

DOCUMENT D'ENREGISTREMENT UNIVERSEL
ET RAPPORT FINANCIER ANNUEL 2020





Document d'enregistrement universel 2020 incluant le rapport financier annuel



Le document d'enregistrement universel a été déposé le 28 avril 2021 auprès de l'AMF, en sa qualité d'autorité compétente au titre du règlement (UE) 2017/1129, sans approbation préalable conformément à l'article 9 dudit règlement.

Le document d'enregistrement universel peut être utilisé aux fins d'une offre au public de titres financiers ou de l'admission de titres financiers à la négociation sur un marché réglementé s'il est complété par une note d'opération et le cas échéant, un résumé et tous les amendements apportés au document d'enregistrement universel. L'ensemble alors formé est approuvé par l'AMF conformément au règlement (UE) 2017/1129.

En application de l'article 19 du règlement (UE) n°2017/1129, les éléments suivants sont inclus par référence dans le présent document d'enregistrement universel :

Les comptes consolidés et sociaux de l'exercice clos le 31 décembre 2019 présentés respectivement aux pages 50 à 82 et 86 à 96 du document d'enregistrement universel déposé auprès de l'Autorité des marchés financiers le 29 avril 2020 sous le numéro D. 20-0387, ont fait l'objet de rapports des contrôleurs légaux, figurant respectivement aux pages 83 et 97 dudit document d'enregistrement universel.

Les comptes consolidés et sociaux de l'exercice clos le 31 décembre 2018 présentés respectivement aux pages 46 à 74 et 78 à 88 du document de référence déposé auprès de l'Autorité des marchés financiers le 25 avril 2019 sous le numéro D. 19-0390, ont fait l'objet de rapports des contrôleurs légaux, figurant respectivement aux pages 75 et 89 dudit document de référence.

Sommaire



INTRODUCTION	2
Organes de gestion et de contrôle	4
Chiffres clés	5
Profil du Groupe CRIT	6
1. PRÉSENTATION DU GROUPE ET DE SES ACTIVITÉS	9
1.1 Le travail temporaire et le recrutement, cœur de métier du Groupe	10
1.2 Le pôle assistance aéroportuaire : une croissance stoppée par la Covid 19 ...	22
1.3 Les autres services : activités de service à l'industrie	28
1.4 L'organisation du groupe	31
1.5 Politique d'investissement	32
1.6 Facteurs de risques	33
1.7 Stratégie et perspectives	37
1.8 Bourse et actionnariat	40
2. COMPTES ANNUELS ET RAPPORTS DES COMMISSAIRES AUX COMPTES	41
2.1 Comptes consolidés au 31 décembre 2020	42
2.2 Comptes sociaux au 31 décembre 2020	77
3. RAPPORT DE GESTION - INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES	93
3.1 Rapport de Gestion	94
3.2 Rapport de responsabilité sociale, sociétale et environnemental 2020 du Groupe CRIT	104
4. GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE	139
4.1 Organes d'administration et de direction	140
4.2 Rémunérations des organes d'administration et de direction	146
4.3 Conventions réglementées	150
4.4 Éléments susceptibles d'avoir une incidence en cas d'offre publique (article L.22-10-11 du Code de commerce)	151
4.5 Modalités particulières relatives à la participation des actionnaires à l'Assemblée Générale	151
5. INFORMATIONS SUR LA SOCIÉTÉ ET SON CAPITAL	153
5.1 Renseignements généraux concernant la société	154
5.2 Renseignements généraux concernant le capital social	155
5.3 Actionnariat	159
5.4 Nantissements, garanties et suretés	163
6. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES	165
6.1 Responsable du présent document	166
6.2 Contrôleurs légaux des comptes	166
6.3 Documents disponibles	166
6.4 Assemblée Générale ordinaire du 4 juin 2021	166
6.5 Tables de concordance	171



MESSAGE DU PRÉSIDENT

Mesdames, Messieurs, Chers Actionnaires,

Les crises sont des moments décisifs où les stratégies sont mises à l'épreuve. Celle-ci ne fait pas exception à la règle. Au vu des résultats publiés par le Groupe CRIT pour l'année 2020, l'esprit entrepreneurial, la capacité d'adaptation et le sens des responsabilités qui nous animent ont été de très puissants atouts pour tenir bon face à la pandémie. 2021 devrait être l'année de la reprise. Notre Groupe est prêt.

Revenons sur l'année 2020 qui fut une année inédite marquée par l'ampleur de la crise sanitaire, économique et sociale. Avec au cœur de nos préoccupations premières, la préservation de la santé de tous nos collaborateurs, nous avons mis en place des plans de continuité de nos services à nos clients et pris des mesures de réduction des coûts qui s'imposaient.

Après un début d'année qui bénéficiait toujours de niveaux d'activité élevés, notre dynamique a été brutalement stoppée par l'impact de la pandémie sur la demande de nos principaux secteurs clients. Depuis le second semestre et la sortie du premier confinement, l'activité s'améliore de façon continue. C'est un vrai motif de satisfaction.

En termes de résultats, nous avons également bien résisté avec un Ebitda de près de 74 M€ représentant 4,3 % du chiffre d'affaires. Ceci illustre bien à la fois le redressement de l'activité et les effets des mesures prises en matière d'encadrement des charges.

Nous avons enfin su préserver notre solide situation financière, tant en termes de génération de cash que de trésorerie nette, et ce sans sacrifier les fondamentaux qui porteront la reprise.

Sur le Pôle Travail Temporaire, le chiffre d'affaires est en repli de 25 % par rapport à 2019. Après un premier semestre dégradé, l'activité s'est améliorée de façon continue que ce soit en France ou à l'international, avec un chiffre d'affaires sur le dernier trimestre en baisse de 13,3 %. En France, nous observons une nette amélioration sur la seconde partie de l'année avec une demande croissante sur nos principaux secteurs. Le quatrième trimestre affirme cette tendance favorable. Le retour à la normale n'est pas encore là mais ces évolutions confirment la reprise engagée. La préservation de notre réseau a été une priorité. Il était essentiel pour nous de maintenir la qualité de notre maillage national pour ne pas sacrifier notre capacité de rebond.

Cette année hors norme aura aussi été une opportunité pour accélérer la digitalisation du Groupe. Une digitalisation dont nous continuerons à profiter une fois le retour à la normale que ce soit en termes de productivité, de relations clients ou d'attractivité vis-à-vis de nos intérimaires.

L'international, qui représente plus d'un quart de notre activité travail temporaire, a mieux résisté que la France dans ce contexte inédit. En effet, les conséquences de la pandémie et les mesures prises par les autorités ont été contrastées d'un pays à l'autre. Nous noterons une belle performance de l'Espagne, avec un recul limité à 4 % sur l'année et avec un quatrième trimestre en progression de près de 13 %.

Sur le pôle aéroportuaire, au global, le chiffre d'affaires est en baisse de 55 % en France comme à l'international. Face à ce coût d'arrêt brutal, le trafic, tout en s'améliorant, sera resté sur des volumes très bas en 2020. Nous sommes persuadés de la reprise du trafic aérien d'ici l'été, même si celle-ci dépend à la fois de l'ouverture des frontières et du rythme de vaccination de l'ensemble des pays.

Sur nos deux pôles, malgré l'impact de la crise sanitaire, nos positions de marché restent solides permettant d'envisager un rebond rapide dès le retour de la croissance économique. En 2020, sur le pôle travail temporaire nous démontrons une fois de plus la résilience de notre business modèle. Sur le pôle aéroportuaire, nous avons démontré notre capacité d'adaptation et notre réactivité.

Nous disposons de fondamentaux solides. Notre indépendance et notre solidité financière, combinées au fort engagement et à la mobilisation de nos collaborateurs, nous permettent d'être sereins dans notre capacité à profiter pleinement de la reprise.

Je tiens à remercier chaleureusement les équipes pour leur détermination, leur engagement et leur professionnalisme tout au long de cette année 2020.

L'année passée, nous avons suspendu temporairement la distribution de dividende afin de préserver notre trésorerie. Cette année, nous avons décidé de rétablir le versement du dividende au titre de l'exercice 2020, afin de remercier nos actionnaires pour leur confiance et nous proposerons à la prochaine Assemblée Générale, le versement d'un dividende de 0,5 € par action.



