

Le Crédit c'est simple comme

Bonjour!



cetelem
EXERCICE 1984

Président d'Honneur
Fondateur
Jacques de Fouchier

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président d'Honneur
Jean Chicoye

Président
Gérard de Chaunac-Lanzac

Administrateurs
Compagnie Bancaire
représentée par
André Levy Lang

Bernard Auberger
Henry de Blanchard
Pierre Boucher
Robert Carvallo
Henri Duhamel
Loïc de Fouchier
Boris Méra
Charly Pontier
Paul-Roger Sallebert

CENSEURS

Louis de Chastellux
Christian de Longevialle
Michel Rubinstein
Michel Tassart
Claude Toussaint

**COMMISSAIRES
AUX COMPTES**

Titulaires
Cabinet Robert Mazars
Castel, Jacquet et Associés

DIRECTION GÉNÉRALE

Président-Directeur Général
Gérard de Chaunac-Lanzac

Directeur Général
Pierre Boucher

Conseiller du Président
Jacques Pons

Directeur
Bernard Müller

Assemblée générale ordinaire du 16 avril 1985

cetelem

Société Anonyme au capital de 314 911 100 francs
R.C. Paris B 542 097 902
Siège Social : 5, avenue Kléber, 75116 Paris
Direction Générale : 89, avenue Charles-de-Gaulle
92200 Neuilly-sur-Seine
Tél. : 738.85.85

BNP PARIBAS
OAV
Archives Historiques

Les Nouvelles
1984



Les nouveaux métiers des hommes de Cetelem

Télématique, décentralisation, services accrus pour ses partenaires du commerce... Cetelem a ouvert en 1984 une page nouvelle de son histoire. Mais, plus que dans des techniques ou des chiffres, l'essentiel de cette année 84 est peut-être ailleurs : les responsabilités nouvelles confiées à tous les collaborateurs. Là réside, pour demain, la richesse du plus important groupe en Europe, spécialisé dans le crédit aux particuliers.

Quelques secondes avant 22 h, le 31 décembre 1984 s'est inscrit sur l'un des cinq ordinateurs Prime du centre serveur de Cetelem le 341 302^e dossier de crédit traité en télématique. Ce centre serveur était devenu opérationnel le 1^{er} janvier 1984. Une nouvelle année s'ouvrirait et, encore un fois, Cetelem inaugurerait l'introduction de technologies nouvelles dans le monde de la banque et de la distribution.

Mais ce changement n'en aurait

pas été un si les structures n'avaient pas évolué. La télématique, libérant les collaborateurs de tâches parfois fastidieuses, se doit aussi d'alléger les organigrammes. En 1984, les deux types d'agences — celles chargées des relations avec les commerçants et celles chargées des particuliers — sont regroupées en neuf « territoires » ; l'autonomie des agences est accrue et, pour tous, s'amorce l'apprentissage de responsabilités nouvelles. A Cetelem, ce

sont plus que jamais des hommes et des femmes qui prennent la décision. Surtout lorsqu'il s'agit des relations avec les clients et les distributeurs.

A ces derniers, dans le contexte économique difficile qui est le leur, Cetelem a proposé conseils et nouveaux services : grâce à la télématique, désormais, tous les commerçants grands ou petits peuvent bénéficier d'outils de gestion réservés, hier, à quelques-uns : fichiers commerciaux informatisés, messagerie électronique, etc.

Pour beaucoup de Français, 1984 fut une année difficile. En coéditant le guide « Crédit, mode d'emploi », Ce-

**Avec ses filiales,
le premier
groupe européen
de sa catégorie**

Cetelem

Banque spécialisée dans le crédit
et les services financiers
aux particuliers

1 737 000 contrats
en gestion
839 000 financements
distribués dans l'année.

Cofica Cofibail

Établissements spécialisés dans le
financement, en crédit et en leasing,
d'automobiles, bateaux et caravanes.

466 000 contrats
en gestion
207 000 financements
distribués dans l'année.

telem a multiplié les efforts pour apprendre aux Français à mieux gérer leur budget.

Et en 1984 également, hors des frontières, Cetelem exporte son savoir-faire en Italie en participant à la mise en route de Findomestic.

Plus que jamais, ce sont ses métiers et ses hommes qui font la richesse de Cetelem. ■

Des hommes de terrain

« Tout le monde attaque, tout le monde défend... »

Le 18 juin, Cetelem fusionne ses deux réseaux d'agences. Dans neuf territoires, les agences travaillant avec la distribution et celles travaillant avec les particuliers relèvent désormais d'une direction unique. Et, dans des structures allégées, des responsabilités nouvelles sont confiées à tous les hommes de terrain.



A Nantes, la nouvelle direction du territoire, rassemblée ici autour de Michel Pouvreau, étudie la carte. Au programme, la fusion des réseaux dans l'ouest de la France.

Décentralisation des tâches et des responsabilités ? Sous les épures des organigrammes, le destin des hommes, aussi, est concerné... « C'était en 1967. Cetelem venait d'ouvrir sa 13^e agence. J'ai pensé que j'avais ma chance dans une entreprise qui jouait la décentralisation. »

Cetelem ne cesse de s'étendre. Trente agences en 1971 (129 en 1984), des directions régionales auxquelles se superposent des directions territoriales dans deux ré-

seaux distincts : l'un pour les crédits accordés sur les points de vente, l'autre pour les particuliers. Six villes et neuf postes jalonnent, en dix-sept ans, la carte de visite de Michel Pouvreau. Des décentralisations successives, il a connu les « servitudes », qu'il sous-entend avec pudeur (« Déménager est un choix parfois difficile entre une situation d'entreprise et une situation personnelle »), et les « grandeurs », qu'il résume avec discrétion (« Les directions de territoires, de régions ou

d'agences sont toujours venus de la promotion interne. »).

Lundi 18 juin 1984 : le réseau est unifié. Au siège, une note interne définit le profil du nouveau poste : « véritable manager, homme de synthèse, garant des grandes orientations de la stratégie de Cetelem ». Centurion devenu proconsul — pardon : DDT, c'est-à-dire, en jargon Cetelem, directeur de territoire —, Michel Pouvreau plante sa tente à Nantes. Pour réunifier, dans l'Ouest, les citadelles dans un territoire commun. « C'est sans doute l'émulation entre les deux réseaux qui nous a permis de développer notre clientèle de particuliers tout en conservant la première place dans la distribution. » Mais cette division de Cetelem en deux rendait malaisée l'élaboration d'une stratégie plus fine, mieux adaptée au terrain. Dans un réseau, la région bretonne dépendait de Rennes ; dans l'autre, elle dépendait de Nantes... « Difficile, dans ces conditions, d'avoir une présence active dans les milieux socio-économiques de la région... »

Important aussi d'avoir une stratégie qui prenne parfaitement en compte les particularités régionales, particularités que la « crise » a souvent accentuées. « Par exemple, dans l'ouest de la France, le chômage affecte d'autant plus le revenu des ménages que, pour diverses raisons tant historiques que sociologiques, l'emploi féminin y est moins développé que dans le reste de la France. On ne peut plus développer la clientèle d'un réseau en ignorant ce qui se passe dans l'autre. »

A Nantes, comme au siège des autres territoires, la télématique Cetelem permettra bientôt, via le centre serveur de Paris, de traiter les données marketing de la région. Autant de responsabilités nouvelles pour les collaborateurs de Cetelem, surtout pour les jeunes, qui « risquaient

de ne pas avoir, dans des réseaux cloisonnés, les possibilités de promotion qui furent les nôtres ».

Quatre spécialistes (commercial distribution, commercial particuliers, gestion de la clientèle, risques et logistique) forment, autour de Michel Pouvreau, l'état-major du territoire. Au-dessus, une direction unique du réseau. En dessous, « une ligne hiérarchique simplifiée » : les anciennes directions régionales disparues, les pouvoirs des directeurs d'agence sont accrus ; désormais, la polyvalence est la règle, à la fois pour ceux qui sont en contact avec les particuliers et pour ceux qui le sont avec les commerçants. Plus de « creditmen », plus d'« agents de recouvrement ». « C'est comme au foot, tout le monde attaque, tout le monde défend », commente Denis Riquier, directeur d'agence.

Une valeur ajoutée : la formation !

L'entraînement est-il dur ? « Pour ma part, une semaine de stage en septembre sur la télématique, une autre sur le marketing en octobre, une troisième sur la gestion des fichiers commerciaux en novembre et ce n'est pas fini », répond Patrick Monnier. Les territoires prennent en charge la formation ; à Nantes, Michel Pouvreau crée une école de vente pour le personnel des agences (un stage tous les deux mois) ; son but : optimiser les connaissances et non répondre à des besoins immédiats. La formation est la valeur ajoutée de la décentralisation... »

Une réussite, cette décentralisation ? Michel Pouvreau sourit. « Un exemple ? Récemment, en accord avec le F.C. Nantes — oui, la grande équipe de Nantes ! — et avec leurs fichiers, nous avons vendu des abonnements aux matches. Pour le mailing — 18 000 lettres —, il nous fallait l'assistance du siège : en trois jours, tout a été réglé. » Vous considérez-vous comme le patron du territoire ? Le sourire de Michel Pouvreau s'élargit : « J'aime bien rendre compte de ce que je fais... cela permet bien souvent de mobiliser des moyens supplémentaires. » ■

Une gestion efficace

Au centre serveur, la performance est quotidienne



Aux côtés d'Alain Grosmanin (à droite), les « télématiciens » de Cetelem : il y a peu de temps, ils étaient tous en poste dans des agences.

Cinq ordinateurs à Cetelem et 5 000 points de vente équipés de Minitels ! Par ce réseau transitent crédits instantanés, commandes, informations commerciales, etc. Mais, toujours, ce sont les collaborateurs de Cetelem et leurs partenaires de la distribution qui décident !

Le crédit à la consommation ? Accordé désormais chez 5 000 distributeurs en 20 secondes, 7 jours sur 7, de 9 h à 22 h. Infrastructure pour le point de vente : une prise électrique et un téléphone. Investissement : 85 F par mois (un Minitel loué aux PTT). Coût de chaque opération : 75 centimes...

Dans ce centre-serveur, au sous-sol de Cetelem, dont on n'ouvre les portes qu'en tapant un code confidentiel, Alain Grosmanin, « Monsieur Télématique » (« je suis mathématicien de formation. L'informatique ? Je l'ai apprise à Cetelem pour faire des statistiques ») regarde sa « quincaillerie » : 5 Prime 750, qui peuvent répondre simultanément, et en temps réel, à 500 demandes. Des commerçants par exemple comme Mme Orkmann,

propriétaire de Téléconfiance à Paris : « Je fais 70 % de mon chiffre d'affaires à crédit. J'emporte désormais un Minitel partout où j'expose, dans les salons, à la Foire de Paris... »

Pianoter pour se moderniser

« Quelques commerciaux », ici, pensaient que les distributeurs n'accepteraient jamais de pianoter, précise Alain Grosmanin. Ainsi, nous étions-nous fixé un objectif presque modeste : 2 000 points de vente équipés à la fin de 84. Mais, le 20 avril, un commerçant de Compiègne pianotait sur son Minitel le nom de Pierre X... marié, deux enfants, une TV couleur en 9 mensualités de 454,90 F, et recevait, immédiatement, l'acceptation de Cetelem ; c'était la 100 000^e délivrée ainsi de-



Mme Ortemann fait 70% de son chiffre d'affaires à crédit: «J'emporte mon Minitel partout où j'expose!»

puis le 1^{er} janvier. Dès le mois d'avril, l'objectif de toute l'année 84 est déjà atteint: 2 000 points de vente sont équipés. Et beaucoup ont acquis une imprimante qui leur complète immédiatement le contrat de crédit.

«Dès le début, beaucoup de petits commerçants qui en avaient entendu parler sont venus d'eux-mêmes nous réclamer un Minitel. Pour la première fois, peut-être, ils avaient le sentiment qu'eux aussi pouvaient, tout comme la grande distribution, être partie prenante de la modernisation du commerce», constate un directeur d'agence, Pa-

En bref...

Voyage au Japon: Pour les participants du voyage d'étude que Cetelem a organisé au Japon, quelques surprises: la découverte que dans l'Empire du Soleil levant, la promotion des ventes est menée conjointement par des équipes de vente du fabricant et du distributeur, l'existence dans les grandes surfaces de caddies avec «calculatrice incorporée», des supermarchés entièrement robotisés, etc.

Éducation: Pour établir une fiche pédagogique sur le crédit, huit inspecteurs généraux de l'Éducation nationale ont planché plusieurs après-midi avec des collaborateurs de Cetelem.

Montant des crédits: Le montant moyen des crédits consentis directement par Cetelem à ses clients a été, en 1984, de 22 000 francs, soit quatre fois supérieur à celui des crédits accor-

trick Capillon. «Car, pour eux, l'usage du Minitel ne se limite pas au crédit, ils peuvent, en passant par notre centre-serveur, tenir à jour un fichier commercial, savoir si un article est disponible chez un fournisseur et passer immédiatement commande. Ce n'est qu'un début...»

Chaque soir, au centre de ce réseau, Alain Grosmanin et ses cinq collaborateurs («Non ce ne sont pas des informaticiens de formation. Ils étaient tous, il y a peu, commerciaux dans les agences») «déversent» les dossiers de crédit de la journée dans les ordinateurs de gestion, là où sont stockés les dossiers des deux millions de clients du groupe Cetelem. «Tout se met en place tout seul! Dès demain matin, par télétraitement, tous les collaborateurs des agences pourront, sur les terminaux IBM, gérer ces dossiers qu'ils étaient obligés, hier, de «saisir» eux-mêmes sur leurs claviers.

Et que font-ils de ce temps gagné? Alain Grosmanin sourit. «A Cetelem, ce sont toujours des collaborateurs qui tranchent les problèmes, et nos rapports avec les clients ne s'achèvent pas quand le crédit est accordé; au contraire...» Et, caressant du regard «ses» ordinateurs, Alain Grosmanin ajoute: «Avec la télématique, les commerçants peuvent faire des tas de choses. Ici, on les invente; au réseau de les mettre en œuvre dans la distribution!» ■

dés par l'intermédiaire des commerçants avec lesquels il collabore.

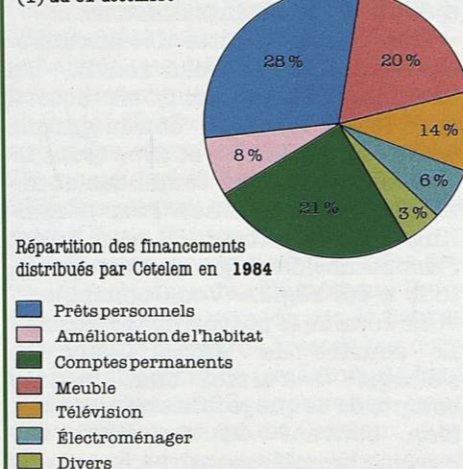
Retards de paiement: GMV Conseil a effectué, en mars 1984, une étude sur le «comportement et la sensibilité des clients à la communication et aux actions de Cetelem en matière d'impayés et de recouvrement». 75 entretiens approfondis ont été menés auprès de clients de Cetelem.

International: L'état-major de Findomestic, société italienne dont le capital est détenu à 35% par Cetelem et la Compagnie bancaire, a effectué, du 13 septembre au 3 octobre, un séjour d'étude en France. Au programme: l'exportation des techniques Cetelem. Plus de 40 collaborateurs de Cetelem ont participé à cette transmission de savoir-faire.

LES CHIFFRES CLÉS DE 1984

REPARTITION DU CAPITAL au 31 décembre 1984:		
Compagnie Bancaire et sociétés de son Groupe....	74,57%	
Autres banques actionnaires.....	0,16%	
Fédération des Industries Électriques et Électroniques.....	1,42%	
Public.....	23,85%	
Parts de marché de Cetelem (encours de Cetelem rapportés aux encours nationaux - Source CCB)		
VENTES A TEMPÉRAMENT		
Meuble.....	36%	
Électroménager.....	24%	
Télévision.....	46%	
Haute fidélité.....	31%	
PRETS PERSONNELS.....	14%	
Répartition des financements distribués par Cetelem en 1984		
(millions de francs)	Cetelem	Cetelem consolidé
Montant des crédits distribués.....	8 625	14 356
Montant des crédits en cours (1).....	11 110	19 307
Effectifs (1).....	1 282	2 056
Nombre d'implantations (1).....	106	176
Résultat net.....	153	241
Fonds propres (1) après répartition.....	705	1 316

(1) au 31 décembre



Des métiers nouveaux "Le monde bouge et je change avec Cetelem"

Dans les agences, les métiers changent et s'enrichissent. Pour Thierry Eynard, 26 ans, qui étrenne, à l'agence d'Orléans, la nouvelle fonction de chargé de portefeuille, ce sont les collaborateurs de Cetelem qui décident.

— Êtes-vous ambitieux? (éclat de rire au-dessus d'une cravate rouge) — J'espère bien! — Comment êtes-vous entré à Cetelem? — Avec beaucoup de chance! Cetelem fut tout à la fois, en avril 1982, ma première annonce, mon premier curriculum vitae, ma première demande d'emploi, et c'est toujours mon premier travail. — Choisir cette annonce était-ce un choix ou une nécessité? — Un choix pour une carrière dans la banque. J'étais étudiant en droit, et le contentieux bancaire m'intéressait. Résultat, je n'en ai jamais fait, même si j'ai été affecté un an au recouvrement; mais, ici, c'est un travail que l'on fait avec sa tête, parfois avec son cœur, et non en brandissant les tables de la loi!

