

Exercice 1994

94

 COMPAGNIE BANCAIRE

cetelem

## **Assemblée Générale Mixte**

à caractère ordinaire et extraordinaire du 23 mars 1995

---

### **Président d'honneur, fondateur**

JACQUES DE FOUCHIER

### **Conseil de surveillance**

#### **Président**

FRANÇOIS HENROT\*

#### **Vice-président**

PIERRE SIMON

BERNARD AUBERGER\*

RENE BARBERYE

JEAN-PAUL BETBEZE

PIERRE BOUCHER

GERARD DE CHAUNAC-LANZAC

JACQUES DERMAGNE

PHILIPPE DULAC

DENIS KESSLER\*

JACQUES LESIGNE

LAPO MAZZEI\*

### **Directoire**

#### **Président**

BERNARD MÜLLER

FRANÇOIS JULIEN-LABRUYERE

MARC MANGEZ

MICHEL MASSON

BERNARD NAUX

MICHEL RIBOUST

#### **Conseiller du Directoire**

ANDRÉ ROBINET

#### **Directeurs**

ALAIN AMBROSINI

PAUL DEFURNY

BRUNO SALMON

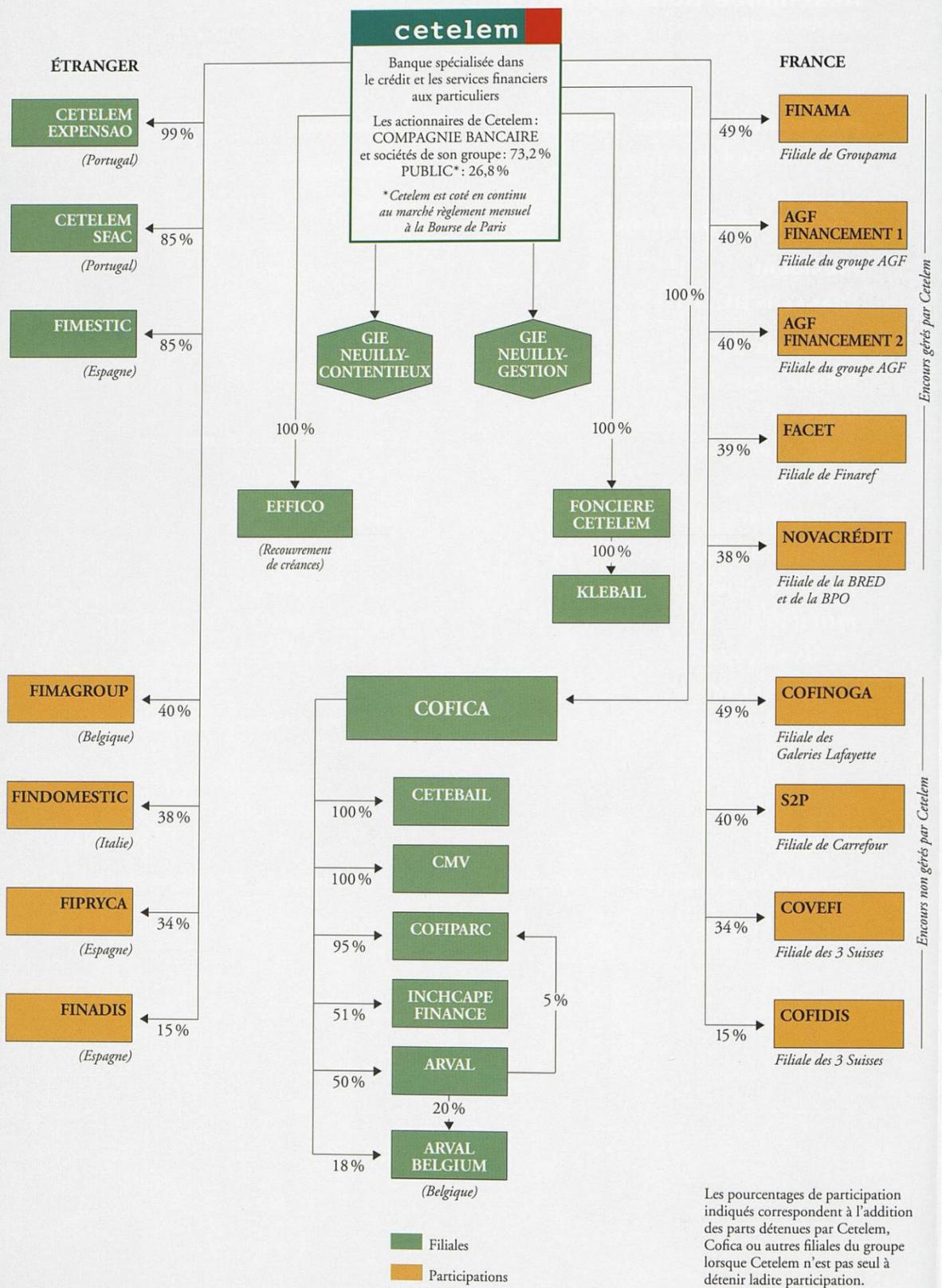
MAURICE DE TALANSIER

#### **Commissaires aux comptes titulaires**

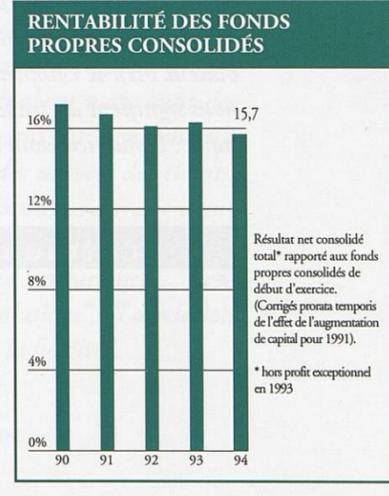
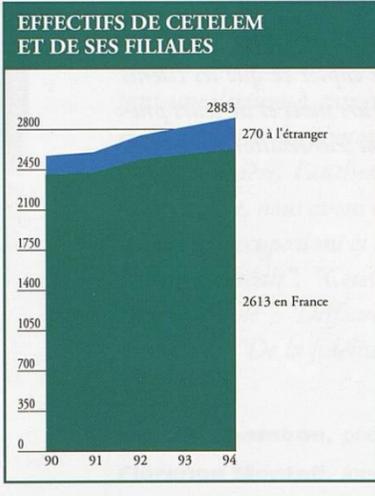
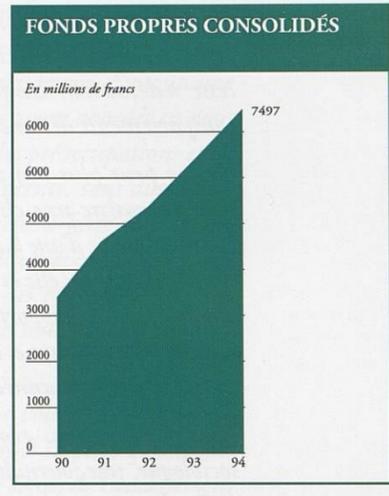
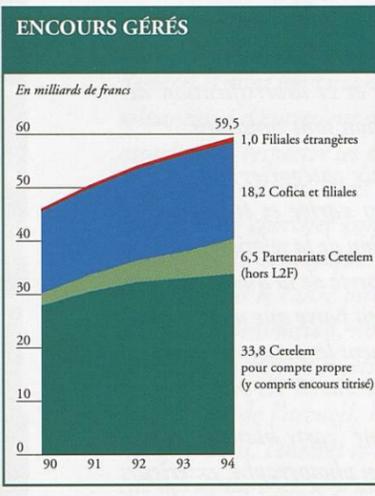
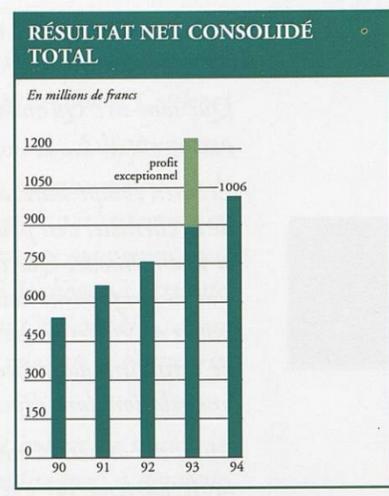
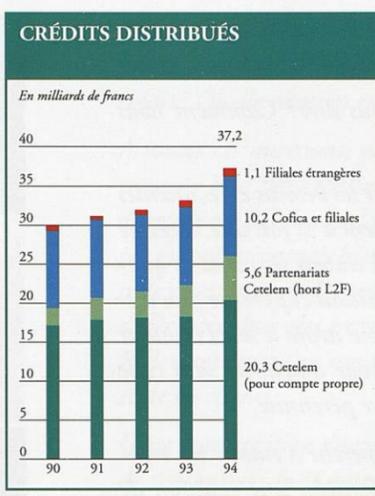
CABINET ROBERT MAZARS

ERNST & YOUNG AUDIT

\* sous réserve de l'adoption par l'Assemblée Générale des résolutions qui lui sont proposées



Les pourcentages de participation indiqués correspondent à l'addition des parts détenues par Cetelem, Cofica ou autres filiales du groupe lorsque Cetelem n'est pas seul à détenir ladite participation.



## Comprendre nos clients...

*Cette année, Cetelem souhaite à l'occasion de son rapport annuel donner la parole à ses clients.*

*Qui sont-ils? Qu'ont-ils à nous dire? Comment nous perçoivent-ils?*

*Écouter, comprendre, anticiper les besoins et les attentes de la clientèle, c'est pour Cetelem à la fois une nécessité et une méthode. Que ce soit à travers les contacts quotidiens qui fondent notre activité ou l'approche plus distanciée des études statistiques, nous avons le souci constant de connaître notre clientèle pour améliorer sans cesse une relation dont dépend notre pérennité.*

*Au fil des années, Cetelem a cherché à établir un véritable partenariat avec sa clientèle, une relation de confiance, de dialogue et d'échange de services. Mais cette clientèle, qui nous semble aujourd'hui si proche et familière, est un corps mouvant et divers qu'il faut sans cesse redécouvrir. L'expansion et la diversification des comportements de consommation sont constants.*

*On ne peut plus s'en tenir aux catégories statistiques pour connaître une clientèle si variée et évolutive; ce serait au risque d'une banalisation de la relation que nous construisons avec elle et d'une perte de la qualité du service que nous lui apportons. C'est parce que nous sommes attachés à ce que sont et deviennent les personnes que nous avons choisi cette année de leur ouvrir ces pages.*

*Pour ce faire, nous avons donné "carte blanche" à une sociologue, une journaliste et un photographe, extérieurs à Cetelem, pour recueillir et analyser - avec le plus de véracité possible - ces univers dans lesquels vivent nos clients. Leurs spécificités et leurs sensibilités nous semblaient bien se compléter pour capter ce que les clients nous signifient au travers de leurs mots et de leurs pratiques, la manière dont ils vivent leur relation avec nous.*

cetelem



*Qui sont les clients de Cetelem? A quoi sont-ils attachés? Quels sont leurs comportements? Que pensent-ils du crédit? Quelle relation entretiennent-ils avec Cetelem?*

*A toutes ces questions, nous avons voulu apporter des réponses à la fois représentatives et respectueuses de la diversité des personnes. La représentativité retenue n'est pas quantitative mais bien qualitative: nous avons choisi de rencontrer un large éventail de clients, à partir des différences observées entre eux par Cetelem. Nous avons également étudié en situation la relation de l'entreprise et de ses clients.*

*Cette investigation s'est déroulée autour de trois types de rencontres: huit entretiens individuels à domicile, très complets, deux tables rondes que nous avons préparées et animées à Paris et Reims, enfin deux autres tables rondes organisées par des agences de Cetelem (Lyon et Rennes) et dont nous avons été observateurs. En tout, une soixantaine d'entretiens que nous avons abordés en nous attachant à respecter les propos, les préoccupations et les attentes des clients, dans leur diversité, sans autre préjugé que de chercher constamment à faire la part du discours et de la pratique. La relation avec Cetelem s'inscrivant dans le cadre plus large des rapports à l'argent et à la consommation, nous avons tout d'abord interrogé les clients sur ces sujets.*

*La chaleur de l'accueil, la bonne volonté à répondre à nos questions, l'intérêt et la curiosité sincères qu'ont suscité nos démarches, sont autant de signes de l'attachement du plus grand nombre à Cetelem.*

*Derrière ces constats communs, les pratiques et les motivations sont évidemment très diverses. Nous en proposons une lecture à travers des analyses mais aussi des témoignages et des photographies qui restituent, chacun à leur manière, l'authenticité des univers des clients. Pour ce faire, nous avons choisi six thèmes correspondant à leurs préoccupations et affirmations dominantes: "Le besoin de crédit", "Cetelem et la concurrence", "Evoluer ensemble", "Difficultés et solutions", "La relation humaine", "De la fidélisation à la fidélité".*

**Marcel Chambon**, photographe

**Florence Monteil**, journaliste

**Danielle Salomon**, sociologue

... pour apprendre d'eux

## 1 : Le besoin de crédit

« Le crédit est né du besoin. C'est vrai que pour acquérir quelque chose, soit on dispose de l'argent immédiatement et bien souvent on ne l'a pas, et à ce moment-là, on a recours au crédit »

Gilles L., 43 ans, agent EDF, Reims.

« Le crédit c'est quand même une nécessité pour beaucoup. Pour acquérir un bien dont on a besoin d'avoir l'usage immédiat, avant avec le système du bas de laine, il fallait attendre un certain nombre d'années. Ça coûte cher, il faut le reconnaître »

Pierre G., 48 ans, cadre, Reims.

« Ma machine à laver est tombée en panne, c'était un samedi, j'avais une tonne de linge à laver, je ne pouvais pas le laver à la main, j'ai été directement au magasin, et j'ai acheté une machine et voilà je suis repartie avec »

Claire R., 23 ans, sans emploi, Reims.

« Nous n'avions pas les revenus nécessaires pour faire face à tout, on avait deux maisons quand on s'est rencontrés, il fallait boucher les trous, il fallait payer les impôts, on ne pouvait pas tout faire à la fois, Cetelem c'était un moyen à un moment donné pour redresser une situation. On n'a pas interrogé sur le taux d'intérêt, ce n'était pas notre problème »

Pierre G., 48 ans, cadre, Reims.

« La carte Aurore, surtout pour quelqu'un de dépensier comme moi, c'est un engrenage de dépenses. Je vivrais aussi bien sans la carte, c'est fait pour dépenser; S'ils n'arrêtent pas le compte de quelqu'un comme moi qui a des difficultés de remboursement, c'est bien qu'ils y trouvent leur compte. C'est comme les banques, si on fait pas de chèques sans provision, elles gagnent pas d'argent »

Nelly E., 37 ans, aide-puéricultrice, Paris.

Les clients de Cetelem ont besoin de crédit... sinon ils n'en contracteraient pas **1**. Pour être évidente, cette affirmation n'en recouvre pas moins une diversité de pratiques et de discours...

### Consommation et crédit

La relation qui s'établit entre chaque client et Cetelem s'inscrit dans une interaction plus globale: celle de chacun avec la consommation d'abord et l'argent ensuite **2**. Tous les aspects de la relation avec Cetelem -actes, discours, difficultés éventuelles...- peuvent être ramenés, pour l'analyse, à la distanciation que peuvent ou savent prendre les clients avec la consommation et donc avec le crédit. En d'autres termes, chaque individu -chaque famille- est plus ou moins autonome **3** ou indépendant dans sa relation à la consommation et à son corollaire, le crédit **4**. Les uns prennent du crédit en catastrophe pour s'acheter un produit ou combler un déficit, les autres programment... La pratique peut aussi bien être ponctuelle que, au contraire, devenir un mode de vie.

### Discours et pratiques

Ce phénomène est à rapprocher du décalage assez fréquemment observé entre discours et pratiques. De la reconnaissance à l'indifférence, en passant par l'inquiétude, les attitudes des clients ne résultent pas uniquement de leur expérience, mais souvent, de théories plaquées. Le crédit permanent est ainsi du fait du discours médiatique l'objet d'une certaine méfiance, y compris, par exemple, chez des personnes qui utilisent la carte Aurore depuis longtemps et sans incident ni difficulté apparente.

Ces distorsions entre discours et pratiques -le plus souvent associées à une formulation négative, mais pas uniquement-, sont des symptômes révélateurs d'une dépendance non assumée à la consommation. Le type de discours tenu et sa conformité relative à la pratique constituent une sorte d'échelle de l'indépendance. En schématisant, on dégage trois gradations de ce comportement:

### L'hédoniste, le critique et le virulent

1. Les clients qui tiennent des discours de type hédoniste et qui assument leur goût pour la consommation en acceptant la facilité que leur procure le crédit, tout en conservant leur autonomie à la fois face à la consommation et face au recours au crédit.

2. Les clients qui ont un discours critique, notamment sur les taux, et qui manifestent une semi-dépendance, c'est-à-dire une dépendance à l'égard de la consommation mais avec un contrôle de l'usage du crédit ou bien, à l'inverse, un recours systématique au crédit pour une consommation qui reste raisonnable.

3. Les clients qui formulent des critiques -voire des attaques virulentes- parce qu'ils ne sont pas ou plus en mesure de conserver leur autonomie personnelle par rapport à l'acte de dépense et à son mode de financement. Tant que la situation n'a pas débordé, le crédit permanent est la cible facile de ces propos caricaturaux et souvent inspirés des médias; puis, si l'endettement s'aggrave, c'est l'établissement de crédit lui-même qui fixe cette opposition **5**.

Au delà de la relation privée qu'un consommateur instaure avec un établissement prêteur, le crédit se définit aussi à travers des paramètres collectifs, de type légaux ou sociaux. Il est en effet encadré par des lois; c'est également un instrument d'ordre économique. Partant, il est l'objet d'interprétations de la part d'experts juridiques, économiques ou politiques ainsi que de la part des différents défenseurs du consommateur en tant qu'acheteur, gestionnaire ou financier.



Table ronde Lyon

### L'emprunt de discours

Les experts produisent des discours stabilisés sur le crédit, et ce d'autant plus que le sujet est devenu banal et que différents types de médias s'en font l'écho. Leurs analyses sont autant de registres utilisables par les clients pour exprimer leur angoisse ou leur mécontentement, plus ou moins diffus.

Ce phénomène élucidé, l'on peut mieux appréhender, à partir du décalage entre discours et pratiques, la réalité des histoires personnelles qu'il nous a été donné d'entendre et comment la relation avec Cetelem se construit dans cette perspective. Chaque histoire est unique et évolutive; les individus apprennent en pratiquant. C'est pourquoi Cetelem a une responsabilité dans la façon dont il instaure ses relations à sa clientèle, car son offre est constructive d'un présent et d'un avenir.

Marcelle T., 59 ans, femme au foyer, rencontrée à Lyon à l'occasion d'une table ronde organisée le 3 novembre 1994.



“ Marcelle T. : « J'ai une carte "But", on se meuble avec, il y a toujours quelque chose à acheter, c'est très pratique. Avec cette carte, on aura toujours de l'argent d'avance, c'est épatant, ça permet d'acheter selon les besoins. On en est bien content. Avec mon deuxième mari, on est divorcés tous les deux, alors, il a fallu se remeubler. Maintenant, on a un intérieur agréable, il ne nous manque rien. On a la machine à laver, un frigidaire, deux congélateurs, la deuxième télé, le salon, la chambre à coucher, le lit clic-clac pour mon fils...

(...) Mon mari voulait une BMW, il paraît que c'est autre chose à conduire. On a demandé le crédit le lundi, et le jeudi on a pu avoir notre voiture. Ça a été vite fait, on a pris contact avec Cetelem et là ils nous connaissent, ils savent qu'on est sérieux, alors il n'y a pas eu de problème.

(...) Cetelem c'est clair et facile, l'autre jour j'ai téléphoné pour des renseignements, et le soir je pouvais tout expliquer à mon mari. Ça fait longtemps que je suis à Cetelem et on est toujours super bien accueillis. C'est pas comme à \*\*\*, là j'ai vraiment été déçue, pourtant je n'ai jamais eu de problème avec eux, jamais de découvert, même quand j'étais seule avec mes huit enfants.

J'aime pouvoir acheter ce qui me fait envie et le crédit c'est très pratique, mais je ne fais pas de folies. L'argent, il faut en avoir assez pour ne pas être malheureux et c'est normal de le dépenser, mais il ne faut pas le perdre. » ”



Thérèse M., 59 ans, fonctionnaire, nous a accueillis chez elle à Guichen, (Ille-et-Vilaine) le 9 novembre 1994

“ Thérèse M. : « Moi, je suis économe, voire radine ! Quand j'entends des collègues dire qu'elles ont des découverts de 7000 francs, ça m'effraie, moi je pourrais pas, je préfère me priver. Avec mon mari, on est vieux jeu, on fait avec ce qu'on a. Je reconnais que pour un achat important, il faut faire un crédit, mais pour les petits achats comme la tondeuse ou la télé, c'est pas valable. Il vaut mieux payer en trois fois chez des commerçants qui vous connaissent et qui font pas d'intérêt. Le crédit, si je pouvais m'en passer, je m'en passerais. Mais, il faut dire ce qui est, on a été bien contents d'avoir du crédit pour certains achats. On aurait pas pu s'acheter tout ce qu'on a, on aurait jamais réussi à économiser autant. C'est bien le crédit, mais il n'en faut pas trop, pas jusqu'à manger des patates.

(...) La carte Aurore, ma fille, on la lui a refusée parce qu'elle n'a qu'un contrat de travail temporaire. Mais, la dame m'a dit que je pouvais l'avoir à mon nom et m'arranger avec ma fille. C'est pas des gros crédits, c'est ma fille qui paye. Je veux bien lui faire plaisir et même si jamais un mois il y a un problème, je peux bien payer à sa place, mais pas plus. On a l'intérieur de la maison à refaire -les tapisseries surtout - alors je vais demander à ma fille quand elle aura fini de rembourser car je veux faire quelque chose de bien, y mettre le prix, et pour ça j'ai besoin du crédit. » ”

## 2: Cetelem et la concurrence

« Une fois, en achetant une voiture, j'ai été obligé de prendre \*\*\* et ils m'ont inondé de pub. C'est parti à la poubelle, ça ne m'a pas plu non plus qu'ils me relancent au téléphone. »

**1** Robert T., 57 ans, chauffeur de bus, Lyon.

« Je ne suis pas tellement satisfaite avec \*\*\*, je préfère Cetelem. Chez\*\*\*, on a pris un leasing sans le savoir. On a fini par s'apercevoir qu'on était en location et qu'à la fin, il faudrait racheter. »

**2** Thérèse M., 59 ans, fonctionnaire, Guichen, Ille-et-Vilaine.

« Ma banque c'est sérieux et Cetelem c'est pour les petites folies. »

**3** Karine F., 38 ans, coiffeuse à Reims.

« Quand on me parle de crédit, je pense à une voiture ou à un crédit immobilier et si j'en avais besoin, j'irais voir ma banque. »

**4** Elisabeth G., 43 ans, chef du personnel, Lyon.

« J'ai une seule chose à dire: l'accueil est hyper sympa au Cetelem. Il n'y a pas de petit ou de gros, il y a la même gentillesse, le même sourire, le même accueil, même au téléphone. »

**5** Alain S., 32 ans, employé de banque, Rennes

« J'ai demandé un crédit voiture à \*\*\*, et on m'a demandé 50 millions de papiers. A Cetelem, ça s'est fait tout de suite. »

**6** Sylvie B., 24 ans, coiffeuse, Lyon.

« \*\*\*, on est en train de le liquider: pour un crédit, ils nous ont demandé trop de choses. Il aurait fallu virer le salaire, que mon mari dise quelles actions il avait, que je dise ce que j'avais sur mon compte-épargne... Ça nous a piqués au vif qu'ils ne nous fassent pas confiance. Mon mari quand il a vu ça il a dit, "gardez vos sous". L'après-midi ils nous ont appelés pour nous dire que ça pouvait s'arranger, mon mari a dit que c'était trop tard. »

**7** Thérèse M., 59 ans, fonctionnaire, Guichen, Ille-et-Vilaine.

Lorsqu'il est question de concurrence, la plupart des clients estiment qu'il existe assez peu de différence dans l'offre produit entre Cetelem et les autres établissements spécialisés. En revanche les banques de dépôts bénéficient d'une image distincte.

Le crédit permanent apparaît, en particulier, comme le produit le plus standardisé, l'équivalent du découvert bancaire en quelque sorte. Les différenciations ressortent plus nettement dès lors que la relation **1** ou la clarté des opérations ont posé problème **2** ou que la qualité de la relation devient un critère de choix pour le client.

Les organismes qui offrent du crédit sont aujourd'hui pléthores: autres établissements spécialisés, banques françaises (et, de plus en plus étrangères), filiales de distributeurs et de constructeurs, etc.

### Une répartition des rôles

Pour distinguer ces opérateurs, les clients évoquent principalement deux critères: d'une part le type de transaction qu'ils effectuent avec eux, et d'autre part leur attente quant à la qualité de la relation qui s'instaure. Selon la représentation qu'ils se font d'un établissement, de ce qu'ils perçoivent de ce que l'on attend d'eux ou de ce à quoi les clients pensent pouvoir prétendre, ils vont opérer une répartition des rôles.

Cette différenciation est plus ou moins consciente bien qu'elle s'exprime assez nettement lorsqu'on approfondit le sujet avec eux. Ainsi, on constate que les rôles sont distribués entre investissements (plutôt traités avec les banques) et financements de la consommation (plutôt traités avec les établissements spécialisés) **3** ou encore les affaires "sérieuses" pour les premières et les "frivolités" pour les seconds **4**.

Sur un autre plan, la perception de la qualité de la relation peut conduire ceux qui y attachent de l'importance à opérer des choix en fonction de la perception affective qu'il en ont **5**.

### Une interprétation des procédures

La qualité de l'accueil, au delà de la convivialité et de la simplicité, devient un paramètre discriminant décisif, d'autant plus qu'elle reflète un regard social. Ainsi, ceux qu'ils estiment porteurs d'une différenciation sociale à leur détriment, voire d'un jugement social péjoratif sont moins appréciés, sinon rejetés.

De même une demande de crédit qui débouche sur des procédures lourdes **6** est interprétée comme le signe d'une méfiance et d'un sentiment de rejet. Ce phénomène est d'autant plus intolérable qu'il paraît exprimer un jugement social fondé sur l'argent **7**.

Ces formalités, le plus souvent standardisées, sont facilement ressenties comme dressant des barrières entre les individus et leur argent. Cet obstacle équivaut à frustrer leurs attentes et leurs espérances; or, celles-ci contribuent à construire l'image que les clients ont d'eux-mêmes. Les procédures paraissent alors opérer des sélections injustifiées et se trouvent en contradiction avec les promesses de dialogue et de souplesse généralement faites auparavant.



Table ronde Rennes

### L'attrait de la simplicité

Les organismes qui savent ainsi répondre aux attentes des clients bénéficient du contraste qui se manifeste avec les établissements plus traditionnels dans leurs procédures.

Les clients souhaitent naturellement trouver auprès des établissements prêteurs une offre maniable et adaptée, une grande souplesse d'accès, un accueil chaleureux, un montage de l'opération simple, rapide et efficace **8**.

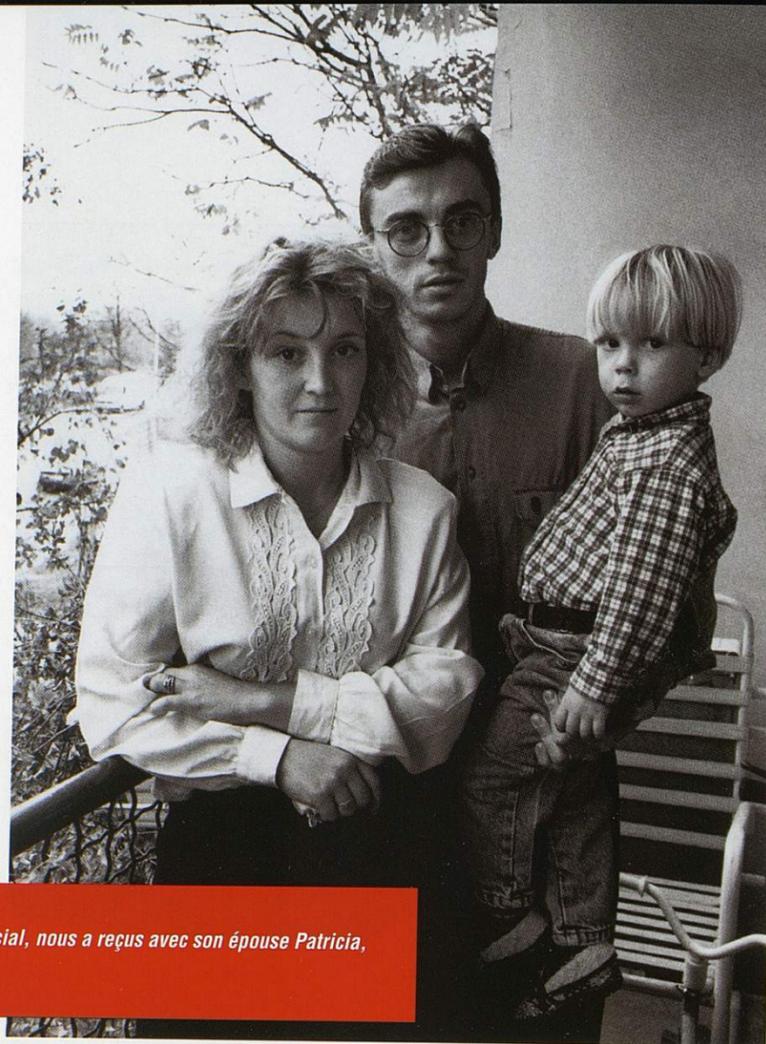
La personnalisation de la relation **9**, qui apporte aux clients le sentiment d'être connus et reconnus, contribue également à l'attachement des clients aux établissements qui leur offrent cette palette de services. Dans ce cas, la qualité de la relation devient déterminante par rapport aux simples considérations de coût.

« Ça a été très rapide, j'ai vraiment apprécié, je voulais une réponse pour l'après-midi, pour le commerçant. Ici, l'accueil était chaleureux et positif. »

**8** Sylvie T., 35 ans, secrétaire, Rennes.

« On a l'impression qu'ils sont là pour s'occuper de nous, on a l'impression d'être reconnus. On vous demande votre numéro de carte Aurore et le dossier ressort, ils savent que je suis un client ancien, je le ressens. »

**9** Patrick F., 44 ans, expert-comptable, Lyon.



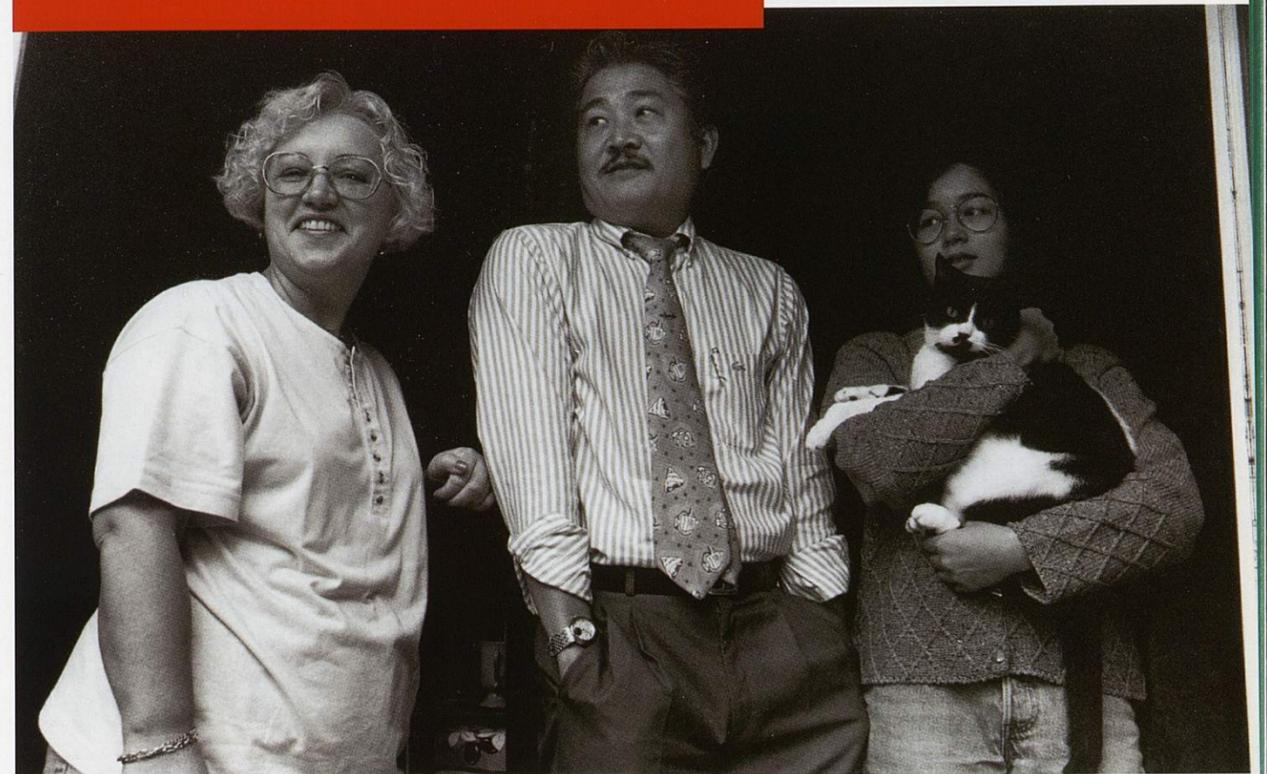
Jean-Michel M., 28 ans, commercial, nous a reçus avec son épouse Patricia, le 4 novembre 1994, à Lyon.

