

Rapport d'activité 2011



Sommaire

Page 2	Avant-propos du directeur général
Page 4	Environnement économique
Page 6	Synthèse financière
Page 8	Coface dans le monde
Page 10	Service client
Page 13	Développement durable
Page 14	Ressources humaines
Page 15	Gouvernance
Page 16	Comptes consolidés résumés

COFACE :

EXPERT DES RISQUES COMMERCIAUX



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

Pour ce faire, il commercialise des solutions d'assurance-crédit qui visent à protéger les entreprises contre le risque de défaillance financière de leurs acheteurs.

Grâce à une analyse minutieuse et complète des risques pays, sectoriels et de crédit, le Groupe aide en amont ses clients à évaluer et prévenir les risques, afin qu'ils puissent prendre les meilleures décisions au meilleur moment.

Cette analyse s'appuie sur un puissant réseau international qui lui permet aussi de proposer à ses clients des services d'assurance-crédit dans 95 pays, directement ou via ses partenaires.

4 600
collaborateurs

66 pays
de présence directe

1 550 M€
de chiffre
d'affaires

433 Mds €
de créances
garanties

35 000
clients en
assurance-crédit

Avant-propos



Jean-Marc Pillu

Directeur général
de Coface

«En 2011, nous avons atteint nos objectifs de recentrage de notre activité sur l'assurance-crédit»

2011 : un tournant stratégique majeur pour le Groupe

L'année 2011 marque une évolution importante dans l'histoire de notre Groupe avec le recentrage de notre activité sur l'assurance-crédit, notre cœur de métier historique. Grâce à une forte adhésion des collaborateurs, ce chantier est maintenant achevé. L'objectif ambitieux que nous nous étions fixé est atteint : nous sommes désormais en mesure de financer notre développement de manière plus profitable et autonome.

Un nouveau périmètre stratégique autour de l'assurance-crédit

Le périmètre stratégique du Groupe est maintenant constitué principalement de l'assurance-crédit. Compte tenu de leur rentabilité, quelques sociétés de services d'information d'entreprise et de gestion de créances, en Amérique du Sud et en Europe centrale, restent dans ce périmètre, tout comme nos sociétés d'affacturage en Allemagne et en Pologne, qui apportent de la valeur ajoutée à l'assurance-crédit grâce à des clients communs et une mutualisation des risques.

Enfin, nous maintenons dans notre périmètre stratégique la commercialisation de la caution notamment en Italie, et des garanties ponctuelles de risques politiques en France, au Royaume-Uni et à Singapour, deux activités, elles aussi, rentables.

Un recentrage qui s'accompagne d'une nouvelle organisation ...

Cette stratégie de recentrage a nécessité une organisation adaptée aux nouveaux enjeux et capable de répondre aux aspirations de nos clients qui, légitimement, attendent de nous une proximité assortie d'une qualité de service optimale. Nous avons ainsi mis en place une organisation matricielle, composée de sept plateformes géographiques et de neuf fonctions groupe : commercial, arbitrage, contentieux & information, communication, juridique, systèmes d'information, direction financière, organisation et secrétariat général (ressources humaines, réassurance et gestion d'actifs). Cette organisation matricielle se décline au niveau monde, par plateformes et par pays.

«Face aux incertitudes économiques, nous renforçons notre rôle d'information, de prévention et de protection des risques»

... et d'un projet d'entreprise

Pour accompagner cette évolution, nous avons lancé en 2011 le plan stratégique «Strong Commitment». Ce projet d'entreprise renforce la cohérence et le pragmatisme de notre organisation, améliore nos processus et nos performances et place la croissance profitable et autonome au centre des préoccupations du Groupe. Il se décline en de nombreux chantiers d'optimisation de l'organisation et des procédures internes, qui se concrétiseront en 2012. Ils contribueront à améliorer encore les services offerts à nos clients, tout en maîtrisant nos coûts et en augmentant nos performances.

Des résultats 2011 qui conjuguent croissance et rentabilité

Le chiffre d'affaires de nos activités cœur a augmenté de 7,4%, contre 5% en moyenne au cours des cinq dernières années. Cette forte croissance est saine à plusieurs titres. Elle est le résultat d'une production nouvelle record de 200 millions d'euros et d'un taux de fidélisation de nos clients en hausse de 5 points à 91%. Elle est rentable, puisque notre résultat net a augmenté de 21%. Elle est équilibrée, puisque nos sept plateformes internationales y ont contribué, avec une progression à deux

chiffres pour les plateformes Asie-Pacifique, Amérique latine, Méditerranée-Afrique et Europe centrale. Enfin, autres motifs de satisfaction, notre taux d'endettement est passé de 43% en 2009 à 1% en 2011, et nos capitaux propres consolidés ont grimpé de près de 6%. Nous avons donc tenu les engagements que nous avons pris en début d'exercice.

2012 : des perspectives économiques incertaines

Force est de constater que l'économie mondiale traverse, depuis le deuxième trimestre 2011, une nouvelle période d'incertitudes et de bouleversements. Et nous savons que, dans ces périodes, les retards de paiement et les impayés augmentent sensiblement. Ceci est d'autant plus critique pour nos clients, que la principale source de leur financement n'est ni le crédit bancaire, ni le crédit financier, mais le crédit fournisseur, communément appelé crédit interentreprises. En 2012, les entreprises ont besoin de partenaires solides à leurs côtés pour optimiser, protéger et sécuriser leurs échanges. En tant qu'assureur-crédit, notre mission est de remplir notre rôle d'information, de prévention et de protection. Nous nous y engageons avec force et détermination.

Environnement économique

UNE ANNÉE 2011 EN DEMI-TEINTE

Deux périodes bien distinctes caractérisent 2011 sur le plan économique. Un premier semestre dynamique en ligne avec la reprise de 2010, un second marqué par des incertitudes qui ont limité la progression de la croissance. A partir de mi-2011, les secousses et les inquiétudes financières dans la zone euro, les cataclysmes climatique et nucléaire au Japon et les blocages politiques aux Etats-Unis ont freiné la croissance dans les économies avancées (+1,3%, après la reprise de 2,7% en 2010). Pendant la même période, la plupart des grandes économies émergentes sont revenues à des politiques monétaires plus expansionnistes, après les resserrements mis en place pour maîtriser la surchauffe. Au total, les pays émergents ont enregistré une moindre progression de leur activité en 2011 (+7%) et l'économie mondiale a perdu 1,3 point de croissance (+3,1%) par rapport à 2010. Ce ralentissement s'est traduit dans le métier de Coface qui a vu son indice des incidents de paiement monde progresser de 19%.

Les pays avancés victimes de la crise des dettes souveraines

Aux Etats-Unis, les ménages ont dépensé avec prudence, tirant régulièrement sur leur épargne pour financer en partie leurs achats de biens durables. De leur côté, les entreprises ont réamorcé sensiblement leurs investissements et leurs embauches. Mais la reprise n'a pas été suffisamment ample pour éviter un freinage de la croissance (+1,7%) qui a perdu 1,3 point par rapport à 2010.

2011 a confirmé la métamorphose de la crise du surendettement des ménages en une crise des dettes souveraines. Dans la zone euro, lorsque la défiance des investisseurs s'est portée sur l'Italie en novembre dernier, la crise a brutalement pris une nouvelle dimension, la taille des engagements italiens vis-à-vis des investisseurs faisant redouter un mouvement systémique incontrôlable. La résolution des difficultés politiques en Italie et les injections de liquidités par la Banque centrale européenne vers les banques en décembre ont apaisé

la sphère financière en toute fin d'année. Les mesures drastiques adoptées par de nombreux gouvernements de la zone euro et par le Royaume-Uni ont entraîné la poursuite de la récession en Grèce et au Portugal et la contraction de l'activité au 4^{ème} trimestre dans de nombreux pays. L'activité en Italie a significativement ralenti l'an dernier, et devrait afficher une récession en 2012. Les cataclysmes au Japon ont provoqué des dysfonctionnements dans les chaînes logistiques d'approvisionnement qui ont affecté les productions locale et mondiale. Les inondations en Thaïlande, base d'assemblage des industries japonaises, ont amplifié ces problèmes, conduisant à une récession (-0,9%).