«J'ai appris à apprendre»

— Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez à Cetelem? Non... et c'est très bien ainsi! Je suis entré dans une banque et je me suis retrouvé dans une entreprise qui pense et vit au rythme du commerce. J'ai découvert un univers chaleureux qui m'était étranger, celui de la distribution. J'ai acquis beaucoup de choses et, peut-être aussi, ai-je aidé les autres en même temps que moi-même à apprendre et à changer. Tenez, regardez ce terminal IBM, ce Minitel, ces deux imprimantes. Il y a trois ans, je savais tout juste me servir de ce téléphone, et, pas plus tard que ce matin, j'ai appris en quelques minutes, par ce même téléphone, à un petit commerçant de Pithiviers à utiliser le Minitel. Deux heures

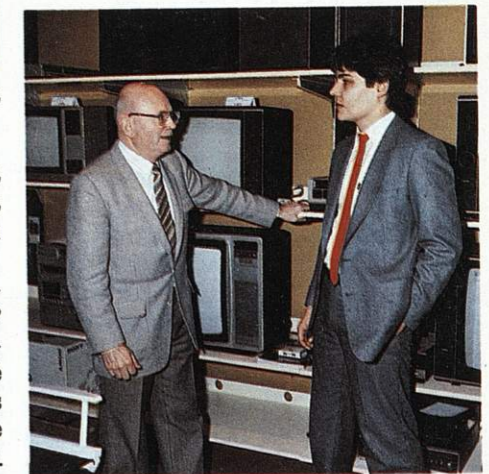


«Je travaille dans une entreprise qui vit au rythme du commerce.»

après, il passait son premier contrat télématique. Son point de vente est désormais plus «moderne» que celui de bien des grandes surfaces.

— Vous n'avez pas peur que ces engins, demain, vous remplacent? — Certainement pas! Avant le Minitel et la fusion du réseau, j'étais rivé à un seul travail: une année d'études de dossiers de crédit à Cachan, une année de recouvrement à Orléans. Désormais, je fais dans la même journée du «score», de l'après-vente, du recouvrement et j'ai encore le

temps de discuter avec «mes» commerçants de marketing, de publicité, d'animation de vitrines, de formation à la vente et j'ai le temps de leur proposer les divers services de Cetelem. Je suis désormais leur interlocuteur téléphonique quotidien et, du moins je l'espère, leur conseiller. Vous voyez, mes ambitions sont servies... (Un temps et une main qui effleure un clavier de terminal, puis à mi-voix.) Au fond, avant la réforme, on ne savait pas vraiment utiliser ces engins; on passait trop de temps à entrer des données, à les alimenter. Pour accorder un crédit, on se contentait trop souvent de procédures routinières. Maintenant, grâce au «score» et à la télématique, ou les dossiers sont acceptés automatiquement, ou ça ne colle pas et j'ai alors le temps d'étudier sérieusement les dossiers qui sont les plus délicats... Mes contacts avec les commerçants aussi ont changé. Pour nous, chargés de dossiers, un point de vente n'était souvent qu'une série de chiffres. Maintenant, mon portefeuille, c'est pour moi 60 commerçants en chair et en os... (Une nuance de regret toutefois.) Mes contacts sont encore trop téléphoniques! Je n'ai pas toujours le temps d'aller les voir dans leur magasin. Enfin, il paraît, promis et juré a-t-on dit au siège, que ce sera bientôt dans nos attributions! — Votre avenir? — Radieux, bien sûr! La distribution évolue, le monde bouge et Cetelem change... ■



«Mon portefeuille est désormais constitué de 60 commerçants.»

Au service de l'entreprise Diffuser les techniques du XXI^e siècle



Après un séjour au Japon, l'heure de la réflexion sur la France de l'an 2000.

Les « Enfants de la puce » (grand prix du film d'entreprise en 1984), un voyage d'étude au Japon avec des industriels et des distributeurs, des études qui font autorité et des techniques qui font école : Cetelem regarde l'avenir avec ses partenaires.

Biarritz, juin 84... « Les enfants de la puce » séduisent. Pour la deuxième fois en trois ans, après « Le monde bouge », Cetelem remporte le grand prix du diaporama. « J'ai toujours été frappé par l'aisance avec laquelle les enfants pianotent ces claviers qui nous semblent si rébarbatifs. Pour le lancement de notre télématique, j'ai voulu montrer que ces enfants seront les acheteurs de demain. » Aujourd'hui, tout comme « Le monde bouge », « Les enfants de la puce » sont projetés dans des entreprises, des universités, des lycées, des organisations professionnelles. Et, sur TF1, Yves Mourousi leur a même dit « Bonjour! »...

Pour Maurice de Talansier, directeur de la coordination commerciale

de Cetelem, ces succès — qu'il partage avec le réalisateur André Chante — prouvent que « Cetelem apparaît comme un observateur attentif et compétent des comportements des producteurs, des distributeurs et des consommateurs ».

Plus de 100 journalistes présents à la conférence de presse où est présenté le panel annuel de la distribution, 600 articles ou échos consacrés dans la presse écrite à Cetelem en 1984, des collaborateurs appelés à participer à de nombreux débats sur la distribution ou sur les technologies nouvelles de l'information, c'est, autant que la reconnaissance de la compétence, celle du courage. « Nous n'avons jamais craint de rappeler sans cesse que, après des dé-



centennies de vie facile, le commerçant qui ne changera pas disparaîtra. Parfois très vite!

Partenaire, partenaire loyal de la distribution, Cetelem n'entend pas seulement jouer les Cassandra. Panels, études, sondages, formation (depuis plusieurs années), outils développés à partir de « sa » télématique, sont autant de techniques nouvelles que Cetelem popularise auprès du commerce. Grand ou petit.

Renouant avec la tradition des « missions de productivité » outre-Atlantique de l'après-guerre, Cetelem organise des voyages d'étude. Industriels et distributeurs découvrent, aux États-Unis, en 1981, l'émergence d'une « nouvelle consommation » et au Japon, en 1984, la mise en œuvre d'une « nouvelle gestion ».

A leur retour, les voyageurs tirent les leçons de leur expérience commune. L'audiovisuel « Le monde bouge » (plus de 10 000 professionnels l'ont vu) avait été le fruit de cette réflexion. Et, après le voyage au Japon, des entreprises changent: « Ce que j'ai vu m'a stupéfié. Je tente de mettre en place des cercles de qualité dans mon entreprise de meuble », dit Henri De Tonge (130 employés) qui, avec ses « compagnons du Japon », prépare un nouvel audiovisuel.

Force de l'exemple: chacun agit. Avec l'ambition de ne pas rester, au moment où se forgent les marchés du III^e millénaire, « les illettrés de demain ».

Partenaire de la distribution « En revenant d'un stage »

En 1984, 372 collaborateurs de Conforama Nord ont suivi, au Touquet, des stages de formation organisés par Cetelem. Huit mois après, au magasin d'Englos, près de Lille, chacun dresse le bilan de cette expérience.



Pour Bernard Pocher, l'un des dirigeants de Conforama Nord (ci-dessus à gauche), plutôt que de recettes, ses vendeurs avaient besoin de se découvrir une identité commune.



Bernard Pocher, directeur juridique et social de Conforama Nord : « Nous avons beaucoup innové, il y a quinze ans... Les clients étaient là; nos vendeurs n'étaient plus que des « preneurs d'ordre » — nous les appelions d'ailleurs ainsi. Nous avons peut-être trop vécu sur cela... Aujourd'hui, pour rester le leader du marché du meuble, nous devons avoir une meilleure écoute de la clientèle, non seulement par le choix de nos produits mais aussi par une attitude nouvelle de nos vendeurs. Bien sûr, nous avons pensé formation, organisé des stages classiques de techniques de vente. Mais guère de résultats. Ce n'était pas tant de « recettes » dont nous avions besoin, que de « quelque chose » qui permette à nos vendeurs, et même aux cadres de nos huit magasins, de « se découvrir » eux-mêmes des capacités de vendeur de Conforama. Et d'avoir envie de les exploiter... »

Jean-Marc Van Den Meiren, du territoire Nord Cetelem : « ... Chaque mois, je faisais avec les dirigeants de Conforama Nord le point sur le crédit. Ils m'ont fait part de leurs difficultés. Mais, compte tenu de la nécessité d'assurer simultanément une formation aux cadres des magasins et aux vendeurs (372 personnes), tout en respectant la spécificité des tâches et les responsabilités de chacun, je leur ai proposé de définir ensemble le programme et la progression des stages. J'ai invité les dirigeants du groupe à Paris pour qu'ils connaissent mieux nos services et, peu de temps après, les formateurs de Cetelem sont allés dans le Nord voir comment fonctionnaient les magasins Conforama. Ainsi, les stages et leur suivi — qui est étalé sur un an — ont-ils pu prendre en compte la situation très concrète du personnel... »

Bernard Pocher : « ... Le commerce a beaucoup souffert des « gourous » de la distribution qui prétendaient tout savoir et proposaient n'importe quoi. Quant aux cabinets sérieux de conseil ou de formation, leur savoir-faire s'arrête le plus souvent aux portes de la distribution. Cetelem, ce fut pour nous le déclic, une certaine

ambiance et une grande connaissance de la distribution...»

Christian Lainel, directeur du Conforama d'Englos (4 600 m²): «... Le stage a cassé une certaine inertie dans le magasin et créé un état d'esprit d'appartenance à un groupe. Par exemple, chacun s'intéresse désormais aux résultats du magasin. Les réunions avec mes adjoints ne sont plus des monologues de ma part...»

Pascaline Mazza, 23 ans, vendeuse: «... Pendant un exercice du stage, j'ai été filmée en vidéo. J'ai pu voir ma façon de m'exprimer, me rendre compte que je bafouillais avec le client...»

Gaëlle Agoussi, 27 ans, vendeuse: «... Maintenant, le client ne me fait plus peur. J'ai envie de le voir et de lui parler. Je m'aperçois que, bien souvent, il aime qu'on choisisse à sa place...» ■

1984 : Des services nouveaux pour la distribution

Études

Mise au point d'un outil statistique pour l'étude de zones de chalandise sur n'importe quel point du territoire. Tests de validation : fiabilité à 90 %.

Fichiers commerciaux

Les points de vente peuvent tenir à jour leurs fichiers commerciaux par télématique en temps réel.

Formation

Cetelem a organisé en 1984 une série de stages pour l'ensemble du personnel d'une entreprise.

«Baladjin», film conçu pour les stages vendeurs, cité au festival du film d'entreprise.

Messagerie électronique

Grâce à Cetelegramme, des centrales ou des points de vente peuvent alimenter et consulter des bases de données : états des stocks, catalogue, passage de commandes, etc. Parmi les premiers clients, une chaîne de meuble qui abandonne toute correspondance commerciale interne.

Panels de la distribution

Le panel 1984 a été enrichi par une étude sur le comportement du consommateur. Les données sont recueillies en télématique. Le panel est consultable par Minitel.

Vie locale

Être présent au cœur de la cité

Par choix, Cetelem n'a jamais été une star de la publicité média. Mais ses vitrines prennent souvent la parole et, dans la rue ou l'agence, on s'assemble et se rassemble. Il y a peu d'événements de la ville, grande ou petite, auxquels Cetelem ne s'associe.



Pour Sylvie Fey, les vitrines des agences doivent refléter Cetelem.

«Joyeux Noël, dites oui à votre coup de foudre...» Sur la vitrine, sur le mur du hall, d'innombrables cœurs rouges dessinent, sous une myriade de ballons, une carte du Tendre où vagabondent divers personnages de BD. «Chaque fois qu'on fait une animation, les visiteurs la contemplent longuement et cela lance la conversation.»

Et elle en fait beaucoup d'animations (se couchant parfois à minuit après avoir décoré ses murs), Sylvie Fey, pour faire vivre son agence de Tassin, dans la région lyonnaise. Et Philippe Malglaive aussi, qui, dans cette rue peu passante de Villeurbanne, reconstitue une cuisine d'époque pour fêter, dans son agence, le 30^e anniversaire de Cetelem, ou qui emprunte des voitures rétro pour amorcer dès le trottoir l'exposition dans son hall de gravures sur le centenaire de l'automobile.

Concours, tombolas, sponsoring... Les vitrines parlent souvent dans la région Rhône-Alpes où l'on s'est assuré le concours des élèves de l'école des Arts appliqués, malgré des que-

relles... d'école: «Eux ne veulent que des illustrations, nous on aimerait mettre du texte. On transige.»

Des urnes dans les agences

Guère d'action nationale qu'on n'enrichisse : à un tirage au sort organisé pour le championnat d'Europe de foot, on ajoute ses propres lots (des places pour les matches se déroulant à Lyon ou à Saint-Étienne) et l'on mobilise le siège pour un mailing; 2 457 personnes déposent leurs bulletins dans les urnes placées dans les agences. Pour 1985, Jean-Yves Godard a préparé un plan de communication ambitieux : des actions régionales (le Tour de France fera étape à Saint-Étienne et Grenoble) et locales...

A Nantes, c'est, au mois d'avril, dans les agences de la ville que les candidats sont conviés à s'inscrire au grand marathon de la foire : 250 concurrents au lieu de 160 l'année précédente (Cetelem n'était pas là!). Et 500 candidats pour le trophée Cetelem d'un mini-marathon qui, sur 11 kilomètres, double le «grand».

Le sport pour tous, mais aussi la télématique pour les jeunes, les concours de dessins pour les enfants, les colloques sur la distribution pour les socio-professionnels.

Remise de maillots verts aux poussins de Fontaine-sur-Saône, exposition et débat sur le vidéotex à la Chambre de commerce de Dunkerque, remise de trophées automobiles à Orléans et cent autres exemples : c'est un Cetelem à l'écoute des régions et présent dans la cité qui apparaît dans la presse locale.

Même si l'agence n'est pas toujours située au centre-ville, elle est toujours au cœur de la cité. ■

Respect du consommateur

« Faire de chaque client un partenaire averti... »



Les ordinateurs permettent l'envoi de huit millions de correspondances par an! Parmi eux, les Ceteleguides ou «l'Initiation au crédit» en plusieurs brochures. Mais, pour Cetelem, le «mailing» n'est qu'un prélude à la rencontre avec le client dans l'agence. Et, pour informer le consommateur, Cetelem coédite avec Nathan «Crédit, mode d'emploi».

«Communication»? Pour être si furieusement à la mode ailleurs, ce mot des années 80 n'évoque chez Cetelem ni experts ni spécialistes confinés en leur tour d'ivoire. Et, si département spécialisé il y a, Joëlle Faidutti précise d'emblée qu'il ne «s'agit pas d'un blockhaus institutionnel au sein de Cetelem...»

Sur son bureau, le planning des actions. Beaucoup de mailings, mais — merveille de l'informatique Cete-

lem! — chacun ne s'adresse qu'à une catégorie précise de clients, repérés surtout en début ou fin d'un crédit. «Huit millions de lettres par an, c'est peu par rapport à la dimension de nos fichiers.»

Beaucoup de ces mailings ne contiennent qu'une information sur le crédit à la consommation ou sur Cetelem et ses services. Pour les nouveaux clients, une succession de Ceteleguides constitue, en même

temps qu'une «série de fiches pédagogiques» sur le crédit, l'occasion d'un dialogue avec Cetelem : remarques, questions, suggestions et même critiques sont sollicitées.

Pas de matraquage sur les produits Cetelem, pas de «promotion», pas de cadeaux sinon ceux qui concluent un éventuel concours, et toujours l'invitation permanente à prendre contact avec une agence : «En dehors des magasins agréés par notre réseau, nous n'accordons jamais de crédit sans un contact personnel.» Si les ordinateurs «segmentent» la clientèle, c'est seulement avec des clients en chair et en os, avec leurs espoirs et leurs problèmes, que traitent les attachés commerciaux...

«Toutes nos actions de communication sont d'ailleurs organisées et pensées avec les gens du terrain. Par exemple, c'est au cours d'une réunion avec des directeurs d'agences qu'est née l'idée de réaliser, autour de la Coupe d'Europe de football, diverses manifestations avec des «supports nationaux». Mais les agences ont enrichi cette initiative, l'une avec une rétrospective photographique, l'autre en organisant un tirage au sort pour des places gratuites aux matches.

Un bon mode d'emploi

Un grand dessein pour Joëlle Faidutti : l'information du consommateur! Un livre «Crédit, mode d'emploi», coédité par Nathan et Cetelem, tiré à 60 000 exemplaires dont 20 000 offerts aux clients dans les agences, contient, entre autres pages, le plus clair et le plus complet exposé des lois qui protègent, face à l'organisme de crédit et au commerçant, le titulaire d'un crédit, en même temps que diverses mises en garde contre le surendettement.

«Pour être juste, remarque Joëlle Faidutti, je dois reconnaître qu'un ou deux «commerciaux» de la maison ont un peu tiqué, craignant que nous ne nous brouillions avec des commerçants. Mais ceux-ci, qui connaissent bien les consommateurs, ont trouvé ce livre très intéressant.» ■

Télématique grand public

Aider à gérer les finances familiales

Merveilleux outil d'information sur le crédit et sur l'épargne, le Minitel pourra permettre à chacun de construire son budget. Déjà, dans 13 agences de Cetelem, clients et attachés commerciaux cherchent, ensemble, sur l'écran, la « meilleure solution ».



Sous les doigts de Marie-Andrée Lauffer, le Minitel ouvre les voies du meilleur crédit au moindre coût.

Pour son premier emploi, Marie-Andrée Lauffer est « montée » de Cannes à Versailles, il y a deux ans. Sa vision de Cetelem a-t-elle changé? Question saugrenue! « C'est Cetelem qui change! » Néanmoins, elle veut bien confesser que si, il y a deux ans, « elle se sentait plutôt «banquière», maintenant qu'elle vend des produits financiers, elle pourrait tout aussi aisément vendre autre chose... Bref, commerciale! et très «pointue».

Sous ses doigts, le Minitel ne cesse d'afficher taux, mensualité, montant de l'assurance, contrat type,

date de la première mensualité. Quelle somme peut-on obtenir avec telle mensualité? Quelle mensualité verser pour acheter immédiatement le canapé, la chaîne hi-fi auxquels on rêve ou réparer la maison de campagne? Assis à côté de Marie-Andrée Lauffer, le client voit et choisit: Minitel compte pour lui.

Le compte permanent (revolving) y perd ses mystères, lui qui, hier, déconcertait parfois les clients: montant du versement, du découvert, agios... et, sur l'écran, s'affichent des exemples nombreux. Grâce à des graphiques, on peut suivre, mois

après mois, l'actualisation du compte; le relevé que le client recevra s'affiche sur l'écran.