“ Jean-Michel M. : « Nous, on aime bien avoir les choses tout de suite. On ne sait pas vraiment faire des économies. Je crois que c'est aussi une question d'âge. Quand on est jeune, on veut vivre vite et que tout se passe facilement. Ça ne veut pas dire qu'on fait n'importe quoi. On ne cumulera jamais de gros crédits, par exemple, on a trop peur de ne pas arriver à rembourser. On n'aime pas aller n'importe où pour un crédit, parce que c'est souvent long. Il faut prendre un rendez-vous et tout. Cetelem, lui, est toujours disponible. C'est fait du jour au lendemain. Je suis prêt à payer un peu plus cher pour avoir cette rapidité. C'est important. Imaginez un couple comme nous avec trois enfants, la machine à laver tombe en panne, on a besoin de la remplacer vite.

(...) La carte Aurore, par exemple, ce n'est certainement pas le meilleur taux, mais je n'y pense plus; pourtant on devrait faire attention à ce qu'on paye. Mais, même si c'est un peu cher, ça vaut la peine à cause de l'apport de disponible, c'est un grand confort.

(...) A Cetelem, même si on a des interlocuteurs différents, ils ont toujours le dossier sur écran devant eux. Alors, quand on les appelle, on a l'impression qu'ils nous connaissent bien. » ”

Somchit S., 45 ans, courtier en assurances, nous a reçus avec sa famille à Paris, le 29 octobre 1994



“ Somchit S. : « Je gagne bien ma vie, mais pas jusqu'au point de me payer une voiture au comptant. Je fais jouer la concurrence; ça dépend du montant à financer. Sur une petite somme, ce n'est pas la peine de perdre du temps. J'aime bien consommer, voyager. Je suis raisonnable, mais on ne vit qu'une fois. Ça ne sert à rien de se serrer la ceinture.

Je voulais m'acheter une voiture haut de gamme. J'ai demandé à \*\*\* il m'a posé des questions, et il m'a demandé de venir avec un bulletin de salaire. Alors j'ai dit: "je ne comprends pas, on ne se connaît pas alors?" Je suis pour la qualité du service, la relation humaine, la présentation. Les paroles prononcées, c'est fondamental. Je suis allé à Cetelem, et j'y ai trouvé la convivialité.

La première fois, on m'a dit de revenir avec les papiers, la seconde, j'ai revu la même personne. Elle a regardé les papiers, elle m'a dit qu'il n'y avait pas de problème et l'après-midi on m'a rappelé pour me dire que c'était bon. C'est extrêmement efficace et j'ai même négocié le taux. Aujourd'hui, on n'a pas le temps d'attendre. Il faut la réponse, oui ou non, mais qu'elle soit rapide. Je suppose que mon profil de client est haut de gamme, d'où cette rapidité. Cetelem, c'est normal qu'il me demande les bulletins de salaire la première fois. La deuxième, on m'a juste demandé le dernier; c'est bien, c'est acceptable. » ”

### 3 : Evoluer ensemble

« Moi, j'ai débuté en 1967, on n'avait guère le choix : vous aviez les prêts bancaires, le crédit municipal ou alors quelques organismes de prêts - mais il n'y en avait pas beaucoup à l'époque -, et Cetelem était un des premiers à faire des prêts qui se reconstituaient après avec du disponible. Cela tombait à l'époque où je me suis marié, et donc je m'en suis servi pour me meubler »

1

Gilles L., 43 ans, agent EDF, Reims.

2

« Ça fait quinze ans que je suis à Cetelem, ils ont toujours amélioré leurs produits »

Elisabeth G., 43 ans, chef du personnel, Lyon.

« On n'a pas le même raisonnement à 20 ans et à 40. Quand on n'a pas beaucoup de moyens, on est tellement content de trouver un organisme qui vous prête qu'on ne réfléchit même pas. Aujourd'hui, on cherche la solution la plus appropriée pour soi. Les premiers prêts on ne s'en occupait pas nous-mêmes, on justifiait les salaires. Quand on est jeune on a des besoins plus nombreux, puis au fil du temps, les besoins changent car on a acquis beaucoup de choses utiles, on passe à l'entretien, au renouvellement »

3

Somchit S., 45 ans, courtier en assurances, Paris.

« Il y a une démarche personnelle qui évolue avec les années. Moi je pense qu'à 25, à 30, à 40 ans on ne maîtrise pas le crédit de la même façon, quand on est plus jeune, et quand on ne s'est pas retrouvé dans une situation difficile, on n'a pas peur, on n'est pas vigilant, on sur-consomme »

4

Karine F., 38 ans, coiffeuse, Reims.

« Chez nos parents il n'y avait pas de crédit, et nous on a démarré de rien. A l'époque, je n'aimais pas faire ça. Parler de crédit c'était déjà le grand mot. Après une période sans crédit, on a quand même compris que c'était mieux d'en prendre, que ça nous aiderait à déménager dans un logement plus grand »

5

Joël H., 43 ans, chauffeur, Reims.

6

« Cetelem, c'est une institution maintenant, c'est une banque ! »

Raymond L., 55 ans, fonctionnaire, Paris.

A sa création, en 1953, Cetelem était parmi les tout premiers à proposer du crédit. Aujourd'hui, il n'est évidemment plus le seul, et pourtant beaucoup de ses clients continuent à ne s'adresser qu'à lui. Au long de ces années, la relation des clients et de Cetelem s'est construite sur leur évolution parallèle induite par la transformation de la consommation et sur une adaptabilité de l'entreprise aux nouveaux besoins.

Si dans les années 50 le choix de Cetelem s'imposait presque de lui-même, faute de concurrence **1**, aujourd'hui, il est beaucoup plus délibéré et significatif d'une réelle confiance. De nombreux clients distinguent Cetelem pour cette capacité à renouveler une offre produit marquée de qualités d'innovation et d'adéquation à la demande. L'offre s'étant adaptée, la relation ainsi nouée a donc pu se poursuivre dans le temps sur des bases équivalentes à celles du contrat initial **2**.

#### Des attentes évolutives

La souplesse de l'établissement prêteur apparaît comme un paramètre prépondérant de la fiabilité et de la compréhension mutuelle. Les clients attendent pour la plupart que Cetelem les accompagne dans les moments importants de leur vie, que ce soit pour les aider à faire face à des besoins très variés (première installation, trésorerie...) ou pour faciliter leur mode de consommation (dépenses impulsives ou réfléchies...) **3**.

Les attentes des clients évoluent avec l'âge **4** et, singulièrement, avec l'expérience des difficultés. Elle influe sur le type de produits utilisé ainsi que sur la place que prend le crédit dans l'ensemble des revenus.

#### Un accès banalisé au crédit

La récession actuelle a modifié de nombreuses situations : chômage, baisse de salaires. L'évolution sociale générale est une autre source de modification des comportements.

L'argent confère des devoirs et des droits, qui rendent par exemple les clients plus exigeants sur les taux.

C'est donc toujours avec une profonde satisfaction qu'un client constate que Cetelem a évolué en même temps que lui **5**. De génération en génération, le crédit s'est banalisé et avoir recours à Cetelem est devenu de plus en plus facile et naturel **6**. Plusieurs facteurs ont facilité la démarche de clients a priori réfractaires au crédit : l'inflation d'abord, qui rendait rationnel un endettement même sans absolue nécessité au départ, les facilités de trésorerie ensuite, qui ont rassuré certains clients sur la maîtrise que peut conférer un crédit choisi et mesuré. Plus généralement les conversations sur le crédit sont devenues banales ; débattre des taux du crédit est même un sujet d'actualité.

#### Une adaptation réussie

La place qu'a aujourd'hui Cetelem au sein des établissements de crédit témoigne d'une évolution et surtout d'une adaptation réussie de l'entreprise : la simplicité et la flexibilité offertes dans les années 60, qui ont accompagné l'explosion de la consommation et l'équipement des ménages, ont réussi à perdurer en se transformant dans le temps. La simplicité s'est incarnée dans des concepts et des produits comme la carte Aurore dont le nombre de porteurs et d'émetteurs ne cesse de croître. L'écoute des clients, l'adaptation de l'offre à leur demande a conduit Cetelem à ouvrir sa panoplie de produits, en y insérant des produits d'épargne et d'assistance, des crédits immobiliers, et aussi en imaginant divers moyens de communication avec ses clients.



André D., 70 ans, chauffeur routier à la retraite, a participé à notre table ronde de Paris, le 21 novembre 1994.

« André D. : « La première fois que je suis venu à Cetelem, c'était il y a très longtemps, plus de 30 ans, pour un téléviseur. Je n'avais jamais fait d'emprunt encore dans ma vie et là le magasin avait Cetelem comme organisme de crédit. J'ai rempli les conditions et, en ce temps là, Cetelem utilisait des mandats à souche. Je me suis fait 12 mensualités, j'avais 12 mandats que je remplissais, et tous les mois je leur envoyais la somme. A l'époque ce n'était pas évident de demander un crédit. Ce n'est pas que c'était gênant, mais on ne savait pas quelles conditions il fallait remplir et quelle chance on avait de l'obtenir. Avec ce premier crédit, j'ai eu toute satisfaction et depuis j'ai joué le jeu avec eux. Je ne suis jamais allé voir ailleurs, j'ai toujours été régulier dans mes versements et je n'ai jamais eu de problème. »

Et maintenant, quand je veux acheter quelque chose, je leur passe un coup de fil et au bout de 48 heures, j'ai l'argent. A chaque fois que j'ai eu besoin de quelque chose, d'un meuble pour la maison ou même de travaux, j'ai fait appel à eux. Ça m'a permis de me meubler beaucoup plus vite et sans m'en apercevoir. Maintenant, avec Cetelem, j'ai un compte épargne-projet et la carte Aurore avec le crédit permanent qui me donne une disponibilité au fur et à mesure que je le rembourse. »

## 4 : Difficultés et solutions

1 « Quand j'ai eu besoin de parler ça a été possible à Cetelem »

Françoise A., 41 ans, infirmière, Paris.

2 « Depuis plusieurs années que je suis chez vous, j'ai eu des contacts avec des personnes vraiment très agréables et les choses s'arrangeaient tout de suite. J'ai toujours été satisfait de vous, mais là le monsieur a vraiment été désagréable, à la limite du supportable »

Daniel L., Basc, Charente (lettre).

3 « Le pire pour moi, ce serait de ne pas pouvoir s'entendre en cas de problème, de tomber sur une porte de prison, qu'il n'y ait pas de moyen de trouver une solution. Si ça m'arrivait à Cetelem, je me débrouillerais pour les rembourser et partir »

Jean-Michel M., 28 ans commercial, Lyon.

4 « Les mauvais payeurs, c'est mon gamin par exemple, il ne sait pas payer. Mais moi je ne pouvais pas payer parce que mon mari était en maladie, ce n'est pas pareil »

Paulette D., 53 ans, femme au foyer, Reims.

5 « Avant on travaillait à deux, et mon épouse s'est retrouvée au chômage. J'avais plusieurs crédits en cours; pendant deux ans j'en ai vraiment bavé. Les sociétés de crédit m'ont quand même un peu aidé au départ, mais ils estiment qu'après un certain temps il faut que vous vous débrouilliez. C'est pourquoi maintenant je suis très prudent avant de prendre des crédits »

Michel F., 39 ans, magasinier, Reims.

6 « Avec notre fils handicapé on a eu de grosses dépenses. Il faut y aller par paliers: il faut subvenir d'abord à l'essentiel, puis gérer sa vie professionnelle. On a progressé socialement depuis qu'on a trouvé une structure adaptée pour notre fils. Ça nous a libérés. Quand on a des problèmes dans la tête qui ne sont pas maîtrisables par vous-même, ça déstabilise tout, la vie professionnelle, financière, mentale. »

Somchit S., 45 ans, courtier en assurances, Paris.

Cetelem attache la plus grande importance à la pérennité de ses relations avec tous ses clients, ce qui implique de savoir éviter les difficultés ou les résoudre à temps. Ainsi l'entreprise réalise un recouvrement de ses créances qui s'attache à la fois à respecter ses clients et à préserver ses intérêts. Au-delà, l'entreprise a toujours accordé sous différentes formes, toute son attention aux clients qui avaient des reproches à formuler. L'existence d'un service Consommateurs et son rattachement à la direction générale en sont des signes.

Pour étudier cet aspect des choses, outre des entretiens réalisés avec des clients ayant ou ayant eu des incidents de paiement, nous avons analysé des lettres adressées au service Consommateurs. Nous avons cherché à entendre les clients exprimer leurs revendications et leurs mécontentements, à observer les réactions de Cetelem face à ces doléances et à comprendre comment les relations pouvaient parfois se distendre.

### Des incidents en faible nombre

Notons d'abord que Cetelem enregistre très peu d'incidents de paiement ou de récriminations: sur la base de 4 millions de clients, les incidents de paiement ne représentent qu'un très faible pourcentage des encours. Les lettres, plaintes ou coups de fils émanant de clients auprès du siège sont peu nombreuses par rapport au volume des opérations traitées. Le propos n'est cependant pas d'en minimiser l'importance, car souvent ces cas témoignent d'une blessure, mais de les resituer dans leur contexte et de les analyser plus précisément. Ce sont en effet sur ces cas extrêmes que les établissements de crédit sont souvent le plus critiqués.

Par ailleurs, il apparaît que ce ne sont pas nécessairement les difficultés de paiement qui sont à l'origine de détériorations de situation. Au contraire, la majorité des incidents de paiement sont réglés rapidement. En outre, les situations sont résolues au cas par cas, en ne négligeant aucune piste pour aboutir à un accord amiable 1.

### Le décalage provoque la tension

C'est plutôt lorsque surgit un défaut de compréhension entre le client et Cetelem - quelles qu'en soient la nature et la raison - qu'une friction apparaît. Parfois cela débouche directement sur une rupture de relation. Le plus souvent cependant, lorsque le malentendu avec une agence persiste, le client sollicite le siège, comme arbitre et ultime recours. Plus encore que le malentendu lui-même, le client tient à signifier soit son indignation devant l'immixtion de Cetelem dans sa vie privée, soit qu'il a éprouvé une blessure morale 2. Les clients attendent effectivement une ouverture et un dialogue qui leur permettent de justifier leur bonne foi 3.

Compte tenu de l'activité de masse, malgré l'utilisation de l'informatique et une force commerciale bien formée, des malentendus sont inévitables, en dépit également d'une construction très attentive de l'organisation. De plus, les conditions économiques difficiles et l'environnement très changeants ajoutent aux évolutions contrastées des individus et de l'entreprise.

### Un recouvrement commercial

La volonté de Cetelem de trouver des solutions aux problèmes de ses clients est la même, quelle que soit la gravité du cas ou l'importance de la somme à recouvrer. Ainsi, de nombreux cas, y compris de surendettement, trouvent des solutions concrètes acceptables pour les deux parties, comme le montre le témoignage de André-Jean N. qui a obtenu un plan d'aménagement amiable (voir page 19).



Table ronde Reims

Ce que le client tolère le moins bien, c'est surtout le sentiment d'être incompris, le décalage entre un souhait, une représentation de lui-même et la réaction de Cetelem. Dans le même ordre d'idées, le client vit aussi très mal la démonstration de sa dépendance, ou le sentiment d'être victime d'une injustice 4. La non prise en compte des difficultés personnelles que le client ne peut maîtriser malgré sa bonne volonté renforce encore l'incompréhension réciproque 5.

Plusieurs témoignages confirment qu'une vie peut rapidement se concentrer sur une difficulté tant qu'elle reste non résolue 6.

Ce sont d'ailleurs dans ces cas extrêmes que les clients rompent avec Cetelem et vont trouver ses concurrents si ceux-ci leur accordent l'attention et le temps nécessaires pour écouter et approfondir la situation et leur apporter une solution 7.

Il arrive que les clients évoluent de leur côté sans que Cetelem ne prenne en compte leur évolution; par exemple les taux d'intérêt connaissent des mouvements importants et les clients ne sont pas toujours armés pour comprendre que ces fluctuations ne signifient pas pour autant que l'établissement prêteur est cher 8.

Mais, une fois encore, les expériences précédentes constituent un apprentissage qui structure progressivement les attentes que les clients ont vis-à-vis des établissements de crédit: lorsque leur expérience est négative, ils la projettent sur Cetelem. Réciproquement lorsqu'ils ont eu l'expérience du dialogue et de l'arrangement à l'amiable, cela s'inscrit positivement dans leur relation avec Cetelem 9.

7 « Là, je n'attends qu'une chose, c'est que mon emprunt de 100.000 francs soit terminé parce que justement on ne m'a pas laissé le choix, on m'a dit "Vous remboursez la somme que vous devez" et quand ce prêt sera fini, je n'irai plus à Cetelem »

Martine L., 39 ans, aide-soignante, Reims.

8 « Je trouve que je me suis fait un peu avoir, parce que quand j'ai pris un crédit en février, il était à 13% et là, en juillet, il était à 9%. Pourquoi ils ne mettent pas tout le monde à 9%? »

Michel C., 26 ans, chef de dépôt, Paris.

9 « Pour moi, je peux plus m'arranger avec Cetelem qu'avec mon banquier »

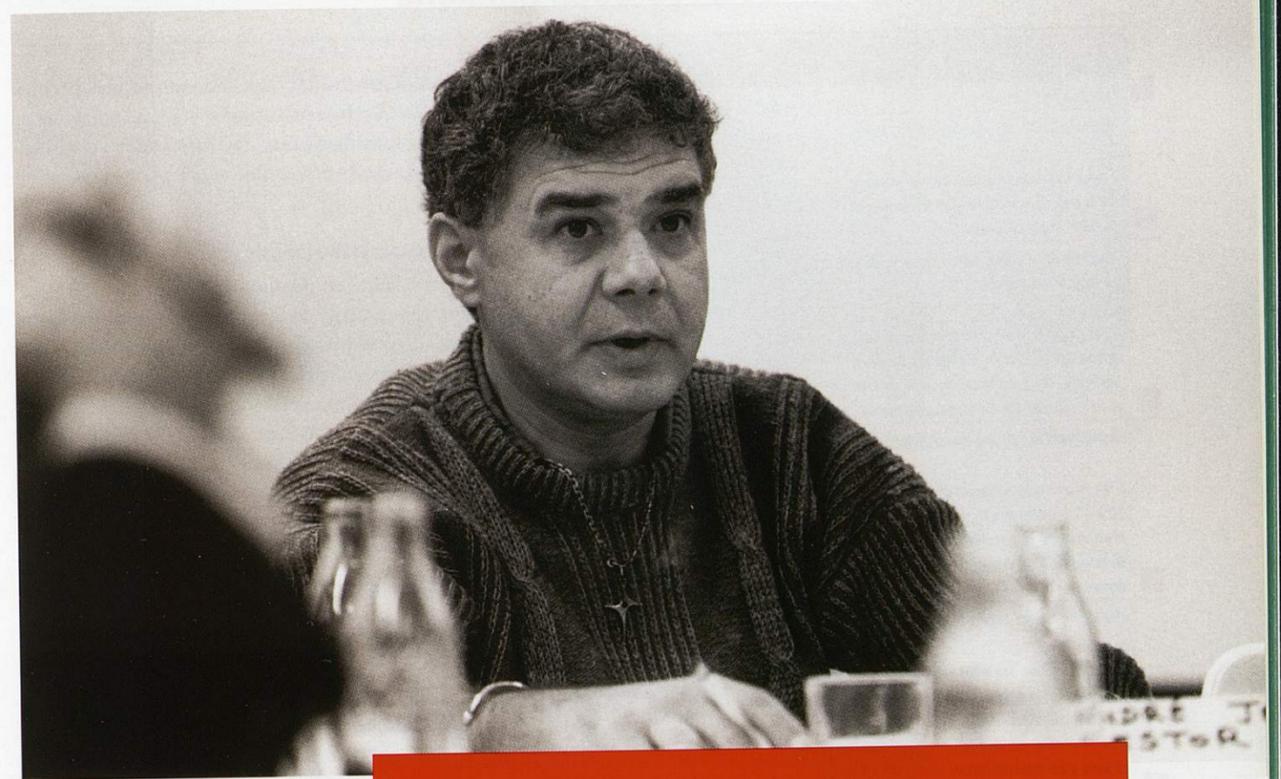
Christian M., 52 ans, agent EDF, Paris.

Marie-Andrée D., 41 ans, infirmière, a bien voulu nous recevoir dans son appartement à Paris, le 28 octobre 1994.



“ Marie-Andrée D. : « Je viens de divorcer et je vis seule avec mes trois enfants, trois garçons. J'ai traversé une période vraiment difficile. J'ai changé de situation, de budget, de façon de vivre. C'est très difficile un divorce. Les problèmes d'argent à côté, c'est rien du tout. Quand j'ai eu des difficultés pour rembourser ma carte Aurore, j'ai eu deux interlocuteurs différents et j'avais vraiment l'impression qu'ils ne se parlaient pas entre eux. Il y a de la bonne volonté dans les démarches, mais pas de coordination.

Une fois je me suis dit qu'il fallait que je me déplace pour expliquer ma situation, mais ils ne comprennent pas bien ce que je vis : eux ils pensent à l'argent que je leur dois. C'est normal, c'est leur intérêt d'essayer d'arranger les choses pour récupérer le plus de sous possible, mais ça ne m'a pas aidée. Je dois reconnaître que quand j'ai eu besoin de parler, ça a été possible. Mais, quand on téléphone, on n'a jamais la même personne ; ce n'est pas un problème quand tout se passe bien, mais en cas de difficultés, c'est assez pénible. Je préférerais une relation plus personnalisée, qui prenne plus en compte mon histoire, mais Cetelem a trop de clients pour ça, il faudrait une organisation énorme, ce n'est guère possible. » ”



André-Jean N., 42 ans, ingénieur, a participé à notre table ronde de Paris, le 21 novembre 1994.

“ André-Jean N. : « La situation dans le bâtiment était brillante. Je ne regardais pas les taux. En 92 la chute a été aussi rapide que l'avait été l'ascension pendant 7 ans. Je me suis alors trouvé dans une situation extrêmement difficile de surendettement. J'ai pu continuer à faire face à mes obligations, moyennant des aménagements techniques avec Cetelem, ce qui était tout à fait à sa discrétion, puisqu'il pouvait les accepter ou les refuser.

Leur attitude a été absolument impeccable, je n'ai pas trouvé des gens qui essayaient par tous les moyens de récupérer leur argent : j'ai trouvé un appui. Ils essayaient de trouver une solution équilibrée pour les deux parties. Ils ont très bien réagi et, comme ils ont du poids sur le marché, leur nom est important pour déclencher, arrêter ou accélérer un processus. Le fait qu'ils aient eu cette attitude m'a aidé même vis-à-vis d'autres, c'est vous dire à quel point cela a été important.

Pendant que les choses allaient bien, ils en ont profité - avec mon accord puisque j'acceptais de verser des intérêts importants - . Il me semblait donc normal, lorsqu'il y a eu un pépin, que je sois traité comme un client avec 18 ans d'ancienneté et pas de problèmes. Mais ils n'étaient pas obligés de faire preuve de cette compréhension.

Pour moi, cela été une attitude confiante, non seulement par rapport à mon passé mais, en quelque sorte, ils faisaient confiance aussi en mon avenir. Je n'avais pas des sommes faramineuses, mais quand même relativement importantes à rembourser, et j'ai réussi à obtenir de les rembourser en fonction de mes possibilités.... Il n'y a pas de preuve de confiance plus grande. » ”

## 5 : La relation humaine

**1** « Je me suis toujours adressé à Cetelem à cause de l'accueil »

André-Jean N., 42 ans, ingénieur, Paris.

**2** « Avec Cetelem, ils nous connaissent, il n'y a pas de problème, on demande et aussitôt c'est accordé »

Thérèse M., 59 ans, fonctionnaire, Guichen, Ille-et-Vilaine.

**3** « Les gens de Cetelem sont constamment sympas au téléphone. La voix est toujours agréable. On a envie de discuter, même si on tombe sur des personnes différentes »

Jean-Michel M., 28 ans, commercial, Lyon.

**4** « On m'a laissé le choix entre attendre 10 à 15 minutes que M. \*\*\* se libère, ou bien remplir le dossier immédiatement avec quelqu'un d'autre. J'ai rempli le dossier »

Patrick F., 44 ans, expert-comptable, Lyon.

**5** « Chez Cetelem, les gens sont plus près de vous et plus gentils. Je ne sais pas si c'est une politique imprimée par la direction générale ou si c'est simplement, comme c'est souvent le cas, une question de personnes ».

André-Jean N., 42 ans, ingénieur, Paris.

**6** « On fait tout par téléphone. Mon mari travaille et moi je ne peux pas sortir seule. Ça fait longtemps que je suis à Cetelem; on est toujours super bien accueillis »

Marcelle T., 59 ans, femme au foyer, Lyon.

**7** « Quand j'ai besoin d'argent je passe par le serveur vocal »

Pierre B., 72 ans, retraité, Reims.

**8** « Je me suis déplacée une fois pour un problème, mais je préfère le téléphone, à cause de mes horaires de travail »

Marie-Andrée D., 41 ans, infirmière, Paris.

Les clients de Cetelem donnent un satisfecit général à la chaleur de son accueil. En plus de la rapidité et de la souplesse proposées, Cetelem se distingue grâce à l'amabilité et au sourire des attachés commerciaux: "ils sont charmants" revient comme un leitmotiv. La cordialité dont ils font preuve est d'ailleurs perceptible au téléphone comme en agence.

### Le sourire de l'attaché commercial

L'accueil est important, c'est sans doute cela qui en premier, décide les clients à venir ou à rester à Cetelem **1**. Les réactions concordent: cette cordialité satisfait les clients parce qu'elle se greffe sur un échange dans lequel l'attaché commercial sait offrir un service complet. En outre, il est en mesure de reconnaître chaque client, grâce à un système informatique perfectionné **2**. L'attaché commercial est non seulement dans une posture d'écoute du client formulant sa demande mais il a aussi les capacités de lui faire une proposition en conséquence. Possédant tous les éléments d'information concernant une personne, il est capable d'abord de les intégrer dans l'offre et ensuite d'en vérifier simplement la validité. Le client n'est pas un numéro, sa personne est non seulement respectée mais mise en valeur au cœur de cet échange **3**.

C'est pourquoi, le plus souvent, ils acceptent volontiers d'être servis par différents interlocuteurs, parce que tous ont la même approche et que le moment venu l'amabilité des attachés commerciaux, toujours présente, les rassure **4**.

Quelle que soit la nature de la demande et la modalité de la relation, les clients, en majorité, ont profondément le sentiment qu'ils obtiennent à chaque fois une réponse adaptée. Cette confiance s'accompagne naturellement de la certitude que les attachés commerciaux sont à leur disposition, sans limite de temps. Bien sûr, ils sentent bien qu'un entretien commercial fait partie d'une stratégie, mais rares sont ceux qui imaginent que la qualité de l'accueil et la chaleur humaine qu'ils ressentent, résultent aussi de la politique de l'entreprise **5**.

### Une offre flexible

Constants dans leur démarche personnelle qui opte en général une fois pour toutes pour un mode de relation (téléphone, visite, Minitel), les clients oublient les autres formes de contact **6**. Pourtant Cetelem s'adapte à différents types de relation, voire les sollicite. Cette flexibilité accroît la liberté des clients: ils sont en mesure de choisir ce qui leur convient le mieux. Ainsi lorsqu'un client manque de temps, il a tout loisir pour téléphoner plutôt que se déplacer en agence.

En effet, l'entreprise a toujours adopté une attitude d'avant-garde sur les télécommunications **7**, tout en préservant le plus large éventail de relations y compris le plus ancien, la communication intuitu personæ.

Ainsi, chaque client trouve son compte non seulement dans la durée mais en fonction de ses impératifs personnels **8**. C'est pourquoi, bien que parfois difficilement formulable, leur contentement est si ferme et unanime.



Chantal M., 42 ans, employée de banque, a participé à notre table ronde de Paris, le 21 novembre 1994.

« Chantal M.: « Je ne crois pas qu'il y ait beaucoup de différences entre les grandes sociétés de crédit. On doit retrouver les mêmes taux, la même vitesse de réaction... Ce qu'il y a en plus chez Cetelem, c'est la qualité de l'accueil, les gens sont probablement plus chaleureux. Et puis, ils sont accueillants avec tout le monde. Cette attitude est très importante. Je n'aime pas les endroits où on vous déroule le tapis rouge quand vous gagnez bien votre vie et plus rien quand vos revenus baissent. Il y a une certaine reconnaissance aussi dans cet accueil. On n'a pas l'impression d'être n'importe qui, on a un nom, on est quelqu'un.

(...) En téléphonant, comme cela m'est arrivé une fois ou deux, je n'ai pas eu le sentiment que la personne était pressée. Au contraire j'avais l'impression qu'elle était à ma disposition, alors qu'en réalité je sais que les entretiens sont presque minutés, depuis que j'ai vu un reportage sur Cetelem à la télévision.

(...) Je suis à Cetelem depuis 10 ans et je m'y sens bien, je n'ai jamais été déçue. Peut-être que le jour où on me dira que non ce n'est pas possible pour telle ou telle raison, peut-être que je penserai différemment, mais jusqu'à maintenant tout s'est toujours bien passé. On m'a toujours bien expliqué les produits et on m'a donné aussi de bons conseils, sur l'épargne par exemple. »

## 6 : De la fidélisation à la fidélité

« En 1962, je suis venu à Cetelem, je m'y suis trouvé très bien (...) et puis j'ai gagné leur confiance et ils ont gagné la mienne : ils m'ont soutenu »

**1**  
Guy M., 54 ans, agent technique, Reims.

« Je suis client de Cetelem depuis une quinzaine d'années, la carte Aurore il m'est arrivé de l'utiliser, mais très peu »

**2**  
Pierre B., 72 ans, retraité, Reims.

« Je suis venue à Cetelem, parce que je n'avais pas d'argent pour acheter ce que je voulais. J'ai commencé par petit, puis maintenant je suis une vraie cliente (...) Ça va être Noël, je sens que ça me chatouille pour prendre de l'argent »

**3**  
Paulette D., 53 ans, femme au foyer, Reims.

« Si Cetelem fait les mêmes prix qu'ailleurs, je reste à Cetelem pour ma prochaine voiture, à zéro virgule quelque chose près »

**4**  
Françoise P., 48 ans, cadre, Rennes.

« Ma carte Aurore, je m'en sers parce qu'elle est là, parce que je n'ai rien à faire : ça m'évite de faire un nouveau crédit »

**5**  
Karine F., 38 ans, coiffeuse, Reims.

« Je suis à Cetelem depuis presque 10 ans maintenant, et je n'aimerais pas avoir des comptes un petit peu partout »

**6**  
Chantal M., 42 ans, employée de banque, Paris.

Cetelem ne se cache pas de chercher à fidéliser ses clients : il en va de sa pérennité. Plusieurs moyens sont mobilisés à cette fin. Les accords de partenariat, tant avec des distributeurs que des établissements financiers et des compagnies d'assurances sont une dimension de cette stratégie. L'expansion des cartes Aurore à vignettes est une marque du succès que Cetelem rencontre auprès de ses partenaires.