Claude GUEDJ
Président Directeur Général



Organes de gestion et de contrôle



CONSEIL D'ADMINISTRATION

- | | | | | |
|-----------------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|--|
| • Claude GUEDJ
Président | • Yvonne GUEDJ
Administrateur | • Karine GUEDJ
Administrateur | • Nathalie JAQUI
Administrateur | • Valérie LEZER CHARPENTIER
Administrateur représentant
les salariés |
|-----------------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|--|

DIRECTION GÉNÉRALE

- | | | | | |
|--|--|--|---|--|
| • CLAUDE GUEDJ
Président Directeur
Général | • Nathalie JAQUI
Directeur Général
Délégué, Présidente
Pôle Travail
Temporaire et
Recrutement | • Karine GUEDJ
Directeur Général
Délégué | • Renaud LEJEUNE
Directeur Financier | • Jean-Pierre LEMONNIER
Directeur Ressources Humaines |
|--|--|--|---|--|

COMMISSAIRES AUX COMPTES TITULAIRES

PricewaterhouseCoopers Audit

Représenté par Dominique MÉNARD, membre de la Compagnie Régionale des Commissaires aux Comptes de Versailles
63, rue de Villiers 92200 Neuilly sur Seine

EXCO Paris Ace

Représenté par Emmanuel CHARRIER, membre de la Compagnie Régionale des Commissaires aux Comptes de Paris
5, avenue Franklin Roosevelt 75008 Paris



Chiffres clés

CHIFFRE D'AFFAIRES

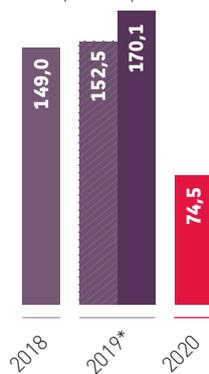
(en millions d'euros)



EBITDA

(en millions d'euros)

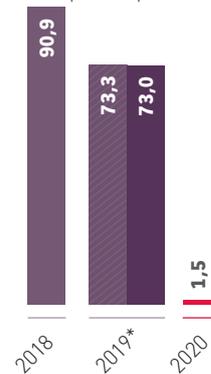
■ Comparable
■ Après impact IFRS 16



RÉSULTAT NET PART DU GROUPE

(en millions d'euros)

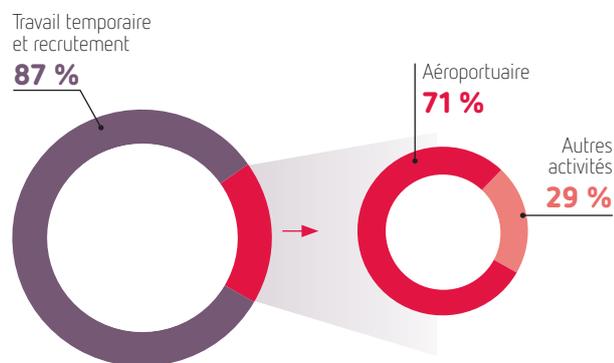
■ Comparable
■ Après impact IFRS 16



(1) IFRS 16 est appliqué à compter du 1^{er} janvier 2019 en utilisant la méthode rétrospective simplifiée sans retraitement de la période précédente. À titre de comparaison, les chiffres 2019 sont également présentés avant application d'IFRS 16 comme ceux de 2018.

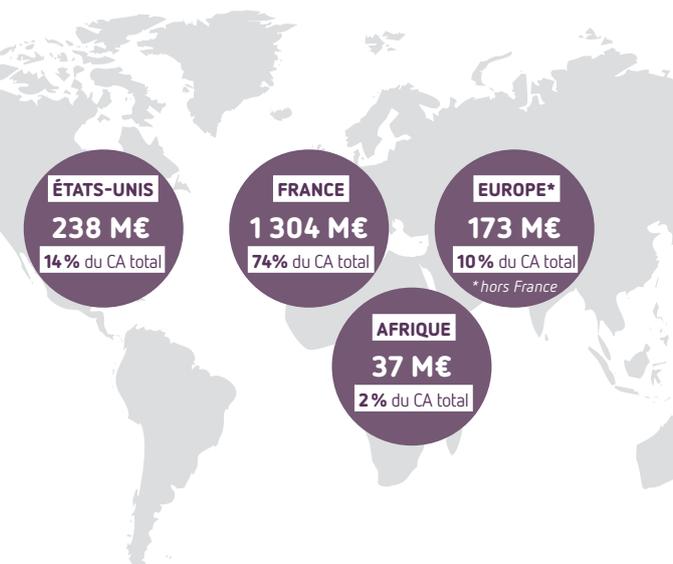
RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES 2020 PAR ACTIVITÉ

(avant élimination intersecteurs)



RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES 2020 PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

(avant élimination intersecteurs)



En milliers d'euros

2020

2019

	2020	2019
CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ	1 752 010	2 488 481
dont : Secteur Travail Temporaire	1 526 856	2 034 399
Secteur Aéroportuaire	170 291	381 131
Secteur Autres	69 304	99 191
Eliminations intersecteurs	(14 441)	(26 239)
EBITDA ⁽¹⁾	74 475	170 056
Résultat opérationnel courant	32 042	128 343
Résultat opérationnel	21 915	129 163
Résultat net	120	73 151
Résultat net part du groupe	1 517	72 981
Capitaux propres part du groupe	611 097	618 757
Endettement financier net avant déduction du CICE	(184 899)	(84 478)
Endettement financier net ⁽²⁾	(254 422)	(221 612)
Résultat par action (en euros)	0,14	6,58
Effectifs permanents à la clôture ⁽³⁾	7 356	9 023
Nombre d'agences	575	582

(1) Résultat opérationnel courant avant prise en compte des dotations nettes aux amortissements

(2) Telle que défini en note 4.4.1 des comptes consolidés

(3) Contrats à durée indéterminée et déterminée

Profil du Groupe CRIT



UN GROUPE DE SERVICES AUX ENTREPRISES

REPÈRES HISTORIQUES

1962

NAISSANCE DU GROUPE CRIT

Claude GUEDJ crée le Centre de Recherches Industrielles et Techniques (CRIT), bureau d'études et de calculs au service des industries mécanique, électrique et informatique.

1972 - 1998

PREMIÈRE LOI SUR LE TRAVAIL TEMPORAIRE CRÉATION DE CRIT INTÉRIM

Le groupe développe son réseau de travail temporaire par croissance interne et externe, crée son centre de formation des ressources humaines et obtient la qualification ISO et la certification en milieu nucléaire CEFRI.

1999 - 2000

INTRODUCTION EN BOURSE

En 1999, Groupe CRIT entre sur le Second Marché d'Euronext Paris. En 2000, le groupe acquiert le groupe Europe Handling et la société Cityjet Handling spécialisés en assistance aéroportuaire.

2001

N°4 DU TRAVAIL TEMPORAIRE

Groupe CRIT est élu par le magazine américain Forbes l'une des 200 meilleures small caps au monde. Europe Handling est nommé prestataire aéroportuaire sur l'aéroport Roissy CDG2. Groupe CRIT étend son réseau d'intérim en Suisse. Fin 2001, Groupe CRIT acquiert le groupe Euristt. Cette acquisition stratégique permet au groupe de devenir le n°4 du travail temporaire en France et de prendre position en Allemagne et en Espagne.

2002

40 ANNÉES DE CROISSANCE

Groupe CRIT fête ses 40 années de croissance et franchit la barre du milliard d'euros de chiffre d'affaires. Avec l'acquisition d'Euristt, CRIT Intérim donne naissance au premier groupe indépendant du travail temporaire en France.

2003 - 2005

CRIT ÉTEND SON OFFRE DE SERVICES AU RECRUTEMENT EN CDI ET CDD

CRIT devient la 1^{re} entreprise française de travail temporaire certifiée QSE et étend son offre de services aux recrutements en CDI et CDD ; création d'une filiale de travail temporaire au Maroc et création de Congo Handling, filiale d'assistance aéroportuaire au Congo.

2006 - 2010

IMPLANTATION EN ESPAGNE ET AU GABON

Le groupe accélère son rythme de croissance et renforce les positions de son pôle travail temporaire en Europe avec l'acquisition de deux réseaux en Espagne. Le pôle aéroportuaire signe une concession exclusive d'assistance aéroportuaire au Gabon et étend ses positions en France. sur les aéroports de Roissy CDG et d'Orly.

2011 - 2012

UNE NOUVELLE DIMENSION À L'INTERNATIONAL

Le Groupe CRIT franchit le cap de 1,5 milliard d'euros de chiffre d'affaires et se déploie aux États-Unis, premier marché mondial du travail temporaire et du recrutement. Le pôle aéroportuaire s'implante sur London City Airport.

2013 - 2019

ACQUISITIONS DANS LE STAFFING AUX ÉTATS-UNIS, DANS L'AÉROPORTUAIRE AU ROYAUME-UNI ET DANS L'AVIATION D'AFFAIRES EN FRANCE

Le Groupe CRIT enregistre des résultats record et réalise 2,5 milliards d'euros de chiffre d'affaires. Il procède à plusieurs acquisitions dans le secteur du staffing aux États-Unis. Il étend le périmètre de ses activités aéroportuaires en France sur Roissy CDG 3 et Nice Côte d'Azur, acquiert Cobalt Ground Solutions, n° 3 de l'assistance aéroportuaire à London Heathrow et étend ses activités dans l'aviation d'affaires en France sur l'aéroport de Paris Le-Bourget. En 2019, le Groupe a maintenu ses niveaux d'activité dans un contexte plus exigeant et a délivré des résultats solides.