Veut-on, au lieu de « consommer » aujourd'hui, épargner pour « consommer » demain? Pour s'assurer une retraite confortable, financer les études des enfants ou se constituer un apport pour une future maison? Cetelem diffuse les plans d'épargne Cardif. Un exemple? Une mensualité de 450 francs versés pendant dix ans représentera, au taux actuel de 13%, un capital de 86 007 francs pour 54 000 francs de versements réels. Et, surprise un bénéfice supplémentaire de 10 918 francs, pour un parent de deux enfants, grâce aux réductions d'impôts.

Sous les doigts de Marie-Andrée Lauffer, Minitel dévoile les secrets de la meilleure épargne au moindre coût, indiquant même à chacun, et selon sa situation de famille, la mensualité qui sera la plus bénéfique sur le plan fiscal.

Veut-on changer son plan? Diminuer ou augmenter ses mensualités? Marie-Andrée Lauffer affiche sur l'écran le plan en cours et, là encore, la meilleure solution apparaît. Et, soucieux d'information, le client, pour tout plan d'épargne ou placement de capitaux, peut comparer la « solution Cetelem-Cardif » avec des solutions d'épargne habituelles.

Bref, l'encyclopédie théorique et pratique du crédit et de l'épargne.

Un regret, toutefois, pour Marie-Andrée Lauffer: ne pas encore disposer de l'imprimante qui lui permettrait d'offrir les tableaux que l'écran affiche au client qui pourrait, ainsi, les emporter pour les étudier à l'aise chez soi. « Mais quelques-unes des 13 agences où nous testons ce Minitel en sont déjà équipées. »

Demain Cetelem continuera certainement d'être un leader dans la diffusion des technologies nouvelles. C'est une tradition à Cetelem: dès 1960, Cetelem s'informatisait; dix ans plus tard il était l'un des pionniers du prélèvement bancaire automatique.

Et, aujourd'hui, c'est déjà à Cetelem l'an II de la télématique... ■

Retards de paiements : Comprendre une situation, ne pas juger les hommes



Cetelem prête à tous: 42% de ses clients ont, par ménage, un revenu inférieur à 6 000 francs. Chômage, maladie, divorce sont autant de drames vécus. Mais Cetelem sait, aussi, être à l'écoute des difficultés quotidiennes.

Le contrat vient d'être signé. Sourires sur les visages, tasses de café sur la table, coins jeux pour les enfants et plantes vertes... Dans le magasin, premier contact avec Cetelem, premier Ceteleguide et bientôt, à la maison, le canapé... Scènes vécues chaque jour par des milliers de consommateurs et qui sont bien à l'image de la communication Cetelem.

Mais derrière ce décor, y a-t-il une face cachée? Malgré sa basilique royale, Saint-Denis n'a jamais joui des faveurs de la fortune. Aujourd'hui, le chômage frappe durement cette banlieue. Dans le secteur de Jacques Gordon, 9 points de vente

dont l'un des plus gros magasins de meubles de France...

« Courir après les mauvais payeurs, est-ce pénible? » Question maladroite, peut-être trop entendue par Jacques Gordon: son sourire se fait ironique. « Vous savez, je ne suis ni un huissier ni un juge. Seulement un représentant de Cetelem; j'octroie des crédits, j'en gère l'après-vente et donc je gère aussi les retards de paiement: rien de plus normal que cet aspect des relations avec la clientèle entre dans mes attributions. »

« Pourtant, Cetelem n'est pas... (pour rester courtoise, la mise au point de Jacques Gordon n'est pas

achevée...) une entreprise comme les autres? Peut-être est-ce vrai au moins sur un point: pour nous, un client en retard n'est pas un « mauvais payeur » — ceux-ci sont très rares —, mais, *a priori*, un client qui, par suite d'une maladie, d'un divorce ou d'un licenciement, rencontre des problèmes d'argent. Ou qui, par insouciance, maîtrise encore mal son budget, ce qui est fréquent chez des jeunes. Pourquoi ne pas continuer à lui faire confiance? En lui accordant éventuellement, après un entretien, des délais ou un nouvel échelonnement de ses échéances, mieux adapté à son nouveau budget que nous étudierons ensemble. Et, dans ce cas, je renoncerais souvent à l'indemnité de retard que la loi nous autorise à percevoir. »

Pas de papier bleu? Jacques Gordon désigne un fichier sur sa table. « Regardez. Dans notre jargon, on appelle ça un « bac de recouvrement ». J'y range les dossiers — une centaine seulement sur les 8 000 crédits que j'ai en cours — dont les retards de paiement dépassent deux mois, souvent plus. Il y a là, hélas, des chômeurs, des gens modestes, mais aussi quelques personnes insouciantes ou profiteuses qui gagnent plus d'argent que moi! Pas un n'a, à ce jour, reçu de papier bleu. »

Une solution est toujours possible

Pourtant, la compréhension de Cetelem a une limite: la mauvaise foi des « vrais » mauvais payeurs. Mais ils sont très rares. « Je ne transmettrais sans doute que cinq ou six dossiers à notre service contentieux. Mais, même pour ceux-ci, une solution reste toujours possible dès lors qu'ils sont de bonne foi et qu'ils acceptent d'en discuter. »

Et Jacques Gordon de montrer la pièce où il les reçoit: ni guichet, ni code pénal, ni buste de Themis mais une table ronde où collaborateur de Cetelem et client, assis côte à côte, examinent ensemble une situation qui les concerne tous les deux.

A Saint-Denis, comme dans ses 130 agences, Cetelem reste transparent sur toutes ses faces... ■

Développement international Exporter son savoir-faire en Italie

Cetelem a découvert l'Italie en 1984 et y exporte son savoir-faire. Mais, plus que des techniques, ce sont des métiers qu'il a fallu faire découvrir. Comme l'un de ceux qui est au cœur même du mécanisme du crédit : la « comptabilité clients ».

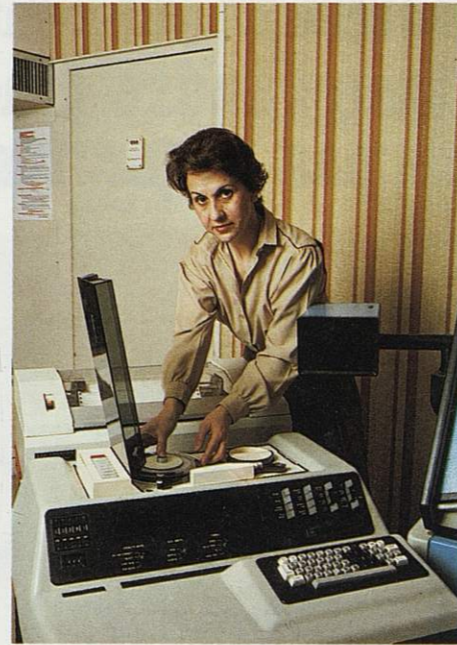
Trois jours durant, les 27-28 septembre et 1^{er} octobre, Giancarlo Becattini, futur responsable de la comptabilité de « Findomestic », s'est assis aux divers postes de travail de la « comptabilité clients » de Cetelem, rue Louis-Philippe, à Neuilly, à quelques centaines de mètres du siège. Se taisant, prenant de longues notes, regardant...

Cetelem reçoit environ 1 800 000 règlements par mois. Parmi eux, 1 600 000 prélèvements bancaires ou postaux. Le reste ? Il arrive chaque jour une vingtaine de valises de 7 à 8 kilos à la « comptabilité clients ». Parmi ces 9 000 ou 10 000 correspondances, on trouve chaque jour, en moyenne, 800 chèques sans référence, 350 chèques ou mandats difficilement lisibles, et même — « cela arrive deux ou trois

fois par mois », calcule Colette Jammes — de l'argent liquide sans aucune possibilité d'identification !

Transmettre l'expérience

Chèques bancaires, chèques postaux, mandats-cartes, mandats-lettres, TUP, virements, etc. c'est toute la panoplie des moyens de paiement que 32 personnes vont endiguer, rentrant chaque jour, en pianotant sur un écran, les 3 500 règlements qui, dépourvus de mandat optique, se révèlent rebelles à toute lecture... optique. Et il y a, démarche tâillonne et souvent longue, les tentatives d'identification des illisibles. Laude dans le Gard ? Non, cherchons à Gaude ? Au terme d'une longue marche, chaque versement est photographié; dix années de ces



Face à la multiplicité des moyens de paiement, les automatismes ne remplacent pas le savoir-faire de Colette Jammes.

versements sont, ainsi, stockées au sous-sol.

Giancarlo Becattini a longuement regardé agir Colette Jammes. Songeant peut-être que l'Italie n'a pas une compensation à la française, que les mandats et les chèques y mettent beaucoup plus de temps à parvenir à leur destinataire, et que Findomestic ne possède pas encore — et pour cause — cette expérience.

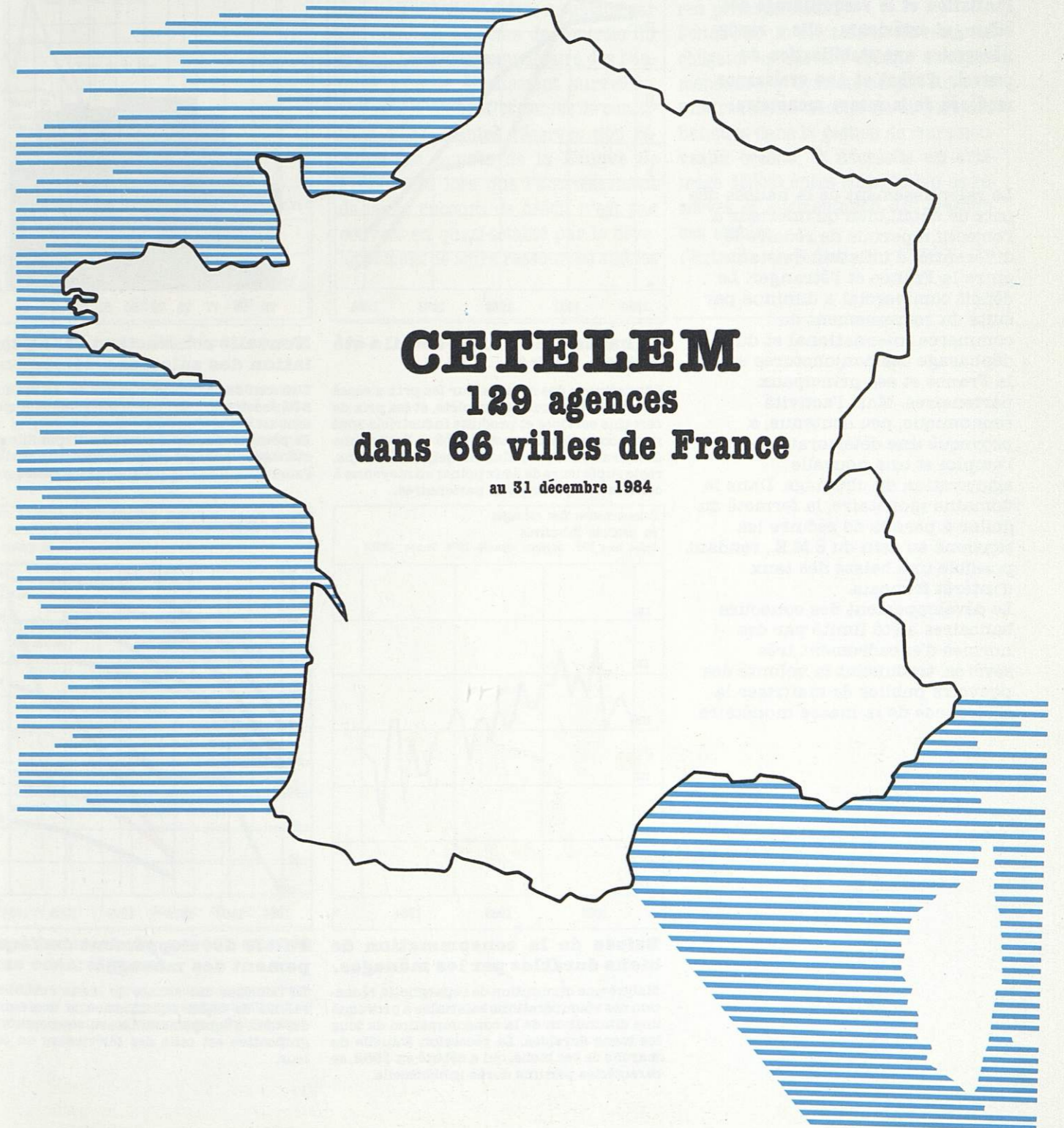
Entre Paris et Florence, les allées et venues se sont multipliées tout au long de l'année 1984. Et Findomestic ouvrira, à partir du printemps 1985, ses premières agences...

Cetelem en Italie

En septembre 1984 s'est créé à Florence **Findomestic**, établissement de crédit italien. Cetelem et la Compagnie bancaire détiennent respectivement 30 % et 5 % du capital de 5 milliards de liras — environ 25 millions de francs — de la société. Les autres actionnaires sont les Caisses d'épargne de Florence et de Pistoia, la Banque de Sardaigne et la Société de crédit-bail Centro-leasing. Cetelem apporte une assistance technique à Findomestic. 14 agences de Findomestic doivent ouvrir dans les mois qui viennent.

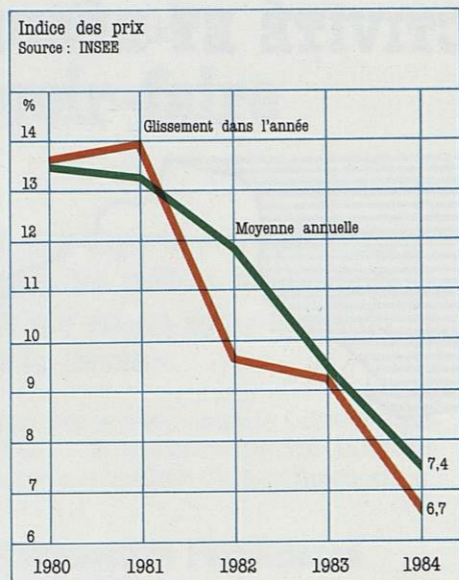


cetelem ACTIVITÉ ET RÉSULTATS



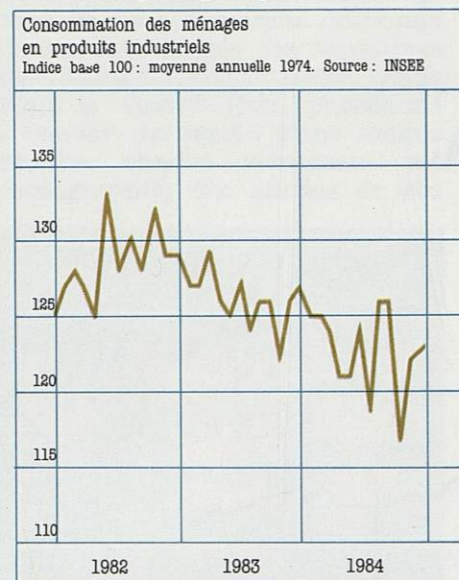
La poursuite de la politique de rigueur a caractérisé la conjoncture économique française en 1984. Cette politique vise la réduction de l'inflation et le rééquilibrage des échanges extérieurs; elle a rendu nécessaire une stabilisation du pouvoir d'achat et une croissance modérée de la masse monétaire.

Le ralentissement de la hausse des prix de détail, bien qu'inférieur à l'objectif, a permis de réduire le différentiel d'inflation existant entre la France et l'étranger. Le déficit commercial a diminué par suite du redressement du commerce international et du déphasage des conjonctures entre la France et ses principaux partenaires. Mais l'activité économique, peu soutenue, a provoqué une détérioration de l'emploi et une nouvelle aggravation du chômage. Dans le domaine monétaire, la fermeté du dollar a permis de réduire les tensions au sein du S.M.E., rendant possible une baisse des taux d'intérêt français. Le développement des concours bancaires a été limité par des normes d'encadrement très sévères, traduisant la volonté des pouvoirs publics de maîtriser la croissance de la masse monétaire.



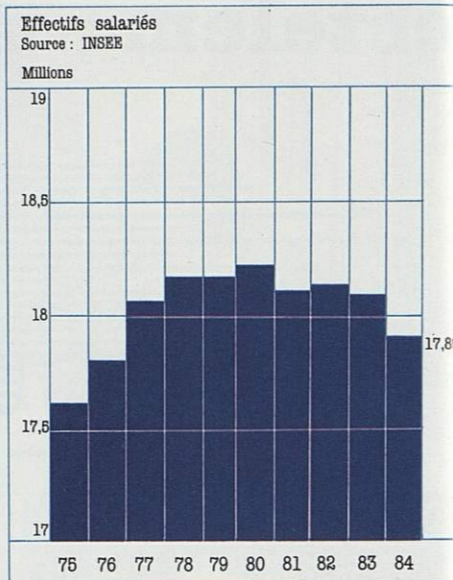
La hausse des prix de détail a été réduite à 6,7%.

L'indexation des salaires sur les prix a cessé d'être automatique et complète, et les prix de certains services et produits industriels sont restés contrôlés. Il en est résulté en France une décélération de l'inflation qui, néanmoins, reste supérieure de deux points en moyenne à celle de nos principaux partenaires.



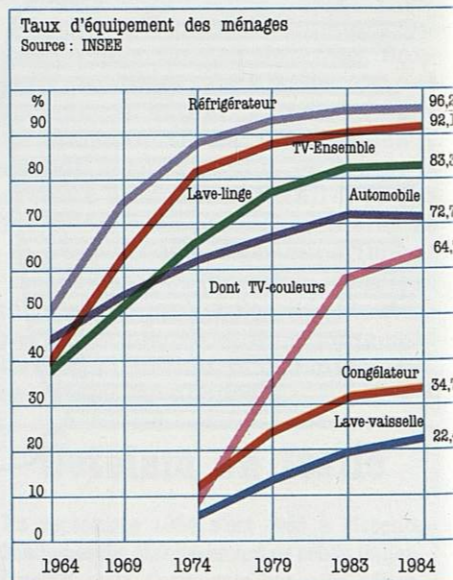
Baisse de la consommation de biens durables par les ménages.