Mais sa plus grande réussite est sans nul doute la croissance constante de cette clientèle. En outre, une partie notable de sa clientèle lui est fidèle depuis de longues années.

Cet ensemble de faits permet à Cetelem non seulement d'afficher un chiffre d'affaires soutenu malgré une stagnation de la consommation à crédit ces dernières années mais aussi de poursuivre son offre à la pointe des produits, des techniques et des prix.

Plusieurs éléments permettant de comprendre cette fidélité réciproque de Cetelem et de ses clients ont déjà été abordés dans les chapitres précédents. Mais ce phénomène mérite d'être souligné en soi, puisqu'au fond toutes les sociétés commerciales ou financières ont ce même objectif.

### Une fidélité pluraliste

La fidélité peut être plus ou moins intense : les relations peuvent être suivies tout en étant teintées d'indifférence ou au contraire marquées par la reconnaissance **1**. Dans tous les cas c'est la répétition des demandes de crédit qui a été, pour nous, le témoignage concret de la fidélité des clients.

Cette répétition pouvant elle-même varier de nature et de fréquence : certains clients utilisent ponctuellement les produits de Cetelem, mais depuis toujours **2** ; d'autres effectuent la majorité de leurs dépenses en ayant recours au crédit **3** ; d'autres enfin ont découvert récemment Cetelem et lui restent fidèles, malgré la comparaison avec d'autres offres **4**. Cette fidélité résulte de la rencontre de plusieurs facteurs tenant au client d'une part, à Cetelem de l'autre.

L'habitude est la première cause de fidélité. Celle-ci peut être plus ou moins indifférente, mais elle témoigne dans tous les cas d'un niveau de satisfaction minimum. D'autres éléments viennent conforter ce lien : l'effort que représenterait l'acte d'aller trouver un nouvel établissement de crédit et de réinstaurer avec lui une relation **5** ; la crainte de multiplier les crédits **6** ; moins glorieux : la répétition provient quelquefois du lien que crée la dette...

La facilité, la réputation, la commodité d'accès, la souplesse et la flexibilité offertes par Cetelem dans les modalités de la relation constituent le deuxième niveau, plus profond, de satisfaction. Or, ces éléments sont non seulement de nature à fonder la satisfaction des clients, mais à élever leur niveau d'exigence face à la concurrence. Ainsi la tradition de veille technologique et d'innovation deviennent des avantages dans la compétition que se font les établissements de crédit dans un contexte de stagnation de la demande.



Table ronde Paris

### La primauté de la qualité du service

La connaissance du crédit et du rapport à l'argent s'est fabriquée avec et à travers des établissements de crédit : on l'a vu, certains viennent à Cetelem déçus par des concurrents. L'offre, qui paraît naturelle aux clients, contribue en fait à fabriquer leur demande.

Si la presse consumériste et financière est prolixe sur les conditions financières proposées par tel ou tel établissement, elle l'est moins sur les aspects qualitatifs du service.

Or, il ressort clairement que la clientèle apprécie à ce point le confort d'un service de qualité, qu'elle est prête à en payer le prix par un surcoût relatif, voire à intégrer cette dimension dans son mode de vie **7** ou même à en reconnaître de façon consciente les mérites **8**.

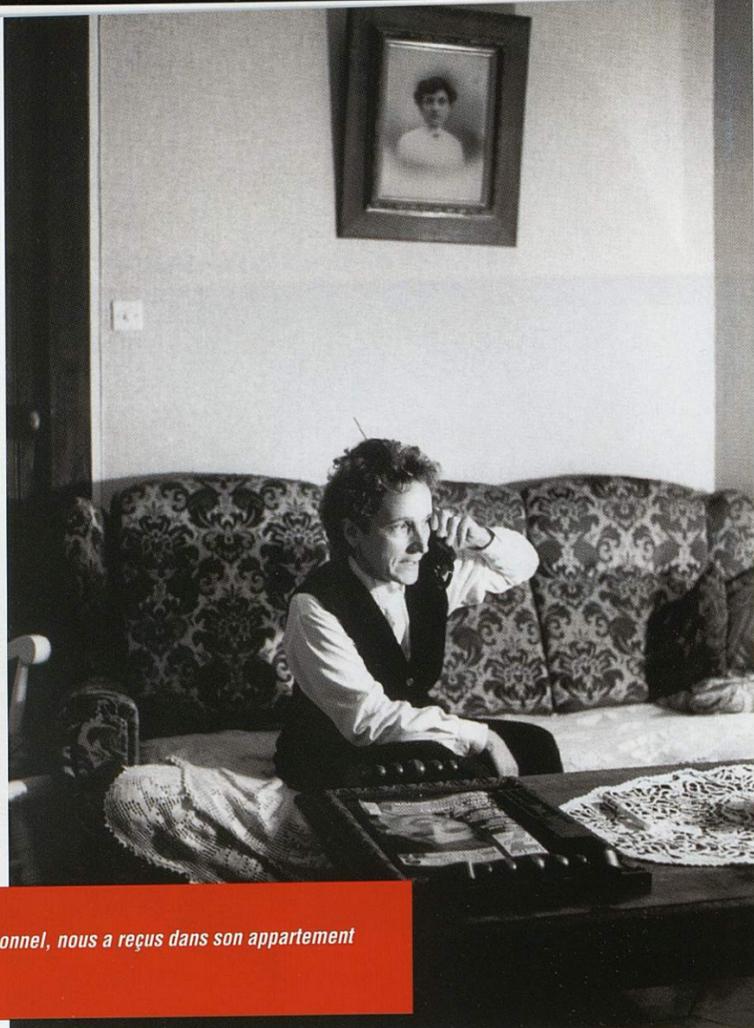
La fidélité de la clientèle se lit dans le nombre de clients et le nombre élevé d'anciens clients. Elle ne s'exprime pas forcément en des mots flatteurs, mais dans une habitude confiante, paisible, qui est le signe de la plus grande familiarité et du plus grand confort, et dans la demande explicite que font les clients d'être reconnus dans leur fidélité même.

« Moi, Cetelem il ne me viendrait même pas à l'idée d'aller ailleurs, il fait partie de mes meubles »

**7**  
Paulette D., 53 ans, femme au foyer, Reims.

« Surtout ne changez rien, restez comme ça »

**8**  
Alain S., 32 ans, employé de banque, Rennes.



Elisabeth G., 45 ans, chef du personnel, nous a reçus dans son appartement de Lyon, le 3 novembre 1994.

“ Elisabeth G. : « Ils sont très sympathiques à Cetelem et ça, c'est primordial. L'accueil est agréable, les gens sont chaleureux... Je ne sais pas trop comment expliquer ça, mais pour résumer ce que je pense : si on n'est pas charmant avec moi, je coupe. A Cetelem, je me suis toujours bien sentie. Ça fait quinze ans que j'y suis. En plus, ils ont toujours amélioré leurs produits.

(...) Il faut vivre pleinement sa vie, je ne suis pas pour voir la vie de trop loin. Moi, je vis bien, j'ai assez d'argent. Ma mère, elle, n'avait jamais d'argent devant elle, et ça m'a donné envie de me faire une bonne situation. Je suis chef du personnel dans une petite entreprise. J'investis beaucoup d'argent dans les vacances, les plaisirs, les week-ends. Je suis toute seule, alors je suis libre, c'est moi qui décide. J'ai 30.000 francs de crédit, ça me permet de faire plus de choses. Je sais que cette somme-là je la couvre sans problème. Je ne vais pas au-delà de ce que je pourrais faire. Je n'ai jamais emprunté ailleurs qu'à Cetelem. Je n'ai jamais eu de raison d'aller voir ailleurs. Je préfère Cetelem, en plus cela m'évite de discuter avec ma banque. Ça me coûte peut-être plus cher mais je préfère quand même. Ça se fait simplement, au téléphone. Je suis pour les solutions faciles. Dès qu'on calcule les taux, on s'angoisse. Moi je ne me projette plus comme ça dans l'avenir, je fais attention à ne pas dépenser plus que ce que je peux rembourser, mais j'accorde surtout de l'importance aux relations et au moment présent. » ”

## Sommaire

<i>Rapport de gestion</i>	3
<i>L'activité des sociétés du Groupe Cetelem</i>	4
<i>Aurore</i>	10
<i>La gestion</i>	11
<i>Les opérations de titrisation</i>	14
<i>Les résultats</i>	16
<i>L'actionnariat de Cetelem</i>	19
<i>Convention réglementée</i>	20
<i>Renouvellement et nomination de membres du Conseil de Surveillance</i>	20
<i>La mise à jour des statuts</i>	20
<i>Autorisations données au Directoire</i>	21
<i>Observations du Conseil de Surveillance</i>	23
<i>Rapports des Commissaires aux comptes</i>	24
<i>Résolutions</i>	29

## Rapport de gestion

---

*L'année 1994 a été marquée à la fois par une reprise légère de la consommation, plus sensible toutefois sur le marché de l'automobile, et par une remontée des taux de marché. Dans ce contexte contrasté, le groupe Cetelem a réalisé une performance commerciale satisfaisante comme en témoignent l'évolution positive du volume des crédits distribués par ses réseaux, le développement des opérations effectuées en partenariat avec des sociétés du monde de la distribution, de la banque ou de l'assurance, et les progressions sensibles d'activité enregistrées par les filiales et participations étrangères.*

*Le résultat consolidé s'établit à un niveau satisfaisant ; le poids croissant de la contribution des participations françaises et étrangères, ainsi que l'amélioration de la qualité des actifs et des performances de gestion sont aujourd'hui des atouts importants face à une concurrence qui, en se diversifiant, cherche à prendre place sur le marché du crédit à la consommation.*

*Face à cet environnement qui se durcit, Cetelem a délibérément choisi de tourner le dos à un repli défensif, pour au contraire accroître ses actifs et développer son fonds de commerce ; sa situation financière et ses savoir-faire le lui permettent ; le professionnalisme, la compétence et le dévouement des hommes qui le composent le rendent possible.*

*Le Directoire*

### L'activité des sociétés du groupe Cetelem

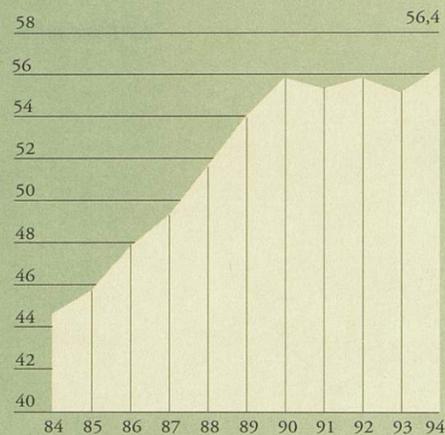
#### L'environnement économique en France

L'économie française a renoué avec la croissance en 1994, après une année 1993 marquée par la récession. Sous le double effet d'un accroissement des exportations, et d'une reprise de la consommation des ménages, en progression estimée de 1,8 % par rapport à 1993, le produit intérieur brut total a augmenté de 2,4%, après la baisse de 1993. Les mesures gouvernementales en faveur du logement ont encouragé au début de l'année une timide reprise de l'immobilier d'habitation, rapidement contrariée par la remontée des taux d'intérêt à long terme. La persistance d'un taux de chômage élevé de 12,6 % ainsi que la croissance faible du revenu des ménages n'ont pas eu en 1994 les mêmes effets dépressifs sur la consommation qu'en 1993 ; le taux d'épargne a en effet décliné de 0,6 % pour s'établir à 12,8 % en décembre 1994.

La reprise de la consommation a été principalement favorisée par l'accroissement des ventes de véhicules neufs, en progression de 15 % par rapport à 1993 ; cette évolution favorable du marché automobile, dopé par les avantages consentis par l'Etat et les constructeurs, a cependant été accompagnée d'une diminution des prix moyens de vente et d'une légère baisse des immatriculations de véhicules d'occasion. Sur le marché de l'équipement du foyer, les évolutions ont été contrastées : les secteurs de l'ameublement et de l'électronique grand public ont connu une stagnation ou un repli de leur chiffre d'affaires, alors que les ventes d'appareils ménagers ont progressé et que les grandes surfaces de bricolage ont connu une forte augmentation de leur activité.

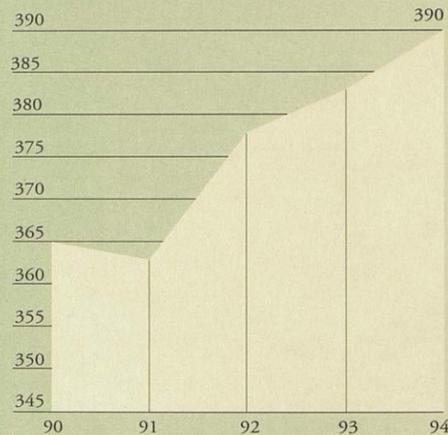
#### Consommation des ménages en produits manufacturés

En milliards de francs 1980



#### Encours des crédits de trésorerie aux particuliers

En milliards de francs



La bonne tenue de la consommation a permis une reprise de la demande de financements nouveaux, que traduit la progression sensible des crédits à l'équipement des ménages accordés par les membres de l'Association française des Sociétés Financières. Les encours de crédit de trésorerie des particuliers ont pour leur part augmenté de 2 %, atteignant à fin décembre 1994 un niveau estimé à 390 milliards de francs.

#### Cetelem

Dans ce contexte redevenu plus porteur mais face à une concurrence accrue de l'ensemble des banques, Cetelem a maintenu le cap d'une politique commerciale privilégiant la mise en place de nouveaux produits, adaptés à l'évolution des besoins de ses clients. Dans le secteur de l'électrodomestique, marqué par une diminution sensible des prix et donc des montants financés, l'accent a été mis sur les formules de crédits à court terme, promues sur les surfaces de vente au rang de facilités de paiement : le crédit en trois fois, puis Quintos, crédit remboursable en cinq mensualités et dont les agios sont forfaités et surtout Réflexion 3, lancé en fin d'année, qui offre au client un délai de trois mois pour choisir son mode de remboursement : soit en une seule fois à l'échéance des trois mois, soit à crédit par utilisation de son compte Aurore. Cette évolution de l'offre de crédit, qui se traduit cependant par une augmentation de la charge de gestion, est néanmoins positive quant à l'accroissement du nombre de clients nouvellement acquis, même si ceux-ci ont un profil de consommation à crédit moins marqué que par le passé.

C'est d'ailleurs dans un but de fidélisation progressive de cette clientèle que s'effectue le développement et la promotion des comptes renouvelables ; les porteurs de carte Aurore se voient proposer des avantages spécifiques auprès des commerçants, tandis que les distributeurs les plus importants peuvent disposer d'une carte Aurore personnalisée et profiter du relevé de compte mensuel pour présenter des propositions commerciales à leurs clients. De surcroît, Cetelem a initié en fin d'année la diffusion dans ses agences d'une formule de découvert assortie de moyens de paiement, à la tarification particulièrement attractive et laissant au client une grande souplesse dans le choix de sa durée de remboursement.

Le volume de prêts personnels distribués a connu quant à lui une croissance de 22 % en 1994, malgré une concurrence bancaire particulièrement vive sur ce segment du marché ; ce résultat est le fruit, à la fois d'une politique tarifaire simplifiée et compétitive mais aussi d'un effort commercial et publicitaire important : marketing direct et présence médiatique forte à la radio tout au long de l'année et à la télévision au dernier trimestre.

Enfin de nouveaux accords commerciaux ont été conclus dans le monde de la distribution, en particulier en fin d'année avec la chaîne d'hypermarchés Mammouth, portant sur le développement de la monétique et du crédit sur le lieu de vente, ainsi que sur l'animation commerciale de la base de clientèle.

#### Activité gérée par Cetelem en France (en milliards de francs)

	1993	1994	Variations
<b>Crédits distribués :</b>			
Cetelem (pour compte propre)	18,2	20,3	+ 12%
Partenaires du monde de la distribution	3,1	3,4	+ 10%
Partenaires du monde financier	0,9	2,2	x 2,4
<b>Total</b>	<b>22,2</b>	<b>25,9</b>	<b>+ 17%</b>
<b>Encours gérés :</b>	<b>1993</b>	<b>1994</b>	<b>Variations</b>
Cetelem (pour compte propre)	33,0	33,8	+ 2%
Partenaires du monde de la distribution	4,0	4,3	+ 8%
Partenaires du monde financier	1,0	2,2	x 2,2
<b>Total</b>	<b>38,0</b>	<b>40,3</b>	<b>+ 6%</b>

La croissance de la production de crédits nouveaux de 17% par rapport à 1993 résulte à la fois de la bonne performance commerciale du seul Cetelem, dont l'activité propre progresse de 12% mais aussi du développement rapide des financements réalisés dans le cadre d'accords de partenariat pour lesquels Cetelem apporte son savoir-faire en matière de gestion des crédits octroyés.

Ainsi, par exemple, la production de crédits distribués par le réseau des Caisses d'Epargne s'est-elle élevée à 1,2 milliard de francs, soit plus du double de 1993 ; cette croissance a été le fait à la fois du développement des financements portés par la carte Satellis-Aurore, avec 154 000 ouvertures nouvelles en 1994, et de la diffusion par certaines caisses de prêts personnels gérés par Cetelem. Le nombre de Caisses d'Epargne émettrices de cartes Satellis-Aurore est maintenant de 30 sur un total de 31. L'Union de Crédit pour le Bâtiment a, par ailleurs, distribué 465 millions de francs de crédits - majoritairement des crédits à l'amélioration de l'habitat - à sa clientèle titulaire d'un prêt immobilier, ou via son réseau d'agents.

L'année 1994 a enfin été marquée par la conclusion de deux nouveaux accords importants de partenariat : le premier concerne l'extension de la collaboration antérieurement nouée avec la Banque Populaire de l'Ouest et la BRED à six nouvelles banques du groupe des Banques Populaires ; le second a trait à la diffusion par les agences du Crédit du Nord auprès de leur clientèle de la carte Crédit du Nord Aurore dont la gestion est assurée par Cetelem.

L'encours total géré par Cetelem a progressé à un rythme plus faible que la production de crédits nouveaux, par suite d'un effet d'inertie et d'un accroissement de l'amortissement des productions engrangées, dont la durée moyenne a diminué. Pour sa part, l'encours géré par Cetelem pour son propre compte a augmenté de 2 % et comprend 4,4 milliards de francs d'encours titrisé à fin 1994. Les chiffres de crédits distribués et d'encours gérés n'incluent plus, pour 1993 et 1994, les contributions de Lafayette Finance (L2F), dont la gestion est désormais assurée par Cofinoga, société détenue à 49 % par Cetelem : la société L2F, qui portait les crédits distribués en partenariat avec les Galeries Lafayette, a en effet fusionné avec Cofinoga au mois de juin 1994.

**Cofica**

Le marché de la distribution automobile a renoué en 1994 avec la croissance après la forte baisse du nombre des immatriculations de véhicules neufs connue en 1993. Le niveau atteint de 1,97 millions d'unités, est toutefois resté en-deçà des 2,3 millions d'immatriculations de 1990. Cette reprise, dopée par les mesures dites "Balladur", a eu comme corollaire une baisse du prix moyen des véhicules immatriculés et donc du montant moyen des financements réalisés. Par ailleurs, ces mesures, largement relayées et amplifiées par les constructeurs français, ont été accompagnées de remises complémentaires et d'opérations promotionnelles de crédit sur le lieu de vente, très sensibles sur le segment des véhicules petits et moyens, et qui par contre-coup ont provoqué un léger recul du marché du véhicule d'occasion.

Sur le marché automobile qui demeure très concurrentiel, Cofica et ses filiales ont légèrement amélioré le niveau global de leurs financements, en s'appuyant sur leur réseau de concessionnaires apporteurs d'affaires, malgré la concurrence des sociétés captives dont l'offre était bonifiée par les constructeurs, et des banques généralistes.

**Activité de Cofica et de ses filiales en France** (en milliards de francs)

	1993	1994	Variations
<b>Crédits distribués :</b>			
Cofica	9,5	9,5	-
Filiales françaises (1)	0,5	0,7	+ 40%
<b>Total</b>	<b>10,0</b>	<b>10,2</b>	<b>+ 1%</b>
<b>Encours :</b>			
Cofica	17,7	17,3	- 2%
Filiales françaises (1)	0,5	0,9	x 1,8
<b>Total</b>	<b>18,2</b>	<b>18,2</b>	-

(1) incluant Inchcape Finance, CMV et Cofiparc

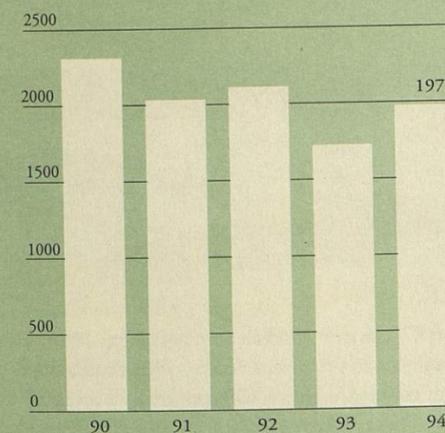
Cofica a également poursuivi ses efforts visant à développer des opérations en partenariat avec des importateurs, constructeurs ou groupes de distribution : ainsi à l'accord conclu en 1992 avec le groupe Inchcape, importateur Mazda, Kia, Daihatsu et Proton, s'est ajouté fin 1994 un accord de commercialisation noué avec Nissan, dont la mise en oeuvre a débuté courant janvier 1995.

Cofica a par ailleurs accru sa diffusion de produits de fidélisation : le montant des financements effectués sur les comptes renouvelables Cofica-Aurore et des prêts personnels divers représente, en 1994, 13 % de la production totale.

En raison de la faible croissance de la production totale de crédits nouveaux, et sous l'effet d'un raccourcissement de la durée moyenne des dossiers, Cofica et ses filiales ont connu une stabilisation de leurs encours de crédits par rapport à l'an passé.

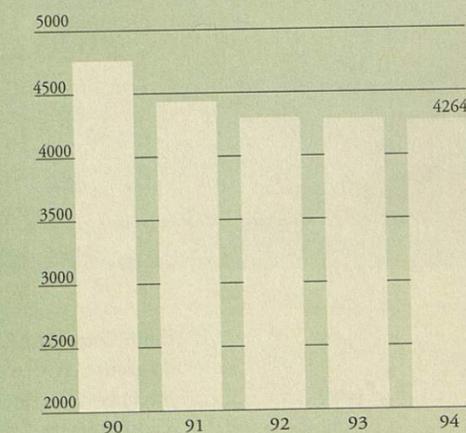
**Immatriculations de véhicules neufs**

En milliers



**Immatriculations de véhicules d'occasion**

En milliers



Les activités de location longue durée ont connu un développement soutenu : Cofiparc, filiale dont la vocation est de louer, via son réseau de prescripteurs, des flottes réduites de véhicules à des petites et moyennes entreprises, et dont l'activité a débuté au cours de l'année 1993, gère aujourd'hui 2 350 véhicules ; Arval, qui s'adresse à une clientèle de sociétés de taille importante, a connu une progression sensible de son activité en croissance de 46 % par rapport à 1993 ; son parc de véhicules représentait au 31 décembre 1994 11 000 automobiles en France et 1 900 en Belgique.

Enfin, dans un souci d'extension de son domaine d'intervention, Cofica a pris en 1994 le contrôle de la Compagnie Médicale de Financement de Voitures et Matériels (CMV), société financière spécialisée dans le financement des professions médicales et para-médicales. Le montant des opérations nouvelles financées en 1994 par cette société s'est élevé à 96 millions de francs.

### Participations françaises

L'année 1994 a vu se poursuivre la croissance de Facet, sous l'effet conjoint d'un taux de recours à crédit croissant dans les magasins Conforama et du développement de son activité directe sous la forme de crédits renouvelables et de prêts personnels.

Novacredit, société initialement créée en collaboration avec la BRED et la Banque Populaire de l'Ouest, voit aujourd'hui sa vocation élargie à l'ensemble du réseau des Banques Populaires à la suite d'un protocole d'accord national conclu avec la Chambre Syndicale des Banques Populaires au mois d'avril dernier. Huit banques, dont les deux fondatrices, commercialisent dès aujourd'hui la carte Banque Populaire-Aurore dont les encours sont portés par Novacredit.

#### L'activité des participations gérées (en milliards de francs)

	1993	1994	Variations
<b>Financements :</b>			
Facet	3,1	3,4	+ 10%
Autres(1)	0,2	0,3	+ 50%
<b>Total</b>	<b>3,3</b>	<b>3,7</b>	<b>+ 12%</b>
<b>Encours :</b>			
Facet	4,0	4,3	+ 8%
Autres(1)	0,3	0,4	+ 33%
<b>Total</b>	<b>4,3</b>	<b>4,7</b>	<b>+ 9%</b>

(1) Incluant : Novacredit, AGF Financement (1 et 2), Finama, excluant L2F

Enfin, la société AGF-Financement 2, créée fin 1993 en partenariat avec la branche Vie du groupe AGF, a démarré ses activités au printemps dernier. Elle commercialise des produits de crédit, d'une part au travers du réseau d'agents et de salariés des AGF, d'autre part par l'intermédiaire du Diners Club de France.

#### L'activité des participations non gérées (en milliards de francs)

	1993	1994	Variations
<b>Financements :</b>			
Cofidis-Covefi	5,7	6,5	+ 14%
S2P	3,3	5,4	+ 64%
Cofinoga (1)	10,5	12,8	+ 22%
<b>Encours :</b>			
Cofidis-Covefi	10,0	10,8	+ 8%
S2P	3,8	5,8	+ 53%
Cofinoga (1)	12,4	14,4	+ 16%

(1) Y compris L2F pour 1993 et 1994.

Ces trois sociétés, chacune adossée à un groupe de distribution puissant, ont connu des progressions d'activité très sensibles, à la fois sur leur métier de base, la gestion de cartes privatives permettant le paiement dans les magasins ou catalogues du groupe, mais aussi en développant leur activité de diffusion directe de crédit auprès de leur clientèle, ou en initiant des opérations en partenariat, suivant une logique très proche de celle qui prévaut à Cetelem.

### Filiales et participations étrangères

Le retour à la croissance perceptible en France s'inscrit dans un mouvement plus large qui bénéficie notamment à l'Italie et à l'Espagne : ces pays auront connu en 1994 des taux de croissance de leur PIB de l'ordre de 2%. En Italie, cette croissance qui s'appuie sur la double reprise de la consommation des ménages (+ 1,2%) et de l'investissement (+ 1%), va de pair avec une stabilisation voire un recul du chômage. Par contre, la situation est plus difficile en Espagne où la demande extérieure demeure le levier essentiel de la croissance, la consommation des ménages ne progressant que très faiblement en 1994, après une baisse de 2% en 1993.

#### L'activité à l'étranger (en milliards de francs)

	1993	1994	Variations dans la devise du pays
<b>Financements :</b>			
Fimestic (Espagne)	0,9	1,1	+ 28%
Fipryca (Espagne)	0,4	0,5	+ 28%
Findomestic (Italie)	3,5	4,3	+ 29%
Fimagroup (Belgique)	0,5	0,6	+ 6%
Autres	0,0	0,1	ns
<b>Encours :</b>			
Fimestic	0,8	1,0	+ 27%
Fipryca	0,3	0,4	+ 29%
Findomestic	3,5	4,3	+ 24%
Fimagroup	0,6	0,6	+ 9%
Autres	0,0	0,1	ns

## Aurore

Lancé en 1985, le compte Aurore Cetelem était dès l'origine un crédit renouvelable, dont les autorisations de tirage sont gérées en temps réel; matérialisé par une carte, il a eu d'emblée une double vocation de moyen de paiement à crédit dans le réseau de commerçants constitué par Cetelem et de produit de crédit de trésorerie à la disposition directe des porteurs.

Mais le champ d'Aurore s'est progressivement élargi dans trois directions essentielles : le vignettage de cartes privatives de distributeurs qui peuvent apposer leur nom sur la carte aux côtés du label Aurore, l'appropriation et la diffusion du produit par des émetteurs autres que Cetelem, sa transposition à l'étranger.

Aujourd'hui, la marque Aurore est présente en France sur 4,5 millions de cartes issues d'univers très différents : établissements de crédit spécialisés (Cetelem, Cofica), distributeurs (Facet-Conforama), grands réseaux financiers (carte Satellis-Aurore des Caisses d'Epargne, carte Banque Populaire-Aurore, carte Crédit du Nord-Aurore), compagnies d'assurance (Groupama, AGF). La promotion du système Aurore est maintenant assurée de manière communautaire par cet ensemble d'émetteurs, réunis au sein du GIE Aurore.

### Nombre de cartes Aurore en circulation en Europe

En millions de cartes	1993	1994
Nombre de cartes en France	4,2	4,5
Nombre de cartes en Italie	0,7	1,0
Nombre de cartes en Belgique	0,2	0,3
<b>Nombre total de carte en Europe</b>	<b>5,1</b>	<b>5,8</b>

En dépit de cet environnement peu favorable, Fimestic, en Espagne, a poursuivi en 1994 sa croissance, essentiellement sur le marché du crédit à l'équipement du foyer ; l'élargissement de sa couverture territoriale par l'extension de son réseau d'agences et de délégations régionales ainsi que l'adaptation au marché espagnol des produits français à succès, lui ont permis d'accroître sa pénétration, et d'être aujourd'hui présent dans la quasi totalité des grandes chaînes de distribution des secteurs de l'électrodomestique et de l'ameublement. Par ailleurs, la diffusion de formules de crédit directement à la clientèle des particuliers a connu un démarrage très significatif et représente 12 % de la production de l'année 1994. Par l'intermédiaire d'un GIE informatique (AIE), Fimestic gère également les comptes de Fipryca et de Finadis qui ont connu, l'une et l'autre, des progressions sensibles de leur production.

En Italie, Findomestic a pour sa part connu une progression équilibrée de ses trois secteurs d'activité que sont le crédit d'équipement du foyer sur lieu de vente, le crédit automobile et l'activité directe de financement. La carte Aura, version italienne de la carte Aurore, qui compte près d'un million de porteurs à la fin de l'année 1994, est à la fois le symbole et le vecteur le plus significatif de ce développement. Findomestic occupe ainsi aujourd'hui sur le marché italien le premier rang des sociétés financières non captives de constructeurs automobiles. Par ailleurs, la politique de partenariat initiée à la fois sur les marchés traditionnels et dans le monde bancaire commence à porter ses fruits.

En dépit de difficultés spécifiques sur le marché belge de l'électronique grand public, Fimagroup a connu en 1994 une légère croissance de son activité, grâce notamment au développement d'accords commerciaux hors du groupe G.I.B., qui demeure néanmoins son champ premier d'activité.

Cetelem a démarré fin 1993 son activité au Portugal, sur un marché rendu difficile par la faible concentration de la distribution et un environnement réglementaire particulièrement contraignant et mouvant. Son activité, aujourd'hui centrée sur l'électrodomestique, est en croissance. Elle devrait s'étendre rapidement aux marchés de l'ameublement et de l'automobile.

## La gestion

### L'évolution du coût d'intermédiation

L'environnement concurrentiel qui se caractérise par la volonté affichée des banques d'avoir leur place dans le marché du crédit aux particuliers, et, depuis la fin du printemps dernier, par la remontée des conditions de refinancement, rendent déterminante l'amélioration constante du coût d'intermédiation pour le groupe Cetelem et ses partenaires ; l'effort porte sur l'une et l'autre de ses deux composantes principales : la charge du risque et la maîtrise des coûts d'exploitation. Sur les cinq dernières années, le coût d'intermédiation global a évolué de la manière suivante :

	1990	1991	1992	1993	1994
Coût d'intermédiation global	6,6%	6,5%	6,5%	6,3%	6,0%

Base : Cetelem et filiales (Cofica, Fimestic, Cetelem-Portugal). Données exprimées en taux sur encours.