2020

UNE ANNÉE MARQUÉE PAR LA COVID 19

Avec un début d'année qui affichait toujours un niveau d'activité élevé, l'expansion de la pandémie et les mesures de confinement prises par les gouvernements français et étrangers à partir de mars 2020 ont bouleversé de manière significative les activités du Groupe et ont eu un impact sur le niveau des résultats annuels. Depuis le second semestre et la sortie du premier confinement, l'activité s'améliore de façon continue. Nous réalisons un chiffre d'affaires de plus de 1,7 milliard d'euros et nous sommes parvenus à préserver un Ebitda de plus de 74 M€. Grâce à un bilan extrêmement solide et une capacité à lever des financements, le Groupe est confiant dans sa capacité à profiter de la reprise dès le retour à une situation normale

En bref

CRIT, UN ACTEUR MAJEUR EN RESSOURCES HUMAINES ET SERVICES AUX ENTREPRISES

19^e groupe mondial⁽¹⁾ et acteur majeur en ressources humaines, n°1 de l'assistance aéroportuaire⁽²⁾ en France et acteur clé au niveau international, le Groupe CRIT apporte à ses clients, des grands donneurs d'ordres aux PME PMI, les ressources humaines et les compétences professionnelles dont elles ont besoin.

TRAVAIL TEMPORAIRE ET RECRUTEMENT : 19^e GROUPE MONDIAL

Avec un réseau international de 575 agences d'emploi en Europe, en Afrique et aux États-Unis, le groupe est le partenaire en ressources humaines et solutions RH de plus de 26 000 entreprises pour leur recrutement permanent et temporaire et accompagne plus de 200 000 salariés dans leur parcours professionnel.

ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE : PRÉSENCE FORTE À L'INTERNATIONAL

Le Groupe CRIT bénéficie de la confiance de 120 compagnies aériennes internationales qu'il assiste en France, en Irlande, au Royaume-Uni, en Afrique et aux États-Unis.

INGÉNIERIE ET MAINTENANCE : PARTENAIRE DES PROJETS DES GRANDES INDUSTRIES

Le groupe participe à la réalisation des grands projets industriels et technologiques en matière d'ingénierie, conseil en technologies avancées, installations et maintenance industrielle.

1,7 milliard d'euros
de chiffre d'affaires
en 2020

40 600
collaborateurs intérimaires
(en ETP)

8 200
collaborateurs permanents
Présent
dans
12 pays

TRAVAIL TEMPORAIRE ET RECRUTEMENT 87 %*

France 73,4 %

- CRIT
- AB Intérim
- Les Compagnons
- Les Volants

International 26,6 %

- PeopleLink Group (États-Unis)
- CRIT Intérim (Suisse)
- CRIT España (Espagne)
- CRIT Empresa de Trabalho Temporário (Portugal)
- Propartner (Allemagne)
- CRIT Maroc
- CRIT Tunisie

ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE 9 %*

France 75 %

- Groupe Europe Handling (Roissy, Orly, Nice Côte d'Azur)
- Advanced Air Support International (Paris-Le Bourget)

International 25 %

- Sky Handling Partner (Irlande)
- Cobalt Ground Solutions (Royaume-Uni - London Heathrow)
- Sky Handling Partner UK (Royaume-Uni - London City Airport)
- Sky Handling Partner USA (États-Unis- Boston)
- Congo Handling (Brazzaville, Pointe Noire, Ollombo - Congo)
- Sky Handling Partner Sierra Leone (Freetown)

AUTRES SERVICES AUX ENTREPRISES 4 %*

Ingénierie et maintenance industrielle 78 %

- MASER Engineering
- ECM

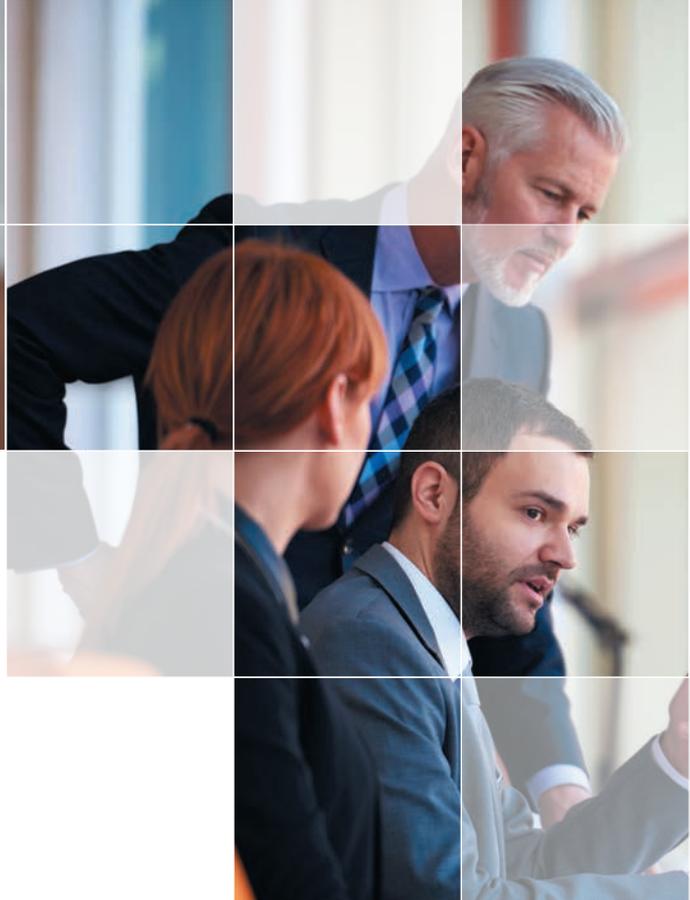
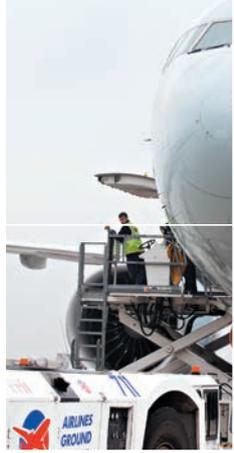
Autres services 22 %

- RHFormation
- Peopulse (Dématérialisation RH)
- Otessa (Accueil)

* en pourcentage du chiffre d'affaires avant éliminations intersecteurs
La liste exhaustive des filiales et participations du groupe est détaillée en note 6.4 descomptes consolidés (périmètre de consolidation)

(1) source Staffing Industry Analysts

(2) source société





1

PRÉSENTATION DU GROUPE ET DE SES ACTIVITÉS

1. PRÉSENTATION DU GROUPE ET DE SES ACTIVITÉS

1.1 Le travail temporaire et le recrutement, cœur de métier du Groupe	10
1.2 Le pôle assistance aéroportuaire : une croissance stoppée par la Covid 19	22
1.3 Les autres services : activités de service à l'industrie	28
1.4 L'organisation du groupe	31
1.5 Politique d'investissement	32
1.6 Facteurs de risques	33
1.7 Stratégie et perspectives	37
1.8 Bourse et actionariat	40





1.1 LE TRAVAIL TEMPORAIRE ET LE RECRUTEMENT, CŒUR DE MÉTIER DU GROUPE



Pionnier dans le domaine des services en ressources humaines aux entreprises, le Groupe CRIT occupe une place significative sur ce secteur. Le Groupe CRIT, un des leaders français du travail temporaire et de l'assistance aéroportuaire, 19^e groupe mondial⁽¹⁾, développant ses prestations dans le recrutement, le placement, la formation, le conseil et l'insertion, est un acteur majeur en ressources humaines avec une offre de services étendue.

Le groupe a également construit de fortes positions dans le secteur de l'assistance aéroportuaire en France et à l'international et développe une offre de services en ingénierie et maintenance dédiée aux grands projets industriels et technologiques.

L'activité travail temporaire et recrutement constitue le cœur de métier du groupe : il en est le socle et son moteur de développement avec l'enseigne CRIT en France et en Europe et PeopleLink aux États-Unis. Ce pôle représente 87 % de l'activité du groupe en 2020 (avant éliminations inter-secteurs).

L'Assistance aéroportuaire constitue le deuxième pôle de développement du groupe et a représenté 9 % de l'activité en 2020.

Les Autres services sont constitués pour l'essentiel des activités d'ingénierie et de maintenance et représentent 4 % de l'activité en 2020.