Malgré une diminution de l'épargne, la réduction des rémunérations salariales a provoqué une diminution de la consommation de tous les biens durables. La récession actuelle du marché de ces biens, qui a débuté en 1982, se caractérise par une durée inhabituelle.



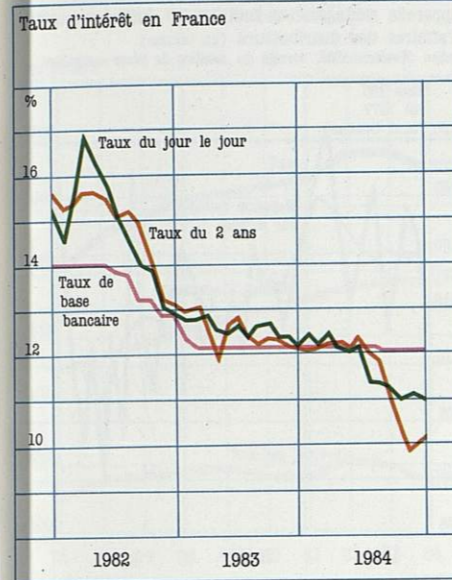
Nouvelle contraction de la population des salariés.

L'effectif des salariés a baissé de 0,8% : son fléchissement a été particulièrement important en début d'année. Le pouvoir d'achat du revenu disponible des ménages n'a pu être préservé malgré l'augmentation des prestations sociales.



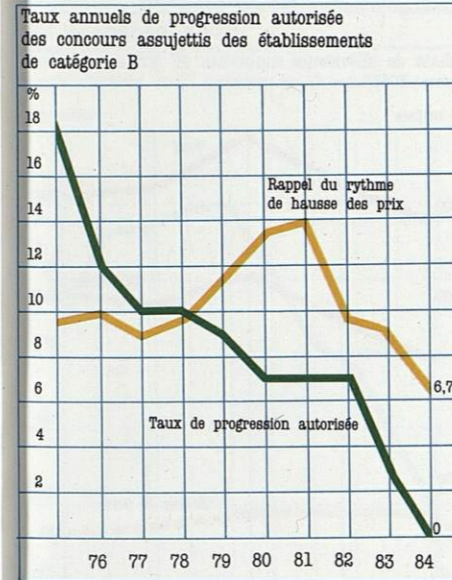
Faible développement de l'équipement des ménages.

La faiblesse des achats de biens durables a ralenti de façon significative la croissance des taux d'équipement. La seule exception significative est celle des téléviseurs en couleur.



Baisse des taux d'intérêt au second semestre.

En 1984, le taux directeur du refinancement de Cetelem - le taux des opérations à 2 ans sur le marché monétaire - a diminué de 2 points environ. Il en a été de même du taux des emprunts obligataires nécessaires au développement des concours bancaires.



Encadrement du crédit encore plus contraignant.

En 1984, toute progression des concours bancaires a dû reposer sur des augmentations de fonds propres ou de ressources obligataires.

Réforme du contrôle du crédit

L'encadrement du crédit en vigueur depuis 1973 vient d'être remplacé par un nouveau système de contrôle du crédit. La création monétaire des banques y reste étroitement surveillée. Celles-ci sont en effet tenues de constituer d'importantes réserves non rémunérées auprès de la Banque de France dès lors que l'accroissement de leurs encours de crédit n'est pas couvert en quasi-totalité par le développement de leurs ressources stables

(fonds propres et emprunts obligataires principalement). Fondé sur un mécanisme de réserves obligatoires sur les crédits d'origine monétaire, le système adopté suppose une réactivité accrue de la part des banques dans la gestion de leurs nouveaux crédits, et nécessite un arbitrage délicat entre constitution de réserves et augmentation des ressources stables. (Extraits du Bulletin du CIEC.)

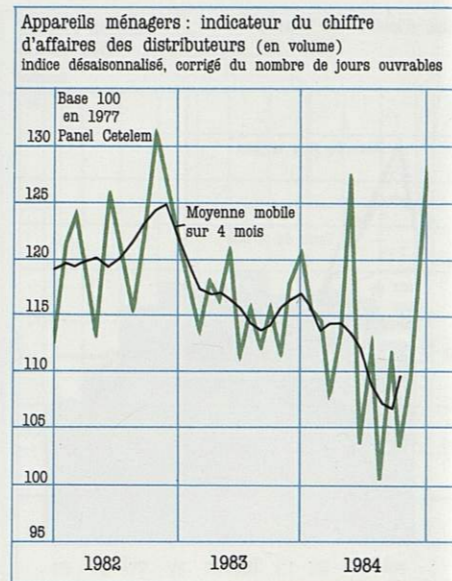
La consommation des ménages en produits industriels a baissé pour la seconde année consécutive. Le fléchissement - de 3 % en moyenne - a ramené le volume de cette consommation au niveau de 1981. Tous les domaines d'intervention du Groupe Cetelem ont été atteints.

L'évolution des salaires et les incertitudes sur l'emploi ont affecté les achats de biens durables qui peuvent souvent être différés. Des événements favorables auraient dû limiter les effets de ce phénomène. Mais la concentration de manifestations sportives - Jeux Olympiques, Coupe d'Europe de football - n'a pas suffi pour que le volume de ventes de téléviseurs atteigne le niveau de 1982 et le Salon de l'auto n'a pas permis d'enrayer le tassement des commandes de voitures. Les espérances mises dans les nouveaux produits de haute-fidélité ont été partiellement déçues.



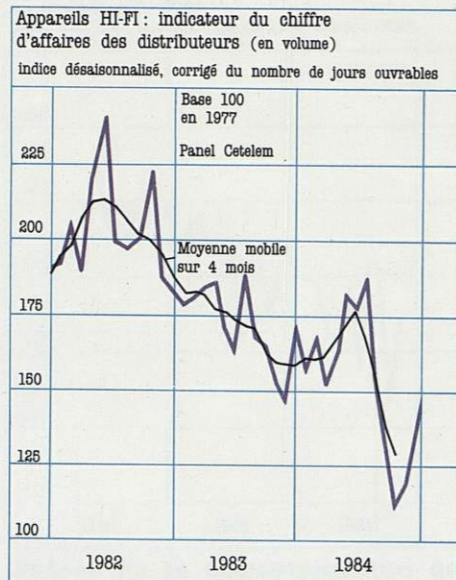
Les ventes de meubles ont à nouveau diminué.

La baisse a été aussi prononcée que celle de l'an dernier : - 9%. La demande de meubles traditionnels de milieu de gamme s'est fortement réduite; à l'inverse, les ensembles modulables et les meubles prêts à monter sont l'objet d'un courant d'achat nettement plus favorable.



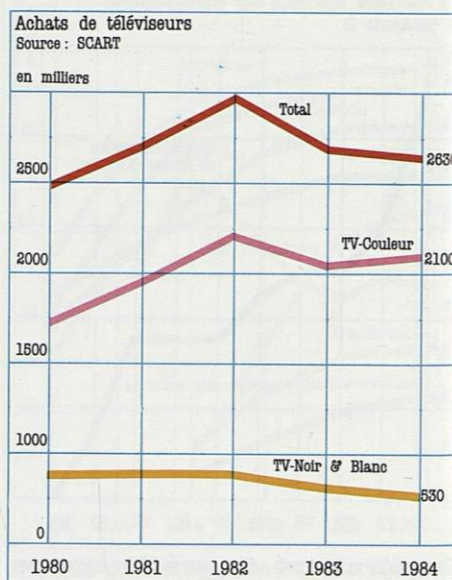
Nouvelles difficultés dans le marché de l'électroménager.

Les ventes, en contraction de 3%, se sont concentrées sur les petits matériels de cuisine. Pour les matériels plus importants, on note un maintien de la demande pour les lave-vaisselle et une baisse pour les lave-linge, les appareils de cuisson et les congélateurs.



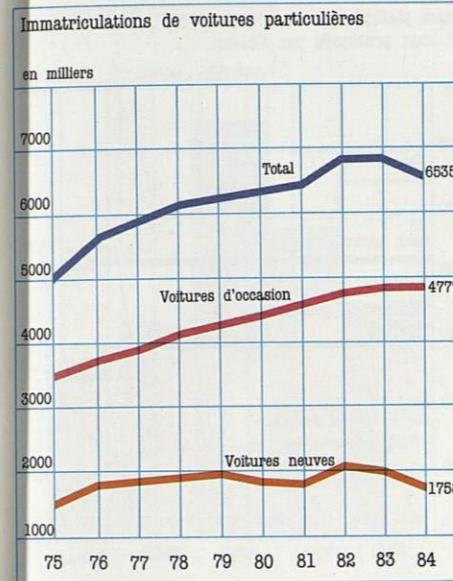
L'activité sur le marché de la haute-fidélité a fléchi de 10 %.

en dépit d'une reprise au deuxième trimestre. Les nouveaux appareils de lecture à laser et les disques « compact » ont progressé, sans toutefois réaliser la percée escomptée. La demande de magnétoscopes, dont l'essor avait été brisé en 1982, a repris.



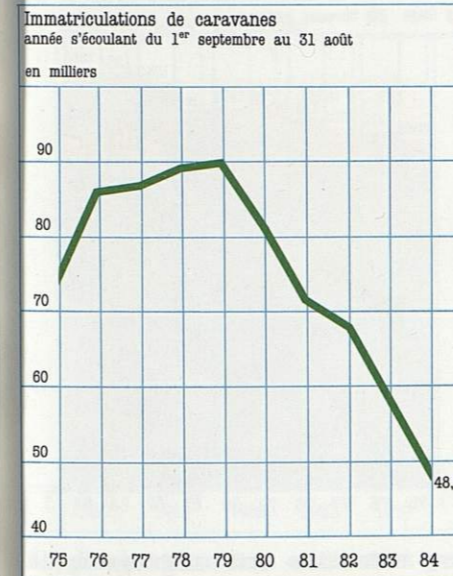
Les achats de téléviseurs couleurs ont progressé de 3 %.

Ils sont restés inférieurs à ceux de 1982, malgré l'importance des manifestations sportives de l'été. Les téléviseurs en noir et blanc n'ont représenté que 20% du total des appareils vendus.



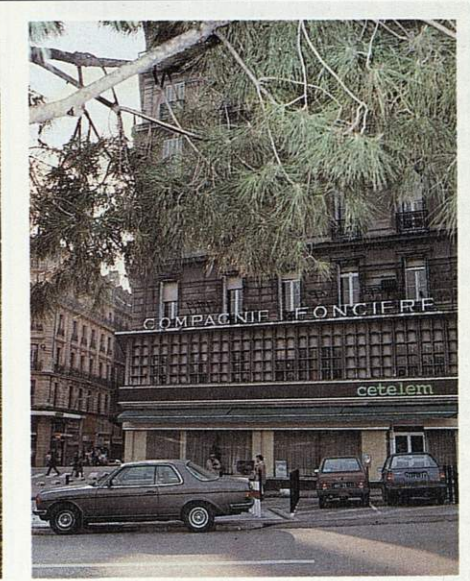
Première baisse depuis 1974 des immatriculations totales (neuf + occasion).

Pour les automobiles neuves, le nombre des immatriculations, en repli de 13% sur l'année précédente, a été le plus bas enregistré depuis 1975. La part des marques étrangères a continué de croître en 1984, approchant 36% contre 33% l'année précédente. Les transactions sur les véhicules d'occasion ont légèrement fléchi.



Cinquième année consécutive de baisse pour le marché de la caravane.

La baisse a été de 17% par rapport à 1983 et de 46% par rapport au niveau maximal de 1979. Dans le domaine de la navigation de plaisance, les immatriculations de bateaux neufs - 21 500 unités - ont été inférieures de 15% à celles de 1983.



Cetelem dans le grand Sud-Ouest

Le territoire Sud-Ouest de Cetelem gère 20 départements, de La Rochelle à Foix, de Limoges à Bayonne.

Pour assurer les meilleurs services à plus de 60 000 clients directs et 1 800 commerçants, 14 agences sont implantées dans les agglomérations de Bordeaux, Toulouse, Limoges, La Rochelle, Angoulême et Pau.

Soucieux de réduire encore les distances entre ses clients et ses agences, Cetelem a fait appel aux nouvelles technologies. Ainsi, grâce à la télématique, 600 commerçants peu-

vent-ils offrir à leurs clients une réponse sur leur crédit en temps réel, 7 jours sur 7, de 9 heures à 22 heures.

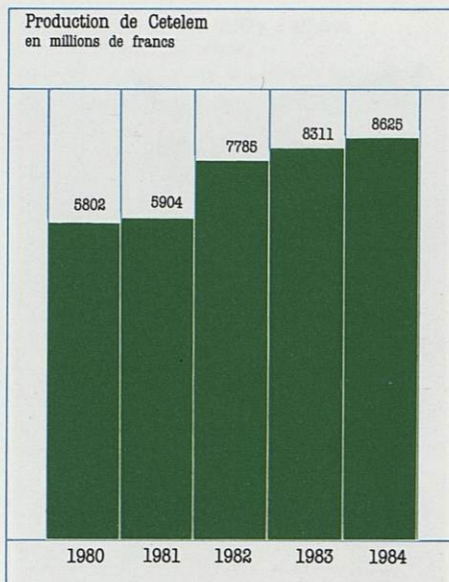
En attendant le développement des applications Minitel pour le grand public, le téléphone reste un moyen de communication privilégié entre les clients directs et leur agence. Une utilisation du Numéro Vert, permettant au client d'appeler gratuitement, est actuellement expérimentée dans les départements pyrénéens, basque et landais.

Cetelem est une banque spécialisée dans le crédit et les services financiers aux particuliers. Cetelem finance les ventes à tempérament de 12 000 commerçants en biens d'équipement des ménages et propose des crédits et produits d'épargne directement à sa clientèle particulière.

Cetelem a accru le nombre de ses financements en 1984 dans un marché globalement déprimé. Ce résultat a pu être obtenu notamment parce que Cetelem a renforcé ses liens traditionnels avec ses partenaires de la distribution.

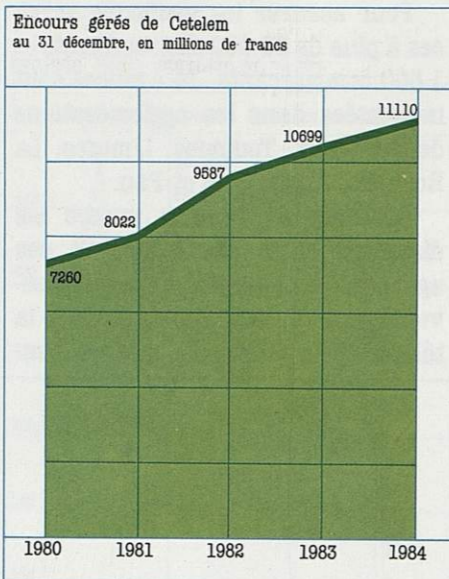
Son centre serveur et son réseau télématique lui ont permis de conforter ses positions en crédit et d'enrichir la gamme des services proposés aux commerçants - information, formation, études, gestion de fichiers, messagerie. De plus, Cetelem a continué de diversifier l'objet de ses financements (loisirs, bricolage, micro-ordinateur...) donc les commerces avec lesquels il collabore.

De plus, Cetelem a poursuivi le développement de son fonds de commerce de clients particuliers. Ceux-ci ont avec lui une relation directe, qui répond aussi bien à leurs besoins de crédit - par des prêts personnels généralement affectés et des crédits à l'amélioration de l'habitat - qu'à leur souci d'épargne stable - par des produits d'assurance-vie et de capitalisation.



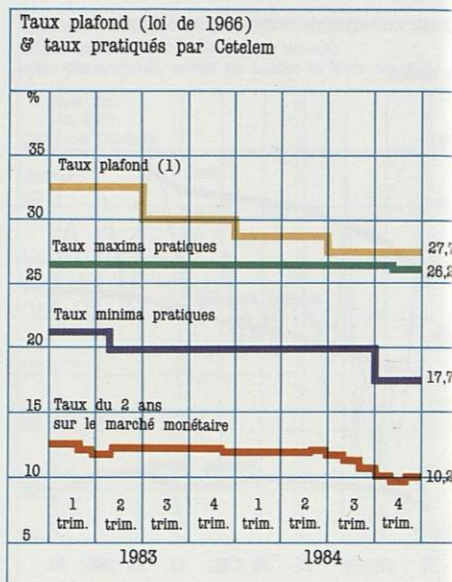
Le montant des financements nouveaux a augmenté de 4 %.

Le nombre de crédits nouveaux accordés - 839 000 dans l'année - est en progression de 2 %, malgré le fléchissement du marché. Par ailleurs, Cetelem a réalisé 36 700 souscriptions de contrats d'épargne Cardif et 19 600 revalorisations de contrats en cours.



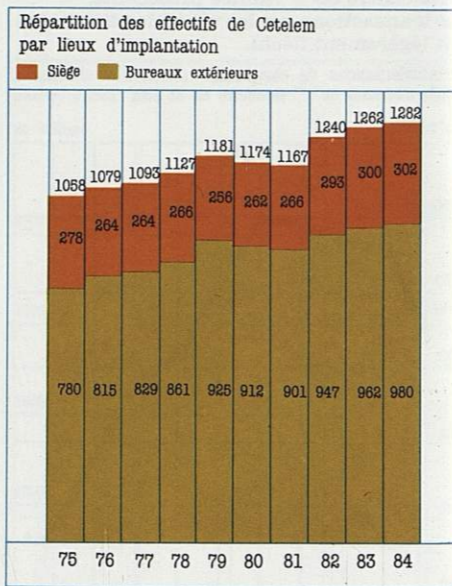
Le montant des crédits en cours s'est accru de 4 %,

atteignant 11 110 millions de francs au 31 décembre 1984. A cette date, le nombre de contrats gérés s'élevait à 1 737 000, en baisse de 2 %. Le montant d'épargne collectée par Cetelem et gérée par Cardif était de 1 270 millions de francs, en hausse de 14 %.