**La maîtrise des risques**

Cette amélioration régulière dans un contexte de croissance modérée des encours (+ 6 % en moyenne entre 1990 et 1994) est en particulier le fruit d'une politique opiniâtre de maîtrise du risque, un temps contrariée par la mise en place des procédures de réaménagements de créances liées à la loi Neiertz.

Le perfectionnement constant des outils de sélection et d'octroi a permis, sans attenter au développement commercial, une sensible amélioration du risque à la production. Ainsi, le taux d'incidents primaires observés sur les financements mis en place à Cetelem au cours du premier semestre 1994 est-il de 6 % inférieur aux résultats observés sur la production du premier semestre 1993.

Les méthodes et moyens mis en oeuvre pour assurer le recouvrement amiable et contentieux des incidents de paiement ont eux aussi été développés dans trois directions essentielles, tout en privilégiant la qualité de la relation avec le client et la volonté de l'aider à résoudre ses difficultés financières : d'une part un traitement plus précoce et personnalisé de certains incidents primaires, d'autre part la recherche d'une adéquation optimale de la méthode mise en oeuvre (courrier, téléphone ...) à la situation du client, et enfin l'utilisation croissante de technologies faisant appel aux techniques modernes de traitement de l'information. L'attention portée par le groupe Cetelem à la sécurisation de ses encours se matérialise dans l'importance des moyens mis en oeuvre puisque 23 % de l'effectif total est affecté aux services de gestion des encours.

L'amélioration continue des performances de la gestion amiable et contentieuse des incidents de paiements, ainsi que la poursuite de l'effort de sélectivité à l'octroi, se concrétisent dans toutes les sociétés du Groupe par une baisse du taux d'encours douteux, et, à niveau de couverture maintenu, par une diminution de la charge du risque.

<b>Evolution des encours douteux</b> (en % de l'encours fin d'année)	<b>1993</b>	<b>1994</b>
Cetelem	5,6 %	5,4 %
Cofica	6,8 %	6,7 %
Filiales étrangères	7,3 %	5,4 %
Ensemble consolidé	6,1 %	5,8 %

<b>Evolution des taux de couverture des encours douteux par les provisions</b>	<b>1993</b>	<b>1994</b>
Cetelem	76 %	78 %
Cofica	72 %	76 %
Filiales étrangères	75 %	82 %
Ensemble consolidé	74 %	77 %

<b>Evolution de la charge du risque sur encours</b>	<b>1993</b>	<b>1994</b>
Cetelem	1,5 %	1,3 %
Cofica	2,5 %	2,0 %
Filiales étrangères	3,7 %	2,6 %
Ensemble consolidé	1,9 %	1,5 %

**La maîtrise des coûts d'exploitation**

La poursuite du développement des crédits renouvelables et la multiplication des petits crédits et facilités de paiement dans la distribution accroissent sensiblement le nombre de transactions traitées. Ainsi en 1994, Cetelem a réalisé 6,6 millions d'autorisations de financement sur cartes de crédit, et a ouvert 1,3 million de crédits nouveaux (contre 1,1 million en 1993).

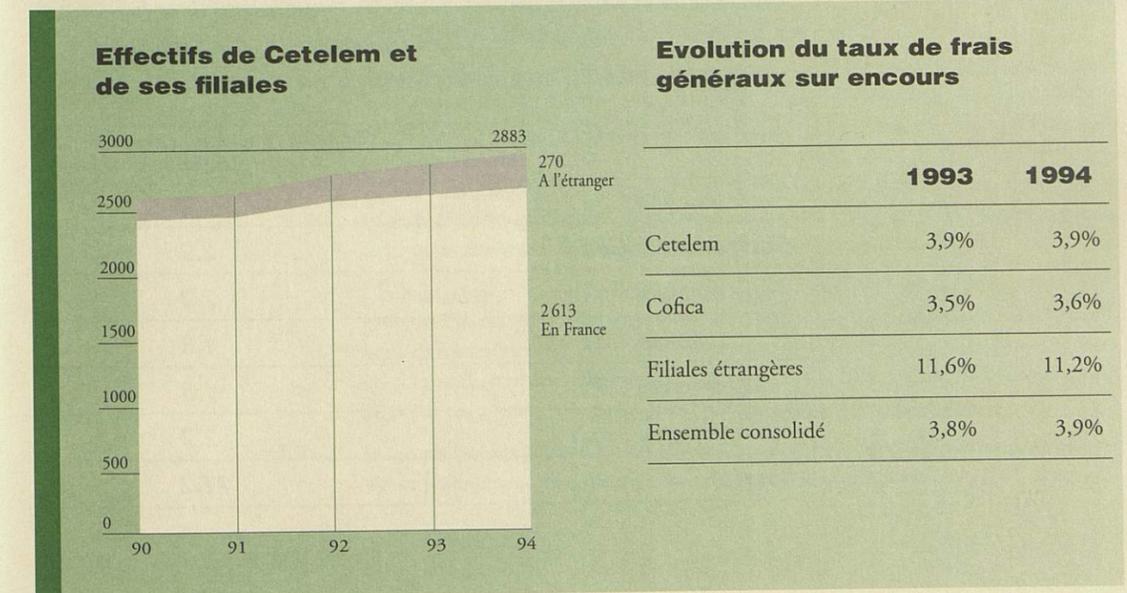
Faire face à des volumes accrus d'opérations, dont le montant moyen et la durée tendent à baisser, suppose un recours intensif aux moyens informatiques modernes (serveurs vocaux, réseaux télématiques professionnel et grand public, terminaux point de vente) afin d'assurer la productivité commerciale.

Parallèlement, sur le marché aujourd'hui très disputé du prêt personnel (qui correspond à des besoins de financements importants d'achat d'automobile ou de réalisation de travaux...), la volonté de développement commercial et de conquête de part de marché a requis un effort commercial important qui s'est traduit dans le fort accroissement du budget grands médias de Cetelem (+15 % par rapport à 1993).

En revanche, Cetelem a continué à bien maîtriser l'évolution de ses coûts fixes, au premier rang desquels figurent les frais de personnel. L'effectif total de Cetelem et de ses deux GIE de moyens informatiques et contentieux s'est établi à 1 903 personnes à fin 1994, contre 1 886 un an auparavant.

L'année 1994 a été plus difficile pour Cofica sur ce terrain : son développement commercial - et donc son encours - a été plus faible que prévu, et il lui a fallu investir pour mieux maîtriser ses risques. Son effectif s'est accru de 8 personnes en 1994, dans un contexte de stagnation des encours.

Les filiales de Cetelem à l'étranger qui sont soit en croissance forte (Fimestic), soit en phase de démarrage ont vu leur nombre de salariés s'accroître, dans des proportions cependant moindres que l'évolution de leurs actifs.



<b>Evolution du taux de frais généraux sur encours</b>	<b>1993</b>	<b>1994</b>
Cetelem	3,9%	3,9%
Cofica	3,5%	3,6%
Filiales étrangères	11,6%	11,2%
Ensemble consolidé	3,8%	3,9%

## Les opérations de titrisation

Rendue possible en France par la loi de décembre 1988, la titrisation a dès l'origine été utilisée par Cetelem comme un instrument privilégié de refinancement et de gestion de son bilan. Technique d'inspiration américaine, utilisée massivement outre-atlantique pour des opérations allant des encours de cartes de crédit aux créances hypothécaires, elle consiste à extraire de l'actif de l'établissement cédant des créances sur sa clientèle pour les transférer au sein d'un fonds commun de créances (FCC), qui émet pour se refinancer des parts souscrites par le public.

La loi initiale ne prévoyait qu'une seule cession de créances, lors de la constitution du FCC: les cinq premiers fonds créés par Cetelem, nommés CB1 à CB5, où se trouvaient logés des prêts personnels amortissables, ont donc émis des parts elles aussi amortissables. La loi de 1988 ayant été modifiée en janvier 1993, il est devenu possible de procéder à des rechargements en créances nouvelles d'un fonds commun déjà constitué: l'utilisation de cette technique pour *Noria 1* a permis à ce dernier d'émettre des parts à amortissement in fine, comparables à des obligations, plus attractives aux yeux des investisseurs.

Toutes les parts émises par les FCC constitués par Cetelem ont bénéficié d'une notation de rang Aaa de la part de l'agence de notation Moody's. La couverture des porteurs de parts contre le risque de défaut des débiteurs est assurée par la présence de parts dites "subordonnées", souscrites par Cetelem.

Les opérations de titrisation contribuent au renforcement de la liquidité de Cetelem en diversifiant ses sources de refinancement, et à l'amélioration de son ratio de solvabilité puisque les créances titrisées sortent de son bilan.

Fonds communs créés par Cetelem	Montant à l'origine des créances titrisées (en milliards de francs)
Fonds commun CB1	1,0
Fonds commun CB2	2,2
Fonds commun CB3	2,2
Fonds commun CB4	1,8
Fonds commun CB5	1,8
Fonds commun <i>Noria 1</i>	2,2
<b>Total</b>	<b>11,2</b>

## La gestion financière

L'année 1994 a vu la gamme des taux d'intérêt français se redresser de manière spectaculaire: le taux de l'argent au jour le jour a poursuivi au cours du premier semestre un mouvement de baisse déjà entamé en 1993, avant d'atteindre un niveau historiquement bas, tandis que les taux longs, entraînés par l'évolution du marché obligataire américain, ont augmenté d'environ 2 points. A l'étranger, les taux courts espagnols et belges ont eux aussi connu une diminution sensible; en Italie, la faiblesse de la Lire a freiné la baisse des taux courts, tandis que le taux de l'argent à un an augmentait de plus de 2 points.

Dans cet environnement contrasté, Cetelem et ses filiales ont continué d'appliquer une politique de refinancement prudente, visant à éliminer tout risque de taux sur les encours de crédit à taux fixe et à durée déterminée, en consolidant les crédits nouveaux, dès le mois de leur production, par des ressources à taux fixe de même maturité. Ceci leur permet d'obtenir une bonne adéquation, en taux et en liquidité, des amortissements de leurs ressources et de leurs emplois à taux fixe.

La couverture en taux des encours de comptes permanents, dont la tarification est révisable, s'effectue à l'aide d'un panier de ressources dont le taux directeur est le PIBOR 1 an, permettant d'amortir les effets d'une dégradation brutale des conditions de marché. La liquidité est assurée par des refinancements longs, notamment des emprunts obligataires, qui couvrent une part significative de ces encours.

Cetelem et Cofica ont réalisé au cours de l'année 1994 des opérations de réaménagement de leurs passifs, en substituant à des ressources mises en place à des périodes de taux élevés de nouvelles ressources à taux plus faibles, qui leur permettront d'améliorer leur marge financière future et donc leur compétitivité. Pour les deux sociétés, 3,9 milliards de francs de pensions ont été ainsi remboursés par anticipation, moyennant le paiement d'une soulte de 154 millions de francs.

Cetelem a par ailleurs procédé en juin 1994 à la constitution du fonds commun de créances dénommé *NORIA 1*, premier fonds commun de prêts personnels rechargeable. Le fonds commun de créances CB1, premier fonds de titrisation créé par Cetelem en 1990, a été liquidé et dissout en janvier 1994. L'encours titrisé total de Cetelem s'élevait au 31 décembre 1994 à 4,4 milliards de francs.

A la suite de l'accord professionnel du 13 septembre 1993 par lequel les banques françaises ont adhéré aux régimes généraux de retraite complémentaire gérés par l'ARRCO et l'AGIRC, Cetelem a décidé en 1994 de provisionner les engagements résultant de son affiliation à la Caisse de Retraite du Personnel des Banques (CRPB), chargée de servir aux retraités actuels, et à terme lorsqu'ils seront eux-mêmes en retraite, aux agents en activité au 31 décembre 1993, des compléments de pension s'ajoutant aux prestations qu'ils recevront du régime général.

Ces engagements, évalués selon des hypothèses actuarielles, ainsi que les autres engagements à la charge de Cetelem au titre de régimes surcomplémentaires, soit 113 millions de francs au total, ont été provisionnés par prélèvement sur la réserve facultative, comme il est permis d'opérer sur le premier exercice de constatation d'une provision pour des engagements de cette nature résultant d'exercices antérieurs.

Les fonds propres consolidés de début d'exercice se trouvent corrélativement affectés par ce prélèvement, et donc diminués de 113 millions de francs.

La Foncière Cetelem, détenue à 100% par Cetelem, a été constituée au début de l'année 1994, et a racheté à la Foncière de la Compagnie Bancaire la totalité des actions de la société Klébaïl, propriétaire de l'immeuble qu'occupent Cetelem et Cofica à Levallois-Perret.

Enfin, Cetelem a distribué en 1994 un dividende de 20 francs par action, exceptionnellement doublé, qui a été souscrit sous forme d'actions à hauteur de 79,5 %.

## Les résultats

### Le résultat social de Cetelem et son affectation

Le résultat brut d'exploitation de Cetelem pour l'exercice 1994 s'élève à 843 millions de francs, en progression de 13 % par rapport à l'exercice 1993.

La stabilité du poids relatif des frais généraux, ainsi que la baisse de la charge du risque, ont permis d'atteindre un taux de marge brute sur encours de 2,6 % contre 2,3 % en 1993.

Après intégration d'un résultat brut hors exploitation de 365 millions de francs, et après impôt, le résultat net social de Cetelem ressort à 927 millions de francs.

Le nombre des actions de Cetelem a été porté de 13 734 934 actions au 31 décembre 1993 à 13 934 436 actions au 31 décembre 1994 à la suite de deux opérations ayant affecté le capital social au cours de l'exercice :

- l'augmentation de capital résultant de l'exercice pour 79,50% d'entre eux de l'option offerte aux actionnaires de Cetelem de recevoir sous forme d'actions leur dividende versé au titre de l'exercice 1993, qui a donné lieu à l'émission de 180 479 actions nouvelles ;
- l'émission de 19 023 actions nouvelles résultant de la levée par certains salariés des options de souscription d'actions qui leur avaient été attribuées par le Conseil d'Administration conformément aux autorisations données par les Assemblées Générales des 17 mars 1988 et 18 mars 1993.

Si vous approuvez les comptes sociaux, par l'adoption de la première résolution, votre Directoire vous propose, aux termes de la deuxième résolution, de fixer à 10 francs le dividende par action auquel s'ajoute l'avoir fiscal de 5 francs. Le montant global versé aux actionnaires s'élèverait ainsi à 139 millions de francs.

Il vous propose, par ailleurs, de reconduire les modalités de distribution des dividendes mises en œuvre les années précédentes en offrant aux actionnaires de votre société la possibilité de percevoir leur dividende sous forme d'actions.

Ce mode de distribution ne modifie en rien le traitement fiscal du dividende perçu par l'actionnaire, qu'il soit personne physique ou personne morale. Il consiste en une option gratuite de souscription d'actions, à un cours égal à 90% de la moyenne des vingt derniers cours d'ouverture, observés avant la date de la présente assemblée, de l'action Cetelem, diminuée du montant net du dividende.

Votre Directoire vous propose l'affectation suivante du bénéfice social :

### Bénéfice à affecter

Bénéfice net	926 806 252,92
Report à nouveau	6 085,41
<b>Total</b>	<b>926 812 338,33</b>

### Emploi

Réserve légale	897 759,00
Réserve provenant des provisions pour investissement libérées	2 857 958,00
Réserve facultative	783 700 000,00
Dividende	139 344 360,00
<b>Total</b>	<b>926 800 077,00</b>

Le solde, soit 12 261,33 francs, ferait l'objet d'un report à nouveau.

Le dividende sera mis en paiement le 30 mars 1995. Les actionnaires disposeront, à compter de cette date, d'un délai expirant le 21 avril 1995 inclus pour demander le paiement en actions de leur dividende. Ceux des actionnaires qui souhaiteront dès le 30 mars, se faire payer leur dividende en espèces, devront irrévocablement renoncer à exercer leur option pour le paiement du dividende en actions. Tout actionnaire qui n'aura pas exercé son option avant le 22 avril 1995, recevra son dividende en numéraire le 11 mai 1995.

Souhaitant poursuivre sa politique traditionnelle de distribution, qui vise à augmenter régulièrement le revenu des actionnaires, tout en maintenant à 10 francs (15 francs avec l'avoir fiscal) le dividende par action, votre Directoire, lors de sa séance du 13 février 1995, a arrêté le principe d'une distribution, en 1995, d'actions gratuites libérées par capitalisation des réserves.

Les modalités et la date de cette distribution, réalisée à raison d'une action nouvelle gratuite pour deux anciennes, seront définitivement arrêtées par votre Directoire à l'issue des procédures relatives au paiement du dividende en actions.

### Les résultats consolidés

Le résultat net consolidé de Cetelem en 1994 s'établit à 1 006 millions de francs, après déduction de la part des minoritaires soit une rentabilité nette des fonds propres de 15,7%. La progression est de 13% par rapport à 1993, après déduction des 343 millions de francs de profit exceptionnel qui avait été réalisé l'an passé à la suite de la revente de la participation détenue par Cetelem et Cofica dans la Foncière de la Compagnie Bancaire.

Ses différentes composantes ont évolué de la manière suivante :

- la contribution de Cetelem est de 572 millions de francs en hausse de 7% par rapport à 1993 ;
- du fait principalement de la forte baisse du poids des impayés, la contribution de Cofica en 1994 s'est élevée à 233 millions de francs, en progression de 7% sur 1993 ;
- la contribution des participations françaises de Cetelem et Cofica atteint 241 millions de francs, en hausse de 28 % sur 1993 ;

• la contribution des filiales et participations étrangères, légèrement positive en 1993 (2 millions de francs) s'est établie à 28 millions de francs en 1994. Fimestic, filiale espagnole de Cetelem, après être parvenue à son point mort en 1993, a dégagé en 1994 un résultat de 582 millions de pesetas (24 millions de francs).

Après répartition des bénéfices, les fonds propres consolidés de Cetelem atteignaient, au 31 décembre 1994, 7 497 millions de francs, soit 15% de plus qu'à l'issue de l'exercice précédent. L'actif net consolidé par action ressortait alors à 529 francs par action. A la même date, le ratio de solvabilité du groupe Cetelem est évalué à 12,8% dont 11,8% sur les seuls fonds propres durs.

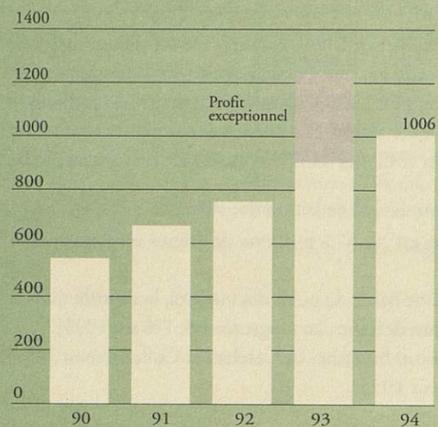
**Résultat net consolidé total** (en millions de francs)

	1992	1993	1994	94/93	Moyenne annuelle 94/92
Cetelem- Cofica et filiales françaises	654	751	805	+ 7%	+ 11%
Participations françaises	126	188	241	+ 28%	+ 38%
Filiales et participations étrangères	- 22	2	28	ns	ns
Amortissement des écarts d'acquisition	- 3	- 54	- 68	+ 26%	ns
<b>Total hors profit exceptionnel</b>	<b>755</b>	<b>887</b>	<b>1 006</b>	<b>+ 13%</b>	<b>+ 15%</b>
Profit exceptionnel	-	343	-	-100%	-
<b>Total</b>	<b>755</b>	<b>1 230</b>	<b>1 006</b>	<b>- 18%</b>	<b>+ 15%</b>
Fonds propres consolidés au 31/12, après répartition*	5 451	6 519	7 497	+ 15%	+ 17%
Rentabilité des fonds propres consolidés de début d'exercice, en %**	16,1%	16,3%	15,7%		

\* diminués en début d'exercice 1994 d'un montant de provision de 113 millions de francs pour engagements de retraite.  
\*\* hors profit exceptionnel en 1993.

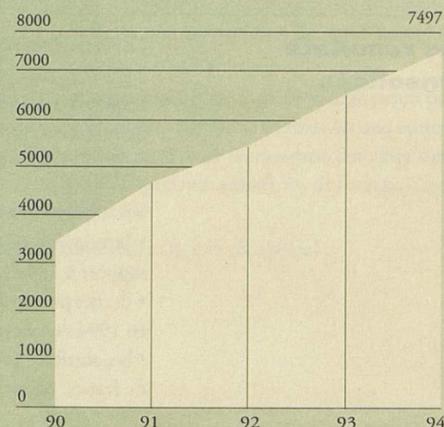
**Résultat net consolidé**

En millions de francs



**Fonds propres consolidés**

En millions de francs



	1990	1991	1992	1993	1994	94/93	Moyenne annuelle 94/90
Résultat par action ajustée (francs) (*)	46,1	48,8	54,5	63,4	71,0	+ 12%	+ 11%
Dividende par action ajustée (francs)	5,5	7,5	7,5	20,0	10,0	- 50%	+ 16%
Fonds propres par action ajustée (francs) (*)	294	344	393	466	529	+ 14%	+ 16%

(\*) Sur la base d'un nombre d'actions intégrant les actions futures à créer par exercice de droits de souscription

**L'actionariat de Cetelem**

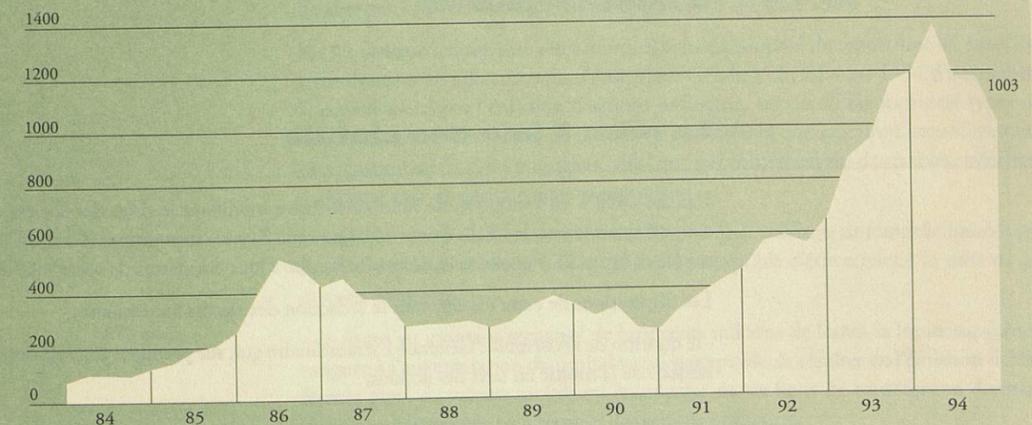
Au 31 décembre 1994, la Compagnie Bancaire et Kléber Portefeuille avec des participations respectives de 64,14% et 8,67% étaient les deux seuls actionnaires identifiables détenant individuellement plus de 5% du capital de votre société. Les droits de vote attachés à ces participations représentent respectivement 72,94% et 9,32%.

Les actions détenues par des salariés du groupe de la Compagnie Bancaire par l'intermédiaire du Fonds Commun de Placement CB Actions représentaient à la même date 0,24% du capital et 0,16% des droits de vote.

Votre Directoire, usant des pouvoirs qui lui ont été conférés par l'Assemblée Générale Extraordinaire du 24 mars 1994, a décidé dans sa séance du 23 novembre 1994 d'attribuer 12 250 options nouvelles aux salariés de Cetelem ou de l'une des sociétés du groupe qu'il contrôle. Ces options ouvrent droit à 12 250 actions Cetelem au prix de 955 francs.

**Cours ajusté de l'action Cetelem**

En francs, moyenne trimestrielle



### Convention réglementée

Le Cetelem a complété les fonds propres de la Foncière de Cetelem par la mise en place, le 17 février 1994, d'un prêt participatif d'un montant de 500 millions de francs. Ce prêt, d'une durée de douze ans, porte intérêt au taux de 2% l'an.

Cette convention conclue entre sociétés ayant un dirigeant commun a été autorisée préalablement par le Conseil d'Administration de Cetelem dans sa séance du 16 février 1994.

Conformément à la loi, vos Commissaires aux Comptes ont été informés de la conclusion de cette convention qui est mentionnée dans leur rapport spécial.

Cette convention est donc soumise à votre approbation aux termes de la troisième résolution.

### Renouvellement et nomination de membres du conseil de surveillance

Dans sa séance du 24 mars 1994, tenue à l'issue de l'Assemblée Générale ayant décidé d'adopter la forme de société à Directoire et Conseil de Surveillance, le Conseil de Surveillance a procédé à un tirage au sort pour déterminer l'ordre des renouvellements des mandats de ses membres, de telle sorte que le renouvellement du conseil soit régulier et total au bout de trois années conformément aux dispositions de l'article 34 des statuts de votre société.

Les mandats de membre du conseil de Surveillance de Messieurs François Henrot, Bernard Auberger et Lapo Mazzei arrivant à échéance avec la présente Assemblée, il vous est proposé, par les quatrième à sixième résolutions, de les renouveler pour une durée de trois ans. Conformément à l'article 34 des statuts, ces mandats prendront fin à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire qui se tiendra en 1998 pour statuer sur les comptes de 1997.

Monsieur Christian de Longevialle, dont le mandat de membre du Conseil de Surveillance parvient également à son terme avec la présente Assemblée, n'en sollicite pas le renouvellement. Le Conseil de Surveillance le remercie pour sa fructueuse collaboration. Par la septième résolution, il vous est proposé, pour le remplacer, de nommer Monsieur Denis Kessler, Président de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances. Le mandat de Monsieur Kessler prendra fin à l'issue de l'Assemblée Générale appelée à statuer en 1998 sur les comptes de 1997.

### La mise à jour des statuts

L'année 1994 a vu l'adoption de nombreux textes modifiant le droit des sociétés par actions, notamment, la loi du 8 août 1994 portant diverses dispositions d'ordre économique et financier, laquelle rend nécessaire la mise à jour des statuts de votre société.

Les dispositions de cette loi affectant la rédaction des statuts concernent :

- le quorum de l'Assemblée Générale Extraordinaire qui, sur première convocation, est ramené de la moitié au tiers des actions,

- le pouvoir reconnu aux associations d'actionnaires de demander en justice la convocation de l'Assemblée Générale, de requérir l'inscription à l'ordre du jour de projets de résolutions et de demander en justice la désignation d'un expert chargé de présenter un rapport sur une ou plusieurs opérations de gestion,

- la faculté pour l'Assemblée Générale Extraordinaire de déléguer au Directoire le pouvoir d'augmenter le capital social par l'émission de toutes sortes de valeurs mobilières donnant accès au capital, immédiatement ou à terme,

- enfin, la possibilité pour le Directoire de déléguer à son Président le pouvoir, qu'il a lui-même reçu de l'Assemblée Générale Extraordinaire, de réaliser une augmentation de capital.

Votre Directoire vous propose donc par la huitième résolution de modifier les articles 47, 49 (alinéa 2), 54 (alinéa 3), 59 (paragraphe 1 - alinéa 1), 61 (alinéa 4) et 67 (alinéas 3 et 4) des statuts.

### Autorisations données au Directoire

Par la neuvième résolution, il vous est proposé de renouveler l'autorisation donnée au Directoire par l'Assemblée Générale du 24 mars 1994 de procéder à des achats en bourse d'actions de votre société afin d'en régulariser les cours, en adaptant cette autorisation aux possibilités offertes par les nouvelles dispositions législatives en matière d'utilisation des actions acquises.

Les actions acquises par le Directoire pourront soit être cédées en Bourse, soit être cédées ou transférées par tous autres moyens ou être annulées par une réduction du capital de votre société.

Ces actions pourront également être utilisées en tout ou partie dans le cadre des options d'achat susceptibles d'être consenties par le Directoire à des salariés du Cetelem et des sociétés de son groupe.

Le prix maximum d'achat est fixé à 1.800 francs et le prix minimum de vente à 800 francs.

Cette autorisation donnée pour une durée de dix-huit mois se substituerait à celle donnée par l'Assemblée Générale au Directoire le 24 mars 1994.

Par les dixième à douzième résolutions, il vous est proposé de renouveler les autorisations données au Directoire par l'Assemblée Générale du 24 mars 1994 d'augmenter le capital social par l'émission d'actions ordinaires, ou de différents autres types de valeurs mobilières composées ou de bons de souscription donnant droit immédiatement ou à terme à des actions ordinaires, ainsi que par incorporation de réserves, bénéfices ou primes avec émission d'actions nouvelles :

- en relevant de un milliard cinq cents millions à deux milliards de francs la limite supérieure assignée au montant du capital social susceptible d'être atteint à la suite de ces diverses émissions,

- en fixant au montant inchangé de huit cents millions de francs la limite supérieure assignée à l'augmentation du capital social susceptible de résulter de l'émission de différents types de valeurs mobilières composées ou de bons de souscription donnant droit immédiatement ou à terme à des actions ordinaires,

- en adaptant ces autorisations aux procédures et facultés de délégation offertes par les nouvelles dispositions législatives relatives aux sociétés commerciales.

Le Directoire vous propose en effet d'utiliser ces nouvelles possibilités offertes par la loi pour que la société dispose d'une gamme complète d'autorisations financières lui permettant de choisir à tout moment le produit le plus approprié aux besoins de la société en fonction des opportunités offertes par les marchés financiers français ou étrangers, pour renforcer ses fonds propres et développer son activité.

Les autorisations ainsi données au Directoire auraient une durée de vingt-six mois et cinq ans. Elles se substitueraient aux pouvoirs de même objet conférés au Directoire par les vingt-deuxième et vingt-troisième résolutions de l'Assemblée Générale du 24 mars 1994.

## Observations du Conseil de Surveillance

*L'exercice 1994 a été marqué, au plan de l'organisation de votre société, par l'adoption le 24 mars 1994 de la forme de société à Directoire et Conseil de Surveillance. Le Directoire vous a donc présenté son premier rapport portant sur l'activité en 1994 de Cetelem et des Sociétés de son groupe.*

*Le résultat consolidé du Cetelem s'établit pour l'année 1994 à 1 006 millions de francs, en croissance de 13 % par rapport à l'année précédente, au cours de laquelle il avait dégagé un résultat de 887 MF si l'on exclut le profit exceptionnel de 343 MF généré par la cession des titres de la Foncière de la Compagnie Bancaire.*

*Dans un environnement concurrentiel difficile marqué par la remontée des taux de marché et la recrudescence de l'agressivité commerciale des banques à réseaux en quête d'emplois pour leurs ressources excédentaires, Cetelem a su à la fois tirer parti d'un contexte de consommation un peu plus favorable et mobiliser toutes ses énergies. Le montant des crédits distribués, en croissance de 4 % sur 1993 (9 % à périmètre constant, c'est-à-dire hors Lafayette Finance fusionnée avec Cofinoga en juin 1994), l'amélioration de la qualité des actifs, la maîtrise des risques de crédits, le développement des opérations en partenariat avec des sociétés et des établissements de premier plan dans les secteurs de la distribution, de la banque et de l'assurance, la rentabilité désormais acquise des principales filiales étrangères, sont autant de fruits du travail effectué par les équipes de Cetelem; ils constituent la meilleure garantie de la pérennité des efforts déployés, et donc de l'avenir.*

*Votre Conseil a pris connaissance des comptes de l'exercice 1994 de votre société et du rapport du Directoire, qu'il a approuvés. Il vous recommande d'adopter les résolutions soumises par le Directoire à l'approbation de votre Assemblée, avec l'accord de votre Conseil.*

## Rapport général des Commissaires aux comptes

### Comptes annuels exercice clos le 31 décembre 1994

En exécution de la mission qui nous a été confiée, nous vous présentons notre rapport sur :

- le contrôle des comptes annuels de la Société Cetelem, tels qu'ils sont annexés au présent rapport,
- les vérifications et informations spécifiques prévues par la loi, relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 1994.

#### 1 - Opinion sur les comptes annuels

Nous avons procédé au contrôle des comptes annuels en effectuant les diligences que nous avons estimé nécessaires selon les normes de la profession.