La surchauffe sous contrôle dans les pays émergents

Les politiques monétaires restrictives, mises en place dans les principaux pays émergents à partir du printemps 2010, ont jugulé l'emballlement de la croissance dans cette zone. Les turbulences financières de l'été dernier ont poussé ces mêmes gouvernements à desserrer leurs politiques monétaires pour soutenir la demande domestique et pallier la décélération des exportations. La tendance n'a toutefois pas été significativement inversée et l'activité des pays émergents a globalement ralenti passant de +7% en 2010 à +5,6%. Malgré les perturbations au Japon et en Thaïlande, la croissance de l'Asie émergente a connu une progression marquée (+7,4%). L'Amérique latine, quant à elle, a atteint son objectif en affichant un freinage significatif (+3,9% contre 6,2%), la principale économie, le Brésil, revenant à un niveau de croissance maîtrisé (+2,7%). L'activité en Europe émergente (+4,8%) a continué d'être tirée par la bonne orientation des économies polonaise et turque, les autres pays de la région connaissant des reprises plus laborieuses.

Les performances des pays de la CEI (+4%) ont été soutenues par la demande extérieure, l'envolée des prix des hydrocarbures et l'affermissement de la demande domestique.

Les mouvements de protestation populaire en Afrique du Nord et au Proche et Moyen-Orient ont fragilisé les économies régionales, mais le ralentissement a été limité par le dynamisme des pays producteurs d'hydrocarbures. L'Afrique subsaharienne a maintenu un rythme de croissance stable (4,4%), fondée en partie sur la bonne orientation des prix des hydrocarbures, du charbon et des métaux précieux ainsi que sur les transferts des expatriés.

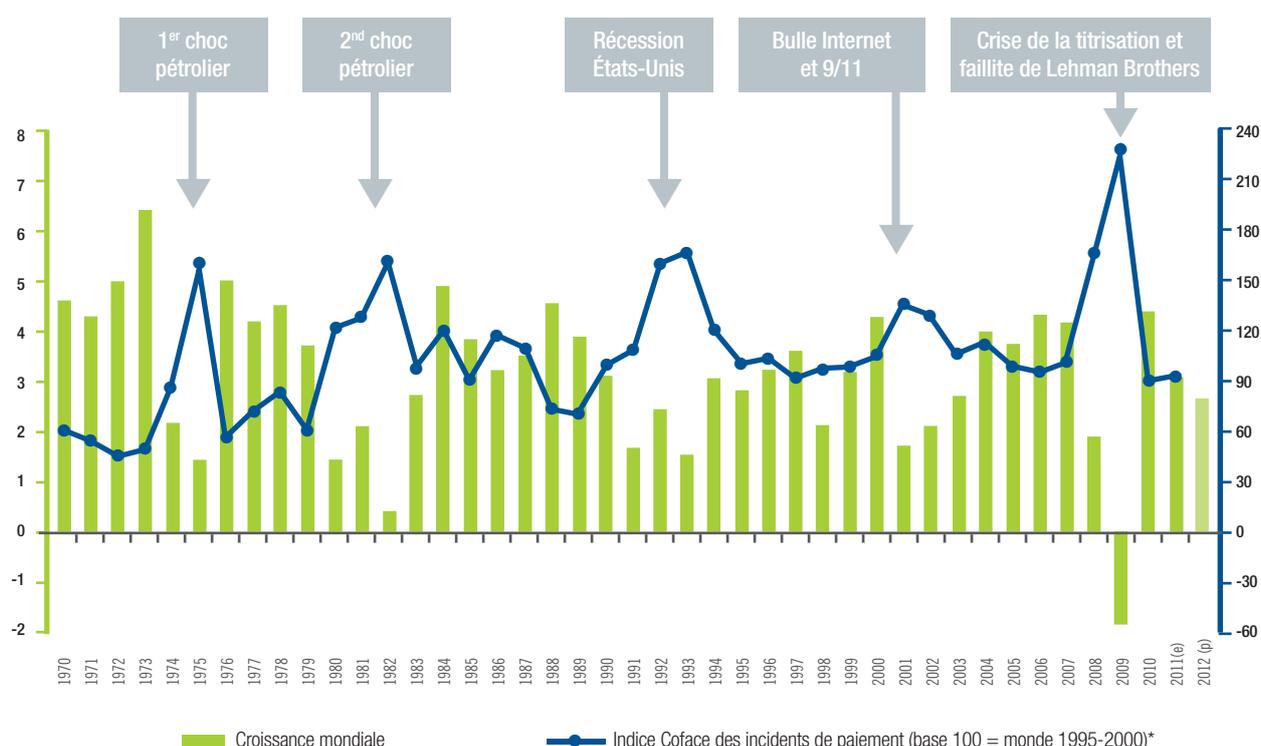
Ralentissement mondial en 2012

La décélération de la croissance mondiale devrait se poursuivre en 2012, à cause de l'entrée en récession de la zone euro. La timide accélération de l'activité aux Etats-Unis et le rebond japonais ne devraient pas compenser les récessions en Italie et en Espagne, ni les fortes décélération dans les autres économies. Certains pays émergents seront plus exposés que

d'autres à ce ralentissement. Les exportations des économies les plus ouvertes, ou de celles ayant des activités de sous-traitance, progresseront moins. Les investissements étrangers seront sous tension et les crédits et financements bancaires rationnés. L'Europe émergente sera particulièrement exposée à des retournements brutaux en cas de défiance des investisseurs, ce qui affectera plus particulièrement les pays présentant des déséquilibres extérieurs importants. Ce sera également le cas de l'Asie émergente.

Le chapitre de la crise des dettes souveraines dans les pays avancés, qui s'est ouvert mi-2011, se poursuivra en 2012 avec un risque de contagion accrue vers les zones émergentes. Le ralentissement mondial pourrait en outre être amplifié par une envolée des prix du pétrole en cas d'intensification de la crise iranienne.

ÉVOLUTION DES INCIDENTS DE PAIEMENT ET DE LA CROISSANCE MONDIALE



* L'indice des incidents de paiement retrace l'évolution des incidents observés sur des transactions commerciales payables à court terme

Synthèse financière

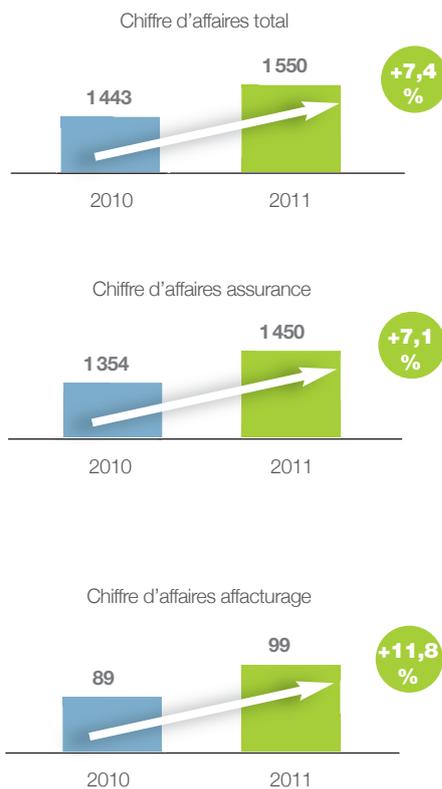
COFACE EN 2011 : UNE ANNÉE DE FORTE CROISSANCE

En 2011, Coface conjugue rentabilité et croissance grâce à une forte augmentation de son chiffre d'affaires, une stabilité de son ratio de sinistres à primes et une bonne maîtrise de ses coûts.