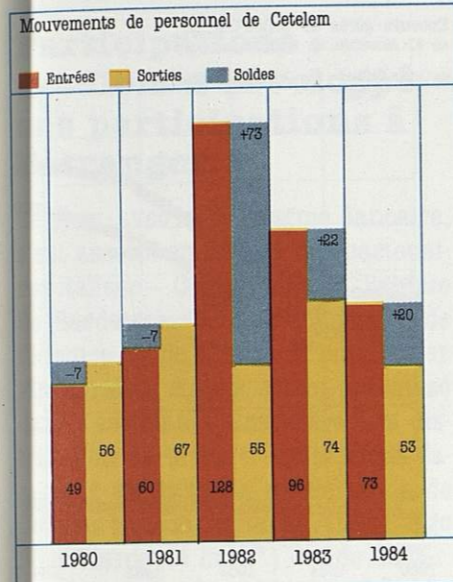
Cetelem a répercuté la baisse des taux

qui est intervenue sur le marché monétaire au second semestre. Cetelem a ainsi poursuivi sa politique d'adaptation de ses barèmes au coût de son refinancement.



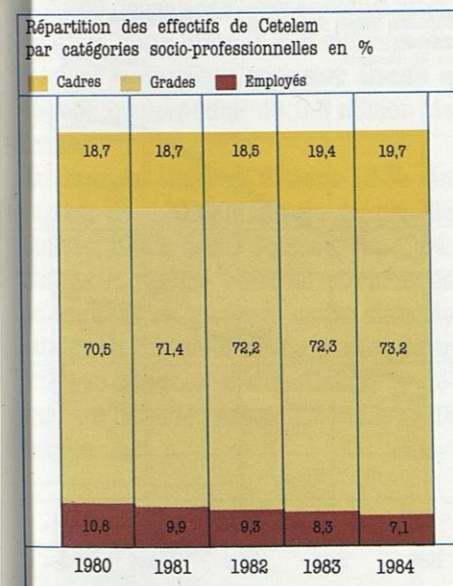
Les effectifs ont augmenté de 20 personnes.

La décentralisation des tâches et des responsabilités s'est poursuivie, les effectifs du réseau des agences continuant de croître, tandis que ceux du siège restaient quasiment stables.



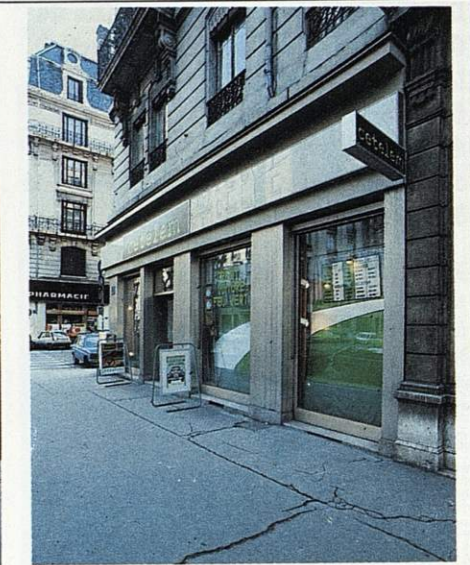
Le rythme des recrutements a diminué

après deux années où les embauches avaient été importantes. Elles ont néanmoins représenté 6 % de l'effectif de début d'année. Le nombre de départs est resté stable et faible (4 % de l'effectif moyen).



La proportion des cadres et grades a continué de s'accroître,

en liaison avec la progression de la qualification du personnel. S'ajoutant aux salaires versés - 184 millions de francs -, la participation des salariés et l'intéressement ont permis de distribuer, respectivement, 9 millions et 4,5 millions de francs au personnel. Ensemble, ils ont représenté l'équivalent de 7,3 % des salaires payés.



Un exemple de la présence de Cetelem au cœur de sa région

Dans l'Est, comme dans toutes les régions de France, Cetelem a la volonté de faire bénéficier les collectivités régionales de l'expérience acquise par ses cadres.

Plusieurs directeurs de Cetelem ont ainsi présenté les métiers du crédit dans différents centres de formation de la région.

Dans le même esprit, Cetelem anime une conférence annuelle à

l'université de Colmar destinée à des futurs spécialistes de la consommation. Les cadres de Cetelem interviennent également auprès des Chambres de commerce et d'industrie de Metz, Nancy, Reims et Strasbourg.

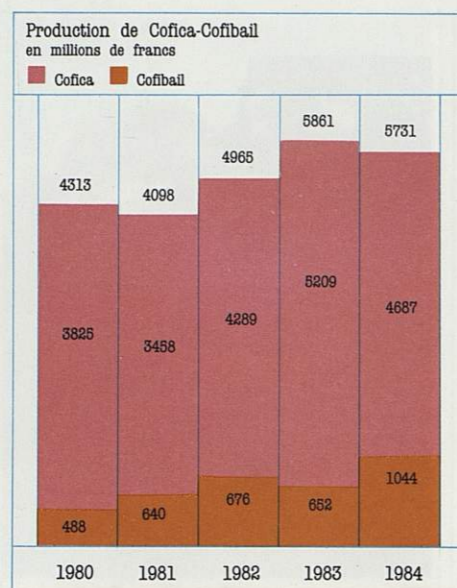
Conférences, débats, manifestations diverses sont autant d'occasions pour Cetelem d'être présent et actif dans la région.

Le Groupe Cetelem est constitué de Cetelem, Cofica, Cofibail et Ceteball. La plus importante filiale - Cofica - finance les ventes à tempérament d'automobiles, de bateaux et de caravanes réalisées par un réseau de 8 500 concessionnaires et agents.

Elle intervient également en accordant à ses partenaires des crédits destinés au financement de leurs stocks. En 1984, Cofica a distribué à ce titre 771 millions de francs de crédits nouveaux, soit 22% de plus que l'année précédente. Cofibail propose, à travers le même réseau et pour les matériels neufs, des formules de location assorties d'une promesse de vente.

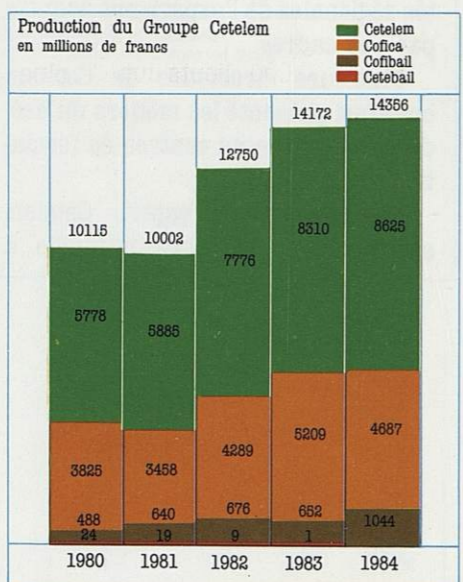
Les effectifs de Cofica et Cofibail ont augmenté de cinq personnes en 1984, pour atteindre 725 personnes.

Ces différentes sociétés mènent des politiques qui leur sont propres avec des moyens distincts. Les liens qui les unissent sont essentiellement financiers.



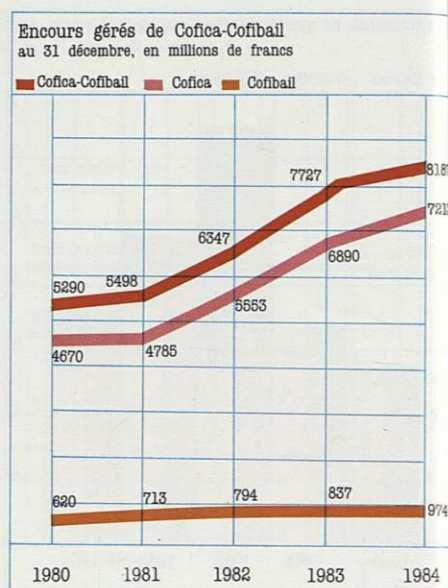
Les engagements nouveaux ont baissé de 2% en montant.

Malgré une concurrence accrue, tant de la part des sociétés de crédit captives que des grandes banques traditionnelles, Cofica et Cofibail ont su maintenir leurs positions sur leurs marchés.



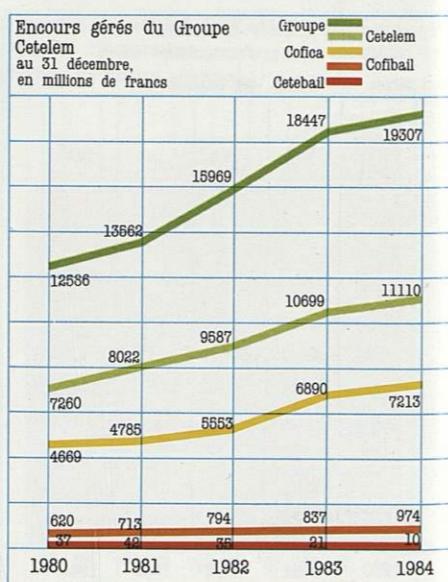
Les financements nouveaux sont restés voisins de ceux de 1983,

alors que le marché des biens durables pour les particuliers s'est contracté en moyenne de 3%. En montant, la part de Cetelem s'est maintenue à 60%. Elle a été de 80% en nombre, les dossiers accordés par Cetelem étant d'un montant moyen unitaire inférieur à ceux de ses filiales.



La progression des encours s'est ralentie.

Après deux années d'évolutions très favorables, la croissance a été de 6% en 1984. 466 000 contrats étaient gérés, soit 1% de plus que l'année précédente.



La progression des encours a été de 5%.

L'encours de crédit de 19 307 millions de francs au 31 décembre correspondait à 2 203 000 dossiers gérés.

L'encours d'épargne collectée, correspondant aux contrats Cardif ouverts, a atteint un montant de 1,3 milliard de francs à la même date (+ 14% par rapport à 1983).

Participations : Cetelem a développé ses participations à l'étranger.

Cetelem, avec la Compagnie Bancaire, s'est associé en 1984 à des partenaires italiens - Centro Leasing, Banque de Sardaigne, Caisses d'Épargne de Florence et de Pistoia - pour créer Findomestic, établissement spécialisé dans l'assistance financière à la distribution de biens d'équipements familiaux en Italie. La participation de Cetelem dans le capital de Findomestic (5 milliards de lire*) est de 30%. Au Japon, Cetelem détient 20% du capital de 11,5 millions de francs** de Family Consumer Credit. Cette société a distribué, au cours de son exercice clos le 30 septembre 1984, 3 381 millions de francs** de financements nouveaux correspondant à 374 000 opérations. Son encours atteignait à cette date 3 225 millions de francs**. Family Consumer Credit a dégagé un bénéfice de 0,8 million de francs**.

En France, Cetelem détient 15% du capital de 100 millions de francs de Cofidis, filiale des 3 Suisses. En 1984, Cofidis a réalisé 105 692 ouvertures de comptes et l'encours de fin d'année atteignait 322 millions de francs pour 158 145 comptes actifs. Cofidis a dégagé un bénéfice net de 1,2 millions de francs.

* 1 lire = 0,00499 FF
** 1 yen = 0,03842 FF au 31 décembre 1984.



Cetelem dans la métropole de Marseille

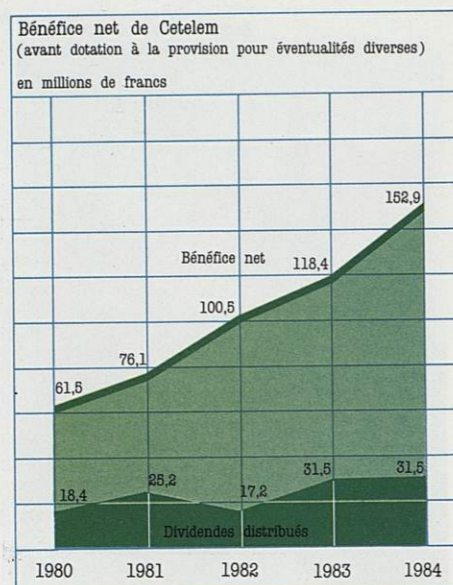
Dans cette grande agglomération, la présence de Cetelem se devait d'être à la mesure des besoins générés par une population d'un million d'habitants.

Près de 30 000 clients directs, plus de 400 commerçants agréés, 350 millions de francs financés... Ces chiffres montrent l'ampleur de l'activité de Cetelem à Marseille.

Pour la soutenir, huit agences sont implantées dans l'agglomération. Quatre d'entre elles (République, Cantini, Prado, Granoux) accueillent directement les particuliers. Les autres (Sébastopol, Étoile, Prado-Rouet, Cabriès) se consacrent à la gestion et au traitement des dossiers envoyés par les commerçants.

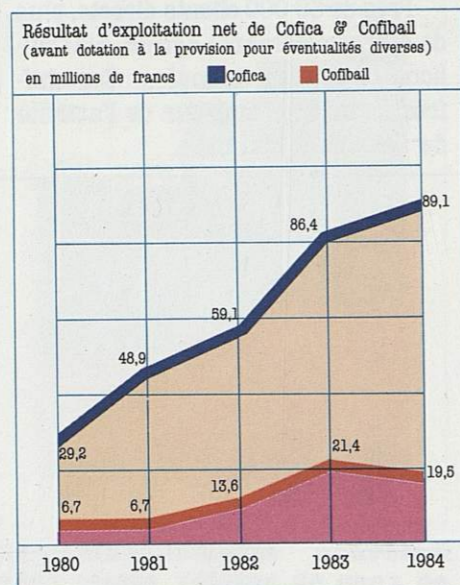
Les résultats consolidés, en progression de 14 % par rapport à 1983, ont permis une progression de 19 % des fonds propres consolidés de Cetelem, après la distribution d'un dividende de 10 francs par action (hors avoir fiscal).

Ces résultats ont pu être obtenus par la poursuite d'une gestion rigoureuse. La recherche constante de la meilleure adéquation entre le refinancement et l'encours des crédits permet de réduire les conséquences que les fluctuations de taux d'intérêt pourraient avoir sur le résultat. La maîtrise des effectifs, qui ne se sont accrus que de 1 % en moyenne sur l'année, a favorisé l'amélioration de la productivité physique. Chaque personne a géré en moyenne 1 068 dossiers contre 1 052 un an plus tôt. La charge du risque, rapportée à l'encours, a légèrement fléchi, s'inscrivant à 0,7 % des encours moyens gérés. Ces éléments ont été appréciés par la Bourse, la cote de l'action Cetelem ayant progressé de 55 % au cours de l'année 1984.



Le résultat propre de Cetelem a enregistré une progression significative.

Le résultat d'exploitation s'est établi à 273,1 millions de francs. Le bénéfice net de l'exercice - 153 millions de francs a enregistré une croissance de 29 % par rapport à 1983.



Les résultats de Cofica et Cofibail se sont maintenus,

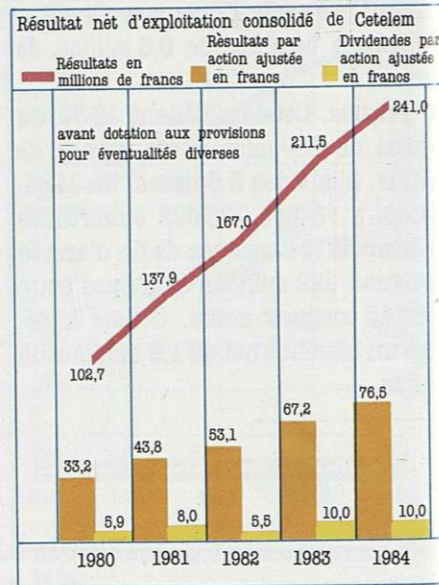
malgré les frais d'émission de l'emprunt obligataire d'un milliard de francs émis par Cofica en 1984, qui ont été amortis intégralement dans l'exercice. Cofibail a dégagé, après impôt, un bénéfice financier de 20 millions de francs.

Décomposition des intérêts perçus par Cetelem en 1984
(exprimé en taux sur capital restant dû)

Intérêts perçus	22,41 %
Frais financiers	13,32 %
Marge financière	9,09 %
Charges d'exploitation	5,86 %
Pertes et provisions sur créances	0,71 %
Impôt sur les sociétés	1,31 %
Résultat net d'exploitation bancaire	1,21 %

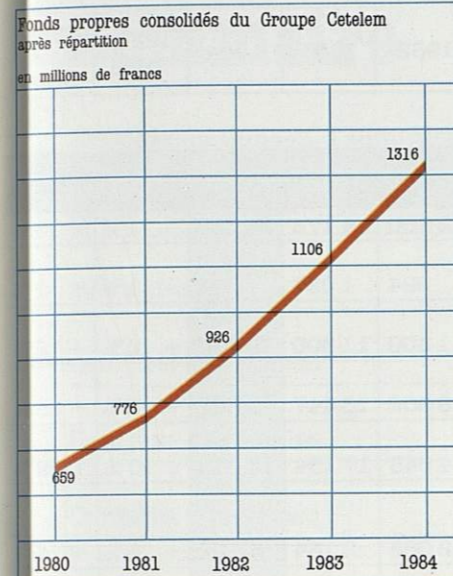
Le résultat net d'exploitation de Cetelem a représenté 1,2 % de l'encours moyen géré en 1984.

Il a ainsi atteint 131 millions de francs. Le bénéfice net de l'exercice - 153 millions de francs - intègre par ailleurs les revenus du portefeuille-titres qui se sont élevés à 22 millions de francs.



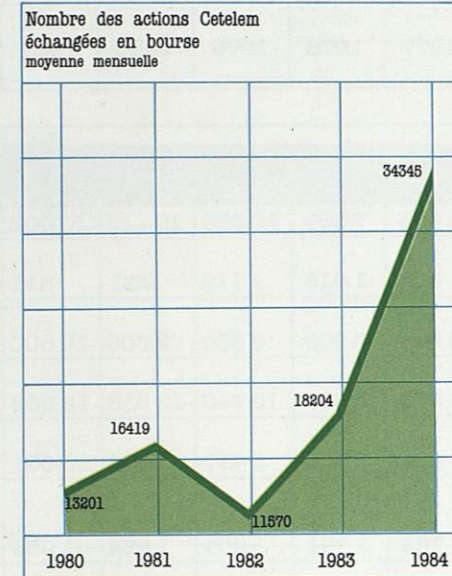
Le résultat consolidé a représenté 1,3 % de l'encours moyen en gestion.