Ainsi qu'il vous l'est expliqué dans le rapport de gestion et dans l'Annexe aux comptes annuels, votre Société a décidé de provisionner les engagements de retraite résultant de l'accord professionnel du 13 septembre 1993, ainsi que les autres engagements à sa charge au titre de régimes surcomplémentaires. S'agissant du premier exercice de constatation d'une provision pour des engagements de cette nature, résultant d'exercices antérieurs, le montant concerné a été prélevé sur les réserves.

Nous certifions que les comptes annuels sont réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé, ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la société à la fin de cet exercice.

#### 2 - Vérifications et informations spécifiques

Nous avons également procédé, conformément aux normes de la profession, aux vérifications spécifiques prévues par la loi.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations données dans le rapport de gestion du Directoire et dans les documents adressés aux actionnaires sur la situation financière et les comptes annuels.

En application des dispositions des articles 356 et 356-3 de la loi du 24 juillet 1966, nous nous sommes assurés que les diverses informations relatives aux prises de participation et de contrôle ainsi qu'à l'identité des détenteurs du capital et des droits de vote vous ont été communiquées dans le rapport de gestion.

Paris, le 16 février 1995

Les Commissaires aux comptes

Cabinet Robert Mazars  
Jean-Louis Lebrun      José Marette      Ernst & Young Audit  
Antoine Bracchi      Jean-Louis Robic

## Rapport spécial des Commissaires aux comptes sur les conventions réglementées

### Exercice clos le 31 décembre 1994

En application de l'article 145 de la loi du 24 juillet 1966, nous portons à votre connaissance les conventions visées à l'article 143 de cette loi.

#### 1 - Convention conclue au cours de l'exercice et préalablement autorisée

##### *Avec Foncière de Cetelem*

Nature, objet et modalités : un prêt participatif de F 500 000 000, dont la rémunération est de 2% l'an, a été accordé par Cetelem à la Foncière de Cetelem, le 17 février 1994, pour une durée de douze ans.

Le montant des intérêts servis au cours de l'exercice s'élève à F 8 833 333.

#### 2 - Conventions conclues au cours d'exercices antérieurs et dont l'exécution s'est poursuivie durant l'exercice

##### *Avec le GIE Neuilly Gestion*

Nature, objet et modalités : Cetelem confie au GIE Neuilly Gestion ses travaux informatiques et, à ce titre, le GIE Neuilly Gestion a facturé à Cetelem un montant de F 135 392 733.

##### *Avec Cardif-Société Vie*

Nature, objet et modalités : Cetelem a continué à intervenir en qualité d'intermédiaire d'assurance pour le placement auprès de sa clientèle des produits d'assurance-vie ou de capitalisation émis par Cardif-Société Vie.

Cetelem a facturé à ce titre à Cardif un montant hors taxes de F 10 794 792.

Paris, le 16 février 1995

Les Commissaires aux comptes

Cabinet Robert Mazars      Ernst & Young Audit  
Jean-Louis Lebrun      José Marette      Antoine Bracchi      Jean-Louis Robic

## Rapport spécial des Commissaires aux comptes sur les comptes consolidés

### Exercice clos le 31 décembre 1994

Mesdames, Messieurs,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous vous présentons notre rapport sur :

- le contrôle des comptes consolidés de la société Cetelem, tels qu'ils sont annexés au présent rapport,
- la vérification du rapport sur la gestion du Groupe, relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 1994.

#### 1 - Opinion sur les comptes consolidés

Nous avons procédé au contrôle des comptes consolidés en effectuant les diligences que nous avons estimé nécessaires selon les normes de la profession.

Ainsi qu'il vous l'est expliqué dans le rapport de gestion et dans l'Annexe aux comptes consolidés, votre groupe a décidé de provisionner les engagements de retraite résultant de l'accord professionnel du 13 septembre 1993, ainsi que les autres engagements à sa charge au titre de régimes surcomplémentaires. S'agissant du premier exercice de constatation d'une provision pour des engagements de cette nature, résultant d'exercices antérieurs, le montant concerné a été prélevé sur les réserves consolidées.

Nous certifions que les comptes consolidés sont réguliers et sincères et donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière, ainsi que du résultat de l'ensemble constitué par les entreprises comprises dans la consolidation.

#### 2 - Vérifications spécifiques

Nous avons également procédé, conformément aux normes de la profession, aux vérifications spécifiques prévues par la loi.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité et la concordance avec les comptes consolidés des informations relatives au groupe, données dans le rapport de gestion du Groupe.

Paris, le 16 février 1995

Les Commissaires aux comptes

Cabinet Robert Mazars	Ernst & Young Audit
Jean-Louis Lebrun    José Marette	Antoine Bracchi    Jean-Louis Robic

## Rapport des Commissaires aux comptes sur l'émission de valeurs mobilières et de bons de souscription d'actions

### Assemblée générale mixte à caractère ordinaire et extraordinaire du 23 mars 1995

En notre qualité de commissaires aux comptes de la Société Cetelem et en exécution de la mission prévue par les articles 194-1, 195, 339-1 et 339-5 de la loi sur les sociétés commerciales, nous vous présentons notre rapport sur les diverses autorisations qui sont demandées par votre Directoire.

Il vous est proposé de déléguer à votre Directoire la faculté de procéder à l'émission :

- d'actions ordinaires ;
- de différents types de valeurs mobilières composées donnant droit par conversion, échange, remboursement, présentation d'un bon ou toute autre procédure, à tout moment ou à date fixe, à des actions ordinaires qui seront émises à cet effet en représentation d'une part du capital social. Les valeurs mobilières composées pourront prendre la forme d'actions ou d'obligations assorties de bons de souscription d'actions, d'obligations convertibles ou remboursables en actions ou toute autre forme autorisée par la loi ;
- de bons de souscription d'actions.

Les valeurs mobilières à émettre seront à libérer par versements en espèces. En cas d'émission de bons de souscription d'actions de la société, cette émission pourra avoir lieu soit par souscription dans les conditions prévues ci-dessus, soit par attribution gratuite des bons émis aux propriétaires des actions anciennes.

Ces diverses émissions ne pourront avoir pour effet d'élever le capital social à un montant global supérieur à deux milliards de francs, et les émissions des seules valeurs mobilières composées et bons de souscription ne pourront avoir pour effet d'augmenter le capital social d'un montant global supérieur à huit cents millions de francs.

L'autorisation donnée par votre assemblée se substituerait à celle du 24 mars 1994 inutilisée à ce jour par votre Directoire.

Les pouvoirs conférés au Directoire, avec faculté de subdélégation à son Président dans les conditions fixées par la loi, portant sur le choix de la nature des valeurs mobilières à créer, la fixation des caractéristiques et des modalités de leur émission, la faculté de procéder, le cas échéant, à toutes imputations sur les primes d'émission, en particulier celle des frais entraînés par la réalisation des émissions, lui seront délégués pour une période de vingt-six mois (à compter de la présente assemblée).

Il vous est demandé :

- de supprimer expressément le droit préférentiel de souscription des actionnaires aux actions à émettre par conversion d'obligations ou par l'exercice de bons de souscription ;
- de renoncer, conformément aux dispositions légales, au profit des porteurs de toutes autres valeurs mobilières composées susceptibles d'être émises en application des pouvoirs mentionnés ci-dessus, au droit préférentiel des actionnaires de souscrire les actions ordinaires auxquelles ces valeurs donneront droit ;
- d'autoriser le Directoire, si les souscriptions à titre irréductible et, le cas échéant, à titre réductible n'ont pas absorbé la totalité de l'émission des valeurs mobilières ou des bons, à limiter dans les conditions légales l'émission au montant des souscriptions recueillies ou à répartir librement les valeurs mobilières ou bons non souscrits, ou encore à les offrir au public, totalement ou partiellement, le Directoire pouvant utiliser dans l'ordre de son choix les facultés ci-dessus ou certaines d'entre elles ;

• d'autoriser le Directoire à supprimer le droit préférentiel des actionnaires de souscrire les valeurs mobilières à émettre telles que actions ordinaires, valeurs mobilières composées et bons de souscription d'actions, à condition :

1. que la somme revenant ou pouvant revenir ultérieurement à la société pour chacune des actions ordinaires qui sera créée soit au moins égale à la moyenne des premiers cours cotés à la Bourse de Paris pendant dix jours consécutifs choisis parmi les vingt qui précèdent le jour du début de l'émission, et qu'en outre le prix d'émission des bons émis seuls, par titre représentatif du capital à créer, soit tel que la somme de ce prix et du prix d'exercice du ou des bons soit au moins égale à 105% de cette moyenne;
2. que, pour les émissions réalisées en France, les actionnaires bénéficient, pendant dix jours au moins, de la faculté de souscrire par priorité les valeurs mobilières émises. Cette faculté ne sera pas négociable et devra s'exercer proportionnellement au nombre de titres possédés par chaque actionnaire;
3. que les valeurs mobilières non souscrites par les actionnaires fassent l'objet d'un placement public.

Sous réserve de l'examen ultérieur des conditions de l'augmentation de capital proposée, nous n'avons pas d'observation à formuler sur les modalités de détermination du prix d'émission données dans le rapport du Directoire.

Le montant du prix d'émission n'étant pas fixé, nous n'exprimons pas d'avis sur les conditions définitives dans lesquelles l'augmentation de capital sera réalisée, et, par voie de conséquence, sur les propositions de renonciation et de suppression du droit préférentiel de souscription qui vous sont faites dont le principe entre cependant dans la logique de l'opération soumise à votre approbation.

Conformément à l'article 155-2 du décret du 23 mars 1967, nous établirons un rapport complémentaire lors de la réalisation des augmentations de capital éventuellement décidées par votre Directoire.

Paris, le 16 février 1995

Les Commissaires aux comptes

Cabinet Robert Mazars	Ernst & Young Audit
Jean-Louis Lebrun	José Marette
	Antoine Bracchi
	Jean-Louis Robic

## Résolutions

### Première résolution

*Cette résolution a pour objet d'approuver les comptes de l'exercice 1994.*

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, approuve le rapport du Directoire sur la situation et l'activité de la Société pendant l'exercice 1994 et toutes les opérations qui y sont mentionnées. Elle ratifie les observations du Conseil de Surveillance.

Elle prend acte du rapport général des Commissaires aux Comptes et en accepte les conclusions.

L'Assemblée Générale approuve les comptes arrêtés au 31 décembre 1994, notamment, le prélèvement sur la réserve facultative de 113 millions de francs destiné à provisionner les engagements de retraite, et constate l'existence d'un bénéfice de 926 806 252,92 francs.

### Deuxième résolution

*Cette résolution a pour objet l'affectation du bénéfice et la distribution d'un dividende de 10 Francs par action (soit 15 Francs avec l'avoir fiscal). Il est proposé d'offrir aux actionnaires le paiement de leur dividende en actions à un prix égal à 90 % de la moyenne des cours des vingt séances de bourse précédant l'Assemblée.*

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, approuve le projet d'affectation des résultats de l'exercice 1994 présenté par le Directoire, et décide, en conséquence, de fixer à 10 Francs le dividende à verser au titre de l'exercice 1994 à chacune des actions de Cetelem. Ce dividende, assorti d'un avoir fiscal de 5 Francs, procurera à chaque action un revenu global de 15 Francs.

Le montant total des dividendes à verser au titre de l'exercice 1994 est ainsi fixé à 139 344 360,00 francs.

L'Assemblée affecte, le solde du bénéfice 1994, soit 787 461 892,92 Francs, et le report à nouveau disponible, soit 6 085,41 Francs de la façon suivante :

897 759,00 F à la réserve légale,

2 857 958,00 F à la réserve provenant des provisions pour investissements libérées,

783 700 000,00 F à la réserve facultative,

12 261,33 F au report à nouveau.

Le dividende sera mis en paiement le 30 mars 1995.

L'Assemblée décide, en application de l'article 66 des statuts, d'accorder à chaque actionnaire la possibilité d'opter pour le paiement en actions du dividende de l'exercice 1994. Chaque actionnaire devra exercer son option sur la totalité du dividende attaché aux actions qu'il possède.

Le prix d'émission des actions nouvelles à remettre en paiement des dividendes sur option de l'actionnaire sera égal aux neuf dixièmes, arrondis s'il y a lieu au franc immédiatement supérieur, de la moyenne diminuée du montant net du dividende soit 10 Francs, des premiers cours de l'action Cetelem cotés aux vingt séances de Bourse précédant le jour de la présente Assemblée.

Si le montant des dividendes pour lesquels est exercée l'option ne correspond pas à un nombre entier d'actions, l'actionnaire pourra à son choix, soit obtenir le nombre d'actions immédiatement supérieur en versant la différence en numéraire le jour où il exerce son option, soit recevoir le nombre d'actions immédiatement inférieur complété d'une soulte en espèces.

Les actions ainsi émises en paiement des dividendes 1994 porteront jouissance du 1er janvier 1995.

La période d'exercice de l'option débutera le 30 mars 1995 ; elle s'achèvera le 21 avril inclus. Les déclarations d'option seront reçues par les établissements habilités à payer les dividendes. Tout actionnaire qui n'aura pas exercé son option avant le 22 avril recevra ses dividendes en espèces le 11 mai 1995.

Les actionnaires pourront se faire payer leurs dividendes en espèces par l'intermédiaire teneur de leur compte dès le 30 mars 1995 et jusqu'au 11 mai 1995, à la condition d'avoir, préalablement à ce règlement mais postérieurement à la présente Assemblée, renoncé irrévocablement à exercer leur droit d'opter pour un paiement en actions.

L'Assemblée donne tous pouvoirs au Directoire pour déterminer et publier le prix d'émission des actions, assurer l'exécution des présentes décisions, en préciser les modalités d'application, constater l'augmentation de capital qui en résultera et apporter les modifications corrélatives à l'article 6 des statuts relatif au capital social.

Il est rappelé :

- que le dividende par action et l'avoir fiscal correspondant ont été respectivement de 10 Francs et 5 Francs pour les exercices 1991 et 1992 et de 20 Francs et 10 Francs pour l'exercice 1993,

- que par suite d'opérations sur le capital, le nombre d'actions de la Société a augmenté et que le montant total des dividendes distribués s'est ainsi élevé à :

100 146 060 Francs pour 1991,

101 185 055 Francs pour 1992,

274 698 680 Francs pour 1993,

- que par suite de la levée d'options de souscription d'actions consenties à des salariés et de l'exercice de l'option offerte aux actionnaires de recevoir sous forme d'actions leur dividende 1993, le nombre des actions composant le capital social a été porté en 1994 à 13.934.436 actions.

### Troisième résolution

*Cette résolution a pour objet d'approuver le rapport des Commissaires aux Comptes sur les conventions particulières.*

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, approuve le rapport spécial établi par les commissaires aux comptes en application de l'article 145 de la loi du 24 juillet 1966.

### Quatrième à sixième résolutions

*Ces résolutions ont pour objet de renouveler, pour trois ans, les mandats de membre du Conseil de Surveillance de Messieurs François Henrot, Bernard Auberger et Lapo Mazzei.*

### Quatrième résolution

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, renouvelle le mandat de membre du Conseil de Surveillance de M. François Henrot pour une durée de trois ans.

Le mandat de M. Henrot prendra fin en 1998 à l'issue de l'Assemblée qui statuera sur les comptes de l'exercice 1997.

### Cinquième résolution

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, renouvelle le mandat de membre du Conseil de Surveillance de M. Bernard Auberger pour une durée de trois ans.

Le mandat de M. Auberger prendra fin en 1998 à l'issue de l'Assemblée qui statuera sur les comptes de l'exercice 1997.

### Sixième résolution

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, renouvelle le mandat de membre du Conseil de Surveillance de M. Lapo Mazzei pour une durée de trois ans.

Le mandat de M. Mazzei prendra fin en 1998 à l'issue de l'Assemblée qui statuera sur les comptes de l'exercice 1997.

### Septième résolution

*Cette résolution a pour objet de nommer, pour trois ans, en qualité de membre du Conseil de Surveillance, Monsieur Denis Kessler, Président de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances.*

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, nomme M. Denis Kessler en qualité de membre du Conseil de Surveillance pour une durée de trois ans.

Le mandat de M. Kessler prendra fin en 1998 à l'issue de l'Assemblée qui statuera sur les comptes de l'exercice 1997.

### Huitième résolution

*Cette résolution a pour objet de mettre les statuts en harmonie avec la nouvelle réglementation relative aux sociétés commerciales.*

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, décide de modifier les articles 47, 49, 54, 59, 61 et 67 des statuts ainsi qu'il suit :

**Article 47 :** Rapport spécial sur les opérations de gestion

Complété par l'insertion entre les 2ème et 3ème alinéas de l'alinéa suivant :

Cette demande peut également être formulée par une association d'actionnaires satisfaisant aux conditions fixées par la loi.

**Article 49 :** Formes et délais de convocation

*Alinéa 2 - 3° - nouvelle rédaction*

3° - par un mandataire, désigné en justice, soit à la demande de tout intéressé en cas d'urgence, soit d'un ou plusieurs actionnaires réunissant au moins le dixième du capital social, soit d'une association d'actionnaires satisfaisant aux conditions fixées par la loi.

**Article 54 :** Ordre du jour

*Alinéa 3 - nouvelle rédaction*

Toutefois, un ou plusieurs actionnaires représentant la fraction du capital exigée par l'article 128 du décret n° 67-236 du 23 mars 1967 ou une association d'actionnaires satisfaisant aux conditions fixées par la loi ont la faculté de requérir l'inscription à l'ordre du jour de projets de résolution.

**Article 59 :** Quorum et majorité

*Paragraphe 1- alinéa 1 - nouvelle rédaction*

L'Assemblée Générale Extraordinaire ne peut, sur première convocation, délibérer valablement que si les actionnaires présents ou représentés possèdent au moins le tiers des actions ayant le droit de vote.

**Article 61 :** Assemblées Spéciales

*Alinéa 4 - nouvelle rédaction*

Elle délibère valablement dans les conditions de quorum et de majorité prévues par la loi.

**Article 67 :** Augmentation du capital

*Alinéa 3 - complété par la phrase suivante :*

L'augmentation de capital s'effectue par l'émission de valeurs mobilières donnant accès, immédiat ou à terme, à une quotité du capital de la société.

*Alinéa 4 - nouvelle rédaction*

Toutefois, si l'augmentation de capital est réalisée par incorporation de réserves, bénéfices ou primes d'émission, d'apport ou de fusion, l'Assemblée Générale statue aux conditions de quorum et de majorité prévues pour les Assemblées Générales Ordinaires. L'Assemblée Générale Extraordinaire peut fixer elle-même les modalités de chacune des émissions. Elle peut également déléguer au Directoire les pouvoirs nécessaires à l'effet de réaliser, en une ou plusieurs fois, l'émission d'une catégorie de valeurs mobilières, d'en fixer le ou les montants, d'en constater la réalisation et de procéder à la modification corrélative des statuts. Elle peut aussi, dans la limite d'un plafond qu'elle assigne à l'augmentation de capital qu'elle décide et à condition de déterminer elle-même, par une résolution séparée prise sur le rapport spécial des commissaires aux comptes, le montant de l'augmentation de capital qui peut être réalisée sans droit préférentiel de souscription, déléguer au Directoire les pouvoirs nécessaires à l'effet de procéder, dans le délai fixé par la loi, en une ou plusieurs fois, aux émissions de valeurs mobilières conduisant à cette augmentation, d'en constater la réalisation et de procéder à la modification corrélative des statuts. Les délégations au Directoire sont consenties par l'Assemblée Générale dans les conditions prescrites par les dispositions légales et réglementaires. Le Directoire peut déléguer à son Président les pouvoirs nécessaires à la réalisation de l'augmentation du capital ainsi que ceux d'y surseoir, dans les limites et selon les modalités qu'il peut préalablement fixer.

Toute délégation de l'Assemblée Générale est suspendue en période d'offre publique d'achat ou d'échange sur les titres de la société, sauf si l'Assemblée Générale, préalablement à l'offre, a autorisé expressément, pour une durée comprise entre les dates de réunions de deux assemblées appelées à statuer sur les comptes de l'exercice écoulé, une augmentation de capital pendant ladite période d'offre publique d'achat ou d'échange et si l'augmentation envisagée n'a pas été réservée.

**Neuvième  
résolution**

*Cette résolution a pour objet d'autoriser le Directoire à effectuer des opérations de régularisation des cours de l'action de la société, en adaptant cette autorisation aux possibilités offertes par les nouvelles dispositions législatives.*

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, autorise le Directoire à procéder à des achats en bourse d'actions de la société, en vue de régulariser les cours, dans les conditions et selon les modalités fixées par les articles 217-2 à 217-9 de la loi du 24 juillet 1966 sur les sociétés commerciales.

Le nombre maximum de ses actions que le Cetelem pourra détenir est fixé à 10% du nombre des titres représentant le capital social.

Les actions acquises pourront soit être vendues en Bourse, soit être cédées ou transférées par tous autres moyens ou annulées par une réduction du capital social.

Elles pourront également être utilisées en tout ou partie dans le cadre des options d'achat susceptibles d'être consenties par le Directoire à des salariés du Cetelem et des sociétés de son groupe.

Le prix maximum d'achat est fixé à 1.800 Francs et le prix minimum de vente à 800 Francs par action. Ces prix seront ajustés en cas de détachement d'un droit d'attribution ou de souscription.

L'autorisation d'acheter et de vendre des actions est donnée au Directoire pour une période de dix-huit mois. Elle se substitue à celle de même objet donnée par l'Assemblée Générale du 24 mars 1994.

En vue d'assurer l'exécution de la présente autorisation, tous pouvoirs sont conférés au Directoire qui pourra déléguer lesdits pouvoirs pour passer tout ordre de Bourse, signer tout acte de cession ou de transfert, conclure tout accord en vue notamment de la tenue des registres d'achats et de ventes d'actions, effectuer toutes déclarations auprès de la Commission des Opérations de Bourse et tout autre organisme, remplir toutes autres formalités et, d'une manière générale, faire le nécessaire.

**Dixième  
résolution**

*Cette résolution a pour objet de donner au Directoire l'autorisation d'émettre, avec droit préférentiel de souscription des actionnaires, dans des limites ajustées par rapport à l'autorisation donnée par l'Assemblée Générale du 24 mars 1994, différents types de valeurs mobilières ou des bons de souscription donnant accès, immédiat ou à terme, au capital social, en adaptant cette autorisation aux procédures et facultés de délégation offertes par les nouvelles dispositions législatives.*

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, après avoir pris connaissance du rapport du Directoire ainsi que du rapport spécial des commissaires aux comptes, délègue au Directoire le pouvoir d'émettre, en une ou plusieurs fois, tant en France qu'à l'étranger, des valeurs mobilières donnant accès, immédiat ou à terme, à une quotité du capital de la société, savoir :

- des actions ordinaires,
- différents types de valeurs mobilières composées donnant droit par conversion, échange, remboursement, présentation d'un bon ou toute autre procédure, à tout moment ou à date fixe, à des actions ordinaires qui seront émises à cet effet en représentation d'une part du capital social. Ces valeurs mobilières composées pourront prendre la forme d'actions ou d'obligations assorties de bons de souscription d'actions, d'obligations convertibles ou remboursables en actions, ou toute autre forme autorisée par la loi.

L'Assemblée Générale confère, par ailleurs, au Directoire le pouvoir de procéder, indépendamment de toute autre émission, à l'émission de bons conférant à leur titulaire le droit de souscrire à des actions ordinaires représentant une part du capital de la société.

Ces diverses émissions ne pourront avoir pour effet d'élever le capital social à un montant global supérieur à deux milliards de Francs, et les émissions des seuls valeurs mobilières composées et bons de souscription ne pourront avoir pour effet d'augmenter le capital social d'un montant global supérieur à huit cents millions de Francs.

L'Assemblée Générale supprime expressément le droit préférentiel de souscription des actionnaires aux actions à émettre par conversion d'obligations ou par l'exercice de bons de souscription. La présente autorisation comporte également au profit des porteurs de toutes autres valeurs mobilières composées susceptibles d'être émises, renonciation des actionnaires à leur droit préférentiel de souscrire les actions auxquelles ces valeurs donneront droit.

L'Assemblée Générale décide que les valeurs mobilières à émettre seront à libérer par versements en espèces, étant précisé cependant qu'en cas d'émission de bons de souscription d'actions de la société, cette émission pourra avoir lieu soit par souscription dans les conditions prévues ci-dessus, soit par attribution gratuite aux propriétaires des actions anciennes.

L'Assemblée Générale décide, d'autre part, que les actionnaires disposeront, au moment de l'émission de valeurs mobilières décidée par le Directoire, d'un droit préférentiel de souscription à titre irréductible dans les conditions prévues par la loi.

Le Directoire pourra accorder aux actionnaires un droit préférentiel de souscription à titre réductible qu'ils exerceront proportionnellement à leurs droits et dans la limite de leurs demandes.

Le Directoire pourra, si les souscriptions à titre irréductible, et le cas échéant, à titre réductible n'ont pas absorbé la totalité de l'émission des valeurs mobilières ou des bons, limiter dans les conditions légales l'émission au montant des souscriptions recueillies ou répartir librement les valeurs mobilières ou bons non souscrits, ou encore les offrir au public, totalement ou partiellement, le Directoire pouvant utiliser dans l'ordre de son choix les facultés ci-dessus ou certaines d'entre elles.

L'Assemblée Générale confère tous pouvoirs au Directoire, avec faculté de subdélégation à son Président dans les conditions fixées par la loi, pour mettre en œuvre la présente délégation, notamment déterminer la nature des valeurs mobilières à créer, fixer les caractéristiques et les modalités de leur émission, procéder le cas échéant, à toutes imputations sur les primes d'émission, en particulier celle des frais entraînés par la réalisation des émissions, prendre toutes mesures utiles, signer tous actes ou conclure tous accords nécessaires à la bonne fin des émissions, constater les variations du capital qui en résulteront et procéder à la modification corrélative des statuts.

Cette autorisation est donnée pour une période de vingt-six mois à compter du jour de la présente Assemblée Générale. Elle annule et remplace les autorisations de même objet données au Directoire par les vingt-deuxième et vingt-troisième résolutions de l'Assemblée Générale du 24 mars 1994.

## Onzième résolution

*Cette résolution a pour objet d'autoriser le Directoire à émettre, sans droit préférentiel de souscription des actionnaires, dans des limites ajustées par rapport à l'autorisation donnée par l'Assemblée Générale du 24 mars 1994, différents types de valeurs mobilières ou des bons de souscription donnant accès, immédiat ou à terme, au capital social, en adaptant cette autorisation aux procédures et facultés de délégation offertes par les nouvelles dispositions législatives.*

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, après avoir pris connaissance du rapport du Directoire ainsi que du rapport spécial des commissaires aux comptes, décide que les émissions de valeurs mobilières ou de bons donnant accès, immédiatement ou à terme, à une quotité du capital social de la société, faisant l'objet de la dixième résolution qui précède, pourront être réalisées, si le Directoire le juge opportun, avec suppression du droit préférentiel de souscription auquel l'Assemblée Générale renonce expressément.

L'Assemblée Générale autorise le Directoire à supprimer le droit préférentiel de souscription des actionnaires à la condition :

1/ que la somme revenant ou pouvant ultérieurement revenir à la société pour chacune des actions ordinaires qui sera créée par souscription, conversion, échange, exercice de bon ou toute autre procédure, soit au moins égale à la moyenne des premiers cours cotés à la Bourse de Paris pendant dix jours consécutifs choisis parmi les vingt qui précèdent le jour du début de l'émission, et qu'en outre le prix d'émission des bons émis seuls, par titre représentatif du capital à créer, soit tel que la somme de ce prix et du prix d'exercice du ou des bons soit au moins égale à 105% de cette moyenne ;

2/ que pour les émissions réalisées en France, les actionnaires bénéficient, pendant dix jours au moins, de la faculté de souscrire par priorité les valeurs mobilières émises. Cette faculté ne sera pas négociable et devra s'exercer proportionnellement au nombre de titres possédés par chaque actionnaire ;

3/ que les valeurs mobilières non souscrites par les actionnaires fassent l'objet d'un placement public.

L'Assemblée Générale confère tous pouvoirs au Directoire, avec faculté de subdélégation à son Président dans les conditions fixées par la loi, pour mettre en œuvre la présente délégation, notamment, déterminer la nature des valeurs mobilières à créer, fixer les caractéristiques et les modalités de leur émission, procéder le cas échéant, à toutes imputations sur les primes d'émission, en particulier celle des frais entraînés par la réalisation des émissions, prendre toutes mesures utiles, signer tous actes ou conclure tous accords nécessaires à la bonne fin des émissions, constater les variations du capital qui en résulteront et procéder à la modification corrélative des statuts.

Ces pouvoirs sont donnés au Directoire pour une période de vingt six mois à compter du jour de la présente Assemblée Générale. Ils se substituent à ceux de même objet qui lui avaient été donnés par la vingt-troisième résolution de l'Assemblée Générale du 24 mars 1994.

**Douzième  
résolution**

*Cette résolution confère au Directoire le pouvoir d'augmenter le capital social par l'émission d'actions ordinaires à libérer par incorporation de réserves, bénéfiques ou primes dans une limite ajustée par rapport à l'autorisation donnée par l'Assemblée Générale du 24 mars 1994, en adaptant cette autorisation aux procédures et facultés de délégation offertes par les nouvelles dispositions législatives.*

L'Assemblée Générale Extraordinaire, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, donne tous pouvoirs au Directoire d'augmenter le capital social par une ou plusieurs émissions d'actions ordinaires à libérer par des incorporations de réserves, bénéfiques ou primes et de l'élever à un montant au plus égal à deux milliards de Francs.

L'Assemblée Générale décide, selon l'article 180-II de la loi du 24 juillet 1966 sur les sociétés commerciales, qu'en cas d'augmentation de capital sous forme d'attribution d'actions gratuites, les droits d'attribution formant rompus qui subsisteront après l'attribution à chaque actionnaire des titres nouveaux lui revenant par l'exercice de ses droits, feront l'objet d'un règlement en espèces : les actions nouvelles correspondant aux droits formant rompus seront vendues et le produit net de leur vente sera alloué aux titulaires de ces droits, au prorata de ces derniers, au plus tard trente jours après l'inscription à leur compte du nombre entier d'actions nouvelles attribuées. Les droits d'attribution ne seront pas eux-mêmes négociables.

L'Assemblée Générale donne pouvoir au Directoire, avec faculté de subdélégation à son Président dans les conditions prévues par la loi, de fixer les modalités et les dates des augmentations de capital, d'en constater la réalisation et de procéder aux modifications corrélatives des statuts.

Cette autorisation est conférée au Directoire pour une période de cinq ans. Elle annule et remplace celle de même objet qui a été donnée au Directoire par la vingt-deuxième résolution de l'Assemblée Générale du 24 mars 1994.

**Treizième  
résolution**

*Cette résolution a pour objet de permettre d'accomplir toutes les formalités relatives à l'Assemblée.*

Tous pouvoirs sont donnés au porteur d'une copie ou d'un extrait des présentes pour faire tous dépôts et publications prescrits par la loi.