Une accélération de la croissance du chiffre d'affaires

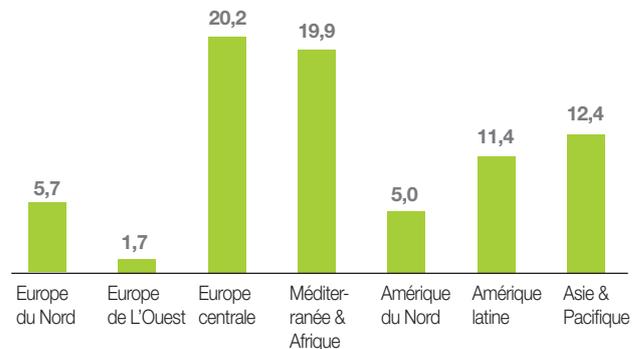
Le chiffre d'affaires des entités stratégiques affiche une forte croissance de 7,4% entre 2010 et 2011, supérieure à la moyenne de 5% enregistrée entre 2006 et 2010. L'assurance connaît un développement important (+7,1%), grâce à une activité commerciale soutenue, une nouvelle production record (200 millions d'euros) et un remarquable taux de fidélisation des clients qui passe de 86% en 2010 à 91% en 2011. L'affacturage en Allemagne et en Pologne, pays où Coface est respectivement numéro 1 et 2 du marché, continue de se développer fortement (+11,8%) du fait des fortes synergies avec l'assurance-crédit.

CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ en millions d'euros



Les 7 plateformes géographiques du Groupe ont contribué à cette performance, avec une croissance à deux chiffres pour celles regroupant les pays émergents : Amérique latine (+11,4%), Asie Pacifique (+12,4%) et Europe centrale (+20,2%).

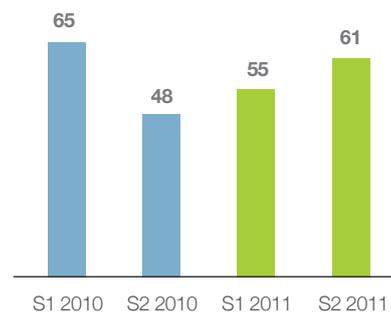
AUGMENTATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR PLATEFORMES en %



Une stabilité du ratio de sinistres à primes

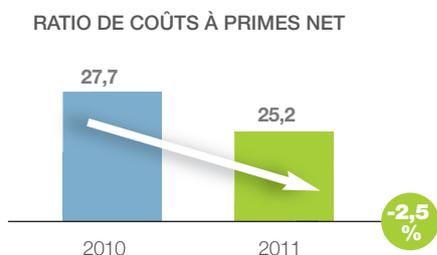
Le ratio de sinistres à primes (net de réassurance) est de 57% en 2011, contre 57,2% en 2010. Le retournement du cycle conjoncturel survenu au deuxième trimestre 2011 a provoqué une nette rupture du comportement de paiement des entreprises avec une remontée tangible des impayés (61% au second semestre, contre 55% au premier). Sur l'ensemble de l'année, Coface enregistre une progression de 27% des incidents de paiement dans le monde, avec une remontée particulièrement prononcée (47%) pour les entreprises d'Europe du Sud.

RATIO DE SINISTRES À PRIMES NET en %



Une baisse du ratio de coûts à primes

Le ratio des coûts par rapport aux primes (net de réassurance) ressort à 25,2% en amélioration de 2,5 points, grâce notamment à une gestion rigoureuse des dépenses du Groupe.



Une amélioration du ratio combiné

Le ratio combiné net (de réassurance) s'améliore grâce à la bonne maîtrise des coûts et des risques.



Une forte augmentation du résultat net

La croissance du Groupe est rentable. Le résultat net courant progresse de 21% par rapport à 2010, pour atteindre 121 millions d'euros en 2011.



* Résultat net retraité des coûts de restructuration pour un total de 49 millions d'euros après impôts en 2011

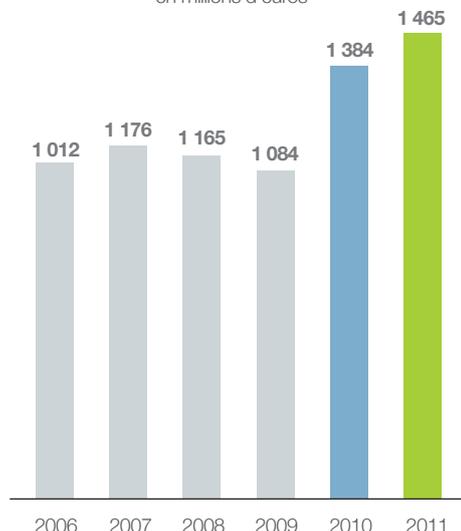
Une solidité financière qui se renforce

Les capitaux propres du Groupe atteignent 1 465 millions d'euros, en hausse de 5,7% par rapport à fin 2010. Cette progression s'accompagne d'un rapide désendettement. Le taux d'endettement est en effet ramené à 1% fin 2011, contre 43% fin 2009. Les notes Coface attribuées par Fitch (AA- avec perspectives stables) et par Moody's (A2 avec perspectives stables) sont confirmées, reflétant ainsi la position concurrentielle du Groupe sur le marché mondial de l'assurance-crédit.

Par ailleurs, le Groupe se prépare de manière proactive au futur environnement réglementaire Solvabilité II qui devrait s'appliquer à l'ensemble des sociétés d'assurance en Europe en 2014. Il ambitionne d'améliorer ses performances en répondant aux exigences de la réforme, notamment en matière de fonds propres, de gestion des risques et de reporting.

CAPITAUX PROPRES

en millions d'euros



UNE DYNAMIQUE MONDIALE

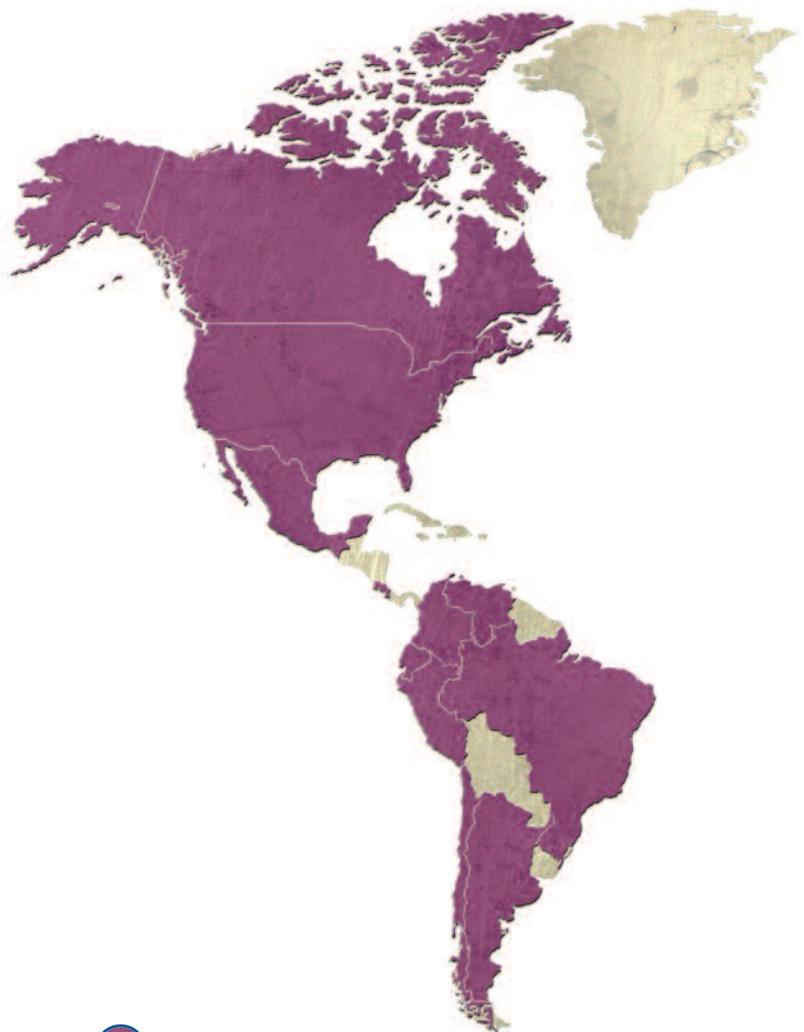
Coface dispose d'un puissant réseau international qu'elle met au service de ses clients.