Parmi les charges d'exploitation, la progression des frais de personnel, moindre que les années précédentes, a été comparable à celle de l'assiette des produits. Quant à la charge de risque, elle a pu être contenue malgré l'aggravation du chômage et les pressions sur le pouvoir d'achat des ménages.



Les fonds propres consolidés ont progressé à un rythme nettement supérieur à celui de la dérive des prix.

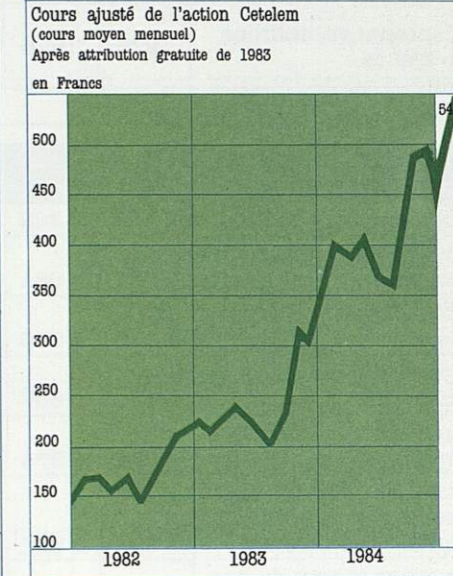
La croissance des fonds propres a été de 19 % en 1984, comparable à celles des dernières années. Le rapport entre les fonds propres après répartition et les encours a été ainsi de nouveau amélioré.



Pour la troisième année consécutive, les cours de l'action Cetelem ont fortement progressé.

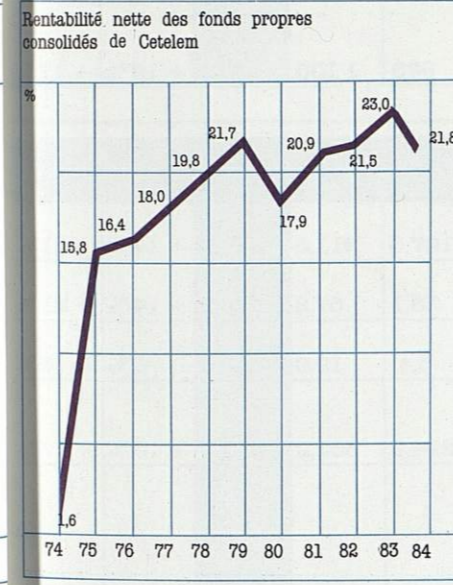
En 1984, l'action Cetelem a fait l'objet d'une demande particulièrement importante. Plus de 400 000 actions - soit l'équivalent d'environ 13 % du capital - ont été échangées en Bourse.

Malgré un contexte économique peu favorable, ce volume d'échanges, double des années précédentes, s'est accompagné d'une progression de la valeur de l'action de 55 % en cours d'année.



Le rapport cours/bénéfice par action est resté néanmoins mesuré: il s'est établi à 6,5, sur la base du cours coté le plus haut en 1984 (495 F).

Sur les trois dernières années, les cours ajustés ont été multipliés par près de quatre, ce qui témoigne de l'intérêt suscité en Bourse par les performances de Cetelem et de ses filiales.



La rentabilité nette des fonds propres s'est établie à 21,8 %.

Cette rentabilité, mesurée par le rapport du résultat d'exploitation consolidé après impôts aux fonds propres consolidés de début d'année, s'est ainsi maintenue au niveau élevé enregistré en moyenne au cours des cinq dernières années.

Montants en millions de francs	1975	1976	1977	1978	1979	1980	1981	1982	1983	1984	1984/ 1983	Moyenn annuel 1984/7
--------------------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	---------------	----------------------------

L'activité

Production en montant	4 804	6 229	6 953	7 890	10 360	10 115	10 002	12 750	14 172	14 356	+ 1%	+ 13%
Production en nombre (milliers de dossiers)	983	1 051	1 008	1 015	1 119	950	811	994	1 057	1 046	- 1%	+ 1%
Montant moyen du dossier produit (francs)	4 300	5 300	6 200	7 000	8 300	9 500	10 800	11 300	11 800	12 000	+ 2%	+ 12%
Encours géré en montant, fin d'année	4 483	5 807	6 679	7 929	10 740	12 586	13 562	15 969	18 447	19 307	+ 5%	+ 18%
Encours géré en montant, moyenne annuelle	3 937	5 278	6 261	7 146	9 437	11 634	13 001	14 648	17 154	18 848	+ 10%	+ 19%
Encours géré en nombre, moyenne annuelle (milliers de dossiers)	1 587	1 657	1 768	1 791	1 904	1 984	1 958	2 063	2 134	2 192	+ 3%	+ 4%
Encours moyen du dossier, moyenne annuelle (francs)	2 480	3 180	3 540	3 990	4 950	5 860	6 640	7 100	8 040	8 600	+ 7%	+ 15%

Les moyens

Effectifs au 31 décembre	1 779	1 797	1 811	1 868	1 920	1 919	1 910	1 992	2 028	2 056	+ 1%	+ 2%
Effectifs moyens	1 757	1 795	1 802	1 841	1 902	1 926	1 911	1 955	2 030	2 045	+ 1%	+ 2%
Nombre d'implantations au 31 décembre	104	117	127	137	150	155	163	176	174	176	+ 1%	+ 6%
Fonds propres consolidés au 31 décembre après répartition	323	369	424	495	575	659	776	926	1 106	1 316	+ 19%	+ 17%

Les résultats

Résultat net d'exploitation consolidé	42,5	52,8	66,3	83,8	107,3	102,7	137,9	167,0	211,5	241,0	+ 14%	+ 21%
Résultat par action ajustée (francs)	13,7	17,1	21,4	27,1	34,7	33,2	43,8	53,1	67,2	76,5	+ 14%	+ 21%
Dividende par action ajustée (francs)	2,6	3,6	3,6	4,5	5,9	5,9	8,0	5,4	10,0	10,0	0%	+ 16%
Fonds propres consolidés par action ajustée (francs)	104,3	119,2	136,9	159,9	185,7	212,9	246,4	294,1	351,2	418,0	+ 19%	+ 17%
Rentabilité nette des fonds propres consolidés en % : Résultat net d'exploitation consolidé	15,8	16,4	18,0	19,8	21,7	17,9	20,9	21,5	23,0	21,8		
Fonds propres début d'exercice												

Sommaire

Rapport du Conseil d'administration	28
Rapports des Commissaires aux comptes	30
Résolutions	32
Comptes de Cetelem	34
Comptes des filiales	44
Comptes consolidés	48

En 1984, votre société a distribué 839 500 crédits nouveaux pour un montant de 8 625 millions de francs, en augmentation de 4%. Ce résultat a pu être obtenu alors que les ménages ont réduit leur consommation de biens durables : il est dû aux efforts de tous pour développer le fonds de commerce de votre société et renforcer les liens qui l'unissent tant à ses partenaires de la distribution qu'à ses clients, efforts qui ont été intensifiés pour pallier la faiblesse du marché.

Le réseau télématique, dont la mise en place avait commencé en 1983, a été étendu en 1984 : en fin d'année, il reliait quelque 5 000 magasins au centre serveur de Cetelem et traitait plus d'une demande de crédit sur deux, dans le domaine des ventes à tempérament.

Grâce au centre serveur également, la gamme des services aux entreprises de distribution a pu être modernisée et complétée. Par ailleurs, votre société a distribué 36 700 contrats Cardif d'assurance-vie et de capitalisation à sa clientèle particulière.

Le montant des encours de crédit de votre société a progressé de 4% au cours de l'année 1984; en moyenne, ces encours ont augmenté de 9% par rapport à 1983.

L'amélioration de la productivité des opérations s'est poursuivie en 1984 : les effectifs sont restés, en moyenne, à leur niveau de 1983; le nombre de dossiers de crédit gérés par personne s'est établi à 1 356, en hausse de 3%.

Par ailleurs, votre société a su maîtriser les incidents de paiement sur ses crédits : les accroissements de provisions et les pertes classées n'ont représenté, ensemble, que 0,7% du montant moyen des concours. Au 31 décembre, les encours impayés s'élevaient à 306 millions de francs, soit 2,8% de l'encours total, les provisions disponibles à la même date atteignant 205 millions de francs.

Établi selon les méthodes et les règles habituelles, le résultat de Cetelem, après prise en compte de l'impôt sur les sociétés, ressort à 153 millions de francs.

Votre Conseil n'a pas accru la provision pour éventualités diverses, qui avait été portée à 180 millions de francs l'an dernier.

Le bénéfice dont vous avez à fixer la répartition est donc de 153 millions de francs.

Votre Conseil vous propose de décider la distribution d'un dividende de 10,00 francs par action, assorti d'un avoir fiscal de 5,00 francs égal à celui qui a été servi l'année dernière.

Le nombre de titres concernés étant de 3 149 111, la distribution des dividendes, proposée au titre de l'exercice 1984, atteindrait donc 31,5 millions de francs.

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

Bénéfices à affecter : Francs

• Bénéfice net de l'exercice	152 891 346,79
• Report à nouveau	96 332,33
Total	152 987 679,12

Emplois :

• Réserves provenant des provisions pour investissement libérées	2 688 011,00
• Réserve spéciale provenant des plus-values à long terme	177 134,84
• Dividendes	31 491 110,00
• Réserve facultative	118 600 000,00
Total	152 956 255,84

Le solde, soit 31 423,28 ferait l'objet d'un report à nouveau.

Le résultat net d'exploitation consolidé de Cetelem a été affecté par l'amortissement intégral dans l'exercice des frais d'émission de l'emprunt obligataire d'un milliard de francs, émis par Cofica - filiale de Cetelem - au mois d'avril 1984. Le résultat net d'exploitation a progressé néanmoins de 14% et son montant - 241 millions de francs - correspond à 77 francs par action.

Après répartition des bénéfices, les fonds propres consolidés de Cetelem s'élèvent à 1 316 millions de francs.

Dans une situation du marché des actions qui est restée favorable en 1984, les performances obtenues par Cetelem et ses filiales ont été appréciées par la Bourse. Les cours du titre Cetelem ont fortement progressé durant l'exercice. En fin d'année, la capitalisation boursière de la société représentait environ le montant de ses fonds propres consolidés et 5,8 fois son résultat net consolidé.

Le mandat d'administrateur de M. Gérard de Chaunac-Lanzac arrive à expiration avec la présente assemblée. Nous vous proposons de le renouveler pour une période de six ans qui, conformément à l'article 26 des statuts, viendra à son terme avec l'assemblée générale qui se tiendra en 1991 pour statuer sur les comptes de l'exercice 1990.

M. Paul Jocteur-Montrozier n'a pas sollicité la reconduction de son mandat d'administrateur, qui parvenait également à son terme. Votre Conseil le remercie de sa collaboration fructueuse et, pour le remplacer, vous propose de nommer administrateur M. Bernard Auberger. Conformément à l'article 26 des statuts, le mandat de M. Bernard Auberger prendra fin à l'issue de l'assemblée générale statuant sur les comptes de 1990.

Rapport général

Mesdames, Messieurs,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale du 23 avril 1981, nous vous présentons notre rapport sur les comptes de l'exercice couvrant la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 1984.

1 - Opinion sur les comptes annuels

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

La provision pour éventualités diverses qui figure au passif du bilan pour un montant de 180 000 000 de francs, inchangé depuis le 31 décembre 1983, est assimilable à une réserve et fait l'objet d'un retraitement approprié en consolidation. Il en est de même pour les autres provisions ayant le caractère de réserve. Cette provision avait été dotée de 70 000 000 de francs à la clôture de l'exercice précédent.

Sur la base des contrôles effectués nous estimons être en mesure de certifier que les comptes annuels sont réguliers et sincères.

2 - Vérifications et informations spécifiques

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations données dans le rapport du Conseil d'administration et

dans les documents adressés aux actionnaires sur la situation financière et les comptes annuels.

Paris, le 22 février 1985

Les Commissaires aux comptes
Castel, Jacquet et Associés
Claude Castel
Yves Bahon

Cabinet Robert Mazars
Robert Mazars
José Murette

Rapport spécial

Loi du 24 juillet 1966,

Articles 101 à 103

Décret du 23 mars 1967,
Articles 91 et 92

Exercice du 1^{er} janvier
au 31 décembre 1984

Mesdames, Messieurs,

Nous avons l'honneur de vous informer que nous n'avons pas reçu avis de nouvelle convention autorisée au titre de l'exercice 1984 par votre Conseil d'administration, et entrant dans le cadre de celles visées à l'article 101 de la loi du 24 juillet 1966.

Des conventions antérieurement autorisées ont continué à produire leurs effets au cours de l'exercice 1984.

1 - Conventions avec Cetelelem

1.1. - Cette société a confié à Cetelelem le traitement des dossiers contentieux provenant

de son activité et nécessitant l'intervention d'une procédure judiciaire.

Au cours de l'exercice, Cetelelem a facturé au titre des prestations fournies dans le cadre de cette convention, un montant hors taxes de 149 822 francs.

1.2. - Cetelelem assure l'étude des dossiers et les opérations de recouvrement et de correspondance acheteur pour le compte de Cetelelem.

Au cours de l'exercice, Cetelelem a facturé à ce titre à Cetelelem un montant hors taxes de 1 074 269 francs.

Les personnes concernées sont :

- M. de Chaunac-Lanzac, Président de Cetelelem et M. Boucher, Directeur Général de Cetelelem, Administrateurs de Cetelelem.

2 - G.I.E. Neuilly Gestion

Cetelelem confie au G.I.E. Neuilly Gestion ses travaux informatiques et, à ce titre, le G.I.E. Neuilly Gestion a facturé à Cetelelem un montant de 49 944 721 francs.

Les personnes concernées sont :

- M. de Chaunac-Lanzac, Président de Cetelelem et de Cofica, M. Boucher, Directeur Général de Cetelelem et Administrateur unique du G.I.E., M. Chicoye, Administrateur de Cofica, de Cetelelem et de la Compagnie d'Assurances et d'Investissements de France (Cardif), la Compagnie Bancaire représentée par M. Levy-Lang, Administrateur de Cetelelem, de Cofica et de Cardif, les sociétés Cofica et Cardif étant membres du G.I.E.

3 - Cardif

Cetelelem met à la disposition de Cardif son organisation commerciale et assure certaines tâches de gestion, Cetelelem étant en outre mandataire spécial de Cardif pour le recouvrement des primes et accessoires afférents aux contrats d'assurances souscrits par les clients de cette dernière.

Cetelelem a facturé à ce titre à Cardif un montant hors taxes de 21 018 315 francs.

Les personnes concernées sont les mêmes que pour la convention précédente.

4 - Cofica

Cetelelem assure le traitement des dossiers contentieux de Cofica; au cours de l'exercice, Cetelelem a facturé, à ce titre, à Cofica, un montant hors taxes de 6 748 283 francs.

Les personnes concernées sont :

- M. de Chaunac-Lanzac, M. Chicoye, la Compagnie Bancaire représentée par M. Levy-Lang, M. Loïc de Fouchier, M. Méra, représentant permanent de l'Union Française de Banques jusqu'au 16 avril 1984, M. Pontier et M. Boucher.

5 - Cofibail

5.1. - Cetelelem assure le traitement des dossiers contentieux de Cofibail; au cours de l'exercice, Cetelelem a facturé, à ce titre, à Cofibail, un montant hors taxes de 2 629 557 francs.

5.2. - Au terme de la convention du 23 novembre 1978, Cofibail est appelée à se rendre acquéreur, en vue de location avec promesse de vente, d'instruments de musique ainsi que d'équipements d'enregistrement et de reproduction du son ou de l'image; l'étude des dossiers correspondants ainsi que les opérations de recouvrement et de correspondance acheteur sont assurées par les services de Cetelelem.

L'intervention de Cetelelem est globalement rémunérée sur la base d'un taux annuel de 4,5% hors taxes appliqué mensuellement sur le montant des immobilisations nettes de Cofibail sur ces matériels. Cetelelem a facturé, à ce titre, à Cofibail, un montant hors taxes de 704 francs.

Pour ces conventions, l'Administrateur concerné est M. de Chaunac-Lanzac, Président-Directeur Général de Cetelelem et de Cofica représentant permanent de Cofica au Conseil d'administration de Cofibail. Les autres opérations réalisées avec les différentes sociétés du Groupe, dont nous avons eu par ailleurs connaissance, nous paraissent entrer dans le cadre des opérations courantes pratiquées à des conditions normales visées par l'article 102 de la loi.

Paris, le 22 février 1985

Les Commissaires aux comptes

Castel, Jacquet et Associés
Claude Castel
Yves Bahon

Cabinet Robert Mazars
Robert Mazars
José Murette

Opinion des commissaires sur les comptes consolidés

Exercice 1984

A notre avis, le bilan et les comptes de résultats consolidés au 31 décembre 1984 et les notes annexes ont été établis en conformité avec les principes comptables généralement admis.

Ils expriment de façon régulière et sincère la situation et les résultats consolidés du Groupe Cetelelem.

Paris, le 15 mars 1985

Les Commissaires aux comptes

Cabinet Robert Mazars
Robert Mazars
José Murette

Castel, Jacquet et Associés
Claude Castel
Yves Bahon

PREMIÈRE RÉSOLUTION

L'assemblée générale approuve le rapport du Conseil d'administration sur la situation et l'activité de la société pendant l'exercice 1984 et toutes les opérations qui y sont mentionnées. Elle prend acte du rapport de MM. les Commissaires aux Comptes et en accepte les conclusions. L'assemblée générale approuve le bilan et les comptes arrêtés au 31 décembre 1984, tels qu'ils sont présentés.