**Sommaire**

<i>Comptes de résultats consolidés de Cetelem</i>	38
<i>Bilans consolidés de Cetelem</i>	39
<i>Annexe aux comptes consolidés de Cetelem</i>	40

## Comptes de résultats consolidés de Cetelem

au 31 décembre (en millions de francs)

	1992	1993	1994
Produits des opérations bancaires avec la clientèle	7 526	7 491	6 846
• Intérêts et commissions sur crédits à l'équipement des ménages	7 062	7 090	6 487
• Loyers nets des matériels donnés en crédit-bail	393	313	270
• Loyers nets des matériels donnés en location	71	88	89
Produit net du portefeuille Actions et Participations	123	187	247
• Dividendes	1	1	1
• Plus et moins-values et dotations nettes aux provisions	-1	-2	-
• Quote-part dans les résultats des sociétés mises en équivalence	123	188	246
Autres produits d'exploitation	530	503	719
• Produits des opérations de location simple sur immeubles	-	-	3
• Plus et moins-values de cession d'immobilisations	-3	1	-
• Produits liés aux opérations de titrisation	231	234	296
• Prestations de service	49	30	76
• Produits accessoires	269	253	345
• Pertes et profits divers nets	-16	-15	-1
Charges nettes de financement	-3 784	-3 587	-3 030
• Charges sur opérations avec les établissements de crédit	-3 510	-3 437	-3 014
• Produits sur opérations avec les établissements de crédit	859	1 233	1 263
• Intérêts sur emprunts obligataires et assimilés	-505	-561	-716
• Intérêts sur autres dettes représentées par un titre	-651	-896	-633
• Résultat des opérations sur obligations et autres titres à revenu fixe	23	73	80
• Résultat des opérations sur instruments financiers de couverture globale	-	1	-10
<b>Produit global d'exploitation</b>	<b>4 395</b>	<b>4 594</b>	<b>4 782</b>
Charges générales d'exploitation	-2 300	-2 410	-2 506
• Charges de personnel	-941	-993	-1 026
• Participation et intéressement des salariés	-49	-30	-47
• Impôts et taxes	-84	-96	-101
• Commissions aux apporteurs	-199	-203	-216
• Autres frais généraux	-1 027	-1 088	-1 116
Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles	-26	-25	-38
<b>Résultat brut avant charge du risque et provisions</b>	<b>2 069</b>	<b>2 159</b>	<b>2 238</b>
Charge du risque sur opérations de crédit	-968	-888	-732
Dotations nettes aux provisions pour pertes et charges	-3	27	-17
<b>Résultat courant avant impôt</b>	<b>1 098</b>	<b>1 298</b>	<b>1 489</b>
Impôt sur les sociétés	-342	-356	-410
<b>Résultat courant net</b>	<b>756</b>	<b>942</b>	<b>1 079</b>
Amortissement des écarts d'acquisition	-	-	-
• Dotations	-3	-54	-68
• Reprises	-	-	-
Résultat extraordinaire net	-	343	-
<b>Résultat net</b>	<b>753</b>	<b>1 231</b>	<b>1 011</b>
• Dont part des tiers	-2	2	5
• Dont part du Cetelem	755	1 229	1 006

## Bilans consolidés de Cetelem

au 31 décembre avant répartition (en millions de francs)

	1992	1993	1994
<b>ACTIF</b>			
Caisse, instituts d'émission, Trésor public, comptes courants postaux	-	3	5
Créances sur les établissements de crédit	9 308	17 372	15 370
• Comptes à vue	305	3 746	308
• Comptes et prêts à échéance	9 003	13 626	15 062
Concours bancaires à la clientèle	44 113	45 154	46 523
• Crédits			
- à l'équipement des ménages	40 996	42 536	44 015
• Crédit-bail et locations financières			
- Matériels donnés en crédit-bail	2 522	1 942	1 769
- Matériels donnés en location	595	676	739
Opérations de titrisation	635	612	592
Promotion et investissements immobiliers	5	4	112
• Immeubles donnés en location ou offerts à la vente	5	4	112
Titres	1 261	2 262	3 254
• Obligations et autres titres à revenu fixe	344	1 163	1 877
• Actions et autres titres à revenu variable	1	4	1
• Titres de participation	34	26	17
• Parts des sociétés mises en équivalence	882	1 069	1 359
Immobilisations corporelles	101	82	699
Immobilisations incorporelles	19	22	23
Autres actifs	388	418	513
Comptes de régularisation	239	338	448
Ecarts d'acquisition	30	352	285
<b>Total de l'actif</b>	<b>56 099</b>	<b>66 619</b>	<b>67 824</b>
<b>PASSIF</b>			
Dettes envers les établissements de crédit	35 516	37 477	41 287
• Comptes à vue	243	226	1 226
• Comptes et emprunts à échéance	35 273	37 251	40 061
Comptes créditeurs de la clientèle	117	154	190
• Comptes à vue	117	154	190
Dettes représentées par un titre	12 167	19 538	16 005
• Titres de créances négociables	8 035	10 711	7 203
• Emprunts obligataires	4 132	8 827	8 802
Autres passifs	1 124	1 139	995
Comptes de régularisation	420	369	413
Ecarts d'acquisition	-	-	-
Provisions pour risques et charges	83	25	156
Emprunts participatifs ou subordonnés	1 089	1 081	1 083
Capitaux propres			
• Capital, primes et réserves consolidées	4 830	5 605	6 684
• Résultat net	753	1 231	1 011
Total capitaux propres	5 583	6 836	7 695
• dont part des tiers	31	42	58
• dont part du Cetelem	5 552	6 794	7 637
<b>Total du passif</b>	<b>56 099</b>	<b>66 619</b>	<b>67 824</b>
<b>HORS BILAN</b>			
Engagements reçus d'établissements de crédit	48	1 068	155
Engagements reçus de la clientèle	-	11	135
Opérations sur instruments financiers à terme			
• Contrats d'échange de taux	130	267	1 949
• Options	-	324	337
Engagements donnés à des établissements de crédit	1 080	990	1 015
Engagements en faveur de la clientèle	19 900	20 316	20 914
Opérations sur instruments financiers à terme			
• Contrats d'échange de taux	4 169	3 686	3 096
• Contrats d'accord de taux futur	-	-	41
• Contrats de taux plafond (achats)	-	1 500	2 800

## Annexe aux comptes consolidés de Cetelem au 31.12.94

### 1 - Principes de consolidation

Le groupe de la Compagnie Bancaire, auquel appartient Cetelem, établit depuis 1973 des comptes consolidés fondés sur une approche économique du groupe, qui se définit comme une fédération d'entreprises spécialisées liées entre elles par la mise en commun de moyens de gestion et la centralisation de la politique financière. La présentation des bilans et comptes de résultat consolidés du groupe est largement influencée par cette approche économique, qui conduit à organiser la structure des comptes consolidés autour des différents métiers du groupe. Ces comptes consolidés, antérieurs à la définition des règles de consolidation spécifiques aux établissements de crédit, dérogent en particulier aux normes de présentation fixées par la réglementation bancaire, pour une meilleure représentation de l'ensemble constitué par les sociétés du groupe.

Dans un souci d'harmonisation et de cohérence de l'information présentée, et parce que les comptes consolidés des principales filiales sociétés de crédit du groupe de la Compagnie Bancaire représentent la contribution respective de chacune des activités de crédit aux bilans et comptes de résultat consolidés du groupe, la présentation retenue pour le groupe de la Compagnie Bancaire est maintenue dans les comptes consolidés de Cetelem. Hormis cette différence de présentation, les comptes consolidés de Cetelem sont établis conformément aux dispositions du Règlement 85.12 modifié par le règlement 91.02 du Comité de la Réglementation Bancaire.

Les bilans et comptes de résultat consolidés publiés au Balo, qui résultent de l'application stricte du référentiel bancaire, sont présentés en note 8.

#### A - Les sociétés consolidées

Les sociétés dont Cetelem, soit directement, soit par l'intermédiaire de ses filiales, assume la responsabilité et la direction, sont intégrées globalement. Les sociétés dans lesquelles le groupe exerce une influence notable, sont mises en équivalence. Enfin une société, sur laquelle le groupe exerce un contrôle conjoint avec des partenaires externes, est intégrée proportionnellement.

En 1994, 33 sociétés ont été consolidées (31 en 1993), dont 18 ont été intégrées globalement (15 en 1993), 1 intégrée proportionnellement au pourcentage d'intérêt du groupe (inchangé), et 14 mises en équivalence (15 en 1993).

Les principales sociétés intégrées globalement sont :

*Pourcentage de contrôle par le groupe et pourcentage d'intérêt par Cetelem au 31 décembre des principales sociétés intégrées globalement.*

	% contrôle			% intérêt		
	1992	1993	1994	1992	1993	1994
Cetelem	100	100	100	100	100	100
Cofica	100	100	100	100	100	100
Fimestic (Espagne)	85	85	85	85	85	85

La liste des sociétés consolidées est présentée en note 7

En 1994, l'évolution significative du périmètre de consolidation concerne l'entrée des sociétés Klébaïl, Foncière de Cetelem et CMV.

En 1993, les principales variations concernaient l'entrée en avril de Cofinoga à la suite de la prise de participation du Groupe à hauteur de 49 % et la sortie au 30 septembre de la Foncière Compagnie Bancaire.

### B - Date d'arrêt des comptes

Les sociétés consolidées clôturent leur exercice le 31 décembre. Les résultats de certaines sociétés mises en équivalence ont été appréhendés sur la base de résultats provisoires connus. L'écart entre les résultats provisoires et les résultats définitifs est pris en compte dans le résultat consolidé de l'exercice suivant.

### C - Conversion monétaire

Les postes des bilans des filiales étrangères du groupe sont convertis en francs français sur la base des parités officielles au 31 décembre. Les postes des comptes de résultat sont convertis sur la base du cours moyen annuel. La différence de conversion qui en résulte modifie les capitaux propres.

### D - Ecarts d'acquisition

La différence entre le prix d'acquisition et la valeur en consolidation des titres de sociétés consolidées constitue un écart d'acquisition positif ou négatif inscrit à l'actif ou au passif du bilan pour son montant net d'amortissement.

Lorsque l'écart est positif, il est amorti selon un plan préalablement fixé sur une durée déterminée en fonction des objectifs de l'acquisition.

En cas de cession partielle des titres, l'écart restant à amortir, qu'il soit positif ou négatif, est repris au prorata du nombre total de titres détenus et modifie la plus ou moins-value de cession.

### E - Retraitements et opérations réciproques

Les comptes sociaux des sociétés consolidées sont éventuellement retraités pour harmonisation avec les principes comptables du groupe tels que décrits ci-après.

Les soldes réciproques et les opérations entre sociétés du groupe sont éliminés.

### 2 - Principes comptables

#### A - Conversion des opérations libellées en devises

Les créances et dettes libellées en devises sont converties au taux de change en vigueur à la date d'arrêt des comptes. Les pertes ou gains de change latents résultant de cette conversion sont enregistrés dans le compte de résultat.

#### B - Concours bancaires à la clientèle

Les montants des crédits en cours incluent les encours douteux nets de provisions.

L'encours douteux se compose des échéances impayées et du capital restant dû des crédits pour lesquels le montant impayé dépasse trois échéances (six échéances pour l'immobilier). Des délais de déclassement plus courts peuvent être retenus, notamment pour les créances rendues exigibles ou provisionnées.

L'encours douteux des opérations de crédit-bail, de location avec option d'achat et de location financière comprend, outre les échéances qui répondent aux critères ci-dessous, le capital non échu des opérations comportant un risque de non recouvrement.

Le groupe détermine les provisions sur les créances impayées ainsi que sur les créances ayant fait l'objet d'un réaménagement, en appliquant des taux de provisionnement basés sur une approche statistique du risque afférent à chaque nature de concours. Ces taux de provisionnement sont croissants avec le nombre de mensualités impayées. Des provisions statistiques sur encours sont également enregistrées par certaines sociétés étrangères du Groupe.

L'ensemble de ces provisions viennent en déduction des concours inscrits à l'actif.

Les dotations nettes de reprises de l'ensemble de ces provisions, les créances passées en perte sur l'exercice et les récupérations sur créances amorties, constituent la charge du risque sur opérations de crédit au compte de résultat.

Les créances cédées dans le cadre d'opérations de titrisation cessent de figurer à l'actif du bilan.

### C - Opérations de titrisation

Les opérations de titrisation auxquelles a procédé Cetelem depuis 1991 n'ont pas dégagé de plus-values lors de la cession des créances aux fonds communs de créances.

Les parts spécifiques destinées à supporter par priorité les risques de défaillances des débiteurs ont été conservées à l'actif du bilan. La valeur de ces parts, tenant compte du risque de défaillance prévisible des débiteurs et mesurée au taux d'actualisation en vigueur lors de l'émission est toujours supérieure à la valeur comptable de souscription. En conséquence, aucune provision n'a été constituée au 31 décembre 1994.

Le compte de résultat enregistre le revenu des parts spécifiques à revenu variable, comptabilisé à l'encaissement, et les produits résultant de la constatation au sein des fonds des boni revenant à Cetelem, y compris la partie acquise non encaissée de la rémunération des parts spécifiques. Sont perçues par ailleurs des commissions de recouvrement sur les encours titrisés.

A compter de 1994, compte tenu de l'importance des opérations, des rubriques spécifiques ont été créées pour la présentation du bilan et du compte de résultat consolidé :

- à l'actif du bilan, les intérêts dans les fonds communs de créances comprenant les parts spécifiques, les avances aux fonds et les produits à recevoir sur boni (y compris les créances rattachées) sont présentés sous la rubrique Opérations de Titrisation.

- au compte de résultat, parmi les "autres produits d'exploitation", les "produits liés aux opérations de titrisation" incluent les revenus de parts spécifiques, les produits acquis sur boni et les commissions de recouvrement.

Les bilans et comptes de résultat des exercices 1992 et 1993 présentés en comparaison ont été retraités pour tenir compte de ces modifications.

### D - Opérations de crédit-bail et de location financière

Les opérations de crédit-bail mobilier, de location avec option d'achat et de location financière de matériels figurent au bilan consolidé dans les concours bancaires à la clientèle. Les encours et les résultats retenus pour l'établissement des comptes consolidés sont déterminés en fonction d'amortissements financiers, correspondant pour chaque opération à un rendement constant des capitaux engagés.

Il est tenu compte des "valeurs résiduelles" des contrats en cours c'est-à-dire du produit de la cession éventuelle des biens loués, cession qui peut intervenir et intervient

très généralement en fin de contrat à un prix prévu dès l'origine. Le produit de ces valeurs résiduelles est supposé acquis progressivement, au rythme de l'amortissement financier du capital engagé.

### E - Titres

Les opérations sur titres sont comptabilisées en fonction de la destination donnée aux titres lors de l'acquisition.

Les titres de placement - acquis avec un objectif de détention supérieur à six mois sans pour autant impliquer une détention jusqu'à l'échéance sont évalués au plus bas de leur prix de revient et de leur prix de marché. Il n'est pas fait usage de la faculté d'étaler la différence (surcote ou décote) entre le prix d'acquisition et le prix de remboursement en compte de résultat.

Conformément à la réglementation applicable aux établissements de crédit, les parts spécifiques de fonds communs de créances acquises dans le cadre des opérations de titrisation entrent dans cette catégorie.

Les titres d'investissement correspondent à des titres destinés à être conservés durablement et pour lesquels il existe un financement par des ressources à caractère permanent et durablement affectées, ou une couverture du risque de taux. Pour ces titres, l'écart entre le prix d'acquisition et le prix de remboursement (surcote ou décote) est, selon le cas, amorti ou porté en produits sur la durée de vie résiduelle des titres.

A la date d'arrêt, il n'est pas constaté de provision pour couvrir la moins-value éventuelle entre le prix de marché et la valeur nette comptable de ces titres.

Les titres de participation non consolidés sont évalués au plus bas de leur coût d'acquisition et de leur valeur d'usage. La valeur d'usage est fonction de l'utilité que chaque participation présente pour le groupe. Cette valeur est définie selon le cas mais de manière permanente, en considérant des critères tels que l'actif net corrigé des plus-values latentes, les perspectives de rentabilité ou plus généralement la création de liens durables pouvant favoriser les relations commerciales et financières et le développement futur du groupe.

### F - Immobilisations

#### • Immobilisations incorporelles

Les frais d'établissement et les frais d'augmentation de capital sont intégralement amortis au cours de l'exercice où ils ont été enregistrés.

Les immobilisations incorporelles sont principalement constituées des sommes investies dans des droits au bail, fonds de commerce et logiciels acquis par les sociétés du groupe. Ces derniers sont amortis en fonction de leur durée d'utilisation prévue, sans excéder quatre ans.

#### • Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont amorties en fonction de leur durée estimée d'utilisation suivant le mode linéaire, ou le mode dégressif pour le matériel informatique. Les durées d'amortissement généralement retenues sont de 40 ans pour les constructions, de 8 ans pour les agencements et installations, de 10 ans pour le mobilier et de 5 ans pour le matériel.

**G - Impôt différé**

Les différences temporaires résultant de l'inclusion de certaines pertes ou charges et de certains profits ou produits dans le résultat comptable et le résultat fiscal sur des périodes comptables différentes donnent lieu au calcul d'un impôt différé.

Pour que le résultat net consolidé donne une image correcte du bénéfice réalisé, les provisions pour impôts constituées dans les comptes sociaux sont retraitées pour prendre en compte les effets des différences temporaires résultant, d'une part, de la situation de chaque société et, d'autre part, des écritures de consolidation.

Le principal ajustement provient du calcul d'un impôt différé sur la fraction du résultat financier excédant le résultat social (calculé sur des bases fiscales) pour les sociétés Cofica, Arval, CMV et Inchcape Finance. Il est calculé à hauteur de 100 % de son montant théorique en raison de la spécificité de ces sociétés.

La charge d'impôt est déterminée suivant la méthode du report variable.

**H - Provisions pour retraites**

A la suite de l'accord professionnel du 13 septembre 1993 par lequel les banques françaises ont adhéré aux régimes généraux de retraite complémentaire gérés par l'ARRCO et l'AGIRC, Cetelem a décidé en 1994 de provisionner les engagements résultant de son affiliation à la Caisse de Retraite du Personnel des Banques (CRPB), chargée de servir aux retraités actuels, et à terme lorsqu'ils seront eux-mêmes en retraite, aux agents en activité au 31 décembre 1993, des compléments de pension s'ajoutant aux prestations qu'ils recevront du régime général.

Ces engagements, évalués selon des hypothèses actuarielles, ainsi que les autres engagements à la charge de Cetelem au titre de régimes surcomplémentaires, soit 113 millions de francs au total, ont été provisionnés par prélèvement sur les réserves consolidées, comme il est permis d'opérer sur le premier exercice de constatation d'une provision pour des engagements de cette nature résultant d'exercices antérieurs.

**I - Provisions non affectées à la couverture de risques spécifiques**

Les provisions d'origine fiscale ou réglementaire et qui ne couvrent pas de risques spécifiques sont considérées comme ayant le caractère de réserves. Les dotations correspondantes sont, lors de la consolidation, réintégrées aux résultats ; les reprises en sont déduites.

**J - Produits des opérations bancaires avec la clientèle**

Les intérêts et agios sont enregistrés en résultat prorata temporis.

Les commissions et produits assimilés sur opérations bancaires avec la clientèle dont le calcul et la perception correspondent à l'évolution d'un encours au bilan ou au hors bilan, sont considérés comme acquis prorata temporis. Les indemnités de résiliation et de retard sont enregistrées dès qu'elles sont acquises.

**K - Charges nettes de financement**

Les intérêts et agios sont enregistrés en résultat prorata temporis.

L'impact des réaménagements des emplois et des ressources est enregistré en résultat dès la réalisation de ces opérations.

Les frais liés à l'émission d'obligations encourus depuis le 1er janvier 1993 sont immobilisés et amortis de manière linéaire sur la durée de vie des emprunts correspondants, alors que les frais des émissions antérieures étaient pris directement en charge. Les différences constatées lors des rachats anticipés d'emprunts obligataires sont comprises dans les charges de l'exercice au cours duquel ces rachats sont intervenus et sont enregistrés avec les intérêts des emprunts.

Les primes de remboursement, pour les emprunts assortis de ce complément de rémunération, sont amorties sur la durée des emprunts concernés.

**L - Commissions aux apporteurs**

Les commissions attribuées aux intermédiaires agréés qui transmettent les demandes de la clientèle sont classées en charges générales d'exploitation. A compter de 1994, elles font l'objet d'une rubrique spécifique et les comptes de résultat des exercices 1993 et 1992 présentés en comparaison ont été retraités en conséquence.

Elles sont comprises dans le résultat de l'exercice au cours duquel elles ont été engagées.

**M - Résultat extraordinaire**

Les éléments susceptibles de contribuer au résultat extraordinaire sont déterminés en fonction du caractère significatif de leur montant, de leur degré d'anormalité par rapport à l'activité courante du groupe, et de la faible probabilité de récurrence des événements concernés.

**N - Hors-bilan**

Les opérations sur instruments financiers à terme sont constituées pour l'essentiel de contrats d'échange de taux d'intérêt, de contrats de taux plafond (CAPS) et d'options sur taux d'intérêt.

Pour la présentation du hors-bilan, les contrats d'échange de taux d'intérêt sont présentés distinctement sous les engagements donnés et engagements reçus selon que le taux fixe est respectivement payé ou reçu. Les intérêts échangés sont comptabilisés en net au compte de résultat.

En application du règlement 90-15 du Comité de la Réglementation Bancaire, les opérations sur instruments financiers à terme sont classées parmi les opérations visant à couvrir de manière identifiée dès l'origine le risque de taux d'intérêt affectant un élément ou un ensemble d'éléments homogènes. Les charges et les produits afférents sont enregistrés en résultat de manière symétrique et sous la même rubrique que les produits ou charges de l'élément couvert.

Les charges et les produits relatifs aux instruments financiers à terme utilisés dans le cadre d'opérations permettant de couvrir et de gérer le risque global de taux d'intérêt sont inscrits prorata temporis en résultat sous la rubrique "résultat des opérations sur instruments financiers de couverture globale".

### 3 - Notes sur les bilans consolidés

#### A - Opérations en devises

Les actifs et passifs libellés en devises figurant au bilan au 31 décembre 1994 sont présentés ci-après pour leur contre-valeur Francs.

<i>Actifs en millions de francs</i>		<i>Passifs en millions de francs</i>	
<b>Total Bilan</b>	<b>1 533</b>	<b>Total Bilan</b>	<b>941</b>
dont		dont	
Créances sur les établissements de crédit	413	Dettes envers les établissements de crédit	745
Concours bancaires à la clientèle	968	Dettes représentées par un titre	20
Crédits équipement des ménages	967	Emprunts obligataires	20
Crédit-bail et location financière	1		

#### B - Créances sur les établissements de crédit

<i>En millions de francs</i>	1994	1993
Comptes à vue	304	3 746
Comptes et prêts à échéance	14 302	12 875
Prêt subordonné	100	100
Créances rattachées	664	651
<b>Total</b>	<b>15 370</b>	<b>17 372</b>

#### Echéancier au 31 décembre 1994 (hors créances rattachées)

<i>Durée restant à courir</i> <i>En millions de francs</i>	<i>Total bilan</i>	<i>En millions de francs</i>			
		<i>≤ 3 mois</i>	<i>&gt; 3 mois ≤ 1 an</i>	<i>&gt; 1 an ≤ 5 ans</i>	<i>&gt; 5 ans</i>
	<b>14 402</b>	<b>1 426</b>	<b>1 572</b>	<b>6 338</b>	<b>5 066</b>

#### C - Concours bancaires à la clientèle

<i>En millions de francs</i>	<i>Crédits à l'équipement des ménages</i>	<i>Crédit-bail et location financière de matériels</i>	<i>Total 1994</i>	<i>Total 1993</i>
Encours sains	42 930	2 385	45 315	43 817
Encours douteux	2 802	219	3 021	3 144
Provisions	-2 166	-160	-2 326	-2 356
<b>Encours nets</b>	<b>43 566</b>	<b>2 444</b>	<b>46 010</b>	<b>44 605</b>
Créances rattachées	449	64	513	549
<b>Encours totaux</b>	<b>44 015</b>	<b>2 508</b>	<b>46 523</b>	<b>45 154</b>

#### Echéancier des encours sains au 31 décembre 1994 (hors créances rattachées)

<i>Durée restant à courir</i> <i>En millions de francs</i>	<i>Total bilan</i>	<i>En millions de francs</i>			
		<i>≤ 3 mois</i>	<i>&gt; 3 mois ≤ 1 an</i>	<i>&gt; 1 an ≤ 5 ans</i>	<i>&gt; 5 ans</i>
	<b>45 315</b>	<b>5 788</b>	<b>13 659</b>	<b>24 895</b>	<b>973</b>

Les concours bancaires à la clientèle du groupe au 31 Décembre 1994, ne sont pas éligibles au refinancement des Banques Centrales.

Le montant des crédits à la clientèle au 31 décembre 1994 se trouve réduit des créances cédées par Cetelem dans le cadre des opérations de titrisation.

#### Encours titrisés

<i>En millions de francs</i>	<b>capital restant dû au 31 décembre 1994 sur créances cédées</b>	
	<i>Opérations antérieures à 1994</i>	<i>Titrisations de l'exercice</i>
<b>Encours titrisés en 1994</b>	2 709	2 089

#### Intérêts dans les fonds communs de créances

<i>En millions de francs</i>	1994	1993
Parts spécifiques	507	500
Produits à recevoir sur boni	85	112
<b>Total</b>	<b>592</b>	<b>612</b>

#### D - Titres

##### Analyse du portefeuille titres (hors titres de participation) par activité

<i>En millions de francs</i> <i>Classement au bilan</i>	<i>Obligations et autres titres à revenu fixe</i>	<i>Actions et autres titres à revenu variable</i>	<i>Total 1994</i>	<i>Total 1993</i>
Portefeuille de placement	454	1	455	458
Portefeuille d'investissement	1 364		1 364	640
Créances rattachées	59		59	69
<b>Total</b>	<b>1 877</b>	<b>1</b>	<b>1 878</b>	<b>1 167</b>
(dont titres cotés)	454		454	458

Aucun transfert entre catégories de portefeuille n'est intervenu au cours de l'exercice 1994.

L'augmentation du poste "Obligations et autres titres à revenu fixe" en 1994 est due à la souscription par Cetelem de parts prioritaires émises par le Fonds Commun de Créances S2P1. Ces parts notées Aaa par Moody's figurent dans le poste au 31 décembre 1994 pour un montant de 510 millions de francs (hors créances rattachées).

#### Echéancier des obligations et autres titres à revenu fixe au 31 décembre 1994

<i>Durée restant à courir</i> <i>En millions de francs</i>	<i>Total bilan</i>	<i>En millions de francs</i>			
		<i>≤ 3 mois</i>	<i>&gt; 3 mois ≤ 1 an</i>	<i>&gt; 1 an ≤ 5 ans</i>	<i>&gt; 5 ans</i>
	<b>1 818</b>	<b>74</b>	<b>165</b>	<b>996</b>	<b>583</b>

#### Titres de participation

<i>En millions de francs</i>	<i>Valeur nette</i>	<i>dont titres cotés</i>	<i>dont titres non cotés</i>	<i>dont parts dans les établissements de crédit</i>
Parts dans les entreprises liées	17	8	9	2
Participations		-		
<b>Total 1994</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>2</b>
<b>Total 1993</b>	<b>26</b>	<b>-</b>	<b>26</b>	<b>6</b>

**E - Immobilisations corporelles et incorporelles**

<i>En millions de francs</i>	<i>Total</i>	<i>Immobilisations corporelles</i>	<i>Immobilisations incorporelles</i>
Valeur nette au 31 décembre 1993	104	82	22
Acquisitions de l'exercice	59	56	3
Cessions de l'exercice	-10	-10	
Autres mouvements	624	624	
Variation nette des amortissements	-55	-53	-2
<b>Valeur nette au 31 décembre 1994</b>	<b>722</b>	<b>699</b>	<b>23</b>

**Immobilisations corporelles**

<i>En millions de francs, montants nets au bilan</i>	<i>1994</i>	<i>1993</i>
Terrains	160	
Constructions	443	7
Autres immobilisations	96	75
<b>Total</b>	<b>699</b>	<b>82</b>

La variation de l'exercice correspond principalement à l'entrée de Klébail dans le périmètre de consolidation à compter de 1994.

Les immobilisations incorporelles comprennent essentiellement des droits au bail (15 millions de francs), des logiciels (1 million de francs) et des fonds de commerce (7 millions de francs).

**F - Autres actifs**

<i>En millions de francs</i>	<i>1994</i>	<i>1993</i>
Instruments conditionnels achetés	67	40
Etat impôts et taxes	21	18
Autres débiteurs divers	425	360
<b>Total</b>	<b>513</b>	<b>418</b>

**G - Comptes de régularisation actif**

<i>En millions de francs</i>	<i>1994</i>	<i>1993</i>
Chèques et effets à l'encaissement	81	84
Charges payées d'avance	36	56
Produits à recevoir	220	108
Autres	111	90
<b>Total</b>	<b>448</b>	<b>338</b>

Les charges payées d'avance incluent les frais d'émission d'emprunts obligataires non amortis.

Les produits à recevoir sont principalement constitués des créances rattachées sur instruments de hors-bilan, des commissions de recouvrement au titre des opérations de titrisation et des commissions d'assurance.

**H - Ecarts d'acquisition (actif)**

La variation de la valeur nette de ce poste sur l'exercice 1994 correspond à l'amortissement de l'écart d'acquisition de Cofinoga dégagé en 1993 pour 402 millions, la durée d'amortissement retenue étant de 6 ans.

**I - Dettes envers les établissements de crédit**

<i>En millions de francs</i>	<i>1994</i>	<i>1993</i>
Comptes à vue	1 226	226
Comptes et prêts à échéance	40 022	37 218
Dettes rattachées	39	33
<b>Total dettes envers les établissements de crédit</b>	<b>41 287</b>	<b>37 477</b>

**Echéancier au 31 décembre 1994 (hors dettes rattachées)**

<i>Durée restant à courir</i>	<i>Total bilan</i>	<i>≤ 3 mois</i>	<i>&gt; 3 mois ≤ 1 an</i>	<i>&gt; 1 an ≤ 5 ans</i>	<i>&gt; 5 ans</i>
<i>En millions de francs</i>					
	40 022	5 784	11 252	22 330	656

**J - Dettes représentées par un titre**

<i>En millions de francs</i>	<i>1994</i>	<i>1993</i>
Titres de créances négociables	6 828	10 155
Dettes rattachées	375	556
<b>Total titres de créances négociables</b>	<b>7 203</b>	<b>10 711</b>
Emprunts obligataires	8 353	8 499
dettes rattachées	449	328
<b>Total Emprunts obligataires</b>	<b>8 802</b>	<b>8 827</b>
<b>Total des dettes représentées par un titre</b>	<b>16 005</b>	<b>19 538</b>

Les primes de remboursement restant à amortir sur emprunts obligataires, classées à l'actif en comptes de régularisation, s'élèvent à 32 millions de francs.

**Echéancier au 31 décembre 1994 (hors dettes rattachées)**

<i>En millions de francs</i>	<i>Total bilan</i>	<i>≤ 3 mois</i>	<i>&gt; 3 mois ≤ 1 an</i>	<i>&gt; 1 an ≤ 5 ans</i>	<i>&gt; 5 ans</i>
<i>Durée restant à courir</i>					
Titres de créances négociables	6 828	1 431	1 204	2 270	1 923
Emprunts obligataires	8 353		769	2 496	5 088

**K - Autres passifs**

En millions de francs	1994	1993
Dépôts de garantie crédit-bail et location financière	181	274
Impôt différé Passif	206	203
Autres créditeurs divers	608	662
<b>Total</b>	<b>995</b>	<b>1 139</b>

Les impôts différés passif sont principalement liés aux opérations de crédit-bail comme le précise la note G des "principes de consolidation".

**L - Comptes de régularisation passif**

En millions de francs	1994	1993
Charges à payer	368	358
Produits perçus d'avance	9	10
Autres	36	1
<b>Total</b>	<b>413</b>	<b>369</b>

**M - Emprunts participatifs ou subordonnés**

En millions de francs	1994	1993
Titres subordonnés remboursables	800	800
Autres emprunts subordonnés	264	264
Dettes rattachées	19	17
<b>Total</b>	<b>1 083</b>	<b>1 081</b>

Les titres subordonnés remboursables comprennent 3 émissions :

Emission Cetelem de 500 millions de francs, échéance août 1996, à taux d'intérêt variable référencé sur le TME (Taux moyen mensuel de rendement des Emprunts d'Etat à long terme) diminué de 0,90 %

Emission Cofica de 100 millions de francs, échéance août 2003, à taux d'intérêt variable référencé sur le TIOP (Taux Interbancaire Offert à Paris) majoré de :

- 0,30 % l'an pour les intérêts payables les années 1991 à 1998 inclus,
- 1,10 % l'an pour les intérêts payables les années 1999 à 2003 inclus.

Emission Cofica de 200 millions de francs, échéance octobre 2003, à taux d'intérêt variable référencé sur le TIOP (Taux Interbancaire Offert à Paris) majoré de :

- 0,15 % l'an pour les intérêts payables les années 1991 à 1998 inclus,
- 1,10 % l'an pour les intérêts payables les années 1999 à 2003 inclus.