Composé d'implantations dans 66 pays et de partenaires, ce réseau propose des services d'assurance-crédit dans 95 pays.

Créé en 1992 à l'initiative de Coface, le réseau CreditAlliance rassemble 77 spécialistes majoritairement de l'assurance-crédit.

Ses membres partagent le même outil de gestion des risques et de recouvrement ainsi que des produits communs, comme le contrat Globaliance. Ce réseau complète donc le réseau commercial de Coface.

En 2011, quatre nouvelles sociétés ont intégré CreditAlliance : un assureur indonésien multi-lignes, ADIRA, un assureur-crédit coréen du Sud, SGIC et deux sociétés d'information MASRI et RIME respectivement libanaise et chypriote. En 2011, Coface a organisé l'assemblée générale du réseau à Paris et 3 réunions régionales à Buenos Aires, Pékin et Istanbul.



Plateformes Amérique du Nord et du Sud

Amérique du Nord : croissance de 5% des activités cœur de métier après 2 années marquées par la crise

Amérique du Sud : augmentation de 11,4% de l'activité

Argentine : progression de 37% de l'activité

Chili : augmentation de 9% du chiffre d'affaires

Plateformes Europe centrale, du Nord et de l'Ouest

Europe centrale : augmentation de l'activité de 20,2%

Allemagne : croissance de 11% de l'activité en affacturage/Coface n°1 du marché

France : nouvelle organisation commerciale plus performante pour améliorer le service clients/prorogation jusqu'en 2015 de la convention financière avec l'Etat, pour la gestion des garanties publiques

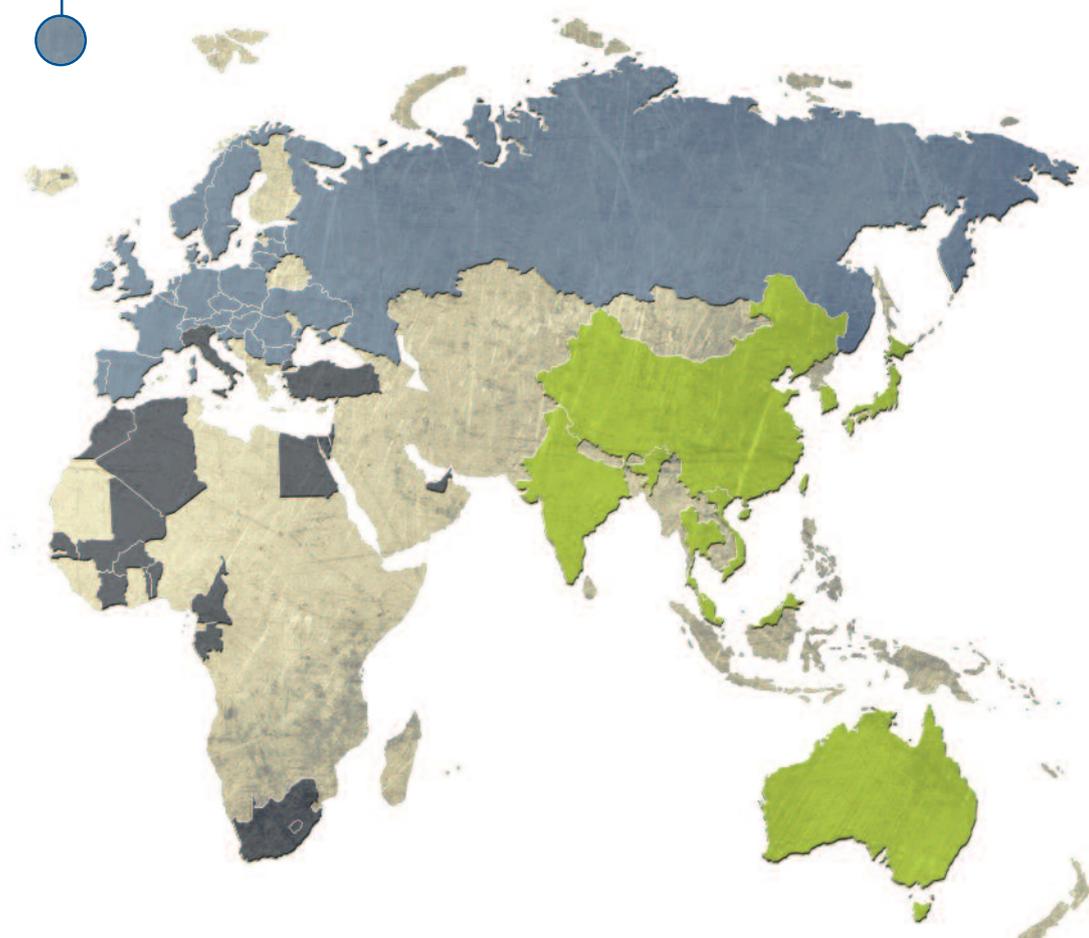
Hongrie : rachat du portefeuille de garanties court terme de MEHIB, l'agence publique hongroise d'assurance-crédit

Pologne : hausse de 32% de l'activité en assurance-crédit et de 50% en affacturage/Coface n°2 du marché de l'affacturage

République tchèque : augmentation de 75% des primes d'assurance-crédit

Roumanie : croissance de 52% des primes d'assurance-crédit

Suisse : Coface n°2 du marché de l'assurance-crédit



Plateforme Méditerranée et Afrique

Méditerranée : augmentation de 19,9% de l'activité

Afrique du Sud : croissance de 12% de l'activité en assurance-crédit/maîtrise de la sinistralité

Italie : activité tirée par l'assurance-crédit (+13%)

Turquie : augmentation de 39% du chiffre d'affaires de l'assurance-crédit

Plateforme Asie Pacifique

Asie Pacifique : augmentation de 12,4% de l'activité

Chine : croissance de 36% des primes d'assurance-crédit/premier colloque risque pays à Pékin en mai 2011/renforcement du partenariat Coface avec l'assureur chinois Ping An pour promouvoir l'assurance-crédit auprès des entreprises chinoises

Japon : croissance de 12% de l'activité, malgré les événements dramatiques de l'année

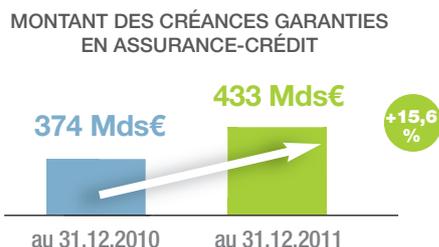
Service client

L'ASSURANCE-CRÉDIT : UN MÉTIER DE SERVICES

L'une des forces du Groupe est de disposer de 4 600 collaborateurs de haut niveau, répartis dans ses 66 pays de présence directe et rodés aux techniques commerciales, d'information, d'arbitrage des risques et du recouvrement de créances. Tous sont au service et à l'écoute de nos clients, prêts à dialoguer avec eux et les conseiller sur les risques à prendre, éviter ou limiter.