Grâce à une stratégie de développement axée sur la croissance tant interne qu'externe, le groupe a acquis une dimension significative ses deux métiers stratégiques. Le Groupe CRIT, un des leaders français du travail temporaire et de l'assistance aéroportuaire, 19^e groupe mondial, fort de 575 agences dont 421 en France sous l'enseigne CRIT, le Groupe dispose d'un maillage territorial optimisé dans l'hexagone et de positions clés à l'international qui lui permettent de répondre aux besoins en ressources humaines de plus de 26 000 entreprises en France et à l'international.

(1) Source : Staffing Industry Analysts

LE MARCHÉ DU TRAVAIL TEMPORAIRE DANS LE MONDE

Dans une économie mondiale en constante mutation caractérisée par une recherche accrue de réactivité et de productivité pour améliorer la compétitivité, la flexibilité du marché du travail est une nécessité absolue. Dans ce contexte, grâce à la souplesse réglementaire qu'offrent les contrats de travail temporaire et à l'étendue des services des réseaux en matière de recrutement, formation, conseil, solutions RH externalisés, et son expertise des bassins d'emplois, le travail temporaire est devenu un véritable outil de gestion des ressources humaines faisant partie intégrante de la stratégie RH des entreprises. Parallèlement, il est devenu un vecteur fondamental d'accès à l'emploi. Le marché mondial du travail temporaire et du recrutement a ainsi généré un chiffre d'affaires total de 445 milliards d'euros en 2019 (source SIA Global Staffing Industry Market estimates and Forecast November 2020). Les États-Unis et l'Europe comptent respectivement pour 31 % et 40 % du marché mondial en 2019.

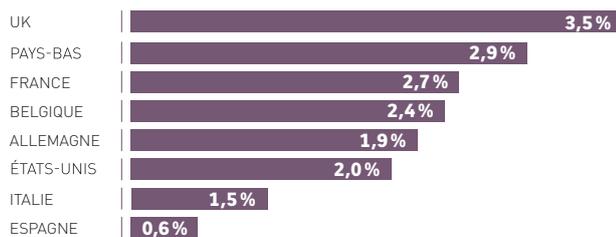
CHIFFRE D'AFFAIRES MONDIAL DU TRAVAIL TEMPORAIRE : 445 milliards d'euros en 2019 ⁽¹⁾

Classement des 16 premiers marchés dans le monde en 2019 ⁽¹⁾
(milliards d'euros)

1	États-Unis	136	9	Italie	12,7
2	Japon	58,5	10	Suisse	8,7
3	Royaume-Uni	46,3	11	Canada	6,7
4	France	27,6	12	Belgique	6,5
5	Allemagne	23,8	13	Inde	5,9
6	Pays-Bas	20,7	14	Espagne	5,4
7	Chine	13,7	15	Afrique du Sud	3,4
8	Australie	12,9	16	Suède	3,1

⁽¹⁾ Staffing Industry Analysts

Part de l'emploi intérimaire dans la population active aux États-Unis et en Europe (en 2019*)



*Source : Prisme Emploi

Après un début d'année 2020 qui affichait toujours des volumes élevés, l'activité a été fortement impactée à compter de la mise en œuvre des mesures de confinement prises sur les différentes zones où opère le groupe.

Au cours du premier trimestre 2020, la propagation du Coronavirus a mis un coût d'arrêt violent aux économies mondiales, obligeant le confinement de plus 3,9 milliards de personnes, soit la moitié de l'humanité (source AFP du 2 avril). Selon les dernières estimations de la Banque Mondiale, le PIB planétaire s'est contracté de 4 %. De l'Europe à l'Amérique, de l'Afrique à l'Asie, aucun continent n'a été épargné par ce double choc historique de demande – les consommateurs confinés- et d'offre – les entreprises fermées.

Dans la zone euro, les clignotants virent au rouge. L'indice flash du cabinet Markit du 24 mars, indique que l'activité a chuté lourdement pour passer de 51,9 en février à 30,2 en mars. Le précédent record baissier de l'indice PMI composite (36,2) avait été enregistré au cours de la crise financière mondiale, en février 2009, expliquent les économistes. « L'activité globale de la zone euro s'est effondrée en mars, la contraction signalée par les derniers résultats de l'enquête surpassant de loin celle observée au plus fort de la crise financière mondiale. La conjoncture économique s'est très fortement dégradée en France, en Allemagne et dans le reste de la région, les mesures draconiennes adoptées par les différents gouvernements afin d'enrayer la propagation du coronavirus ayant fait chuter l'activité des entreprises ».

Les mesures gouvernementales de confinement total ou partiel de la population – seul moyen de freiner la propagation virale –, d'abord en Chine puis en Europe et aux États-Unis, ont ainsi mis un coup d'arrêt brutal au marché du travail. Les perspectives de l'économie mondiale se révisant à mesure que l'épidémie se propage, il en est de même pour les perspectives du secteur du travail temporaire fortement corrélées à la croissance des PIB.

LES ÉTATS-UNIS, 1^{ER} MARCHÉ MONDIAL DU TRAVAIL TEMPORAIRE

Avec un marché estimé à 136 milliards d'euros en 2019 et une moyenne de 2,5 millions d'intérimaires en équivalent temps plein par semaine (source Staffing Industry Analysts November 2020 forecast), les États-Unis sont le premier marché du travail temporaire dans le monde et représentent près de cinq fois le marché français. Au-delà de l'effet de taille, le marché du travail temporaire aux États-Unis diffère du marché français par sa forte fragmentation, plus de 10 000 sociétés de staffing étant présentes sur le territoire, les trois premières entreprises du secteur représentant 14 % de parts de marché contre plus de 65 % en France. Cette configuration offre donc aux acteurs implantés aux États-Unis de grandes opportunités de développement.

Les États-Unis étant paralysés par la pandémie de Covid19, l'emploi dans le secteur du travail temporaire a chuté de 33,6 %, soit plus d'un million d'emplois détruits au troisième trimestre. Le secteur a commencé à rebondir, la moyenne hebdomadaire de l'emploi passant de 2 millions à 2,35 millions au troisième trimestre (+14,4 %), puis à 2,56 millions au quatrième trimestre (+18,8 %).

Tout au long de l'année 2020, les entreprises américaines de travail temporaire ont employé en moyenne 2,5 millions d'intérimaires par semaine ; en baisse de 19,5 % sur un an.

Malgré la pandémie, les agences de recrutement ont délégué 13,6 millions d'intérimaires en 2020, avec une durée moyenne de mission de 9.6 semaines.

En ce début d'année 2021, le marché affiche une évolution de la demande et les conséquences causées par la pandémie dans le monde du travail, ont renforcé le besoin de solutions de main d'œuvre encore plus flexibles. .

LE MARCHÉ FRANÇAIS DU TRAVAIL TEMPORAIRE : UN MODÈLE EN EUROPE

Avec un volume d'activité de 21,659⁽¹⁾ milliards d'euros en 2019, le marché français, principal marché du Groupe CRIT, est le 4^e marché mondial du travail temporaire et le 2^e marché en Europe⁽²⁾.

Le travail temporaire est devenu une industrie mature. Cependant, son développement s'est fait sur des bases et des principes relativement différents en fonction de chaque pays. Ainsi, l'environnement juridique de l'industrie est libéral dans les pays anglo-saxons et réglementé dans les pays latins. Les importantes disparités tendent à converger vers un modèle européen harmonisé aux fins de définir un véritable statut juridique et social pour protéger l'employé intérimaire et d'élargir et assouplir les conditions de recours à l'intérim pour les entreprises. Dans ce sens, la directive

européenne sur le travail temporaire adoptée en 2008 applicable par les États membres depuis décembre 2011 et mise en place progressivement par les pays membres de l'UE établit un cadre protecteur dont les principales dispositions portent sur le principe de l'égalité de traitement (déjà appliqué en France depuis de nombreuses années) et sur les levées des restrictions injustifiées qui existent dans certains pays. La nouvelle directive 2018/957/UE entrée en vigueur le 29 juillet 2018 (applicable courant 2020) sur les travailleurs détachés consacrant le principe du « travail égal, salaire égal », ainsi que l'accord spécifique conclu en janvier 2019 dans le secteur du transport routier européen visant à harmoniser les règles et les droits sociaux des salariés dans le but d'éviter le dumping social, figurent parmi les avancées vers une plus grande harmonisation du droit européen du travail.

LA FRANCE, DONT L'ACTIVITÉ ÉVOLUE DANS UN CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE STRICT EST RECONNUE COMME L'UN DES PAYS LES PLUS SOCIALEMENT AVANCÉS EN TERME DE TRAVAIL TEMPORAIRE

L'évolution de la législation française s'est accompagnée depuis plus de vingt ans d'une action volontariste de la profession permettant aux intérimaires de bénéficier d'un véritable statut social, l'un des plus protecteurs d'Europe. Le modèle législatif français fixe la rémunération du salarié temporaire sur celle que percevrait à l'embauche, après période d'essai, un salarié de même qualification pour le poste à pourvoir, augmentée des autres composants du salaire (primes). À cela s'ajoutent une indemnité de fin de mission (IFM) égale à 10 % de la rémunération totale brute due pendant la durée de son contrat, et une indemnité de congés payés (ICCP) égale à 10 % de la rémunération totale plus l'IFM. Ces deux indemnités sont payées à la fin de chaque mission au cas où le salarié temporaire ne bénéficierait pas immédiatement d'un contrat à durée indéterminée avec l'entreprise utilisatrice. L'intérimaire bénéficie du droit aux heures supplémentaires et au repos compensateur en application de la législation du travail.

