautions de marché pour emporter des marchés ; les cautions sous-traitant pour garantir le paiement des sous-traitants que l'entreprise fait intervenir ; les cautions douanes et accises pour permettre aux entreprises dont l'activité est soumise à des taxes et droits spécifiques d'en différer le paiement.

L'assurance transport

Le contrat couvre les risques pris au cours du transport par une entreprise lorsqu'elle exporte dans le monde entier des marchandises.

Pour commercialiser ces offres, Coface utilise :

- son réseau commercial direct composé de 8 directions régionales (Rhône-Alpes, Sud, Sud-Ouest, Ouest, Nord, Est, Ile-de-France Est et Ile-de-France Ouest) et d'une équipe « grande clientèle » basée à Paris et dans chaque région ;
- des courtiers spécialisés répartis sur tout le territoire ;
- des canaux de distribution bancaire.

ÉVOLUTION 2012

- Déploiement de l'organisation et de l'offre Coface Global Solutions
- Lancement de TopLiner et Globalliance one
- Automatisation du processus d'indemnisation pour accélérer le règlement des sommes dues à l'assuré.

Chiffre d'affaires 2012 :
285 M€

Créances garanties :
93 Mds€

559
collaborateurs

www.coface.com - rubrique "notre offre"

LES GARANTIES PUBLIQUES

Les 230 collaborateurs de la direction des garanties publiques gèrent l'ensemble des produits proposés par Coface pour le compte et avec la garantie de l'Etat pour soutenir les exportations et les investissements français à l'étranger.

Cinq familles de produits sont proposés aux entreprises, afin d'encourager, soutenir et sécuriser les exportations et investissements français et accompagner les entreprises françaises dans les différents stades de développement à l'export.

L'assurance prospection

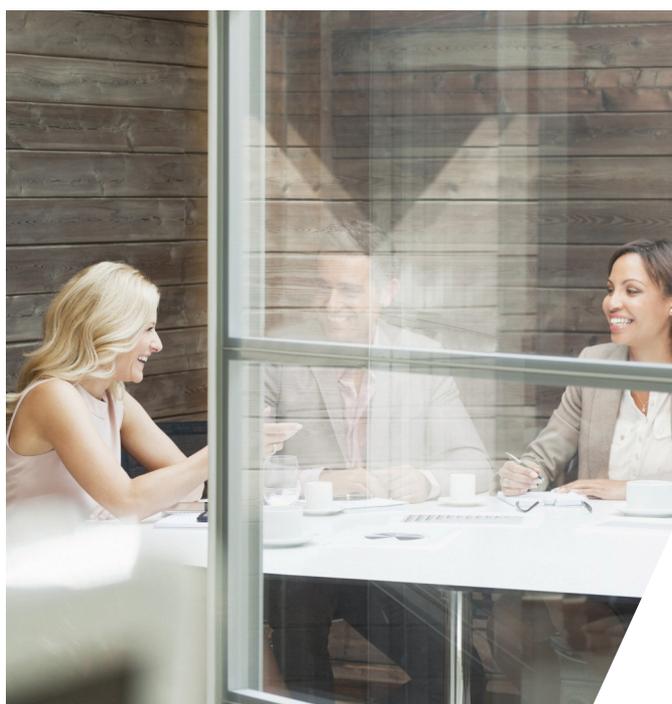
Elle offre aux PME et aux entreprises de taille intermédiaire une assurance contre le risque que les démarches de prospection des marchés étrangers ne produisent pas les résultats recherchés. Coface peut garantir les banques qui financent les budgets de prospection des entreprises assurées.

Le lancement en mars 2012 du produit spécifique, forfaitaire et simplifié A3P (assurance-prospection premiers pas) destiné à accompagner les entreprises ayant peu ou pas d'expérience à l'export, a permis d'augmenter de 23% le nombre d'entreprises bénéficiaires de l'assurance prospection (9 225 à fin décembre 2012 dont 1 178 en A3P).

4 167
demandes
de garantie

9 225
clients

83 conventions
avec les banques
pour financer
l'assurance
prospection



La garantie des cautions et des préfinancements

Cette garantie couvre les émetteurs de cautions bancaires, ainsi que les banques assurant le préfinancement d'opérations à l'export, contre le risque de défaillance de l'exportateur.

L'année 2012 confirme à nouveau l'intérêt fort des PME pour ce produit. A travers l'assurance donnée aux banques, elles ont bénéficié de 89% des demandes de garantie caution et la quasi-totalité des demandes de préfinancement.

5 600 cautions
garanties depuis
2005

2 000
cautions en
vigueur
fin 2012

181
conventions cadre
avec les banques
(risque exportateur)

L'assurance change

Elle permet à toute entreprise de remettre des offres et/ou de conclure un contrat en devises sans être exposée aux variations de change.

Pour 2012, on enregistre une baisse des demandes (-13%), compensée par une très forte progression des demandes converties en agrément : 93% (contre 75% en moyenne sur les 5 derniers exercices). On observe également une plus grande représentativité des PME (63%).



L'assurance-crédit à l'exportation

Elle couvre la réalisation de grands projets à l'étranger contre les risques commerciaux, politiques ou catastrophiques. L'assurance-crédit à l'exportation inclut les marchés de BTP, les exportations de biens d'équipement, de biens immatériels et de services présentant de longues durées d'exécution et/ou assorties d'une durée de crédit de plus de deux ans. Son champ d'application : les contrats commerciaux, la confirmation des crédits documentaires permettant leur règlement, les contrats de prêt les finançant, ou encore les cautions émises dans le cadre de ces marchés.



La garantie des investissements

Elle garantit les entreprises françaises ayant réalisé ou devant réaliser des investissements à l'étranger, et elle garantit aussi les banques qui les financent contre les risques de spoliation et/ou de destruction d'origine politique.



SATISFACTION CLIENT

- **Taux de satisfaction globale de nos clients : 93% (enquête 2012)**
- **Maintien de la certification ISO 9001, processus d'amélioration continue et de satisfaction des clients.**
- **Mise en place d'une nouvelle organisation pour mieux répondre aux besoins des entreprises en fonction de leur taille et de leur secteur d'activité durant toutes les étapes de leur garantie (engagement, gestion du risque et sinistre).**
- **A la demande de l'Etat, création d'un dispositif temporaire de couvertures à court terme sur la Grèce.**

www.coface.fr
rubrique "garanties publiques"

Contacts

Téléphone : 0825 125 125 (0,15€ ttc/mn)

E mail : src@coface.com

Du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00



COFACE SA

1, place Costes et Bellonte
92270 Bois-Colombes
France
432 413 599 RCS Nanterre

www.coface.fr
E-mail : communication@coface.com
SA au capital de 784 206 535 euros

coface
FOR SAFER TRADE