Depuis près de 70 ans, Coface est une référence du marché mondial de l'assurance-crédit et un expert reconnu des risques commerciaux. En protégeant les entreprises contre le risque de défaillance financière de leurs clients, elle leur assure un développement pérenne de leurs activités commerciales. Rappelons que 80% des entreprises sont confrontées à des impayés qui provoquent un quart des dépôts de bilan.

Prévenir les impayés et assurer ses créances est pour un credit manager un moyen de sécuriser ses transactions, mais aussi de se concentrer sur le développement commercial de son entreprise. Pour remplir ce rôle d'assureur-crédit, le Groupe dispose d'un puissant réseau international (voir page 8) qui lui donne la capacité de suivre ses clients partout dans le monde en leur proposant des services d'assurance-crédit dans 95 pays.



La valeur ajoutée de Coface réside dans sa capacité à intervenir en amont, en mettant à la disposition de ses clients une analyse fine des risques et des conseils responsables pour les aider à prendre les bonnes décisions au bon moment.

Pour cela, elle développe des outils précis et performants pour détecter, évaluer et suivre en temps réel les risques auxquels les entreprises sont confrontées : risques pays, sectoriels et de crédit. Cette approche du métier nécessite une relation étroite et régulière entre l'assureur et l'assuré, un véritable partenariat à long terme fondé sur la confiance réciproque. Pour Coface, rencontrer, échanger, s'adapter sont les maîtres mots de la relation qu'elle veut instaurer avec ses clients. L'ensemble de ses ressources humaines et techniques est mobilisé pour développer cette approche.

Des études précises et régulières

Pour permettre aux entreprises et, de manière plus générale, à tous les acteurs du commerce international de prendre des risques en toute connaissance de cause, Coface analyse pour elles les risques pays et sectoriels. Elle suit l'évolution du risque moyen présenté par les entreprises d'un pays dans le cadre de leurs transactions commerciales à court terme. Pour chacun des 157 pays étudiés, le Groupe met à la disposition des entreprises sept évaluations de ce risque, qui vont d'A1 (risque le

Une expertise risque pays déclinée dans de nombreux pays

Le Groupe organise des colloques risque pays dans le monde, qui rassemblent des économistes, des experts politiques, des universitaires, des entreprises etc. Ces colloques permettent de dresser le bilan de l'année écoulée et les grandes tendances et perspectives de l'économie mondiale. En 2011, des colloques se sont tenus dans 15 villes : Bucarest, Buenos Aires, Hong Kong, Johannesburg, Londres, Madrid, Mayence, Mexico, Milan, Moscou, New York, Paris, Pékin, Porto et Vienne.

moins élevé) à D (risque le plus élevé). Il complète ce service en évaluant (également de A1 à D) la qualité de l'environnement des affaires de ces pays : fiabilité et disponibilité des comptes des entreprises, efficacité de son système juridique et qualité de ses institutions.

Coface suit également les grandes évolutions des secteurs d'activité. Grâce à l'expérience de ses arbitres, elle analyse les perspectives conjoncturelles d'un secteur ainsi que l'influence que peut avoir la situation financière des entreprises sur les transactions commerciales à court terme.

Les évaluations Coface du risque pays et les études sectorielles sont disponibles sur www.coface.fr

Des informations complètes sur les entreprises

Pour assurer à ses clients une prévention efficace de leurs risques, l'arbitre a besoin d'informations sur les acheteurs pour prendre des décisions en toute connaissance de cause. Il lui faut une image fiable de leurs situations financières afin d'évaluer leur capacité à honorer leurs engagements.

Coface, en partant d'informations classiques, dites de «base», fournies principalement par des prestataires extérieurs, enrichit et actualise en interne les données sur les entreprises. Cette information enrichie est réalisée par près de 200 collaborateurs répartis dans 23 centres dans le monde. Elle permet à Coface d'avoir des informations détaillées sur les débiteurs ayant un encours de risque important, en les complétant par des interviews, des visites in situ etc. Coface dispose ainsi d'informations «enrichies» sur 2,4 millions de débiteurs actifs dans le monde. Une équipe de près de 70 collaborateurs réalise enfin des évaluations encore plus approfondies fouillées des débiteurs les plus importants, grâce à un outil spécifique : «Debtor Risk Assessment».

Des évaluations à la disposition des entreprises

Coface mesure la probabilité de défaut d'une entreprise à un an et met cette évaluation à la disposition de ses clients sous la forme d'un score @rating (de 1 à 10). Elle leur propose aussi des avis de crédit qui indiquent l'encours de crédit conseillé sur un acheteur : @ = 20 000 €, @@ = 50 000€, @@@ = 100 000€ etc.

Ces évaluations sont accessibles sur Cofanet, l'espace Internet de gestion des garanties, qui leur est dédié.

Des contrats d'assurance-crédit adaptés à toutes les tailles d'entreprises

Les solutions d'assurance-crédit proposées par Coface sont destinées à toutes les entreprises. Elles prennent en charge les risques domestiques ou export.

Son contrat «phare» est Globaliance. Il est complet et modulable. Complet parce qu'il prévoit la prise en charge des créances impayées, donne accès à de nombreuses informations (scores et avis de crédit @rating, rapports approfondis etc.) pour sélectionner des prospects, fournisseurs, partenaires, et propose un recouvrement amiable et judiciaire des créances en suspens.

Ce contrat est modulable, chaque client pouvant sélectionner des options en fonction de ses besoins. Enfin, il peut être géré de manière centralisée ou décentralisée.

Un arbitrage des risques au plus près des besoins des clients

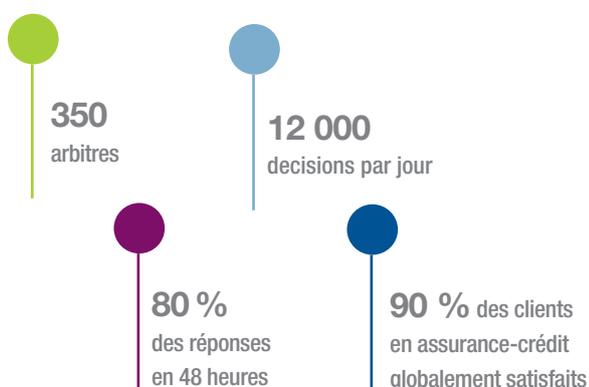
En 2011, le Groupe a réorganisé l'arbitrage des risques. Ses 350 arbitres ont été répartis dans 18 pays ou centres de décisions, eux-mêmes regroupés au sein de ses sept plateformes géographiques, renforçant ainsi leur autonomie et donc leur proximité, leur réactivité et leur flexibilité vis-à-vis des clients. Tous les arbitres sont désormais spécialisés par secteurs et non plus par zones géographiques, ce qui facilite un dialogue technique entre les

Service client

L'ASSURANCE-CRÉDIT : UN MÉTIER DE SERVICES

arbitres et les clients, et donc une meilleure compréhension de leurs besoins. Les arbitres sont ainsi en mesure de mieux évaluer l'impact des évolutions sectorielles sur les affaires des entreprises, de mieux leur expliquer les décisions prises et d'envisager des ajustements.

Un arbitrage performant



Des procédures d'indemnisation et de recouvrement efficaces

Plus de 200 collaborateurs répartis dans 7 plateformes géographiques règlent les indemnités dues aux clients du Groupe. En 2011, 56 000 déclarations de menace de sinistres ont été traitées et 450 millions d'euros d'indemnités versés.