DEUXIÈME RÉSOLUTION

L'assemblée générale approuve le projet d'affectation des résultats de l'exercice 1984 présenté par le Conseil d'administration. Le dividende qui sera mis en paiement le 6 mai 1985 est de 10,00 francs par action. Il est assorti d'un avoir fiscal de 5,00 francs. Conformément aux dispositions de l'article 47 de la loi du 12 juillet 1965, l'assemblée constate que les dividendes nets et les crédits d'impôts ont été respectivement de 10,00 francs et 5,00 francs pour les exercices 1981 et 1983 et de 6,84 francs et 3,42 francs pour l'exercice 1982.

TROISIÈME RÉSOLUTION

L'assemblée générale prend acte du rapport spécial de MM. les Commissaires aux comptes sur les opérations visées à l'article 101 de la loi du 24 juillet 1966.

QUATRIÈME RÉSOLUTION

L'assemblée générale renouvelle le mandat d'administrateur de M. Gérard de Chaunac-Lanzac. Conformément à l'article 26 des statuts, ce mandat prendra fin à l'issue de l'assemblée générale ordinaire appelée à se réunir en 1991 pour statuer sur les comptes de l'exercice 1990.

CINQUIÈME RÉSOLUTION

L'assemblée générale nomme administrateur M. Bernard Auberge pour une période de six années. Conformément à l'article 26 des statuts, le mandat de M. Bernard Auberge viendra à expiration à l'issue de l'assemblée générale ordinaire appelée à se réunir en 1991 pour statuer sur les comptes de l'exercice 1990.

SIXIÈME RÉSOLUTION

L'assemblée générale donne tous pouvoirs au porteur d'un exemplaire, d'une copie ou d'un extrait de procès verbal de ses délibérations pour effectuer les dépôts ou publications prescrits par la loi.

COMPTES DE CETELEM ET DE SES FILIALES COMPTES CONSOLIDÉS DE CETELEM

Comptes de Cetelem	34
Comptes des filiales	44
Comptes consolidés	48

(en francs)

Débit	1983	1984
Charges d'exploitation bancaire	1 445 814 062,86	1 542 922 089,14
Charges sur opérations de trésorerie et opérations interbancaires	1 331 333 895,51	1 414 113 632,56
- Institut d'émission, banques, organismes et établissements financiers	16 614 561,61	16 082 277,41
- Emprunts contre effets publics ou privés	1 240 994 672,52	1 274 618 836,84
- Commissions	73 724 661,38	123 412 518,31
Charges sur opérations avec la clientèle	3 000 211,68	1 976 220,24
Intérêts sur emprunts obligataires	89 089 135,43	102 234 232,75
Autres charges d'exploitation bancaire	22 390 820,24	24 598 003,59
Charges de personnel	265 962 349,38	288 551 073,16
Impôts et taxes	26 290 023,73	35 451 059,58
Charges générales d'exploitation	269 001 615,77	305 082 552,18
Autres travaux, fournitures et services extérieurs	175 554 048,13	199 818 871,68
Autres charges générales d'exploitation (1)	93 447 567,64	105 263 680,50
Dotations de l'exercice aux comptes d'amortissement	21 284 177,78	8 456 923,74
Excédent des provisions d'exploitation constituées sur les provisions reprises	87 831 785,35	74 929 118,88
Charges exceptionnelles et charges sur exercices antérieurs	2 013 578,47	23 964 331,92
Dotations de l'exercice aux comptes de provisions hors exploitation	99 951 547,48	13 870 658,00
Provision pour investissement	3 758 852,00	2 519 058,00
Provision pour participation des salariés	8 545 600,00	11 351 600,00
Provision pour éventualités diverses	70 000 000,00	-
Provision pour charges hors exploitation	17 647 095,48	-
Participation des salariés	8 351 564,00	9 159 425,00
Intéressement des salariés	4 046 080,00	6 549 000,00
Impôt sur les sociétés	105 028 552,00	142 171 540,00
Contribution exceptionnelle	4 355 002,00	5 035 249,00
Bénéfice de l'exercice	48 396 200,91	152 891 346,79
Total	2 388 326 539,73	2 609 034 367,39

(1) Dont dépenses de toute nature exclues des charges déductibles fiscalement : 227 112,00 pour 1983 et 294 943,72 pour 1984.

(en francs)

Crédit	1983	1984
Produits d'exploitation bancaire	2 336 008 070,03	2 524 724 106,84
Produits des opérations de trésorerie et opérations interbancaires	63 892 453,74	103 919 857,15
- Institut d'émission, banques, organismes et établissements financiers	545 316,47	856 831,12
- Prêts contre effets publics ou privés	63 347 137,27	103 063 026,03
Produits des opérations avec la clientèle	2 250 935 393,03	2 398 667 557,59
- Crédits à la clientèle	2 207 059 614,16	2 358 187 182,56
- Comptes débiteurs de la clientèle	28 170 367,76	31 882 170,61
- Commissions	15 705 411,11	8 598 204,42
Produits des opérations diverses	926 934,13	591 882,31
Produits du portefeuille-titres	20 253 289,13	21 544 809,79
Produits accessoires	39 384 528,46	53 433 370,79
Produits exceptionnels et produits sur exercices antérieurs	2 827 803,65	1 996 183,28
Reprise des provisions hors exploitation	10 106 137,59	28 880 706,48
Sur participation des salariés	8 201 800,00	8 545 600,00
Pour investissement	1 872 610,00	2 688 011,00
Hors exploitation	31 727,59	17 647 095,48
Total	2 388 326 539,73	2 609 034 367,39

(en francs)

Actif	1983	1984
Caisse, Institut d'émission, Trésor Public, Comptes Courants Postaux	4 169 512,76	4 094 932,24
Banques, Organismes et établissements financiers Comptes ordinaires	4 585 781,18 4 585 781,18	20 487 550,89 20 487 550,89
Bons du Trésor, Valeurs reçues en pension ou achetées ferme	500 500 000,00	492 600 000,00
Crédits à la clientèle	10 022 021 994,90	10 493 442 659,97
Créances commerciales	9 168 773,08	8 115 695,86
Autres crédits à court terme	4 802 462 668,05	4 986 872 988,17
Crédits à moyen terme	5 210 390 553,77	5 498 453 975,94
Comptes débiteurs de la clientèle	244 301 525,78	294 748 039,50
Chèques et effets à l'encaissement	6 966 412,94	11 284 994,67
Comptes de régularisation et divers	204 491 408,16	207 784 761,97
Titres de participation et de filiales	275 853 017,87	285 495 777,71
Prêt participatif	493 030,00	419 906,00
Immobilisations	164 661 292,43	175 213 900,50
Total	11 428 043 976,02	11 985 572 523,45

(en francs)

Passif	1983 avant répartition	1984 avant répartition	1984 après répartition
Banques, Organismes et Établissements financiers	371 225 524,06	394 017 140,93	394 017 140,93
- Comptes ordinaires		278 432 140,93	278 432 140,93
- Emprunts et comptes à terme		115 585 000,00	115 585 000,00
Valeurs données en pension ou vendues ferme	9 157 231 832,00	9 680 803 011,00	9 680 803 011,00
Comptes créditeurs de la clientèle ..	26 338 015,99	24 234 730,86	24 234 730,86
- Sociétés : comptes ordinaires		1 000,00	1 000,00
- Divers : comptes ordinaires		24 233 730,86	24 233 730,86
Bons de caisse	16 159 000,00	10 076 000,00	10 076 000,00
Comptes de régularisation, provisions et divers	409 891 510,75	431 653 310,65	463 144 420,65
Obligations	800 000 000,00	676 190 000,00	676 190 000,00
Écart de réévaluation-réserve réglementée	10 781 513,55	10 781 513,55	10 781 513,55
Réserves	273 047 207,34	289 918 037,34	411 383 183,18
- Réserve légale		31 491 110,00	31 491 110,00
- Réserves diverses		227 844 392,22	349 132 403,22
- Prime d'apport		737 400,00	737 400,00
- Réserve spéciale sur plus-values à long terme		9 200 119,25	9 377 254,09
- Réserve provenant de plus-values exonérées		20 645 015,87	20 645 015,87
Capital	314 911 100,00	314 911 100,00	314 911 100,00
Report à nouveau	62 071,42	96 332,33	31 423,28
Bénéfice net de l'exercice	48 396 200,91	152 891 346,79	-
Total	11 428 043 976,02	11 985 572 523,45	11 985 572 523,45
Hors bilan			
Engagements par caution et aval	510 742 815,43	282 764 660,39	282 764 660,39
Financements en instance	316 151 157,00	297 977 533,00	297 977 533,00

pour les cinq derniers exercices

(en millions de francs)

Débit	1980	1981	1982	1983	1984
Charges d'exploitation bancaire :					
Charges sur opérations de trésorerie et opérations interbancaires :					
- Institut d'émission, banques, organismes et établissements financiers	22,4	19,5	19,5	16,6	16,1
- Emprunts contre effets publics ou privés	583,9	816,1	1 113,6	1 241,0	1 274,6
- Commissions	39,0	32,5	44,9	73,7	123,4
Charges sur opérations avec la clientèle	0,1	2,1	3,9	3,0	2,0
Autres charges d'exploitation bancaire	16,5	18,7	18,9	22,4	24,6
Intérêts sur emprunts obligataires	-	26,5	54,8	89,1	102,2
Charges de personnel	169,7	199,9	230,0	266,0	288,5
Impôts et taxes	15,6	19,5	22,0	26,3	35,4
Charges générales d'exploitation :					
Autres travaux, fournitures et services extérieurs ..	101,9	120,7	148,2	175,6	199,8
Autres charges générales d'exploitation	56,7	60,9	83,8	93,4	105,3
Dotation de l'exercice aux amortissements	2,1	13,4	3,5	21,3	8,5
Excédent des provisions d'exploitation constituées sur les provisions reprises	38,5	50,0	61,4	87,8	74,9
Charges exceptionnelles	1,2	1,8	1,6	2,0	24,0
Dotation de l'exercice aux provisions hors exploitation	29,7	29,4	32,2	99,9	13,9
Participation des salariés et intéressement	6,9	7,5	11,1	12,4	15,7
Impôts sur les sociétés	61,8	79,2	96,6	105,0	142,2
Contribution exceptionnelle	-	-	3,6	4,4	5,0
Bénéfice net (1)	41,5	56,1	80,5	48,4	152,9
Total	1 187,5	1 553,8	2 030,1	2 388,3	2 609,0
(1) Établi après dotation à la provision pour éventualités diverses de	20,0	20,0	20,0	70,0	0,0

(en millions de francs)

Crédit	1980	1981	1982	1983	1984
Produits d'exploitation bancaire :					
Produits des opérations de trésorerie et opérations interbancaires :					
- Institut d'émission, banques, organismes et établissements financiers	0,5	0,5	0,6	0,5	0,8
- Prêts contre effets publics ou privés	22,5	41,0	64,0	63,3	103,1
Produits des opérations avec la clientèle :					
- Crédits à la clientèle	1 064,4	1 415,8	1 855,1	2 207,1	2 358,2
- Comptes débiteurs de la clientèle	9,3	13,9	28,1	28,2	31,9
- Commissions	57,6	42,4	27,3	15,7	8,6
Produits des opérations diverses	2,2	1,7	1,1	0,9	0,6
Produits du portefeuille-titres :					
- Titres de participation et filiales	0,1	0,1	8,8	20,3	21,5
- Prêts participatifs	-	-	-	-	-
Produits accessoires	22,1	30,0	32,7	39,4	53,4
Produits exceptionnels	2,4	1,6	4,0	2,8	2,0
Reprise de provisions hors exploitation	6,4	6,8	8,4	10,1	28,9
Total	1 187,5	1 553,8	2 030,1	2 388,3	2 609,0

pour les cinq derniers exercices (avant répartition)

(en millions de francs)

Actif	1980	1981	1982	1983	1984
Caisse, Institut d'émission, Trésor Public, Comptes Courants Postaux	43,8	4,8	4,2	4,1	4,1
Banques, organismes et établissements financiers : Comptes ordinaires	15,7	8,5	25,2	4,6	20,5
Bons du Trésor, valeurs reçues en pension ou achetées ferme	375,0	352,5	507,6	500,5	492,6
Crédits à la clientèle : Créances commerciales	0,2	43,6	2,0	9,2	8,1
Autres crédits à court terme	3 483,3	3 447,3	4 119,2	4 802,4	4 986,9
Crédits à moyen terme	2 413,0	3 454,7	4 645,1	5 210,4	5 498,5
Crédits à long terme	0,1	-	-	-	-
Comptes débiteurs de la clientèle	73,9	161,6	210,0	244,3	294,7
Chèques et effets à l'encaissement	3,2	4,2	1,8	7,0	11,3
Comptes de régularisation et divers	136,2	152,2	183,5	204,5	207,8
Titres de participation et de filiales	248,9	248,1	263,2	275,8	285,5
Prêt participatif	-	0,5	0,5	0,5	0,4
Immobilisations	102,7	103,4	163,2	164,7	175,2
Total	6 896,0	7 981,4	10 125,5	11 428,0	11 985,6

(en millions de francs)

Passif	1980	1981	1982	1983	1984
Banques, organismes et établissements financiers : Comptes ordinaires	150,3	19,9	4,1	247,6	278,4
Emprunts et comptes à terme	300,0	150,0	137,5	123,6	115,6
Valeurs données en pension ou vendues ferme	5 752,2	6 529,9	8 552,6	9 157,2	9 680,8
Comptes créditeurs de la clientèle : Divers comptes ordinaires	10,5	14,6	25,7	26,3	24,2
Bons de caisse	9,6	33,2	35,9	16,2	10,1
Comptes de régularisation, provisions et divers	156,3	373,0	453,7	409,9	431,7
Obligations	-	300,0	300,0	800,0	676,2
Écart de réévaluation : Réserve réglementée	135,4	73,8	73,8	10,8	10,8
Réserves	155,8	179,0	209,8	273,0	289,9
Capital	184,3	251,9	251,9	314,9	314,9
Report à nouveau	0,1	p.m.	p.m.	0,1	0,1
Bénéfice net de l'exercice	41,5	56,1	80,5	48,4	152,9
Total	6 896,0	7 981,4	10 125,5	11 428,0	11 985,6
Hors bilan					
Engagements par caution et aval	1 404,5	1 107,3	789,3	510,7	282,8
Financements en instance	(1)	(1)	(1)	316,2	298,0

(1) Chiffres non disponibles.

RÉSULTATS FINANCIERS DE LA SOCIÉTÉ AU COURS DES CINQ DERNIERS EXERCICES

(articles 133, 135 et 148 du décret sur les sociétés commerciales)

	1980	1981	1982	1983	1984
1. Situation financière en fin d'exercice					
a) Capital social (en francs)	184 278 600	251 928 900	251 928 900	314 911 100	314 911 100
b) Nombre d'actions émises	1 842 786	2 519 289	2 519 289	3 149 111	3 149 111
c) Nombre d'obligations convertibles en actions	-	-	-	-	-
2. Résultat global des opérations effectives (en milliers de francs)					
a) Chiffre d'affaires hors taxes	1 165 431	1 541 791	1 992 526	2 354 857	2 566 085
b) Bénéfice avant impôt, amortissements et provisions	173 532	228 140	274 172	362 492	392 320
c) Impôt sur les bénéfices	61 778	79 164	96 596	105 029	142 172
d) Bénéfice après impôt, amortissements et provisions (1)	41 535	56 081	80 465	48 396	152 891
e) Montant des bénéfices distribués	18 428	25 193	17 232	31 491	31 491
3. Résultat des opérations, réduit à une seule action ajustée (2) (en francs)					
a) Bénéfice après impôts, mais avant amortissements et provisions (3)	36,10	47,30	56,39	81,76	79,43
b) Bénéfice après impôt, amortissements et provisions (1) (3)	13,41	17,81	25,55	15,37	48,55
c) Dividende versé à chaque action	5,95	8,00	5,47	10,00	10,00
4. Personnel					
a) Nombre moyen de salariés au cours de l'exercice	1 180	1 164	1 209	1 273	1 272
b) Montant de la masse salariale (en milliers de F)	108 581	125 390	146 703	166 952	181 110
c) Montant des sommes versées au titre des avantages sociaux (Sécurité sociale, œuvres sociales, etc.) (en milliers de francs)	68 037	81 979	94 385	111 408	123 150
(1) Le bénéfice est établi après dotation à la provision pour éventualités diverses (milliers de F)	20 000	20 000	20 000	70 000	0

(2) Opérations financières réalisées par la Société et coefficient d'ajustement :

• en 1981 : augmentation du capital de 184 278 600 francs à 245 704 800 francs par incorporation de la réserve de réévaluation de 61 426 200 francs. Augmentation du capital de 245 704 800 francs à 251 928 900 francs effectuée en application de la loi du 24/10/80 sur la distribution d'actions aux salariés. Tous les titres ont été émis ou créés - jouissance 1^{er} janvier 1981.

• en 1983 : augmentation du capital de 251 928 900 francs à 314 911 100 francs par incorporation de la réserve de réévaluation de 62 982 200 francs. Tous les titres ont été émis ou créés - jouissance 1^{er} janvier 1983.

Coefficient d'ajustement :

0,9953 en 1980.

0,80 en 1981 et 1982.

1,00 en 1983 et 1984.