Le salaire de l'intérimaire est versé par l'entreprise de travail temporaire considérée comme son employeur qui a donc à ce titre les obligations sociales de tout employeur. Chaque mission fait l'objet d'un double contrat : un contrat de travail dit « de mission » entre l'intérimaire et l'entreprise de travail temporaire. Un contrat commercial dit « de mise à disposition » est signé entre l'entreprise de travail temporaire et l'entreprise utilisatrice. Ce contrat comporte toutes les caractéristiques de la mission : motif, durée, qualification, caractéristiques du poste, lieu de travail, risques liés au poste, équipements de protection à utiliser, rémunération, caisse de retraite complémentaire, organisme de prévoyance ainsi que la justification du motif de la mission, l'entreprise utilisatrice ne pouvant faire appel à l'intérim que dans les cas très précis de remplacement de salarié, d'accroissement temporaire d'activité ou d'emploi saisonnier ou par nature temporaire.

En 2005, la loi de Cohésion Sociale du 18 janvier a autorisé les entreprises de travail temporaire à intervenir sur le marché du placement.

En août 2009, la loi relative à la mobilité et les parcours professionnels dans la fonction publique a ouvert la possibilité aux trois fonctions

publiques, l'administration publique d'État, territoriale et hospitalière de recourir au travail temporaire.

La loi Cherpion et son décret d'application du 11 avril 2012 permet dorénavant aux agences d'emploi de signer des contrats d'apprentissage et ainsi accompagner les entreprises dans leurs recrutements de jeunes apprentis et les jeunes dans la recherche d'entreprises d'accueil.

L'Accord National Interprofessionnel (ANI) du 11 janvier 2013 et l'accord de branche du 10 juillet 2013 ont permis de porter d'un à deux le nombre de renouvellements possibles pour un contrat de mission et ont ouvert la voie à l'instauration d'un CDI intérimaire qui a été intégré dans le Code du travail en septembre 2018 et entériné par la « loi Avenir professionnel ». Ceci constitue une étape importante dans la sécurisation des parcours professionnels des intérimaires, renforçant l'attractivité des profils qualifiés en faveur du travail temporaire.

L'instauration à compter du 1^{er} janvier 2016 d'un régime collectif complémentaire santé pour les salariés intérimaires a constitué une nouvelle avancée sociale au sein de la branche du travail temporaire en France.

En 2017, une disposition des ordonnances de la réforme du Code du travail (ordonnance n°2017-1387) donne dorénavant aux branches professionnelles utilisatrices la possibilité de négocier la durée maximale des contrats intérimaires, le nombre de leurs renouvellements et le délai de carence.

Dans un nouvel accord du 25 janvier 2019, la branche du travail temporaire a adopté des mesures en vue de favoriser l'emploi durable, par le développement du CDI intérimaire.

À la suite de la Loi Avenir professionnel, la réforme de la formation professionnelle a donné naissance en avril 2019 à l'AKTO, un nouvel opérateur de compétences (OPCO) des services à forte intensité de main d'œuvre qui réunit 32 branches professionnelles dont celle du travail temporaire. AKTO regroupe 250 000 entreprises, 4 millions de salariés, 1,7 milliard d'euros de collecte globale et s'impose comme un acteur de premier plan dans la formation professionnelle.

En septembre 2019, une convention cadre a été signée entre l'État et les acteurs du travail temporaire en faveur du recrutement et de l'insertion des personnes handicapées constituant une nouvelle étape dans la mobilisation et les engagements de la branche dans ce domaine. En novembre 2019, un nouvel accord a été signé en faveur du développement des compétences et des qualifications des salariés de la branche du Travail temporaire tout au long de leur vie professionnelle.

(1) Source Prism'emploi et estimé société

(2) Source SIA Staffing, Global staffing market estimates & forecast nov 2020

LE MARCHÉ DU TRAVAIL TEMPORAIRE EN FRANCE : UN MARCHÉ FORTEMENT CONCENTRÉ

Le Groupe CRIT évolue en France sur un marché fortement concentré : sur environ 2 000 entreprises de travail temporaire regroupant un total de 10 273 agences en 2019 (source Prism'emploi), trois groupes internationaux dominent le marché du travail temporaire. Avec plus de 6.7 % de parts de marché, le Groupe CRIT se place dans les majors du travail temporaire en France. (source société).

Groupe	CA 2020 mondial (Md€)	CA 2020 France (Md€)
ADECCO	19,5	4,32
MANPOWER*	15,7	3,8
RANDSTAD	20,7	3,05
GROUPE CRIT	1,5	1,1

* Manpower chiffre d'affaires mondial : 18 Md\$ Taux de conversion moyen € : 1,14518 \$

UN RÔLE MAJEUR DANS LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DE L'EMPLOI

Le secteur du travail temporaire a changé de façon significative et a su gagner aussi bien les faveurs des entreprises que des salariés.

Après avoir longtemps joué un rôle ponctuel et conjoncturel consistant à apporter une réponse à un ajustement d'effectifs en cas de surcroît d'activité et de remplacement de salariés absents, le travail temporaire s'est transformé en un instrument structurel de la gestion des ressources humaines des entreprises. Face aux conjonctures économiques instables et au manque de visibilité des entreprises, la souplesse et la flexibilité qu'il confère, sa connaissance des bassins d'emplois, ses expertises en gestion des ressources humaines (recrutement, travail temporaire, formation, conseil, outsourcing...) permettent de répondre aux exigences de productivité, de compétitivité et de réactivité indispensables dans une concurrence mondialisée. En raison des efforts d'investissement réalisés en formation des intérimaires et dans l'expertise du processus de recrutement, le travail temporaire permet aux entreprises de disposer « au bon moment, de la bonne compétence ».

Parallèlement, le travail temporaire est devenu un puissant vecteur d'accès et d'intégration au travail. Autrefois synonyme d'emplois subalternes, le travail temporaire, grâce aux efforts continus pour améliorer l'employabilité des intérimaires et pour sécuriser leur parcours professionnel, est devenu le vecteur privilégié pour intégrer ou réintégrer le monde du travail. Aujourd'hui, près de 81 % des intérimaires affichent une bonne voire très bonne opinion du travail temporaire (source Observatoire de l'intérim Juillet 2020).

Le travail temporaire présente des avantages indéniables : choix de vie ou stratégie professionnelle pour les uns, accès ou retour à l'emploi pour les autres, l'intérim constitue notamment une porte d'entrée facilitant l'insertion durable des jeunes sur le marché du travail : 35 % des intérimaires ont moins de 25 ans parmi lesquels 31 % n'ont pas le bac (source rapport de branche Observatoire de l'intérim et du recrutement). 90 % estiment que l'intérim leur a permis d'acquérir une expérience professionnelle, 79 % estiment que l'intérim leur a été utile pour acquérir de nouvelles compétences, 78 % qu'il leur a été utile pour apprendre différents métiers, 71 % pour trouver un emploi de longue durée et 76 % pour se former (source OIR BVA « regards croisés sur l'intérim 2020 »). La dimension de formation est en effet très importante : les

entreprises de travail temporaire ont investi 500 millions d'euros en 2019 pour le financement de 350 000 formations opérationnelles – nouveau plus haut niveau jamais atteint dans la profession – dont bénéficient notamment les jeunes peu qualifiés.

Depuis l'entrée en vigueur en 2014 du CDI intérimaire, évolution sociale majeure sécurisant le salarié intérimaire via la signature d'un contrat à durée indéterminée intérimaire avec l'entreprise de travail temporaire, ce sont plus de 102 700 CDI qui ont été signés à fin décembre 2020 soit 20 000 de plus sur un an (source baromètre Prism'emploi).

Parallèlement à l'intérim, le secteur du travail temporaire joue depuis plusieurs années un rôle majeur dans le domaine du recrutement en CDI et CDD à la suite de la loi de cohésion sociale de 2005. Avec plus de 650 000 recrutements depuis 2010, les agences d'emploi sont devenues les premiers opérateurs privés du recrutement en France. Elles ont ainsi réalisé plus de 100 000 recrutements sur l'année 2019.