Une autre équipe de 140 personnes est chargée du recouvrement des créances impayées et indemnisées par Coface, soit directement, soit en faisant appel à un réseau de correspondants extérieurs, d'avocats etc. En 2011, Coface a récupéré 236 millions d'euros de créances pour le compte de ses clients.

Cofanet : un outil performant de gestion en ligne des contrats

Cofanet est un espace Internet sécurisé, véritable outil de travail pour que les clients du Groupe puissent gérer en ligne leurs garanties : identifier leurs acheteurs, connaître précisément leurs encours de risques garantis sur chacun d'entre eux, déclarer leurs sinistres, suivre l'indemnisation des créances impayées etc. En 2011, cet outil a été complété par la mise en ligne des scores @rating, des

fonctionnalités export et des études approfondies sur des acheteurs («Coface Business report»).

Il a permis de gérer en ligne 67 000 contrats et de lancer 1,2 million de demandes de garanties.

Un respect scrupuleux de la déontologie et des règles applicables à son métier

Coface est attachée au respect de la déontologie qui protège ses clients, ses collaborateurs et elle-même. Par ailleurs, elle a mis à jour en 2011 sa procédure «connaissance du client» («Know Your Customer») déployée dans toutes ses entités, pour assurer une révision régulière des informations détenues sur ses clients. De nombreux collaborateurs ont suivi des formations de sensibilisation à ces questions et disposent d'un outil d'évaluation et de pondération commune du risque client. Un réseau de contrôleurs est chargé de vérifier le respect de ces règles de conformité. Pour aider ses collaborateurs dans ce domaine, l'outil informatique Coface de gestion des risques en assurance-crédit («Atlas») détecte les entreprises qui sont sous sanctions financières internationales (pour cause de financement du terrorisme), bloquant ainsi toute possibilité de garantie.

Pour s'assurer que cet ensemble de services correspond réellement aux besoins de ses clients, le Groupe a mis en place «Focus», un baromètre de satisfaction mondial et annuel. Le dernier sondage, réalisé dans 47 pays en juin 2011, montre une amélioration générale puisque 90% des clients en assurance-crédit sont globalement satisfaits des services Coface en 2011 (contre 86% en 2010). 93% d'entre eux apprécient la qualité des contacts qu'ils ont avec les arbitres et 92% la qualité des contacts qu'ils ont avec les experts en indemnisation. Cette dernière étude montre aussi qu'ils attachent une grande importance aux explications d'arbitrage qui leur sont données et au délai d'indemnisation de leurs créances impayées. Des actions sont mises en œuvre pour améliorer ces deux points, optimiser le niveau de service dans chaque pays et par voie de conséquence améliorer la performance de l'ensemble du Groupe.

AIDER AU DÉVELOPPEMENT PÉRENNE DES ENTREPRISES

Pour Coface, la culture d'anticipation, de prévention et de protection des risques est un élément essentiel pour assurer un développement pérenne des entreprises. Cette culture est au centre de ses préoccupations.

Un engagement fort...

En adhérant dès 2003 au Pacte mondial, le Groupe, acteur économique socialement responsable et respectueux de l'environnement, a formalisé son engagement en faveur des 9 principes édictés par l'ONU en matière des droits de l'homme, des normes du travail et d'environnement.

... au service des entreprises

Dans le domaine économique, son ambition est de contribuer à instaurer un climat de confiance entre les entreprises et, de manière générale, entre les acteurs économiques, un moyen de participer efficacement à la croissance pérenne des entreprises. En donnant à ses clients les outils nécessaires pour développer des relations commerciales en toute connaissance de cause et en toute sécurité, le Groupe instaure une culture d'anticipation et de prévention des risques au bénéfice des entreprises.

Cette ambition professionnelle se double d'un engagement personnel. Toutes les entités du Groupe se doivent

de contribuer chaque jour à un meilleur équilibre économique, social et environnemental du monde dans lequel elles évoluent. Des règles ont été instaurées en 2011, pour réduire la consommation d'énergie, assurer un équilibre entre les femmes et les hommes, augmenter l'emploi de travailleurs handicapés, favoriser la formation des collaborateurs et promouvoir des valeurs de solidarité, d'échange et de soutien au développement économique via des associations sélectionnées par Coface Trade Aid.

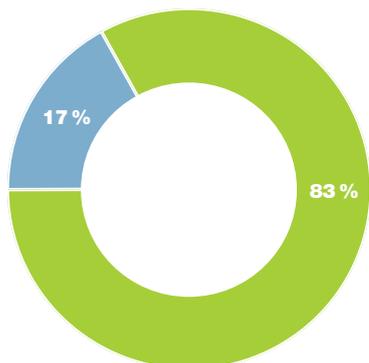
Des collaborateurs impliqués dans des actions de solidarité

Coface Trade Aid est une association créée par Coface en 2003 pour promouvoir les actions de solidarité en faveur du développement économique notamment dans les pays émergents. Les associations retenues sont celles proposées par les collaborateurs personnellement engagés dans le suivi des projets. En 2011, Coface a soutenu 15 projets, majoritairement en Asie et en Afrique. La plus grande partie vise à favoriser la formation et l'alphabétisation des populations locales.

COFACE TRADE AID
RÉPARTITION PAR TYPES D'AIDES EN 2011

en %

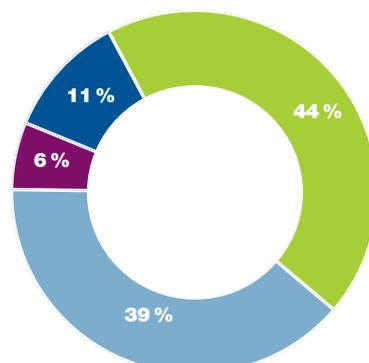
■ Formation/alphabétisation ■ Aide au développement économique



COFACE TRADE AID
RÉPARTITION DES AIDES DANS LE MONDE

en %

■ Asie ■ Afrique ■ Amérique latine ■ Europe



Ressources humaines

DES COLLABORATEURS ENGAGÉS

L'expérience, la connaissance des métiers et l'implication professionnelle de ses collaborateurs sont des atouts majeurs de Coface. Ces qualités lui ont permis d'installer en 2011 avec succès sa nouvelle stratégie. Elles lui permettent d'envisager avec sérénité les défis des années à venir.

Un réseau international, une force pour le Groupe

Largement déployé dans le monde, le Groupe est riche de son ouverture internationale, fort de collaborateurs venant d'horizons et de cultures souvent très différents. Cette richesse favorise les échanges d'expérience et des meilleures pratiques au sein des filières métiers. Elle facilite aussi le transfert de compétences et le développement de synergies métiers.

Pour les clients du Groupe, cette diversité leur permet de disposer localement d'un interlocuteur qui parle la langue, connaît les us et coutumes ainsi que le fonctionnement des affaires du pays. Elle complète utilement l'ambition du Groupe de leur offrir un service de proximité de qualité.