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

	Nombre de titres détenus	% du capital	Valeur d'inventaire en FF
1. Participations françaises			
Cofica	1 728 724	99,78	245 370 864,60
Cofidis	150 000	15,00	15 000 000,00
S.A. d'HLM APEC habitation	40	4,00	120 000,00
Cardif	1 650	1,00	133 100,00
Ceteball	2 000	20,00	200 000,00
Société d'Informatique et de Systèmes	3 147	10,49	424 957,34
Groupe Auxiliaire de Moyens du Groupe de la Compagnie Bancaire	4 537	22,69	453 700,00
Segerim & Compagnie	120 000	20,00	12 000 000,00
Compagnie Financière Eurafrique	2 900	1,00	650 311,17
Cetelem & Compagnie	15 000	60,00	1 500 000,00
SCI La Colline	3 500	33,33	350 000,00
SCI La Gandonnière	2 400	20,87	240 000,00
2. Participations étrangères			
Family Consumer Credit	120 000	20,00	1 115 320,00
Findomestic	15 000	30,00	7 485 000,00
Autres valeurs étrangères	-	-	855,60
3. Divers			
Titres ou parts dont la valeur d'inventaire est inférieure à 100 000 francs	-	-	451 669,00
4. Sociétés immobilières (inscrites au poste « immobilisations » du bilan)			
S.A. Foncière de la Compagnie Bancaire	373 087	12,43	83 158 372,00
Logibail & Cie	100 000	18,52	10 000 000,00
Diverses S.C.I. et S.A.I.	-	-	730 323,60

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LES FILIALES ET LES PARTICIPATIONS (articles 247 et 295 du décret sur les sociétés commerciales)

(en milliers de francs)	Capital	Réserves	% du capital détenu	Valeur d'inventaire des titres détenus	Prêts et avances consentis par la société et non remboursés	Montant des cautions et avals fournis par la société	Chiffre d'affaires du dernier exercice	Bénéfice net du dernier exercice	Dividendes encaissés au cours du dernier exercice
1. Participations dont la valeur d'inventaire excède 1 % du capital de Cetelem									
a) Filiales :									
Cofica									
5, avenue Kléber, 75116 Paris ...	86 625	364 546	99,78	245 371	-	-	1 877 950	29 102(3)	17 284
b) Participations françaises									
Foncière de la Compagnie Bancaire									
5, avenue Kléber, 75116 Paris ...	300 077	380 380	12,43	83 158(1)	-	-	116 213	46 086	3 671
Cofidis									
64, rue du Rocher, 75008 Paris ..	100 000	6 290	15,-	15 000	-	-	53 360	1 225	-
Logibail & Cie									
5, avenue Kléber, 75116 Paris ...	54 000	-	18,52	10 000(1)	37 000	-	15 337	- 9 931(2)	-
Segerim & Cie									
5, avenue Kléber, 75116 Paris ...	60 000	-	20,-	12 000	-	-	4 577	3 264	-
c) Participations étrangères									
Findomestic									
55 via Delle Ruote, Florence (Italie)	24 950	-	30,-	7 485	-	-	-	-	-
2. Participations dont la valeur d'inventaire est inférieure à 1 % du capital de Cetelem									
a) Filiales françaises									
b) Filiales étrangères									
c) Participations françaises				4 524	40 216				
d) Participations étrangères				1 116					44

(1) Ce montant est inscrit dans le poste « immobilisations ». (2) Perte. (3) Après dotation à la provision pour éventualités diverses de 60 MF.

(en milliers de francs)

Débit	1983	1984
Charges d'exploitation bancaire	993 493	1 177 326
Charges sur opérations de trésorerie et opérations interbancaires	987 059	1 040 477
- Institut d'émission, banques, organismes et établissements financiers	1 727	2 030
- Emprunts contre effets publics ou privés	938 019	968 814
- Commissions	47 513	76 633
Autres charges d'exploitation bancaire	6 434	6 520
Charges sur emprunts obligataires	0	130 329
Charges de personnel	154 273	172 671
Impôts et taxes	21 876	25 765
Charges générales d'exploitation	250 995	247 928
Autres travaux, fournitures et services extérieurs	208 221	200 166
Autres charges générales d'exploitation	42 774	47 762
Dotations de l'exercice aux comptes d'amortissements	721	1 202
Excédent des provisions d'exploitation constituées sur les provisions reprises	44 939	66 192
Charges exceptionnelles et charges sur exercices antérieurs	5 626	8 973
Dotations de l'exercice aux comptes de provisions hors exploitation	9 142	68 650
Provision pour investissement	2 297	2 113
Provision pour participation des salariés	6 845	6 537
Provision pour éventualités diverses	-	60 000
Participation des salariés	5 103	7 685
Intéressement des salariés	3 241	3 771
Impôt sur les sociétés	88 113	85 435
Contribution exceptionnelle	2 333	2 643
Bénéfice de l'exercice	146 401	29 102
Total	1 726 256	1 897 343

Crédit	1983	1984
Produits d'exploitation bancaire	1 625 148	1 861 693
Produits des opérations de trésorerie et opérations interbancaires	90 934	179 966
- Institut d'émission, banques, organismes et établissements financiers	591	563
- Prêts contre effets publics ou privés	90 343	179 403
Produits des opérations avec la clientèle	1 531 897	1 673 954
- Crédits à la clientèle	1 493 610	1 627 171
- Comptes débiteurs de la clientèle	36 972	45 636
- Commissions	1 315	1 147
Produits des opérations diverses	368	155
Produits du portefeuille-titres	1 949	7 618
- Titres de participation et filiales	1 949	7 618
Produits accessoires	30 952	24 439
Produits exceptionnels et produits sur exercices antérieurs	3 227	2 276
Reprise de provisions hors exploitation	66 929	8 935
Sur participation des salariés	4 605	6 845
Pour investissement	2 324	2 090
Pour éventualités diverses	60 000	-
Total	1 726 256	1 897 343

(en milliers de francs)

Actif	1983	1984
Caisse - Instituts d'émission - Comptes Courants Postaux	3 373	3 827
Banques - Organismes et établissements financiers	53 228	24 293
Comptes ordinaires	53 228	24 293
Bons du Trésor - Valeurs reçues en pension ou achetées ferme	720 963	1 476 938
Crédits à la clientèle	6 682 819	6 963 093
Créances commerciales	237 048	266 511
Autres crédits à court terme	1 366 698	1 293 697
Crédits à moyen terme	5 079 073	5 402 885
Comptes débiteurs de la clientèle	91 014	120 171
Chèques et effets à l'encaissement	-	-
Comptes de régularisation et divers	141 868	139 906
Titres de participation et de filiales	74 672	74 672
Immobilisations	77 214	81 496
Total	7 845 151	8 884 396

Passif	1983	1984
Banques - Organismes et établissements financiers	29 095	28 221
Comptes ordinaires	29 095	28 221
Valeurs données en pension ou vendues ferme	7 222 325	7 111 825
Comptes créditeurs de la clientèle	12 606	15 885
Divers comptes ordinaires	12 606	15 885
Comptes de régularisation, provisions et divers	129 911	265 474
Obligations	0	1 000 000
Écart de réévaluation - réserve réglementée	5 681	5 681
Réserves	358 865	370 655
Réserve légale	8 663	8 663
Réserves diverses	327 318	339 108
Prime d'apport	2 308	2 308
Réserve spéciale sur plus-values à long terme	5 976	5 976
Réserve provenant de plus-values exonérées	14 600	14 600
Capital	86 625	86 625
Report à nouveau	43	30
Total	7 845 151	8 884 396
Hors-bilan		
Engagements par caution et aval	118 901	85 144
Financements en instance	173 220	174 806

COMPTES DE RÉSULTATS FINANCIERS

au 31 décembre

(en milliers de francs)

Débit	1983	1984	Crédit	1983	1984
Charges d'exploitation	57 060	60 105	Produits d'exploitation	202 251	207 183
Frais de personnel	2 390	2 535	Produits financiers ..	94	73
Impôts et taxes	887	705	Profits exceptionnels	3 818	1 094
Dotation aux provisions et aux amortissements	5 519	6 733			
Autres charges	48 264	50 132			
Charges financières ..	108 689	109 841			
Charges exceptionnelles	314	182			
Participation et intéressement ...	906	68			
Impôt sur les sociétés	17 799	18 677			
Bénéfice net de l'exercice	21 395	19 477			
Total	206 163	208 350	Total	206 163	208 350

BILANS FINANCIERS

au 31 décembre (après répartition)

(en milliers de francs)

Actif	1983	1984	Passif	1983	1984
Encours financiers ..	837 502	974 444 (1)	Capitaux propres	117 205	136 682
Immobilisations	285	276	Provisions	3 981	3 805
Stocks - Créances - Disponibilités	65 153	151 364	Emprunts obligataires	14 900	0
			Emprunts et dettes ..	713 425	926 958
			Dettes diverses	53 429	58 639
Total	902 940	1 126 084	Total	902 940	1 126 084

(1) En 1984, les encours financiers sont diminués des dépôts de garantie, qui atteignaient 162 262 000 francs au 31 décembre.

COMPTES DE RÉSULTATS FINANCIERS

au 31 décembre

(en milliers de francs)

Débit	1983	1984	Crédit	1983	1984
Charges d'exploitation	2 947	2 080	Produits d'exploitation	7 596	4 661
Dotation aux amortissements et aux provisions	504	296	Produits financiers ..	29	205
Autres charges	2 443	1 784	Produits exceptionnels	49	64
Charges financières ..	4 353	2 071			
Charges exceptionnelles	60	13			
Participation et intéressement ...	42	23			
Impôt sur les sociétés	159	384			
Bénéfice net de l'exercice	113	359			
Total	7 674	4 930	Total	7 674	4 930

BILANS FINANCIERS

au 31 décembre (après répartition)

(en milliers de francs)

Actif	1983	1984	Passif	1983	1984
Encours financiers ..	21 335	9 731	Capitaux propres	2 920	3 283
Immobilisations	318	1 091	Provisions	160	163
Valeurs réalisables à court terme ou disponibles	3 620	2 611	Emprunts et dettes ..	20 783	8 607
			Dettes	1 410	1 380
Total	25 273	13 433	Total	25 273	13 433

COMPTES CONSOLIDÉS DE CETELEM

COMPTES DE RÉSULTATS

(en milliers de francs)

	1980	1981	1982	1983	1984
1 - Produits des opérations commerciales	2 135 826	2 767 292	3 475 309	4 114 795	4 484 595
• Intérêts et commissions sur les crédits	1 861 310	2 455 982	3 126 115	3 766 332	4 063 552
• Loyers nets des amortissements des matériels donnés en crédit-bail	148 449	171 497	204 467	208 392	210 354
• Intérêts et commissions perçus sur opérations interbancaires ...	103 265	110 009	114 544	99 504	158 329
• Autres produits	22 802	29 804	30 183	40 567	52 360
2 - Charges des opérations commerciales	1 221 257	1 663 759	2 140 619	2 524 471	2 716 270
• Intérêts et commissions versés sur opérations interbancaires ...	1 197 111	1 587 354	2 053 078	2 370 830	2 451 414
• Intérêts et charges des emprunts obligataires	1 844	40 049	57 125	108 121	233 579
• Intérêts comptes clientèle et bons de caisse	19 293	32 262	22 573	18 647	14 322
• Autres charges	3 009	4 094	7 843	26 873	16 955
Produit net de charges des opérations commerciales	914 569	1 103 533	1 334 690	1 590 324	1 768 325
3 - Revenus du portefeuille titres	83	113	143	4 919	6 558
4 - Charges d'exploitation	715 434	826 787	1 000 726	1 173 636	1 289 560
• Frais généraux :					
– charges de personnel	257 956	304 366	352 268	384 174	433 719
– impôts et taxes	43 622	55 253	66 499	86 328	106 311
– autres frais généraux	337 594	366 154	451 104	538 104	566 291
• Dotation aux amortissements ...	3 160	3 594	4 273	5 595	8 370
• Pertes sur créances et dotations aux provisions pour risques	62 261	83 056	106 850	135 905	146 604
• Participation et intéressement des salariés	10 841	14 364	19 732	23 530	28 265
Résultat brut d'exploitation	199 218	276 859	334 107	421 607	485 323
Impôt sur les résultats d'exploitation	96 406	138 774	166 915	209 887	244 053
Résultat net d'exploitation ..	102 812	138 085	167 192	211 720	241 270
Part des tiers associés au capital des filiales	109	151	184	262	226
Résultat net d'exploitation consolidé de Cetelem	102 703	137 934	167 008	211 458	241 044
Résultats hors exploitation nets	- 529	- 2 056	+ 1 117	- 46	- 128
• part des tiers	- 3	- 4	-	-	- 1
• part de Cetelem	- 526	- 2 052	+ 1 117	- 46	- 127

BILANS au 31 décembre (après répartition)

(en milliers de francs)

Actif	1980	1981	1982	1983	1984
Caisse, Instituts d'émission, Trésor Public, Comptes Courants Postaux, Banques et entreprises bancaires non admises au marché monétaire					
– Comptes à vue	122 089	66 567	77 968	87 755	87 845
– Comptes à échéance	550 000	510 000	647 600	670 063	654 638
Concours à la clientèle					
– Crédits à l'équipement des ménages ...	10 395 520	11 830 343	14 458 597	17 040 157	17 871 454
– Matériels donnés en crédit-bail	677 458	779 975	853 896	888 550	1 025 556
– Prêts participatifs	-	-	493	493	420
Comptes de régularisation et divers ..	195 985	268 506	312 775	379 830	446 365
Titres de participation et de placement					
– Actions et parts de Sociétés	6 187	3 819	30 822	31 506	39 480
Immobilisations	167 760	168 542	218 873	234 985	250 896
Total	12 114 999	13 627 752	16 601 024	19 333 339	20 376 654

Passif	1980	1981	1982	1983	1984
Instituts d'émission, Banques et entreprises non bancaires admises au marché monétaire					
– Comptes à vue	238 128	273 501	264 617	291 885	369 208
– Comptes et Emprunts à échéance	10 891 003	11 614 226	14 401 739	16 318 757	16 139 713
Comptes d'entreprises, de particuliers et divers					
– Comptes à vue	10 534	47 355	45 523	38 944	40 120
– Bons de caisse	124 562	168 159	170 945	101 159	40 076
Comptes de régularisation et divers ..	176 975	434 057	476 720	660 976	793 699
Emprunts obligataires	14 000	314 000	314 000	814 000	1 676 190
Fonds propres					
– Part Cetelem	658 851	775 492	926 400	1 106 351	1 316 308
– Part des tiers	946	962	1 080	1 267	1 340
Total	12 114 999	13 627 752	16 601 024	19 333 339	20 376 654
Hors bilan					
Engagements par caution et aval	1 353 070	1 043 287	742 949	630 478	368 788
Financements en instance	(1)	(1)	(1)	489 372	472 784

(1) Chiffres non disponibles.



cetelem

du Groupe de la Compagnie Bancaire

Allocution du Président

Cetelem
16 avril 1985

Mesdames, Messieurs,

Votre Conseil vous a rendu compte de l'activité de votre société en 1984 et des résultats qu'elle a su obtenir dans une conjoncture économique encore peu favorable.

C'est de perspectives d'avenir dont je veux maintenant vous entretenir, en vous exposant les raisons qui justifient ma confiance.

Les marchés sur lesquels interviennent votre société et ses filiales évoluent.

Les modes de vie, les comportements et les attentes des consommateurs changent : des débouchés importants apparaissent pour des produits nouveaux dès lors que ceux-ci sont adaptés aux besoins de la clientèle, même si globalement les achats des ménages diminuent, comme en 1984.

Les ventes de magnétoscopes ont ainsi progressé de 27 % l'an passé pour atteindre 650 000 unités, en dépit d'une fiscalité pénalisante pour l'acheteur.

Les lecteurs de disques compact, les ordinateurs personnels suscitent un intérêt croissant.

Dans un autre domaine – le meuble – les ventes de produits traditionnels déclinent régulièrement, à de rares exceptions près, mais celles de mobilier modulable, prêt à assembler, ne cessent d'augmenter.

Le commerce, dans son ensemble, se modernise : il s'agit là d'un mouvement de fond qui touche non seulement les grandes entreprises ou les grandes chaînes de la distribution mais aussi les moyennes et, progressivement, les petites.

L'accueil fait aux propositions de services télématiques de Cetelem illustre bien, je crois, ce phénomène : en un peu plus d'un an, votre société a équipé de terminaux Minitel quelque 5 000 commerçants, désormais reliés à son centre serveur et l'utilisant sept jours sur sept.

L'expérimentation continue des technologies nouvelles de traitement et de diffusion de l'information, leur maîtrise et leur introduction rapide dans les tâches quotidiennes nous ont toujours semblé indispensables pour permettre à votre société d'accroître son efficacité et de préserver son originalité.

Cetelem n'y parviendrait pas aussi bien sans un effort de formation important et permanent. Ses succès ne seraient pas aussi grands ni aussi rapides sans la motivation du personnel, son attachement à l'entreprise, sa compréhension des enjeux et sa capacité à remettre en cause des organisations ou des méthodes de travail avant qu'elles ne deviennent obsolètes.

Aussi me paraît-il juste que vous vous associiez à l'hommage que je veux rendre à tous ceux qui consentent ces efforts.

Votre société change, mais l'ensemble du paysage bancaire en France lui aussi se transforme : de nouvelles formes de concurrence d'origine non financière apparaissent ou se développent, les métiers de prêteur d'argent et de prestataire de services se rapprochent, le paiement électronique s'étend rapidement... La qualité des technologies et des industries – dans le domaine des télécommunications notamment – a contribué à ce phénomène; diverses réformes réglementaires – la loi bancaire par exemple – l'ont en outre facilité, et les succès de quelques-uns ont servi d'exemples aux autres.

L'activité de votre société s'exerce au carrefour de deux métiers – le commerce et la banque – où de profondes mutations sont en cours.

Certaines des caractéristiques de Cetelem qui, hier, pouvaient apparaître comme des faiblesses – petit réseau d'agences, proportionnellement aux grands établissements par exemple – sont désormais autant d'atouts qui lui permettent de jouer un rôle des plus actifs dans ces mutations.

La Bourse ne s'y trompe pas en appréciant à une valeur croissante l'action de votre société.

Il est juste, dans ces conditions, que les actionnaires – dont notre personnel fait partie – bénéficient de la situation favorable de nos résultats et reçoivent des dividendes dont la protection contre l'inflation reste assurée.

Pour ces motifs, j'ai soumis aux administrateurs de Cetelem le projet de procéder à une augmentation de capital par incorporation de réserves et à l'attribution gratuite d'une action nouvelle pour cinq anciennes. L'accord qu'ils ont bien voulu me donner sera entériné dans la réunion du Conseil qui se tiendra tout à l'heure à l'issue de nos Assemblées.

Cette mesure est aussi une façon de confirmer, s'il en était encore besoin, ma conviction que votre société saura maintenir son dynamisme et sa prospérité.

G. A. Chaunac