Amortissement anticipé : les deux émissions Cofica sont assorties d'une faculté d'amortissement anticipé exerçable par l'émetteur à compter de 1998.

Les autres emprunts subordonnés ont été souscrits par Cetelem auprès de la Compagnie Bancaire:

- 164,8 millions de francs échéance avril 1998 portant intérêt au taux PIBOR 3 mois (Paris Interbank Offered Rate) majoré de 0,475 %.
- 99,2 millions de francs échéance septembre 1998 portant intérêt au taux PIBOR 3 mois majoré de 0,565 %.

Subordination : ces emprunts prennent rang, pour chaque société concernée, après les créanciers privilégiés ou chirographaires mais avant les prêts participatifs accordés à la société et les titres participatifs émis.

**N - Evolution des capitaux propres consolidés**

En millions de francs	Capital, primes et réserves consolidées	Résultat net	Total capitaux propres	Part des tiers	Part de Cetelem
Capitaux propres consolidés au 31.12.93	5 605	1 231	6 836	42	6 794
Affectation du résultat 1993	956	- 1 231	- 275	-	- 275
Capitaux propres après répartition	6 561	-	6 561	42	6 519
Prélèvement provision pour retraites	- 113	-	- 113	-	- 113
Augmentation de capital	236		236	11	225
Résultat 1994	-	1 011	1 011	5	1 006
<b>Capitaux propres consolidés au 31.12.94</b>	<b>6 684</b>	<b>1 011</b>	<b>7 695</b>	<b>58</b>	<b>7 637</b>
Projet d'affectation du résultat de 1994	872	- 1 011	- 139	-	- 139
<b>Capitaux propres après répartition</b>	<b>7 556</b>	<b>-</b>	<b>7 556</b>	<b>58</b>	<b>7 498</b>

Le capital social au 31 décembre 1994 de Cetelem est composé de 13 934 436 actions d'un montant nominal de 45 francs, entièrement libérées.

Cetelem offre depuis 1991 à ses actionnaires la possibilité de recevoir leur dividende en actions. Dans ce cadre, elle a émis 180 479 actions au prix de 1 214 francs chacune en 1994, pour une valeur totale, prime d'émission incluse, de 219,1 millions de francs.

Par ailleurs, en vertu d'une autorisation renouvelée par l'Assemblée Générale du 24 Mars 1994 au Directoire, Cetelem attribue périodiquement aux salariés du groupe des options leur donnant droit à la souscription d'actions. En 1994 ont été ainsi attribuées 12 250 options. Au 31 décembre 1994, la levée des options en cours à cette date entraînerait l'émission de 238 682 actions supplémentaires.

Les levées d'options en 1994 ont donné lieu à l'émission de 19 023 actions nouvelles, pour une valeur totale, prime d'émission incluse, de 5,4 millions de francs.

**4 - Notes sur le hors bilan consolidé****A - Opérations à terme**

Le montant des instruments financiers à terme non dénoués à la clôture de l'exercice est de 8 223 millions de francs et concerne uniquement des opérations engagées en vue de couvrir des fluctuations de taux d'intérêt.

**B - Les engagements sociaux**

Les engagements sociaux, définis pour les sociétés françaises par l'accord du Groupe de la Compagnie Bancaire (indemnités de fin de carrière et régimes de retraite temporaire) et par le régime de retraite à prestations définies des cadres de direction sont couverts globalement par des contrats souscrits par la Compagnie Bancaire auprès d'une Compagnie d'Assurance pour l'ensemble du personnel français du groupe.

## 5 - Notes sur les comptes de résultats consolidés

### A - Produits des opérations bancaires avec la clientèle

#### Intérêts et commissions sur les crédits à l'équipement des ménages

Ces rubriques incluent toutes les sommes à la charge des clients, c'est-à-dire, outre les intérêts et commissions proprement dits, les indemnités de résiliation et de renonciation.

Elles comprennent également les produits dégagés par les opérations de crédit faites dans le cadre de sociétés en participation, nettes des quotes-parts revenant aux coassociés.

En sont exclues les primes d'assurance encaissées par les sociétés de crédit pour le compte d'organismes tiers.

Le montant des commissions s'élève à 118 millions de francs.

Le poste n'inclut plus les commissions de recouvrement titrisation, celles-ci étant désormais rattachées au poste "produits liés aux opérations de titrisation". Les comptes de résultat des exercices 1992 et 1993 ont été retraités en conséquence.

#### Loyers nets des matériels donnés en crédit-bail ou en location

Ces rubriques concernent l'ensemble des opérations de crédit-bail et assimilées traitées en comptabilité financière. Les loyers bruts sont diminués des amortissements déterminés en fonction du plan d'amortissement financier des opérations.

Les loyers sont enregistrés hors taxes.

Sont incluses les plus-values dégagées lors des cessions des matériels.

### B - Produit net du portefeuille d'actions et de participations

En millions de francs	Dividendes et revenus	Plus et moins values	(Dotations) et reprises aux provisions	Total Exercice 1994	Total Exercice 1993
Actions et autres titres à revenu variable - Placement					1
Participations / entreprises liées	1	-39	39	1	-2
Sous total	1	-39	39	1	-1
Quote-part dans les résultats des sociétés mises en équivalence				246	188
<b>Total</b>				<b>247</b>	<b>187</b>

### C - Autres produits d'exploitation

#### Prestations de service

Ces produits sont essentiellement composés des prestations accessoires aux loyers (frais d'entretien refacturés...) ainsi que des frais refacturés par le GIE Neuilly Contentieux au titre du recouvrement des créances à ses membres non consolidés.

#### Produits accessoires et pertes et profits divers

Les produits accessoires incluent les ristournes et commissions diverses rétrocédées par les compagnies d'assurance qui participent à la couverture de risques liés aux opérations de crédit, ainsi que les commissions provenant du placement auprès de la clientèle de produits d'assurance ou de capitalisation.

Tous les produits ou charges occasionnels qui ne concernent aucune autre rubrique sont groupés dans les profits et pertes divers.

### D - Charges nettes de financement

#### Charges sur opérations avec les établissements de crédit

Figurent sous cette rubrique toutes les charges supportées par le groupe sur les opérations traitées avec des organismes bancaires, soit au titre de ses emprunts, soit au titre des engagements reçus en matière de facultés de refinancement. Les charges et produits sur contrats d'échange de taux affectés à la couverture du refinancement sont inclus dans ce poste.

Au 31 décembre 1994 figure dans ce poste un montant de 87 millions de francs de commissions (83 millions de francs en 1993), correspondant principalement à des commissions sur encaissement de valeurs.

#### Produits sur opérations avec les établissements de crédit

Ces produits correspondent aux rémunérations acquises sur les concours financiers et engagements donnés en matière de facultés de financement à des sociétés du groupe non intégrées globalement.

Le montant des commissions inclus dans ce poste au 31 décembre 1994 n'est pas significatif.

#### Intérêts sur emprunts obligataires et assimilés

Sont inscrits dans cette rubrique, outre les intérêts proprement dits, les frais d'émission, les primes payées en cas de remboursement anticipé, l'amortissement des primes de remboursement et les charges ou produits nets sur instruments financiers à terme affectés à la couverture des emprunts obligataires et assimilés.

Les intérêts sur emprunts et titres subordonnés inclus dans la rubrique sont de 63 millions de francs (98 millions de francs en 1993).

#### Résultat des opérations sur obligations et autres titres à revenu fixe

Le poste inclut les produits nets, intérêts, plus et moins-values et variation des provisions pour les titres de placement et titres d'investissement, du portefeuille d'obligations et de titres de créances négociables. Ont été éliminés les revenus des titres émis par des sociétés consolidés.

L'analyse de ces produits nets est présentée ci-après :

En millions de francs	1994	1993
<b>Titres de placement</b>	<b>22</b>	<b>11</b>
Intérêts	22	11
<b>Titres d'investissement</b>	<b>58</b>	<b>62</b>
Intérêts	58	62
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>73</b>

**E - Charges générales d'exploitation****Charges de personnel**

<i>En millions de francs</i>	1994	1993
Salaires et traitements	604	576
Charges sociales	297	279
Charges fiscales	68	67
Charges de retraites	18	23
Autres charges connexes	39	48
<b>Total</b>	<b>1 026</b>	<b>993</b>

Les salaires et traitements incluent les provisions pour congés payés constituées soit au titre de droits acquis depuis l'ouverture de la période de référence en cours à la fin de l'exercice, soit au titre de droits antérieurs non encore utilisés.

Dans les charges sociales sont incluses les contributions des sociétés aux oeuvres sociales du Groupe de la Compagnie Bancaire. Les charges connexes incluent en particulier les frais d'assurance et de formation du personnel, les frais de personnel intérimaire et les coûts de recrutement.

Les charges de retraites correspondent aux charges destinées à la couverture des engagements sociaux.

La participation et l'intéressement des salariés font l'objet d'une rubrique distincte.

Les effectifs des sociétés intégrées globalement sont de 2882 personnes au 31 décembre 1994 (2809 au 31 décembre 1993).

**Participation et intéressement des salariés**

Le poste correspond à la charge de l'exercice au titre de la participation des salariés et du régime facultatif d'intéressement prévus par l'ordonnance du 21 octobre 1986.

**F - Amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles**

Les dotations aux amortissements incluent celles au titre des immobilisations, des frais d'établissement ou des frais des augmentations de capital amortis au cours de l'exercice où ils ont été enregistrés.

**G - Charge du risque sur opérations de crédit**

<i>En millions de francs</i>	1994	1993
Dotations aux provisions	800	913
Créances passées en perte sur l'exercice	767	656
Reprises de provisions	-809	-660
Récupérations sur créances amorties	-26	-21
<b>Charge du risque sur opérations de crédit</b>	<b>732</b>	<b>888</b>

**H - Dotations aux provisions pour pertes et charges**

<i>En millions de francs</i>	Dotations	Reprises	Charge nette de l'exercice 1994	Charge nette de l'exercice 1993
Autres Provisions	20	-3	17	-27
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>-3</b>	<b>17</b>	<b>-27</b>

**I - Impôt sur les sociétés****Intégration fiscale**

En application des dispositions de la loi de finances pour 1988 un groupe d'intégration fiscale a été constitué en 1989 entre Cetelem et Cofica. Il a été étendu, pour l'exercice 1994 aux sociétés Cofiparc, Cétébail et Foncière de Cetelem.

L'impôt est calculé globalement, sur la somme algébrique des résultats, bénéficiaires ou déficitaires, des sociétés intégrées.

**Charge d'impôt de l'exercice**

La charge d'impôt consolidé s'analyse ainsi:

<i>En millions de francs</i>	1994	1993
Impôt courant	435	423
Impôt différé	-25	-67
<b>Total</b>	<b>410</b>	<b>356</b>

**J - Information sectorielle**

La répartition par zone d'implantation géographique des Concours bancaires à la clientèle pour l'exercice 1994 est la suivante :

<i>En millions de francs</i>	France	Etranger	Total bilan
Crédits à l'équipement des ménages	43 048	967	44 015
Matériels donnés en crédit-bail	1 769		1 769
Matériels donnés en location	738	1	739
<b>Total</b>	<b>45 555</b>	<b>968</b>	<b>46 523</b>

La répartition par zone d'implantation géographique des Produits des opérations bancaires à la clientèle pour l'exercice 1994 est la suivante :

<i>En millions de francs</i>	France	Etranger	Total Compte de résultat
Intérêts et commissions sur crédits à l'équipement des ménages	6 284	203	6 487
Loyers nets des matériels donnés en crédit-bail	270		270
Loyers nets des matériels donnés en location	88	1	89
<b>Total</b>	<b>6 642</b>	<b>204</b>	<b>6 846</b>

## 6 - Autres informations

### A - Informations relatives aux entreprises liées au 31 décembre 1994

En millions de francs	Sociétés liées	Sociétés avec lien de participation
<b>Actif</b>		
Créances sur les établissements de crédit	14 848	451
Concours bancaires à la clientèle	70	
Obligations et autres titres à revenu fixe	1 365	
<b>Passif</b>		
Dettes envers les établissements de crédit	40 797	86
Emprunts participatifs ou subordonnés	265	
<b>Hors-bilan</b>		
Engagements donnés à des établissements de crédit	11	991

### B - Informations en matière de crédit-bail

Le crédit-bail concerne une partie du matériel informatique utilisé par le groupe.

Les données sur les contrats en cours sont les suivantes :

En millions de francs Valeur d'origine des matériels	Dotations aux amortissements		Valeur nette
	de l'exercice	cumulés	
59	13	40	19

Redevances payées de l'exercice	Redevances payées cumulées	Redevances restant à payer		Prix d'achat résiduel
		jusqu'à 1 an	+ 1 an à 5 ans	
31*	57	15	3	1

\* y compris contrats échus dans l'exercice

### C - Dirigeants

Le montant global des rémunérations versées au cours de l'exercice 1994 aux membres des organes de direction, d'administration et de surveillance s'élève à 8,6 millions de francs.

### D - Consolidation

Les sociétés du Groupe Cetelem font partie du périmètre de consolidation de la Compagnie Bancaire.

## 7 - Liste des sociétés consolidées

	1994	1993	1992
<b>SOCIÉTÉS FRANÇAISES</b>			
	% contrôle	% intérêt	% intérêt
<b>Consolidées par intégration globale</b>			
Cetelem	100	100	100
Aurore Assurances	-	-	100
Cetebail	100	100	100
Cetelem Expansion	100	100	100
Clariance	100	100	100
CMV	100	100	-
Cofica	100	100	100
Cofiparc	98	97	-
Cofiplus	100	100	100
Effico	100	100	-
Foncière de Cetelem	100	100	-
Inchcape Finance	51	51	51
Klébail	100	100	-
Neuilly Contentieux	95	95	96
Neuilly Gestion	80	79	80
Soservi	100	100	100
<b>Consolidées par intégration proportionnelle</b>			
Arval	50	50	50
<b>Consolidées par mise en équivalence</b>			
AGF Financement 1	40	40	40
AGF Financement 2	40	40	-
Cofidis	15	15	15
Cofinoga*	49	49	-
Covefi	34	34	34
Facet	39	39	39
Finama	49	49	49
Foncière Cie Bancaire	-	-	28
Lafayette Finance	-	-	49
Novacredit	38	38	38
Presbourg Etoite et Cie	-	-	11
Sté Paiement Pass	40	40	40
<b>SOCIÉTÉS ÉTRANGÈRES</b>			
<b>Consolidées par intégration globale</b>			
Cetelem Expansao	100	98	98
Cetelem Nederland BV	-	-	100
CetelemSFAC	85	85	-
Fimestic	85	85	85
<b>Consolidées par mise en équivalence</b>			
Arval Belgium	28	28	28
Fimagroup*	40	40	-
Fimaser	-	-	40
Finadis	15	15	-
Findomestic	38	38	30
Fipryca	34	34	27
Le Card BV	-	-	40
Marfina	-	-	30

\*prise en compte de données consolidées

## 8 - Bilans et comptes de résultats publiés au Balo

Les bilans et comptes de résultats présentés ci-après sont établis selon les règles de présentation fixées par le Règlement 91-02 du Comité de la Réglementation Bancaire. Le total du bilan et le résultat net consolidés ne sont pas affectés par ces règles de présentation.

BILANS CONSOLIDÉS DE CETELEM		
	1993	1994
<b>ACTIF</b>		
au 31 décembre avant répartition (en milliers de francs)		
Caisses, banques centrales, C.C.P.	3 008	4 495
Créances sur établissements de crédit	17 372 422	15 369 445
• A vue	3 746 147	307 316
• A terme	13 626 275	15 062 129
Créances sur la clientèle	42 647 930	44 100 037
• Autres concours à la clientèle	42 646 935	44 099 308
• Comptes ordinaires débiteurs	995	729
Opérations de crédit-bail et assimilées	2 618 150	2 508 630
Obligations et autres titres à revenu fixe	1 171 469	1 877 744
Actions et autres titres à revenu variable	496 218	507 467
Participations, activités de portefeuille et parts dans les entreprises liées	25 387	17 004
Participations et parts dans les entreprises liées mises en équivalence	1 068 842	1 358 891
• Financières	1 068 842	1 358 891
Immobilisations incorporelles	21 921	23 304
Immobilisations corporelles	86 248	811 001
Capital souscrit non versé	169	3 920
Autres actifs	418 015	509 003
Comptes de régularisation	337 810	447 779
Ecart d'acquisition	351 830	284 815
<b>Total</b>	<b>66 619 419</b>	<b>67 823 535</b>
<b>PASSIF</b>		
Dettes envers les établissements de crédit	37 476 577	41 287 438
• A vue	225 522	1 226 704
• A terme	37 251 055	40 060 734
Comptes créditeurs de la clientèle	153 764	190 087
• A vue	153 764	190 087
Dettes représentées par un titre	19 538 433	16 004 641
• Titres du marché interbancaire et titres de créances négociables	10 711 795	7 202 552
• Emprunts obligataires	8 826 638	8 802 089
Autres passifs	1 139 338	995 498
Comptes de régularisation	369 273	412 892
Provisions pour risques et charges	24 851	155 539
Dettes subordonnées	1 081 389	1 083 011
Capital souscrit	618 072	627 049
Primes d'émission	648 189	863 742
Réserves consolidées, écart de réévaluation, écart de conversion et différences sur mises en équivalence	4 338 453	5 192 771
• Part du groupe	4 297 812	5 139 962
• Part des intérêts minoritaires	40 641	52 809
Résultat de l'exercice	1 231 080	1 010 867
• Part du groupe	1 229 446	1 005 786
• Part des intérêts minoritaires	1 634	5 081
<b>Total</b>	<b>66 619 419</b>	<b>67 823 535</b>
<b>HORS BILAN</b>		
<b>Engagements reçus</b>		
Engagements de financement	1 000 000	-
• Engagements reçus d'établissements de crédit	1 000 000	-
Engagements de garantie	67 998	155 251
• Engagements reçus d'établissements de crédit	67 998	155 251
<b>Engagements donnés</b>		
Engagements de financement	20 661 178	21 179 262
• Engagements en faveur d'établissements de crédit	990 000	990 000
• Engagements en faveur de la clientèle	19 671 178	20 189 262
Engagements de garantie	645 384	749 326
• Engagements d'ordre d'établissements de crédit	-	24 720
• Engagements d'ordre de la clientèle	645 384	724 606

COMPTES DE RÉSULTATS CONSOLIDÉS DE CETELEM		
	1993	1994
<b>CHARGES</b>		
au 31 décembre (en milliers de francs)		
Charges d'exploitation bancaire	5 792 798	5 259 911
Intérêts et charges assimilées	5 707 117	5 137 691
• Intérêts et charges assimilées sur opérations avec les établissements de crédit	3 351 803	2 890 004
• Intérêts et charges assimilées sur opérations avec la clientèle	28 886	38 691
• Intérêts et charges assimilées sur obligations et autres titres à revenu fixe	1 456 617	1 349 500
• Charges sur opérations de crédit bail et assimilées	869 811	859 496
Commissions	82 883	112 382
Pertes sur opérations financières	2 798	9 838
• Solde en perte des opérations de change	2 798	-
• Solde en perte des opérations sur instruments financiers	-	9 838
<b>Autres charges ordinaires</b>	<b>3 409 316</b>	<b>3 373 304</b>
Charges générales d'exploitation	2 410 068	2 505 548
• Frais de personnel	1 023 334	1 072 906
• Autres frais administratifs	1 386 734	1 432 642
Dotations aux amortissements et aux provisions sur immobilisations incorporelles et corporelles	78 437	108 170
Autres charges d'exploitation	58 084	10 874
• Autres charges d'exploitation bancaire	207	26
• Autres charges d'exploitation non bancaire	57 877	10 848
Soldes en perte des corrections de valeur sur créances et du hors bilan	860 848	748 712
Soldes en perte des corrections de valeur sur immobilisations financières	1 879	-
<b>Charges exceptionnelles</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Impôt sur les bénéfices	356 574	410 474
Bénéfice de l'exercice	1 231 080	1 010 867
• Part du groupe	1 229 446	1 005 786
• Part des intérêts minoritaires	1 634	5 081
<b>Total</b>	<b>10 789 768</b>	<b>10 054 556</b>
<b>PRODUITS</b>		
Produits d'exploitation bancaire	9 931 700	9 333 922
Intérêts et produits assimilés	9 610 015	8 955 725
• Intérêts et produits assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	1 231 489	1 249 624
• Intérêts et produits assimilés sur opérations avec la clientèle	7 034 911	6 408 233
• Intérêts et produits assimilés sur obligations et autres titres à revenu fixe	72 036	79 945
• Produits sur opérations de crédit bail et assimilées	1 270 661	1 217 923
• Autres intérêts et produits assimilés	918	-
Revenus des titres à revenu variable	115 579	148 676
Commissions	202 328	229 036
Gains sur opérations financières	3 778	485
• Solde en bénéfice des opérations sur titres de transaction	-	62
• Solde en bénéfice des opérations sur titres de placement	3 137	160
• Solde en bénéfice des opérations de change	-	263
• Solde en bénéfice des opérations sur instruments financiers	641	-
<b>Autres produits ordinaires</b>	<b>327 015</b>	<b>474 488</b>
Autres produits d'exploitation	327 015	474 488
• Autres produits d'exploitation bancaire	6	363
• Autres produits d'exploitation non bancaire	327 009	474 125
<b>Résultat ordinaire avant impôt</b>	<b>+1 056 601</b>	<b>+1 175 195</b>
<b>Produits exceptionnels</b>	<b>342 554</b>	<b>-</b>
<b>Résultat exceptionnel avant impôt</b>	<b>+ 342 554</b>	<b>-</b>
<b>Quote part dans le résultat d'entreprises mises en équivalence</b>	<b>188 499</b>	<b>246 146</b>
• Non financières	10 287	-
• Financières	178 212	246 146
<b>Total</b>	<b>10 789 768</b>	<b>10 054 556</b>

## Sommaire

---

<i>Comptes de résultats de Cetelem</i>	62
<i>Bilans de Cetelem</i>	64
<i>Annexe aux comptes de Cetelem</i>	66
<i>Résultats financiers de la Société</i>	80

## Comptes de résultats de Cetelem

au 31 décembre (en milliers de francs)

CHARGES	1993	1994
<b>Charges d'exploitation bancaire</b>	<b>3 556 845</b>	<b>3 197 795</b>
Intérêts et charges assimilées	3 490 727	3 121 563
• Intérêts et charges assimilées sur opérations avec les établissements de crédit	2 025 964	1 765 061
• Intérêts et charges assimilées sur opérations avec la clientèle	28 539	38 717
• Intérêts et charges assimilées sur obligations et autres titres à revenu fixe	1 436 224	1 317 785
Commissions	63 274	66 394
Pertes sur opérations financières	2 844	9 838
• Solde en perte des opérations de change	2 844	
• Solde en perte des opérations sur instruments financiers		9 838
<b>Autres charges ordinaires</b>	<b>2 035 427</b>	<b>1 964 179</b>
Charges générales d'exploitation	1 493 089	1 570 422
• Frais de personnel	578 353	608 562
• Autres frais administratifs	914 736	961 860
Dotations aux amortissements et aux provisions pour dépréciation sur immobilisations incorporelles et corporelles	11 106	11 692
Autres charges d'exploitation	80 502	15 855
• Autres charges d'exploitation bancaire	890	1 468
- Autres charges	890	1 468
• Autres charges d'exploitation non bancaire	79 612	14 387
Solde en perte des corrections de valeur sur créances et du hors bilan	432 621	366 210
Solde en perte des corrections de valeur sur immobilisations financières	18 109	-
Charges exceptionnelles	-	-
<b>Impôt sur les bénéfices</b>	<b>227 585</b>	<b>281 189</b>
<b>Bénéfice de l'exercice</b>	<b>865 160</b>	<b>926 806</b>
<b>Total (1)</b>	<b>6 685 017</b>	<b>6 369 969</b>

(1) dont dépenses de toute nature exclues des charges déductibles fiscalement

424

521

PRODUITS	1993	1994
<b>Produits d'exploitation bancaire</b>	<b>6 289 649</b>	<b>6 076 469</b>
Intérêts et produits assimilés	5 798 712	5 408 690
• Intérêts et produits assimilés sur opérations avec les établissements de crédit	1 274 138	1 303 996
• Intérêts et produits assimilés sur opérations avec la clientèle	4 450 971	4 019 678
• Intérêts et produits assimilés sur obligations et autres titres à revenu fixe	73 603	85 016
Revenus des titres à revenu variable	299 438	495 536
Commissions	191 238	171 999
Gains sur opérations financières	261	244
• Solde en bénéfice des opérations de change	-	244
• Solde en bénéfice des opérations sur instruments financiers	261	
<b>Autres produits ordinaires</b>	<b>201 259</b>	<b>293 500</b>
Solde en bénéfice des corrections de valeur sur immobilisations financières	-	18 184
Autres produits d'exploitation	201 259	275 316
• Autres produits d'exploitation non bancaires	201 259	275 316
Résultat ordinaire avant impôt	+ 898 636	+ 1 207 995
<b>Produits exceptionnels</b>	<b>194 109</b>	
Résultat exceptionnel avant impôt	+ 194 109	
<b>Total</b>	<b>6 685 017</b>	<b>6 369 969</b>

**Bilans de Cetelem**

au 31 décembre (en milliers de francs)

ACTIF	1993	1994
Caisse, banques centrales, comptes courants postaux	2 498	387
Créances sur les établissements de crédit	18 019 782	15 911 313
• A vue	3 607 598	101 446
• A terme	14 412 184	15 809 867
Créances sur la clientèle	26 935 903	28 466 197
• Autres concours à la clientèle	26 935 241	28 465 469
• Comptes ordinaires débiteurs	662	728
Obligations et autres titres à revenu fixe	1 282 327	1 986 447
Actions et autres titres à revenu variable	492 172	506 855
Participations et activité de portefeuille	1 142 912	1 257 880
Parts dans les entreprises liées	1 037 707	1 055 773
Immobilisations incorporelles	9 337	12 399
Immobilisations corporelles	45 242	150 355
Autres actifs	367 027	387 378
Comptes de régularisation	219 123	338 210
<b>Total de l'actif</b>	<b>49 554 030</b>	<b>50 073 194</b>

**HORS-BILAN****Engagements reçus**

Engagements de financement		
• Engagements reçus d'établissements de crédit	505 000	
Engagements de garantie		
• Engagements reçus d'établissements de crédit	67 949	88 541

PASSIF	1993 avant répartition	1994 avant répartition	1994 après répartition
Dettes envers les établissements de crédit	23 244 299	26 367 767	26 367 767
• A vue	193 129	774 565	774 565
• A terme	23 051 170	25 593 202	25 593 202
Comptes créditeurs de la clientèle	120 852	164 229	164 229
Autres dettes à vue	120 852	164 229	164 229
Dettes représentées par un titre	19 399 209	15 952 940	15 952 940
• Titres du marché interbancaire et titres de créances négociables	10 593 366	7 171 223	7 171 223
• Emprunts obligataires	8 805 843	8 781 717	8 781 717
Autres passifs	558 879	458 482	597 826
Comptes de régularisation	242 103	242 696	242 696
Provisions pour risques et charges	74 691	209 074	209 074
Provisions réglementées	8 265	5 407	5 407
Dettes subordonnées	774 955	778 185	778 185
Capital souscrit	618 072	627 050	627 050
Primes d'émission	648 189	863 741	863 741
Réserves	2 999 279	3 476 811	4 264 267
Report à nouveau	77	6	12
Résultat de l'exercice	865 160	926 806	
<b>Total du passif</b>	<b>49 554 030</b>	<b>50 073 194</b>	<b>50 073 194</b>

**HORS-BILAN****Engagements donnés**

Engagements de financement			
• Engagements en faveur d'établissements de crédit	990 000	990 000	990 000
• Engagements en faveur de la clientèle	15 465 110	15 225 007	15 225 007
Engagements de garantie			
• Engagements d'ordre d'établissements de crédit	83 520	24 720	24 720
• Engagements d'ordre de la clientèle	522 567	559 688	559 688

## Annexe aux comptes de Cetelem au 31.12.94

### 1 - Principes comptables

Les comptes de Cetelem ont été établis conformément aux dispositions réglementaires applicables aux banques, telles qu'elles sont prévues en particulier par le Règlement 91-01 du Comité de la Réglementation Bancaire relatif à l'établissement et à la publication des comptes annuels des établissements de crédit.

#### A - Evaluation et présentation des comptes

Les mêmes méthodes d'évaluation que pour l'exercice précédent ont été retenues.

Les quelques changements de présentation intervenus sont mentionnés dans les notes de cette annexe relatives aux postes concernés.

#### B - Conversion des opérations libellées en devises

Ces opérations suivent les règles édictées par le règlement 89.01 du Comité de la Réglementation Bancaire. Les éléments d'actif, de passif et de hors-bilan de Cetelem sont convertis en francs au taux de change en vigueur à la date d'arrêté des comptes.

Les produits et charges courus en monnaies étrangères sont convertis en francs au cours du dernier jour du mois de leur enregistrement.

Les écarts résultant de la conversion des titres de participation et de filiales en devises financés en francs, sont inscrits en compte de titre.

Les autres gains ou pertes de change, qu'ils soient latents ou définitifs, sont constatés en fin de période au compte de résultat et constituent le résultat de change.

#### C - Créances sur la clientèle

Les montants des crédits en cours incluent les encours douteux nets de provisions.

L'encours douteux se compose des échéances impayées et du capital restant dû des crédits dont le montant impayé dépasse trois échéances ou six échéances pour l'immobilier, ou pour lesquels les créances ont été rendues exigibles du fait de leur transmission au contentieux.

Les provisions sur les créances impayées ainsi que sur les créances ayant fait l'objet d'un réaménagement sont calculées en appliquant des taux de provisionnement croissants avec le nombre de mensualités impayées. Les taux retenus reposent sur une approche statistique du risque.

Le montant des crédits à la clientèle se trouve réduit des créances cédées dans le cadre des opérations de titrisation. Par contre, conformément à l'instruction de la Commission Bancaire 93-06, les droits sur l'attribution de tout ou partie du boni de liquidation de ces fonds figurent dans le poste "créances sur la clientèle".

#### D - Titres

Les opérations sur titres sont comptabilisées conformément au règlement 90.01 du Comité de la Réglementation Bancaire.

Les titres de placement, acquis avec un objectif de détention supérieur à 6 mois, sans que cet objectif implique une conservation jusqu'à l'échéance, sont évalués au plus bas de leur prix d'acquisition et de leur prix de marché. Il n'est pas fait usage de la faculté d'étaler la différence entre le prix d'acquisition et le prix de remboursement en compte de résultat.

Les titres de placement incluent notamment les parts spécifiques émises par les fonds communs de créances qui supportent par priorité les risques de défaillance des débiteurs des créances constituant ces fonds.

Les titres d'investissement correspondent aux titres acquis en vue d'une détention durable et en principe jusqu'à leur échéance, et pour lesquels il existe un financement par des ressources à caractère permanent et durablement affectées, ou une couverture du risque de taux.

Ces titres sont enregistrés à la date d'achat pour leur prix d'acquisition.

La surcote ou la décote constatée à l'achat est amortie sur la durée de vie résiduelle du titre.

Les moins-values latentes éventuelles sur ces titres ne sont pas provisionnées.

Les titres de participation et les parts dans les entreprises liées, inscrits ou non à la cote officielle, sont comptabilisés à leur valeur d'utilité, telle qu'elle a été établie lors de la réévaluation intervenue en 1978. Les titres acquis postérieurement au 31 décembre 1976 sont portés au bilan pour leur prix de revient. Lorsque la valeur d'usage est inférieure à la valeur comptable, une provision pour dépréciation est constituée à hauteur de l'écart constaté.

#### E - Immobilisations

Les immobilisations sont amorties en fonction de leur durée estimée d'utilisation suivant le mode linéaire ou le mode dégressif pour le matériel informatique.

Les durées d'amortissement retenues sont de :

- 4 ans maximum pour les logiciels
- 40 ans pour les constructions
- 8 ans pour les agencements et installations
- 10 ans pour le mobilier
- 4 ou 5 ans pour les autres immobilisations corporelles.