L'EMPLOI INTÉRIMAIRE EN 2020 : UNE ANNEE MARQUEE PAR LA PANDEMIE

Avec une chute de 8.3 % du produit intérieur brut (PIB) sur l'année 2020, le travail temporaire a reculé de 23.6 % correspondant à la disparition de près de 185 000 emplois intérimaires en équivalent temps plein. Ce sont ainsi en moyenne, 621 122 intérimaires qui ont été délégués par les agences d'emploi, effaçant la croissance observée entre 2016 et 2018 et rétrogradant le niveau du travail temporaire à celui de 2015.

Avec la chute de l'activité dans un grand nombre de secteurs, les entreprises françaises ont nettement abaissé leur recours à l'intérim. L'ampleur du choc a été d'autant plus importante que certains des secteurs les plus touchés par la crise sont ceux qui ont habituellement le plus recours au travail temporaire.

En parallèle sur l'année, ce sont 20 000 CDI intérimaires supplémentaires qui ont été recrutés par les agences d'emploi.

Si les deux premiers mois de l'année 2020 se sont situés sur une tendance comparable à celle de l'année 2019, le mois de mars a été marqué par un effondrement consécutif à la crise sanitaire à partir du 16 mars. En quelques jours les effectifs en mission ont baissé de 65 %.

Le déconfinement en juin a conduit mécaniquement à une amélioration de la situation. Le rebond de l'activité s'est appuyé sur un puissant mouvement de restauration de la consommation et de l'investissement en logement des ménages. L'airbag du chômage partiel a permis de préserver les revenus et la réouverture du commerce physique a même suscité des dépenses compensatoires dans certains domaines. Mais cette amélioration s'est avérée lente, modérée et inégale en fonction des territoires. Le reconfinement du mois de novembre s'est traduit par un nouveau décrochage (-4,2 points par rapport à octobre). Toutefois, il est plus limité par rapport au premier confinement et le mois de décembre enregistre une amélioration avec une baisse des effectifs intérimaires plus limitée (-11 %).

L'industrie a été caractérisée par une baisse de -26,9 % en 2020, se situant 3,3 points en dessous de la moyenne des secteurs (-23,6 %). Les filières aéronautiques et automobiles ayant été beaucoup plus impactées par la crise pèsent sur le secteur de l'industrie.

Après avoir été le secteur le plus dynamique entre 2015 et le premier semestre 2018, le secteur transports et logistique affiche un repli limité à -3.8 %, soit 9.8 points au-dessus de la moyenne des secteurs. Le commerce électronique et les plateformes logistiques, ont maintenu voire développé leur activité. Ces secteurs sont les grands bénéficiaires de la crise sanitaire. L'emploi intérimaire y enregistre une croissance en 2020 portée par le dynamisme du e commerce.

Le secteur des services, relais de croissance solide en 2018 et 2019, affiche une dégradation de -28.6 %, soit 5 points en dessous de la moyenne des secteurs. Le redressement sur le second semestre y est beaucoup plus lent en raison de secteurs sinistrés tels que l'hôtellerie-restauration, les services aéroportuaires, la culture, les loisirs et l'événementiel. De plus, le développement du télétravail dans certains domaines (comptabilité, assurance, finances) s'est avéré moins propice au recours à l'intérim en raison de freins organisationnels pour la prise de poste à distance.

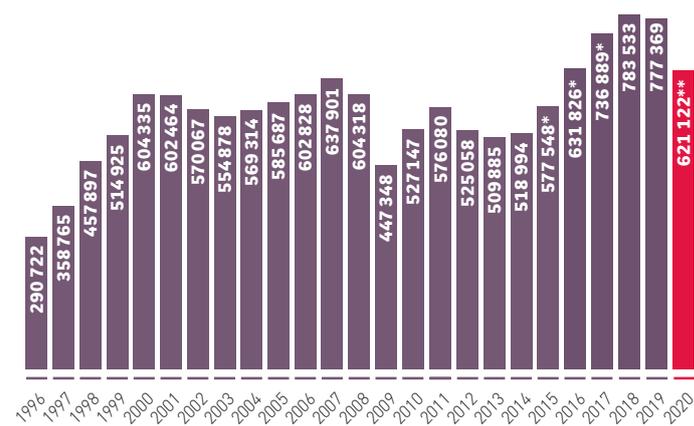
Le BTP a connu une dégradation de -28.8 %, se situant 5.2 points en dessous de la moyenne des secteurs. Tout recours à l'intérim a été suspendu d'avril à mai. Un effet de rattrapage a été observé jusqu'au mois d'août mais le secteur s'est à nouveau ralenti depuis septembre dernier.

Dans ce contexte 2020, l'emploi intérimaire affiche des replis sur la totalité des régions. Des baisses, comprises entre -28.9 % (Grand-Est) pour la région la plus impactée et -19.2 % (en Bretagne) pour la moins touchée. Ces différences s'expliquent en grande partie par l'exposition sectorielle des régions, pour exemple, la Bretagne a bénéficié de sa forte exposition sur la filière agro alimentaire. De plus, l'intérim transfrontalier a également souffert des contraintes sanitaires dans le Grand Est et en Bourgogne-Franche-Comté.

L'observation des niveaux de qualifications montrent en 2020 une relative homogénéité des tendances comprises entre -25.7 % (ouvriers qualifiés) et -20.8 % (employés).

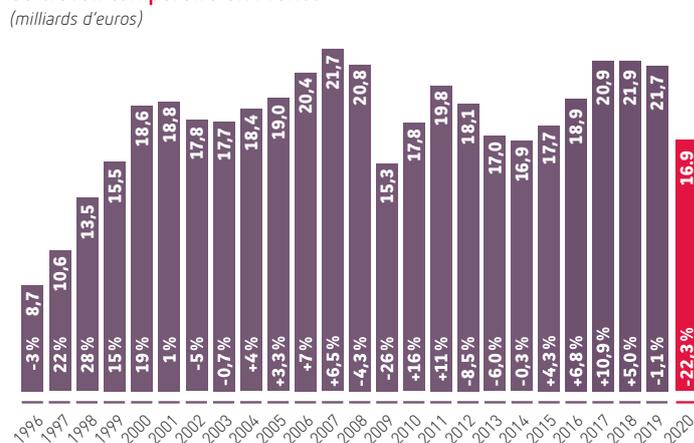
Toutefois, au second semestre, l'écart a eu tendance à s'amplifier entre les métiers à plus forte valeur ajoutée (cadres et professions intermédiaires et ouvriers qualifiés) et ceux de premiers niveaux (ouvriers non qualifiés et employés), un peu moins touchés par les effets de la crise sanitaire.

Évolution annuelle du nombre d'intérimaires depuis 1996 (ETP)



Source : Dares ;
*données révisées suite à l'intégration de la DSN ;
** estimé Prism Emploi

Évolution du chiffre d'affaires annuel du travail temporaire en France (milliards d'euros)



* Source : (Prism'emploi/I+C, données brutes)

L'année 2020 marque la poursuite de la montée du nombre de contrats CDI Intérimaire, contrat passé entre l'entreprise de travail temporaire et le salarié intérimaire, qui permet à ce dernier de bénéficier de la sécurité d'un CDI et de dispositifs de formation, à l'entreprise de travail temporaire de fidéliser ses collaborateurs intérimaires et à l'entreprise utilisatrice de conserver la souplesse du recours à un salarié pour des missions ponctuelles. Cinq ans après son introduction, ce contrat d'une notoriété grandissante confirme son rôle de tremplin dans l'emploi durable. Le CDI Intérimaire enregistre, depuis son introduction en France en 2014, des records de croissance. Après des quasi doubléments du nombre de CDI en 2017 et en 2018 avec respectivement 13 150 et 25 500 nouveaux CDI intérimaires signés, ce

sont 22 000 CDI supplémentaires qui ont été signés en 2019, et 20 000 de plus en 2020 portant à plus de 102 700 le nombre de CDI intérimaires signés en flux cumulés à fin décembre 2020.

Outil de flexibilité par définition, le travail temporaire constitue une variable d'ajustement des entreprises en période d'incertitude. S'il est dans les cycles baissiers le premier secteur à subir immédiatement les effets de la contraction de l'activité économique, il est en première ligne pour bénéficier immédiatement des effets de retournement de cycle et tirer profit des phases de croissance. Le travail temporaire constitue un indicateur avancé de la création d'emploi, le redémarrage de l'activité s'appuyant en premier lieu sur l'emploi intérimaire avant de se diffuser à l'ensemble du tissu économique. L'observation des cycles économiques depuis 30 ans montre qu'un niveau de croissance du PIB compris entre 0,6 % et 0,8 % est nécessaire au redémarrage de l'activité temporaire, la création d'emplois durables ne se situant qu'à partir d'une croissance du PIB proche de 1,5 %.

LE PÔLE TRAVAIL TEMPORAIRE ET RECRUTEMENT DU GROUPE CRIT

UNE OFFRE DE SERVICES EN RESSOURCES HUMAINES

Pionnier du travail temporaire, CRIT est aujourd'hui un acteur majeur dans le domaine des ressources humaines avec une offre de services étendue.