Une organisation centralisée au plus proche du collaborateur

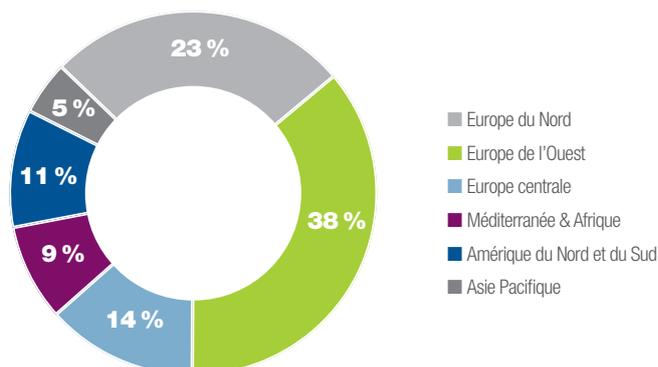
Un groupe international comme Coface a besoin pour fonctionner au mieux, d'une gestion souple de ses ressources humaines. Des règles communes, gages

d'équité et de qualité, ont été instaurées. Mais elles peuvent être aménagées pour prendre en compte les spécificités de ses implantations directes. Pour s'assurer de son bon fonctionnement, d'une cohérence mondiale et de la meilleure performance, l'organisation est articulée autour de ses plateformes régionales et de ses directions locales des ressources humaines.

Une politique ambitieuse de suivi des carrières

Coface porte une grande attention au développement de talents locaux. Elle a en effet besoin d'un vivier de collaborateurs avec un haut niveau de compétence professionnelle et d'engagement dans l'entreprise, pour répondre à ses ambitions de croissance dans toutes ses plateformes géographiques. Pour y parvenir, le Groupe s'applique à détecter, suivre et valoriser des collaborateurs à fort potentiel, les profils internationaux et les dirigeants de demain. Il établit des plans de succession, des points carrière et organise des mobilités entre entités.

RÉPARTITION DES COLLABORATEURS
PAR PLATEFORME



Gouvernance

CONSEIL D'ADMINISTRATION (AU 15.05.12)**Laurent Mignon,**

président du conseil d'administration

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

Bernard Benisti, adjoint au responsable du service Club de Paris au sein de la direction des garanties publiques, Coface

BPCE, représentée par François Riahi, directeur général adjoint - stratégie

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

Bruno Deletré, directeur général, Crédit Foncier

Marc Jardin, président, Banque Populaire Rives de Paris

Daniel Karyotis, président du directoire, Banque Palatine

Natixis, représentée par Olivier Perquel, directeur de la stratégie et de la gestion des actifs cantonnés

Colette Mahé O'Chinal, responsable des grands comptes au sein de la direction des garanties publiques, Coface

Pascal Marchetti, directeur général, Banque Populaire des Alpes

Nicole Notat, présidente, Vigéo

Laurence Parisot, présidente du conseil d'administration, Medef et 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, conseiller du président du directoire, BPCE

Jean-Guy Sarrazin, administrateur, Banque Populaire Atlantique

COMITÉ DE DIRECTION GÉNÉRALE

Jean-Marc Pillu, directeur général

Cyrille Charbonnel, directeur de l'organisation

Thierry Coldefy, secrétaire général en charge des finances et réassurance et des ressources humaines

Daniel Garcia, directeur des systèmes d'information

Carole Lytton, directeur juridique et de la conformité

Marie-Laure Meunier, directeur de la communication

Joël Paillet, directeur de l'arbitrage

Carine Pichon, directeur financier

Corine Troncy, directeur commercial

Eric Vaingnedroye, directeur de l'information et du contentieux

COMITÉ EXÉCUTIF

Les membres du comité de direction générale, ainsi que :

Xavier Denecker, Royaume-Uni et Irlande

Michael Ferrante, Amérique du Nord et Amérique latine

Katarzyna Kompowska, Europe centrale

Norbert Langenbach, Asie-Pacifique

Franz Michel, Europe du Nord

Jean-Marc Pillu, Méditerranée et Afrique (par intérim)

Jean-Michel Riou, Europe de l'Ouest

Comptes consolidés résumés

BILAN CONSOLIDÉ

ACTIF (milliers d'euros)	31/12/11	31/12/10
Actifs incorporels	258 899	304 362
Placement des activités d'assurance	2 016 337	1 897 458
Créances des activités du secteur bancaire et autres activités	3 372 724	4 013 954
Investissements dans les entreprises associées	16 269	14 960
Part des cessionnaires et des rétrocessionnaires dans les passifs relatifs aux contrats d'assurance et financiers	380 025	318 452
Autres actifs	840 175	815 463
Trésorerie et équivalents de trésorerie	242 805	271 943
TOTAL ACTIF	7 127 232	7 636 592
PASSIF (milliers d'euros)	31/12/11	31/12/10
Capitaux propres du Groupe	1 465 168	1 385 630
Intérêts minoritaires	8 862	10 686
Capitaux propres totaux	1 474 031	1 396 316
Provisions pour risques et charges	89 940	82 938
Dettes de financement	46 103	579 817
Passifs relatifs aux contrats d'assurance	1 531 903	1 314 948
Ressources des activités du secteur bancaire	3 332 267	3 675 422
Autre passifs	652 989	587 151
TOTAL PASSIF	7 127 232	7 636 592

COMPTE DE RÉSULTAT

(milliers d'euros)	31/12/11	31/12/10
Chiffre d'affaires	1 607 739	1 510 366
Primes brutes acquises	1 330 075	1 231 958
Produit net bancaire, net du coût du risque	116 822	108 172
Chiffre d'affaires ou produits des autres activités	150 177	157 424
Produits financiers et charges courants	2 956	13 965
TOTAL DES PRODUITS DES ACTIVITES ORDINAIRES	1 600 030	1 511 517
Total produits et charges courant	- 1 473 092	- 1 393 914
RESULTAT OPERATIONNEL COURANT	126 937	118 203
Autres charges opérationnelles	- 2 463	- 1 509
Autres produits opérationnels	6 684	6 210
RESULTAT OPERATIONNEL	131 158	122 904
Charges de financement	- 5 322	- 5 967
Quote-part dans les résultats des entreprises associées	1 885	1 619
Impôts sur les résultats	- 52 652	- 46 344
RESULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDE	75 067	72 211
Intérêts des minoritaires	- 950	- 1 981
Résultat net part du Groupe	74 118	70 230

COFACE

EN FRANCE

Coface propose des solutions d'assurance-crédit pour protéger les entreprises contre le risque de défaillance financière 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 aux mieux les risques qu'elles prennent. Par ailleurs, elle gère des garanties publiques à l'exportation pour le compte de l'État.



Les solutions d'assurance-crédit

Coface propose des solutions d'assurance-crédit globales (Globalliance, Cofacap) ou ponctuelles (Unistrat ou Globalliance Projects Cover).

• GLOBALLIANCE

Coface propose à toutes les entreprises, quels que soient leur secteur d'activité, leur pays d'implantation, leur nationalité et leur taille, de garantir leur courant d'affaires en France et à l'international grâce au contrat Globalliance.

Avec Globalliance, les entreprises bénéficient d'un service complet qui comprend une protection de leurs créances commerciales (assurance-crédit), une indemnisation de leurs créances en cas d'impayés, ainsi que le recouvrement desdites créances grâce à un puissant réseau international.

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 spécifique en cas de litige ; garantie du risque de fabrication ; outil d'aide à la gestion du contrat (Sérénité Gestion) etc.

• LE SERVICE DE GESTION CERIP

La prestation Sérénité Gestion permet aux assurés bénéficiant d'un contrat Globalliance d'en externaliser en toute sécurité la gestion auprès de CERIP-Services Banques, expert des techniques d'assurance-crédit depuis près de 30 ans.

Cette filiale de Coface et de grands groupes bancaires français prend en charge les principales étapes de gestion du contrat, notamment les demandes modificatives d'agrément et la préparation des déclarations de chiffre d'affaires.

Pour commercialiser ces offres, Coface utilise :

- son réseau commercial direct composé d'une équipe grande clientèle basée à Paris et de 12 directions régionales regroupées en 6 directions interrégionales à Lille, Lyon, Nantes, Paris, Strasbourg et Toulouse ;
- des courtiers spécialisés répartis sur tout le territoire national ;
- des canaux de distribution bancaire.