#### F - Provisions pour retraites

A la suite de l'accord professionnel du 13 septembre 1993 par lequel les banques françaises ont adhéré aux régimes généraux de retraite complémentaire gérés par l'ARRCO et l'AGIRC, Cetelem a décidé en 1994 de provisionner les engagements résultant de son affiliation à la Caisse de Retraite du Personnel des Banques (CRPB), chargée de servir aux retraités actuels, et à terme lorsqu'ils seront eux-mêmes en retraite, aux agents en activité au 31 décembre 1993, des compléments de pension s'ajoutant aux prestations qu'ils recevront du régime général.

Ces engagements, évalués selon des hypothèses actuarielles, ainsi que les autres engagements à la charge de Cetelem au titre de régimes surcomplémentaires, soit 113 millions de francs au total, ont été provisionnés par prélèvement sur la réserve facultative, comme il est permis d'opérer sur le premier exercice de constatation d'une provision pour des engagements de cette nature résultant d'exercices antérieurs.

**G - Produits et charges d'exploitation bancaire**

Les produits et charges bancaires sont comptabilisés au compte de résultat prorata temporis, aux exceptions principales suivantes :

- les frais d'émission des emprunts obligataires et l'impact des réaménagements des ressources et des emplois sont appréhendés immédiatement en résultat
- les indemnités de retard sur dossiers crédit sont enregistrées en produit dès leur acquisition.

Les primes de remboursement des emprunts sont amorties de façon linéaire sur la durée des dits emprunts.

**H - Commissions d'apport de dossiers de crédit**

Les commissions réglées aux intermédiaires qui transmettent les demandes de la clientèle sont assimilées à des frais généraux et classées en charges générales d'exploitation.

**I - Opérations sur instruments financiers à terme**

Les opérations sur instruments financiers à terme, sont constituées pour l'essentiel de contrats d'échange de taux d'intérêts, de contrats de taux plafonds (CAPS) et d'options sur taux d'intérêts.

Pour les contrats classés dans la catégorie des opérations visant à couvrir de manière identifiée dès l'origine le risque de taux d'intérêt affectant un élément ou un ensemble d'éléments homogènes, les charges et les produits relatifs à ces opérations sont enregistrés en résultat de manière symétrique et dans le même poste que les produits et charges de l'élément couvert.

Pour les autres contrats permettant de couvrir et de gérer le risque global de taux d'intérêts, les charges et produits sont inscrits prorata temporis dans la rubrique "solde en perte (en bénéfice) des opérations sur instruments financiers".

**2 - Notes sur le bilan****A - Opérations en devises**

La contre-valeur en francs des opérations en devises est de :

723 millions de francs pour l'actif

732 millions de francs pour le passif.

Ces opérations concernent principalement l'achat de titres de participation ou d'entreprises liées en devises et le refinancement correspondant ainsi que des concours consentis à des filiales étrangères.

**B - Créances sur les établissements de crédit**

Ces créances se décomposent comme suit :

En milliers de francs	1994	1993
Comptes à vue	97 747	3 604 837
Comptes et prêts à échéance	15 045 131	13 661 462
Prêt subordonné	100 000	100 000
Créances rattachées	668 435	653 483
<b>Total</b>	<b>15 911 313</b>	<b>18 019 782</b>

Au 31 décembre 1993, les comptes à vue incluaient pour 2 456 millions de francs les comptes de souscription de l'emprunt obligataire décembre 1993 de 2 500 millions de francs.

**Echéancier au 31 décembre (hors créances rattachées)**

Durée restant à courir En milliers de francs	Total bilan	≤ 3 mois	> 3 mois ≤ 1 an	> 1 an ≤ 5 ans	> 5 ans
<b>Total</b>	<b>15 242 878</b>	<b>1 541 779</b>	<b>2 017 330</b>	<b>6 616 943</b>	<b>5 066 826</b>
Dont créances subordonnées	100 000			100 000	

**C - Créances sur la clientèle**

Ce poste s'analyse de la façon suivante au 31 décembre 1994 :

En milliers de francs	Autres concours à la clientèle	Comptes ordinaires débiteurs	Total 1994	Total 1993
Encours sains	27 809 508	728	27 810 236	26 200 975
Encours douteux	1 734 895	-	1 734 895	1 790 395
Provisions	-1 363 534	-	-1 363 534	-1 368 871
<b>Encours nets</b>	<b>28 180 869</b>	<b>728</b>	<b>28 181 597</b>	<b>26 622 499</b>
Créances rattachées	284 600	-	284 600	313 404
<b>Encours totaux</b>	<b>28 465 469</b>	<b>728</b>	<b>28 466 197</b>	<b>26 935 903</b>

Ce poste comprend le prêt participatif consenti à la Foncière de Cetelem pour 500 millions de francs.

En outre, le montant des crédits à la clientèle se trouve minoré des créances titrisées et majoré des droits sur l'attribution du boni de liquidation.

Le tableau ci-dessous donne le détail des opérations de titrisation.

en millions de francs	Date cession des créances	Montant cédé à l'origine	Capital restant dû au 31/12/1994	Boni au 31/12/1994
CB 2	décembre 1991	2 174	195	
CB 3	juin 1992	2 174	392	
CB 4	novembre 1992	1 800	522	
CB 5	décembre 1993	1 800	1 024	4
NORIA 1*	juin 1994	2 186	2 089	81
<b>Total 1994</b>			<b>4 222</b>	<b>85</b>

\* NORIA 1 est un fonds commun de créances rechargeable. Les rechargements effectués en 1994 se sont élevés à 523 millions de francs.

**Echéancier des encours sains au 31 décembre (hors créances rattachées)**

Durée restant à courir En milliers de francs	Total bilan	≤ 3 mois	> 3 mois ≤ 1 an	> 1 an ≤ 5 ans	> 5 ans
<b>Total</b>	<b>27 809 508</b>	<b>3 593 278</b>	<b>8 470 618</b>	<b>14 451 903</b>	<b>1 293 709</b>

Les créances sur la clientèle ne sont pas éligibles au refinancement des Banques Centrales.

**D - Titres**

Analyse du portefeuille titres par activité (hors participations, activité de portefeuille et parts dans les entreprises liées)

En milliers de francs Classement au Bilan	Obligations et autres titres à revenu fixe	Actions et autres titres à revenu variable	Total 1994	Total 1993
Portefeuille de placement *	561 057	506 855	1 067 912	1 063 493
Portefeuille d'investissement	1 364 527		1 364 527	641 294
Créances rattachées	60 863		60 863	69 712
<b>Total</b>	<b>1 986 447</b>	<b>506 855</b>	<b>2 493 302</b>	<b>1 774 499</b>
* dont titres cotés	453 939		453 939	

Aucun transfert entre catégories de portefeuille n'est intervenu au cours de l'exercice 1994.

**Titres d'investissement**

Aucun titre d'investissement n'a été vendu avant l'échéance.

L'augmentation du portefeuille d'investissement en 1994 est due à la souscription par Cetelem de parts prioritaires émises par le Fonds Commun de Créances S2P 1. Ces parts notées Aaa par Moody's figurent dans le poste au 31 décembre 1994 pour un montant de 510 millions de francs (hors créances rattachées).

Échéancier des obligations et autres titres à revenu fixe au 31 décembre (hors créances rattachées)

Durée restant à courir En milliers de francs	Total bilan	≤ 3 mois	> 3 mois ≤ 1 an	> 1 an ≤ 5 ans	> 5 ans
<b>Total</b>	<b>1 925 584</b>	<b>74 164</b>	<b>164 992</b>	<b>996 213</b>	<b>690 215</b>

**Actions et autres titres à revenu variable**

Ce poste correspond aux parts spécifiques des fonds communs de créances destinées à supporter par priorité les risques de défaillances des débiteurs. La valeur actuelle de ces parts, tenant compte du risque de défaillance prévisible des débiteurs et mesurée au taux d'actualisation en vigueur lors de l'émission se trouve supérieure à la valeur comptable de souscription. En conséquence, aucune provision n'a été constituée au 31 décembre 1994.

**Participations, activité de portefeuille et parts dans les entreprises liées**

En milliers de francs	Valeur nette au 31/12/1994	dont titres cotés	dont titres non cotés	dont parts dans des établissements de crédit
Parts dans entreprises liées	1 055 773	7 682	1 048 091	1 043 699
Participations	1 257 880	124	1 257 756	1 257 628
<b>Total</b>	<b>2 313 653</b>	<b>7 806</b>	<b>2 305 847</b>	<b>2 301 327</b>

Le poste Participations a été retraité au titre de 1993 de 10 764 milliers de francs correspondant au solde des versements à effectuer sur titres désormais portés au passif dans la rubrique Autres Passifs.

La liste des filiales et participations et des principales sociétés dont Cetelem est l'associé indéfiniment responsable figure en note 5E.

L'évolution des titres de participation, activités de portefeuille et parts dans les entreprises liées au cours de l'exercice est présentée ci-après :

En milliers de francs	Total	Parts dans entreprises liées	Participations
Valeur brute au 31 décembre 1993	2 253 587	1 110 650	1 142 937
Acquisitions de l'exercice	156 409	5 286	151 123
Cessions de l'exercice	-74 440	-40 591	-33 849
Autres mouvements	-6 136	-3 830	-2 306
<b>Valeur brute au 31 décembre 1994</b>	<b>2 329 420</b>	<b>1 071 515</b>	<b>1 257 905</b>
Provisions au 31 décembre 1993	72 968	72 943	25
Dotations de l'exercice			
Reprises de l'exercice	-57 201	-57 201	
<b>Provisions au 31 décembre 1994</b>	<b>15 767</b>	<b>15 742</b>	<b>25</b>
Valeur nette au 31 décembre 1993	2 180 619	1 037 707	1 142 912
<b>Valeur nette au 31 décembre 1994</b>	<b>2 313 653</b>	<b>1 055 773</b>	<b>1 257 880</b>

Les principaux mouvements concernent :

- la cession des titres de l'entreprise liée Cetelem Nederland BV qui se trouvaient totalement provisionnés à la clôture de l'exercice 1993
- la fusion absorption de la participation L2F Lafayette Finance par Cofinoga avec un échange de titres de 33,8 millions de francs
- la souscription à l'augmentation de capital de Cofinoga pour 86,6 millions de francs.

**E - Immobilisations corporelles et incorporelles**

En milliers de francs	Total	Immobilisations corporelles	Immobilisations incorporelles
Valeur nette au 31 décembre 1993	54 579	45 242	9 337
Acquisitions de l'exercice	121 045	117 237	3 808
Cessions de l'exercice	-5 728	-5 392	-336
Variation nette des amortissements	-7 142	-6 732	-410
<b>Valeur nette au 31 décembre 1994</b>	<b>162 754</b>	<b>150 355</b>	<b>12 399</b>

Les immobilisations corporelles comprennent des immobilisations hors exploitation pour 107 millions de francs incluant les titres de la Foncière Cetelem acquis en 1994 pour 100 millions de francs.

**F - Autres actifs**

En milliers de francs	1994	1993
Instruments conditionnels achetés	66 113	40 480
Etat impôts et taxes	1 394	1 434
Autres débiteurs divers	319 871	325 113
<b>Total</b>	<b>387 378</b>	<b>367 027</b>

**G - Comptes de régularisation actif**

En milliers de francs	1994	1993
Valeurs à l'encaissement	47 030	38 921
Primes de remboursement des emprunts obligataires	41 682	41 592
Charges payées d'avance	27 453	14 698
Produits à recevoir	199 145	91 170
Autres	22 900	32 742
<b>Total</b>	<b>338 210</b>	<b>219 123</b>

Les produits à recevoir incluent les créances rattachées sur instruments de hors-bilan.

**H - Dettes envers les établissements de crédit**

Ce poste se décompose de la façon suivante :

En milliers de francs	1994	1993
Comptes à vue	774 563	193 081
Comptes et prêts à échéance	25 567 185	23 029 710
Dettes rattachées	26 019	21 508
<b>Total dettes envers les établissements de crédit</b>	<b>26 367 767</b>	<b>23 244 299</b>

**Echéancier au 31 décembre (hors dettes rattachées)**

Durée restant à courir En milliers de francs	Total bilan	≤ 3 mois	> 3 mois ≤ 1 an	> 1 an ≤ 5 ans	> 5 ans
<b>Total</b>	<b>26 341 748</b>	<b>3 782 515</b>	<b>6 728 870</b>	<b>15 117 981</b>	<b>712 382</b>

**I - Dettes représentées par un titre**

En milliers de francs	1994	1993
Titres de créances négociables	6 797 167	10 040 569
Dettes rattachées	374 056	552 797
Total titres de créances négociables	7 171 223	10 593 366
Emprunts obligataires	8 333 415	8 478 415
dettes rattachées	448 302	327 428
Total Emprunts obligataires	8 781 717	8 805 843
<b>Total dettes représentées par un titre</b>	<b>15 952 940</b>	<b>19 399 209</b>

Les primes de remboursement restant à amortir sur emprunts obligataires, sont classées à l'actif en comptes de régularisation (note 2.G).

**Echéancier au 31 décembre (hors dettes rattachées)**

Durée restant à courir En milliers de francs	Total bilan	≤ 3 mois	> 3 mois ≤ 1 an	> 1 an ≤ 5 ans	> 5 ans
<b>Total</b>	<b>15 130 582</b>	<b>1 431 000</b>	<b>1 941 530</b>	<b>4 766 334</b>	<b>6 991 718</b>

**J - Autres passifs**

En milliers de francs	1994	1993
État Impôts et Taxes	19 537	57 479
Autres créateurs divers	438 945	501 400
<b>Total</b>	<b>458 482</b>	<b>558 879</b>

Les données de l'exercice 1993 ont été corrigées afin d'y ajouter les versements à effectuer sur titres (10 764 milliers de francs)

**K - Comptes de régularisation passif**

En milliers de francs	1994	1993
Charges à payer	241 058	235 701
Produits perçus d'avance		5 025
Autres	1 638	1 377
<b>Total</b>	<b>242 696</b>	<b>242 103</b>

Les charges à payer sont principalement constituées de charges générales d'exploitation ainsi que de dettes rattachées sur instruments de hors-bilan.

**L - Provisions pour risques et charges**

En milliers de francs	1994	1993
Provisions pour charge de retraite	113 000	
Provisions pour impôts différés	74 825	64 386
Autres provisions pour risques et charges	21 249	10 305
<b>Total</b>	<b>209 074</b>	<b>74 691</b>

**M - Dettes subordonnées**

En milliers de francs	1994	1993
Titres subordonnés remboursables	500 000	500 000
Autres emprunts subordonnés	264 040	264 040
Dettes rattachées	14 145	10 915
<b>Total</b>	<b>778 185</b>	<b>774 955</b>

Les titres subordonnés correspondent à l'émission de 500 millions de francs, échéance Août 1996, à taux d'intérêt variable égal à la moyenne arithmétique des taux moyens mensuels de rendement des emprunts d'État à long terme (TME), diminuée de 0,90%.

Les emprunts subordonnés ont été souscrits par Cetelem auprès de la Compagnie Bancaire :

- 164,8 millions de francs échéance avril 1998 portant intérêt au taux PIBOR 3mois (Paris Interbank Offered Rate) majoré de 0,475%.
- 99,2 millions de francs échéance septembre 1998 portant intérêt au taux PIBOR 3mois majoré de 0,565%.

Compte tenu de la clause de subordination, ces dettes subordonnées prennent rang après les créanciers privilégiés ou chirographaires mais avant les prêts participatifs accordés à la société et les titres participatifs émis.

**N - Capitaux propres****Capital et primes**

Le capital social de Cetelem au 31 décembre 1994 est composé de 13 934 436 actions d'un montant nominal de 45 francs, entièrement libérées.

Cetelem offre depuis 1991 à ses actionnaires la possibilité de recevoir leur dividende en actions. Dans ce cadre, elle a émis 180 479 actions au prix de 1 214 francs chacune en 1994, pour une valeur totale, prime d'émission incluse, de 219,1 millions de francs.

Par ailleurs, en vertu d'une autorisation renouvelée par l'Assemblée Générale du 24 mars 1994 au Directoire, Cetelem attribue périodiquement aux salariés du groupe des options leur donnant droit à la souscription d'actions. En 1994 ont été ainsi attribuées 12 250 options. Au 31 décembre 1994, la levée des options en cours à cette date entraînerait l'émission de 238 682 actions supplémentaires.

Les levées d'options en 1994 ont donné lieu à l'émission de 19 023 actions nouvelles, pour une valeur totale, prime d'émission incluse, de 5,4 millions de francs.

**Réserves**

La variation des postes réserves s'explique comme suit :

En milliers de francs	Affectation du résultat de l'exercice		Prélèvement sur les réserves*	31/12/1994
	31/12/1993	1993		
Réserve légale	45 833	15 974		61 807
Réserve spéciale des plus-values à long terme	6 129			6 129
Réserve de réévaluation	160			160
Autres réserves	2 947 157	574 558	- 113 000	3 408 715
<b>Total</b>	<b>2 999 279</b>	<b>590 532</b>	<b>- 113 000</b>	<b>3 476 811</b>

\* ce prélèvement sur les réserves facultatives concerne la provision pour charges de retraite (voir la note 1 F).

**3 - Notes sur le hors-bilan****A - Opérations à terme**

Les opérations sur instruments financiers à terme non dénouées au 31/12/1994 s'élèvent à 7,7 milliards de francs.

**B - Engagements de garantie**

Le montant des cautions accordées à des établissements tiers en garantie de prêts accordés à des membres du personnel au 31 décembre 1993 a été déclassé du poste "engagements d'ordre d'établissements de crédit" vers le poste "engagements d'ordre de la clientèle" pour 216 millions de francs.

**C - Engagements sociaux**

Les engagements sociaux définis pour les sociétés françaises par l'Accord du Groupe de la Compagnie Bancaire (indemnités de fin de carrière et régimes de retraite temporaire) et par le régime de retraite à prestations définies des cadres de Direction sont couverts globalement par des contrats souscrits par la Compagnie Bancaire auprès d'une Compagnie d'Assurance.

**4 - Notes sur le compte de résultat****A - Intérêts sur opérations avec la clientèle**

Les produits dégagés par les opérations de crédit faites avec des partenaires dans le cadre de sociétés en participation sont inclus dans les intérêts et produits. Lorsque Cetelem est gérant de la société en participation, la quote-part du résultat de la SEP due au coassocié est inscrite dans les intérêts et charges.

**B - Intérêts sur obligations et autres titres à revenu fixe**

En milliers de francs	1994	1993
<b>Charges de l'exercice</b>		
Obligations et autres titres à revenu fixe	1 274 745	1 368 026
Titres et emprunts subordonnés	43 040	68 198
<b>Total</b>	<b>1 317 785</b>	<b>1 436 224</b>
<b>Produits de l'exercice</b>		
Obligations et autres titres à revenu fixe	84 951	71 394
Parts spécifiques de fonds communs de créances	65	2 209
<b>Total</b>	<b>85 016</b>	<b>73 603</b>

**C - Revenus de titres à revenu variable**

En milliers de francs	1994	1993
Actions et autres titres à revenu variable	148 234	115 123
Participations	76 094	53 753
Parts dans les entreprises liées	271 208	130 562
<b>Total</b>	<b>495 536</b>	<b>299 438</b>

**D - Commissions****Charges**

Les commissions enregistrées en charges ont été versées à des établissements de crédit et concernent principalement des commissions sur encaissement de valeurs.

**Produits**

En milliers de francs	1994	1993
Opérations avec la clientèle	62 024	72 145
Prestations de services pour compte de tiers	109 975	119 093
<b>Total</b>	<b>171 999</b>	<b>191 238</b>

**E - Charges générales d'exploitation****Charges de personnel**

En milliers de francs	1994	1993
Salaires et traitements	354 782	342 966
Charges sociales	154 225	149 718
Charges fiscales	37 193	36 453
Charges de retraites	29 327	26 510
Participation	11 469	8 466
Intéressement	21 566	14 240
<b>Total</b>	<b>608 562</b>	<b>578 353</b>

**F - Solde en perte des corrections de valeur sur créances**

Ce poste s'analyse de la façon suivante :

En milliers de francs	Exercice 1994	Exercice 1993
Dotations aux provisions	412 052	444 886
Créances passées en perte sur l'exercice	391 758	352 870
Reprises de provisions	-421 229	-352 278
Récupérations sur créances amorties	-16 371	-12 857
<b>Charge du risque sur opérations de crédit</b>	<b>366 210</b>	<b>432 621</b>

**G - Solde en perte/(bénéfice) des corrections de valeur sur immobilisations financières**

En milliers de francs	Participations	Parts dans les entreprises liées	Solde en de bénéfice l'exercice 1994	Solde en de perte l'exercice 1993
Plus-values et reprises	74	57 201	57 275	15 495
Moins-values et dotations		- 39 091	- 39 091	- 33 604
<b>Solde</b>	<b>74</b>	<b>18 110</b>	<b>18 184</b>	<b>-18 109</b>

La cession de Cetelem Nederland BV à dégagé une moins-value de 39 091 milliers de francs entièrement couverte par la provision antérieurement constituée.

**H - Autres produits d'exploitation****Produits d'exploitation non bancaire**

Sont enregistrées dans ce poste les ristournes et commissions diverses rétrocédées par les compagnies d'assurance qui participent à la couverture des risques liés aux opérations de crédit, ainsi que les commissions provenant du placement auprès de la clientèle de produits d'assurance-vie ou de capitalisation.

**I - Impôts sur les sociétés**

Cetelem est la société mère du groupe d'intégration fiscale constitué en 1989 entre Cetelem et Cofica et qui a été étendu en 1994 à trois autres sociétés. L'existence de ce groupe n'a aucune incidence sur le calcul d'impôt propre de Cetelem.

La charge d'impôt de l'exercice s'analyse ainsi :

En milliers de francs	1994	1993
Impôt sur le résultat ordinaire	269 074	226 520
Impôt différé	12 115	1 065
<b>Total</b>	<b>281 189</b>	<b>227 585</b>

**J - Charges et produits sur exercices antérieurs**

Les opérations relatives à des exercices antérieurs s'élèvent à 2 millions de francs pour les charges et 1 million de francs pour les produits.

**5 - Autres informations****A - Informations relatives aux entreprises liées et aux entreprises ayant un lien de participation**

En milliers de francs	Sociétés liées	Sociétés avec lien de participation
<b>Actif</b>		
Créances sur les établissements de crédit	15 457 335	450 550
Concours bancaires à la clientèle	501 558	
Obligations et autres titres à revenu fixe	1 473 364	
<b>Passif</b>		
Dettes envers les établissements de crédit	26 082 302	86 279
Comptes créditeurs de la clientèle	16 825	
Emprunts participatifs ou subordonnés	264 613	
<b>Hors bilan</b>		
Engagements en faveur d'établissements de crédit		
de financement		990 000
de garantie	13 420	11 300
Engagements en faveur de la clientèle	304 825	

**B - Effectif moyen du personnel en 1994**

Les effectifs moyens en 1994 se décomposent comme suit :

Employés	Gradés	Cadres	Total
78	1 154	358	1 590

**C - Proposition d'affectation des résultats**

Il sera proposé à l'Assemblée Générale des actionnaires l'affectation suivante :

- Distribution d'un dividende de 10 francs par action, soit un total de 139 344 milliers de francs.
- Affectation du solde du bénéfice, soit 787 462 milliers de francs et du report à nouveau, soit 6 milliers de francs
  - à la réserve légale pour 898 milliers de francs
  - à la réserve provenant de la provision pour investissements libérée pour 2 858 milliers de francs
  - à la réserve facultative pour 783 700 milliers de francs
  - au report à nouveau pour 12 milliers de francs.

**D - Identification de la société consolidante**

Cetelem est consolidé par intégration globale dans les comptes de la Compagnie Bancaire.

**E - Informations sur les filiales, participations et parts sociales**

(filiales et participations dont la valeur brute excède 1% du capital de Cetelem)

au 31 décembre 1994 (en milliers de francs français)	Capital	Capitaux propres autres que le capital*	Quote-part du capital détenu en % du capital	Résultats du dernier exercice clos
<b>Renseignements détaillés</b>				
<b>Filiales (détentions supérieures à 50 %)</b>				
<b>Filiales françaises</b>				
• Cofica				
5 avenue Kléber, 75116 Paris	298 858	1 456 206	99,92	322 443
• Foncière de Cetelem				
5 avenue Kléber, 75116 Paris	100 000	- 6	100,00	-44 535
<b>Filiales étrangères</b>				
• Fimestic - Espagne				
Calle Retama 3, Torre Ejedur, 28004 Madrid	146 070	-27 410	80,00	24 109
• Cetelem SFAC - Portugal -				
Rua Basilio Teles 24, 1000 Lisboa	23 485	-1 386	55,00	-6 234
<b>Participations (détentions comprises entre 10 et 50 %)</b>				
<b>Participations françaises</b>				
• Cofinoga				
66 rue des Archives, 75003 Paris	597 678	307 405	49,00	181 486
• S2P				
1 place Mendès France, 91066 Evry	259 356	187 147	40,01	non arrêté
• Cofidis				
64 rue du rocher, 75008 Paris	240 255	530 879	15,00	non arrêté
• Covefi				
64 rue du rocher, 75008 Paris	80 000	-8 700	34,00	non arrêté
• Facet				
80 bd du Mandinet, 77185 Lognes	103 815	191 281	38,71	95 806
• Novacredit				
18 quai de la rapée, 75012 Paris	20 000	8 259	38,00	2 580
• AGF Financement 2				
87 rue de Richelieu, 75002 Paris	20 000	-	40,00	330
• Finama				
8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris	20 000	1 853	49,00	2 530
• AGF Financement 1				
6 avenue Kléber, 75116 Paris	20 000	430	40,00	716
<b>Participations étrangères</b>				
• Findomestic - Italie -				
Via Jacopo da Diacetto 48, 50123 Firenze	187 644	69 443	26,32	non arrêté
• Fipryca - Espagne -				
Doctor Esquerdo 138-4, 28007 Madrid	56 805	-19 148	34,00	9 017
Fimagroup - Belgique -				
77 rue Neuve, 1000 Bruxelles	37 668	4	40,00	non arrêté

Pour les filiales et participations étrangères, les capitaux propres ont été convertis au cours d'arrêté et les résultats au cours moyen annuel.

\* non compris les résultats de l'exercice

	Valeur comptable des titres détenus brute	Valeur comptable des titres détenus nette	Prêts et avances consentis par la société et non remboursés	Montant des cautions et avals fournis par la société	Dividendes encaissés par la société au cours de l'exercice
--	---	---	--	---	---

**Renseignements globaux concernant les autres filiales et participations**

Filiales françaises	878 226	878 226	641 000		269 783
Filiales étrangères	180 764	165 021	3 020		
Participations françaises	1 176 525	1 176 500	100 000	750	75 485
Participations étrangères	93 906	93 906	345 660		2 003

**Liste des sociétés dont Cetelem est associé indéfiniment responsable**

Sociétés en nom collectif

- Cetelem expansion 20 avenue Georges Pompidou, 92300 Levallois-Perret
- Clariance 5 avenue Kléber, 75116 Paris
- Cofiplus 5 avenue Kléber, 75116 Paris
- Kléber Foncier Echat 9 5 avenue Kléber, 75116 Paris
- Soservi 5 avenue Kléber, 75116 Paris

Groupements d'intérêt économique

- Neuilly gestion 20 avenue Georges Pompidou, 92300 Levallois-Perret
- Neuilly contentieux 20 avenue Georges Pompidou, 92300 Levallois-Perret
- GEP 5 avenue Kléber, 75116 Paris
- GAM 5 avenue Kléber, 75116 Paris

## Résultats financiers de la Société

au cours des 5 derniers exercices	1990	1991	1992	1993	1994
<b>Capital en fin d'année</b>					
• Capital social (en francs)	379 475 340	450 657 270	458 327 475	618 072 030	627 049 620
• Nombre d'actions ordinaires existantes	6 324 589	10 014 606	10 185 055	13 734 934	13 934 436
• Nombre d'actions à dividende prioritaire (sans droit de vote) existantes	-	-	-	-	-
• Nombre maximal d'actions futures à créer	-	-	-	-	-
- par conversion d'obligations	-	-	-	-	-
- par exercice de droits de souscription	130 817	201 953	204 797	245 432	238 682
<b>Opérations et résultats de l'exercice (en milliers de francs)</b>					
• Chiffre d'affaires hors taxes	4 887 952	5 517 760	5 882 697	5 957 370	5 654 636
• Bénéfice avant impôt, participation des salariés, amortissement et provisions	913 848	1 225 920	1 566 031	1 477 094	1 548 916
• Impôt sur les bénéfices	168 800	157 585	161 213	226 520	269 074
• Participation des salariés due au titre de l'exercice	12 992	10 905	14 109	12 066	11 700
• Bénéfice après impôt, participation des salariés, amortissement et provisions (2)	315 397	505 793	711 591	865 160	926 806
• Montant des bénéfices distribués	63 246	100 146	101 851	274 699	139 344
<b>Résultat des opérations, réduit à une seule action ajustée (1) (en francs)</b>					
• Bénéfice après impôt mais avant amortissement et provisions (2)	63,48	78,43	101,41	89,45	90,30
• Bénéfice après impôt, amortissements et provisions (2)	26,87	37,13	51,37	61,88	65,39
• Dividende versé à chaque action	5,50	7,50	7,50	20,00	10,00
<b>Personnel</b>					
• Nombre moyen de salariés au cours de l'exercice	1 532	1 531	1 569	1 594	1 590
• Montant de la masse salariale (en milliers de francs) (3)	331 014	321 510	338 464	350 798	361 092
• Montant des sommes versées au titre des avantages sociaux (Sécurité sociale, œuvres sociales, etc.) (en milliers de francs) (3)	187 035	189 238	197 856	198 934	216 587
<b>(1) Opérations financières réalisées par la société et coefficient d'ajustement :</b>					
• en 1990 : augmentation du capital de 379 328 640 F à 379 475 340 F consécutive à la levée de 2 445 options. Tous les titres ont été émis ou créés - jouissance 1er janvier 1990.					
• en 1991 : augmentation du capital de 379 475 340 F à 450 657 270 F consécutive - à la levée de 1 257 options (nominal 60 F) - au paiement du dividende en actions (102 265 actions à 60 F) - à l'augmentation de capital par émission de 1 071 351 actions nouvelles - à la levée de 15 326 options (nominal 45 F) Tous les titres ont été émis ou créés - jouissance 1er janvier 1991.					
• en 1992 : augmentation du capital de 450 657 270 F à 458 327 475 F consécutive - au paiement du dividende en actions (126 780 actions à 45 F) - à la levée de 43 669 options (nominal 45 F) Tous les titres ont été émis ou créés - jouissance 1er janvier 1992.					
• en 1993 : augmentation du capital de 458 327 475 F à 618 072 030 F consécutive - à la levée de 41 580 options (nominal 45 F) - au paiement du dividende en actions (81 546 actions à 45 F) - à l'attribution de 3 426 753 actions gratuites (nominal 45 F) par incorporation de réserves Tous les titres ont été émis ou créés - jouissance 1er janvier 1993.					
• en 1994 : augmentation du capital de 618 072 030 F à 627 049 620 F consécutive - à la levée de 19 023 options (nominal 45 F) - au paiement du dividende en actions (180 479 actions à 45 F) Tous les titres ont été émis ou créés - jouissance 1er janvier 1994.					
Coefficient d'ajustement	0,5500	0,7500	0,7500	1,0000	1,0000

(2) Compte non tenu des résultats consolidés de sa filiale Cofica

(3) Les chiffres concernant les exercices 1990 à 1993 ont été retraités afin de les rendre comparables à celle de l'exercice 1994.



cetelem

**cetelem**

**DIRECTION GÉNÉRALE:**

20 AVENUE GEORGES POMPIDOU,  
92300 LEVALLOIS-PERRET  
TÉLÉPHONE 46 39 99 39

**SIÈGE SOCIAL:**

5 AVENUE KLÉBER, 75116 PARIS  
SOCIÉTÉ ANONYME À DIRECTOIRE  
ET CONSEIL DE SURVEILLANCE  
AU CAPITAL DE 627 049 620 FRANCS  
REGISTRE DU COMMERCE  
PARIS B 542 097 902