4^e acteur du travail temporaire et du recrutement en France⁽¹⁾ et 19^e groupe mondial⁽²⁾ avec des réseaux aux États-Unis, en Allemagne, Espagne, Portugal, Suisse, au Maroc et en Tunisie, CRIT répond chaque année aux besoins de plus de 26 000 entreprises clientes et accompagne plus de 200 000 salariés dans leurs parcours professionnels.

Son expertise lui permet d'offrir une solution de recrutement et de gestion des ressources humaines, qu'il s'agisse d'emplois temporaires (CTT et CDI), à durée déterminée (CDD) ou à durée indéterminée (CDI), de formation, d'évaluation, d'insertion, de conseil.

Avec plus de 2 500 collaborateurs permanents dédiés à la division Travail temporaire & recrutement, proposant des offres de gestion RH sur mesure implantées chez ses clients, des prestations en recrutement en CDD et CDI, placement, conseil, gestion dématérialisée RH, insertion (accompagnement des demandeurs d'emplois, reclassement et

reconversion professionnelle des salariés licenciés, ingénierie-conseil pour l'insertion professionnelle des jeunes diplômés, accompagnement des travailleurs handicapés vers l'emploi, audit et conseils aux entreprises dans leur démarche de cohésion sociale, prestations d'évaluation des compétences, etc.), le groupe dispose d'une très large expertise en ressources humaines qui lui permet de répondre aux attentes des candidats et des entreprises.

LA FORCE D'UN RÉSEAU NATIONAL

Avec 421 agences en France à fin 2020, CRIT bénéficie d'un réseau dense et d'étendue géographique nationale. Un tel déploiement permet à l'entreprise agilité, souplesse, rapidité de décision et d'action, proximité commerciale et relationnelle, interaction et relation privilégiée entre le siège, les agences, les entreprises clientes et les candidats.

Cette proximité est au cœur de l'organisation du pôle Travail temporaire et se conjugue à la relation humaine que les dirigeants du groupe ont toujours eu la volonté de privilégier tant en interne que vis à vis des clients.

Cette stabilité favorise en outre une relation de proximité avec les entreprises clientes et les candidats. Cette proximité humaine et géographique, chère au Groupe CRIT et à ses collaborateurs, est un gage d'efficacité et permet d'assurer un service plus personnalisé, plus pointu, plus humain, donc plus performant.

À la fois autonomes et solidaires, les agences CRIT sont gérées par des directions opérationnelles régionales, véritables centres d'expertises en ressources humaines.

Les agences CRIT sont des agences « entreprises » organisées en centres de profit avec des responsables à culture d'entrepreneurs. Les responsables d'agence sont des hommes et des femmes de terrain, spécialisés dans leur secteur d'activité.

Recrutés localement et choisis pour leur implication dans la vie sociale, économique et associative de leur cité, les collaborateurs CRIT connaissent parfaitement le tissu économique et les entreprises de leur région. Ce mode de recrutement est l'un des atouts majeurs du groupe : il est source de compétences plus pointues et plus stables s'illustrant par un faible turnover.

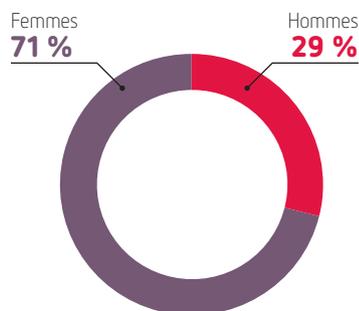
Évolution effectif permanent - Travail Temporaire

(France et international, CDI au 31/12)



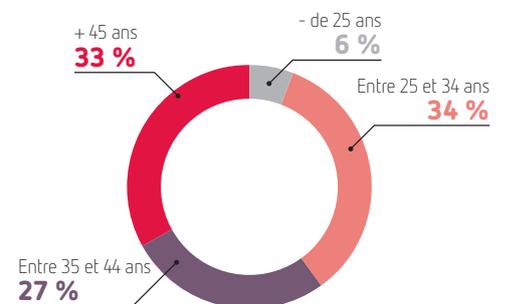
Répartition de l'effectif permanent - Travail Temporaire

(France et international, CDI au 31/12/2020)



Répartition de l'effectif permanent par âge - Travail Temporaire

(France et international, CDI au 31/12/2020)



(1) Société

(2) Classement Staffing Industry Analysts – largest global staffing&recruitment firms 2020

EN FRANCE

CRIT, UN ACTEUR MAJEUR SUR L'HEXAGONE

Son positionnement clé tant au niveau géographique, sectoriel qu'en termes de clientèle, ses valeurs fondamentales d'entrepreneuriat, de proximité, d'agilité, de réactivité et son souci permanent de la satisfaction de ses clients permettent à CRIT d'être un partenaire privilégié à la fois des grands donneurs d'ordres et des petites et moyennes entreprises, sur tous les secteurs d'activité et sur tout le territoire.

Une répartition géographique équilibrée

Le réseau CRIT dispose d'une configuration géographique bien équilibrée permettant d'être présent dans les plus grandes villes et les grands bassins d'emploi. Une attention particulière est portée à l'optimisation et l'adaptation permanente de ses réseaux d'agences aux besoins des marchés locaux. En 2020, 15 ouvertures et transferts d'agence ont été réalisés en France afin d'être au plus près des clients et des bassins d'emploi les plus dynamiques.

Très fortement implanté dans les Hauts de France, le Grand Est et la Normandie où il détient des leaderships régionaux, le réseau est également bien implanté en Île-de-France et occupe des positions fortes dans le Sud-Est et le Sud-Ouest de la France.

Une couverture de l'ensemble des secteurs d'activité

Le réseau CRIT bénéficie d'une base de clientèle diversifiée tant en termes sectoriel que de typologie. CRIT s'illustre par une forte présence dans l'industrie, secteur qui représente 44 % de son activité en 2020.

Le réseau est également très développé dans le secteur des services sur lequel il a fortement renforcé sa pénétration, la part dans l'activité totale représentant 40,7 % en 2020 contre 25 % en 2004. Le réseau dispose également de solides positions dans le BTP, secteur qui représente 15 % de l'activité en 2020.

Fort de son développement et de sa culture d'entreprise, CRIT a développé sa croissance depuis de nombreuses années sur deux axes :

- sa connaissance et implication dans le milieu industriel et des services (automobile, agro-alimentaire, distribution, transports/logistique, chimie, pharmacie, relation client),
- le développement de pôles d'expertise à forte valeur ajoutée (aéronautique, événementiel/restauration, graphisme/Web design, nucléaire...).

Un mix clientèle stratégique

Les impacts de la crise ont modifié le profil de notre mix clients. En effet, les clients grands comptes ont soutenu la demande alors que les clients PME ont été plus touchés par la crise sanitaire. Notre présence sur les clients grands comptes s'est renforcée et représente 65% du chiffre d'affaires. Cependant, notre axe stratégique de développement PME/PMI se poursuit et nous sommes convaincus que la part des PME dans notre mix clients augmentera dès la reprise de la demande.

Avec plus de 20 300 clients sur l'hexagone, la diversification de sa base de clientèle permet au groupe un mix et équilibre sectoriel limitant ainsi tout risque d'exposition à un secteur donné et de dépendance clients. Le premier client de son pôle travail temporaire ne représente ainsi que 5 % du chiffre d'affaires total. Le groupe apporte également son expertise auprès d'entreprises publiques, ce qui lui permet d'élargir son mix clientèle.

À L'INTERNATIONAL

56^E GROUPE DE STAFFING AUX ÉTATS-UNIS⁽¹⁾, DES POSITIONS CLÉS EN EUROPE ET EN AFRIQUE DU NORD

Le groupe a développé significativement son réseau à l'international et compte des implantations en Europe, en Afrique du Nord et aux États-Unis.

Depuis 2011, les États-Unis ont été au cœur de la stratégie de développement du groupe à l'international. La décision de pénétrer le premier marché mondial du travail temporaire répond à la volonté du groupe de diversifier ses positions géographiques afin de développer de nouveaux relais de croissance.

Durant six ans, le groupe a étendu sa pénétration sur le continent américain en menant une stratégie de croissance externe offensive. Depuis l'acquisition du groupe PeopleLink en 2011 qui figurait en 85^e place des entreprises de staffing américaines, le groupe a réalisé plusieurs opérations de croissance externe lui permettant aujourd'hui de figurer parmi les acteurs clés et se positionne en 2020 à la 56^e place sur le marché du staffing américain. Acteur incontournable aux États-Unis, le groupe compte un réseau de 84 agences implantées dans 23 états. Il dispose d'une offre généraliste de commercial staffing sur laquelle s'adosent quatre verticaux dans les secteurs du Professionnel staffing, de l'IT, de la construction et du contrôle Qualité. Il dispose d'une offre dite de « commercial staffing » à laquelle s'adosent des verticaux spécialisés dans le Professionnel staffing, les métiers de l'IT, la construction et le contrôle qualité. Les États-Unis sont devenus le 1^{er} marché du groupe à l'international et concentrent 58,4 % de la division Travail temporaire & recrutement à l'international en 2020.