• COFACAP

Nouvelle offre lancée par Coface courant 2011, Cofacap apporte, à travers une tarification spécifique, une garantie supplémentaire de certains risques, sur des acheteurs français partiellement garantis ou non garantis. Cette offre, gérée à travers un seul et même avenant au contrat d'assurance-crédit, permet ainsi d'accompagner les clients lorsque les décisions d'arbitrage de Coface ne les satisfont pas pleinement.

• UNISTRAT

L'offre Unistrat («garantie ponctuelle» ou «Single Risk») permet à Coface d'assurer les entreprises qui exportent, importent, investissent et/ou financent des projets à l'étranger. Des garanties pouvant aller jusqu'à sept ans permettent de couvrir les risques commerciaux et politiques à l'aide de solutions flexibles, sur mesure et innovantes en matière d'assurance-crédit. Pour cela, Coface bénéficie de l'expertise d'Unistrat, acteur historique sur le marché français du «single risk», intégré en mars 2012 au sein de la direction des risques spéciaux de Coface. Ce réseau de 20 collaborateurs à Paris et de 15 souscripteurs dans le monde s'appuie sur l'expertise juridique, contentieuse et de recouvrement des équipes Coface.

• GLOBALLIANCE PROJECTS COVER

Lancée fin 2011, l'offre 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 et en bénéficiant de garanties irrévocables. Cette offre, simple et souple, bénéficie d'une couverture à la carte avec possibilité d'inclure, au choix du client, opération par opération, le risque de crédit, le risque de fabrication et/ou le risque d'appel de caution.

Faits marquants 2011

Pour améliorer le service qu'elle souhaite rendre à ses clients, Coface a revu l'organisation de sa direction de l'arbitrage, de sa direction commerciale et de l'accueil de ses clients et courtiers :

- Une direction de l'arbitrage réorganisée en huit secteurs d'activités, qui permet une meilleure connaissance des filières par les arbitres et donc une meilleure communication avec les clients. Cette direction conserve toutefois son expertise pays reconnue par le marché, avec des arbitres «référents pays» au sein de chaque groupe d'arbitrage.
- Une direction commerciale et marketing regroupant les fonctions commerciales, celles liées à la gestion contractuelle ainsi que le marketing.
- Un nouveau service relation clients (SRC) dont les équipes multi-compétentes basées à Paris et à Lyon répondent à toutes questions relatives à l'arbitrage, à la facturation, au contentieux et au commercial.

Chiffres clés

352 M€
de chiffre d'affaires
en 2011

107 Mds€
de créances garanties

968
collaborateurs

www.coface.fr

rubrique "notre offre/assurance-crédit"

Les garanties publiques

Les 250 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.

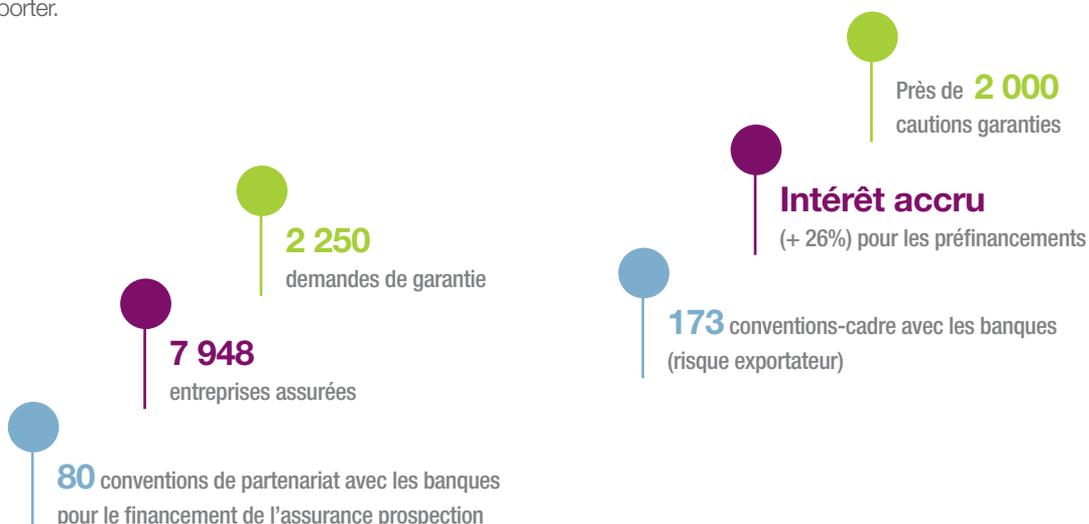
Une convention de gestion régit les relations avec l'Etat : Coface est tenue à des critères de qualité et de performance dont dépend sa rémunération annuelle. Cette convention, révisable tous les quatre ans, a été renouvelée récemment pour la période 2012-2015.

L'offre garanties publiques

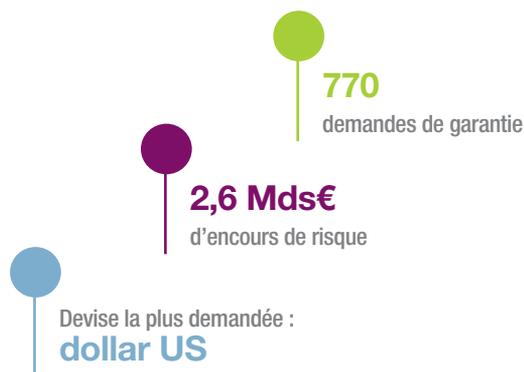
Cinq types de produits sont proposés aux entreprises, afin d'encourager, soutenir et sécuriser les exportations et investissements français et accompagner les entreprises françaises dans les différents stades de développement à l'export.

L'assurance prospection offre aux PME et aux entreprises de taille intermédiaire une assurance contre le risque d'échec commercial de leurs démarches de prospection des marchés étrangers. Des conventions de partenariat entre Coface et les banques facilitent la diffusion de l'assurance prospection et le financement du budget de prospection des entreprises assurées. En février 2012, un produit spécifique, forfaitaire et simplifié a été mis en place : l'assurance prospection premiers pas (A3P). Son objectif est d'encourager de nouvelles entreprises à exporter.

L'assurance risque-exportateur couvre les émetteurs de cautions bancaires ainsi que les banques assurant le préfinancement export contre le risque de défaillance de l'exportateur. L'année 2011 confirme l'intérêt fort des PME pour cette assurance : à travers l'assurance donnée aux banques, elles ont bénéficié de 80% des demandes de garanties caution et de la quasi-totalité des garanties préfinancement.



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



L'assurance-crédit export garantit la réalisation de grands projets à l'étranger contre les risques commerciaux, politiques ou catastrophiques. Elle 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 couvre les entreprises françaises ayant réalisé ou devant réaliser des investissements à l'étranger et les banques qui les financent contre les risques de spoliation et / ou de destruction d'origine politique.



Faits marquants 2011

- Création du département développement des garanties publiques (DDGP) pour assurer la promotion et le développement de l'offre Coface auprès des entreprises, banques, CCI et autres partenaires
- Coopération accrue avec les divers acteurs à l'export, et en particulier avec Oséo et Ubifrance, au travers de conventions («Boîte à outils export», «Charte nationale de l'exportation», conventions régionales,...) et d'un catalogue commun de tous les instruments publics de soutien financier à l'export («les clefs de l'export»).
- Renouvellement de la certification ISO 9001 jusqu'en 2013 pour l'ensemble des garanties publiques.

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

12, cours Michelet
La défense 10
92800 Puteaux
France

www.coface.fr
www.coface.com

E-mail : communication@coface.com

SA au capital de 137 026 413,06 euros
RCS Nanterre B552069791 – APE 6512 Z