L'Espagne, 2^e marché du groupe en Europe, représente 31,6 % de la division Travail temporaire & recrutement à l'international. Le PIB espagnol s'est rétracté de 11 % en 2020, les données publiées par l'Institut national de statistique signalent une rétraction générale : les dépenses des ménages ont plongé de 8,4 % et les investissements de 14,3 %, les exportations de 20,6 % et les importations de 14,1 %. Ces chiffres reflètent une économie bridée par la pandémie, alors que l'industrie a reculé de 4,3 %, la construction de 18,3 % et les services de 9,8 %, les seuls secteurs affichant une croissance sont l'agriculture avec +8,7 % et la banque +5,4 % et l'administration publique, santé et éducation +3,3 %. Les secteurs les plus sinistrés sont le commerce, les transports et l'hôtellerie avec un recul de 20,4 %. La légère progression, de 0,4 % au dernier trimestre, a été nettement insuffisante pour compenser l'impact global des restrictions à l'activité liées à la pandémie.

En 2020, le groupe compte un réseau de 43 agences en Espagne et 1 agence au Portugal.

Le groupe dispose également de positions en Allemagne, en Suisse, au Maroc et en Tunisie portant le réseau international du groupe à 154 agences en 2020.

(1) Source : Staffing Industry Analysts



L'ACTIVITÉ DU PÔLE TRAVAIL TEMPORAIRE ET RECRUTEMENT EN 2020

AGILITÉ ET RÉSISTANCE DANS UN CONTEXTE SANS PRÉCÉDENT

19^e du classement mondial des entreprises de staffing⁽¹⁾, le groupe confirme en 2020 sa position d'acteur majeur en France et à l'international.

Le chiffre d'affaires du travail temporaire ressort à 1 527 millions d'euros en repli de 24.9 %. Après un deuxième trimestre en baisse de plus de 47 %, l'activité s'est améliorée de façon continue que ce soit en France ou à l'international.

FRANCE : TRÈS BONNE RÉSISTANCE DANS UN CONTEXTE INÉDIT

En France, où le groupe réalise près de 73,5 % de son activité Travail temporaire & recrutement, CRIT a démontré en 2020 sa forte capacité de résistance face à un environnement sans précédent.

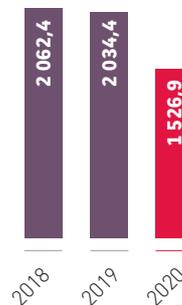
Le chiffre d'affaires annuel s'établit à 1 122 millions d'euros, en recul de 27 %. Le second trimestre marqué par le confinement a particulièrement pesé sur l'activité de l'année. L'évolution des effectifs hebdomadaires affiche une baisse d'activité au plus fort de la crise fin mars-début avril, à -66 %. Mais à fin décembre, ce recul avait été ramené à environ 10 %. Cette inflexion de tendance se confirme dans le chiffre d'affaires. Ainsi à compter du troisième trimestre, nous avons constaté une forte reprise qui nous a permis de clôturer l'année avec un quatrième trimestre en baisse de seulement 14 %. Le retour à la normale n'est pas encore là mais ces évolutions confirment la reprise engagée.

Face à cette situation sans précédent, le Groupe a réagi rapidement en prenant toutes les mesures d'adaptation nécessaires. Les premières décisions ont, bien sûr, porté sur la protection de nos collaborateurs et de nos intérimaires. Ces mesures ont permis au Groupe de maintenir une continuité de service avec nos clients et

de préserver la couverture nationale de son réseau afin d'être prêt pour la reprise qui s'amorce.

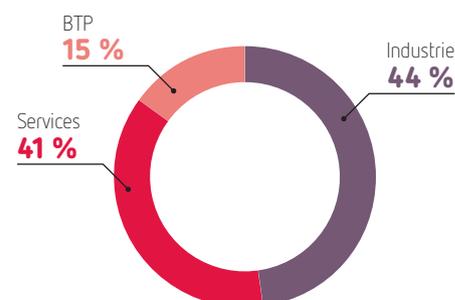
Évolution du chiffre d'affaires Travail temporaire & recrutement

(en M€)



Répartition du chiffre d'affaires du réseau CRIT France par secteur d'activité

(% du CA 2020)



(1) Source : Staffing Industry Analysts

DE NOUVELLES AVANCÉES POUR ACCOMPAGNER L'ÉVOLUTION DES MARCHÉS

2020 a été une année importante dans la poursuite de la stratégie mise en place par le groupe pour accompagner l'évolution de ses marchés et en saisir toutes les opportunités. De nouvelles avancées ont ainsi été réalisées sur les différents axes clés stratégiques : qualité du maillage territorial et de proximité, montée en gamme des prestations, diversification des positions sectorielles, sécurisation des parcours des intérimaires, renforcement des engagements RSE et stratégie de digitalisation.

Avec un réseau de 421 agences en France à fin 2020, le groupe dispose d'un maillage territorial permettant d'adresser les bassins d'emplois les plus dynamiques. Pour répondre à l'agilité nécessaire à l'adaptation de son offre face à la demande, tout en veillant à une maîtrise constante de sa structure de charges, le réseau fait l'objet d'une évolution permanente, qui s'est traduite en 2020 par l'ouverture et transferts d'une quinzaine d'agences pour être toujours au plus près de ses clients.

La montée en gamme de ses prestations, deuxième axe clé stratégique, s'illustre notamment par le développement soutenu de son offre de gestion RH sur mesure, CRIT Inside, implantée au cœur des sites de ses clients. Cette offre constitue une réponse forte à la demande de proximité et de sur mesure des grands comptes. Après 5 années de développement exponentiel, l'année 2020 affiche encore un développement de l'ordre de 20 % et ce malgré le Covid.

En 2018 et 2019, le groupe a été particulièrement performant sur ses activités de recrutement (CDD et CDI) où le chiffre d'affaires a bondi de près de 30 %, lorsque le Covid en mars 2020 a stoppé cette croissance et a provoqué une baisse de 42 %.

En 2020, tous les secteurs ont été impactés.

Dans l'industrie, le repli du chiffre d'affaires de -29,8 % reflète l'exposition du Groupe très importante au secteur automobile qui, a accusé un repli de 48 % sur l'année avec un premier semestre en baisse de plus de 65 %.

Dans le BTP, après un premier semestre en baisse de 40 %, le second semestre affiche un repli limité à 17 %. Au fil des mois, les chantiers reprennent et viennent soutenir la demande. Cette tendance favorable devrait se confirmer en 2021.

Enfin, dans les services, qui comptent pour plus de 40 % de l'activité, la restauration, l'hôtellerie, l'événementiel ou l'aéroportuaire restent pénalisés par des restrictions toujours très importantes. Comme avec l'automobile, ces activités sinistrées en 2020 seront importantes pour soutenir la reprise à venir. La contribution des services dans l'activité totale continue logiquement à progresser, portée par nos activités dans la logistique et la grande distribution qui ont continué à progresser cette année.

Dans un marché où la concurrence sur les profils qualifiés s'accroît et où la pénurie de main-d'œuvre s'intensifie, la fidélisation et la sécurisation du parcours de ses collaborateurs intérimaires s'inscrivent parmi les axes stratégiques du groupe. À ce titre, le CDI intérimaire constitue un axe de développement important. En 2020, le groupe compte plus de 3 000 CDI Intérimaires. Le Contrat à Durée Indéterminée Intérimaire, nouveau type de contrat de travail spécifique à la profession, alterne périodes de missions et périodes d'intermissions avec garantie de rémunération mensuelle de l'intérimaire. Il permet de mieux accompagner les parcours professionnels des collaborateurs intérimaires, lesquels peuvent bénéficier de formations en périodes d'intermissions. La formation occupe une place majeure dans la politique RH du groupe qui y consacre chaque année un investissement important pour assurer la montée en compétences de ses collaborateurs. Ainsi, plus de 11 000 collaborateurs intérimaires CRIT ont bénéficié de formations sur l'année, concourant à une meilleure qualification et à une plus grande employabilité de ses collaborateurs.

Autre axe stratégique, les engagements du groupe en faveur de la RSE qui figure depuis plusieurs années au cœur de ses priorités.

En 2019, le groupe a significativement renforcé ses engagements en matière d'accès à l'emploi et d'égalité des chances tels que le « PAQTE » signé au niveau national en faveur des quartiers prioritaires de la ville, la convention nationale EPIDE en faveur des jeunes éloignés de l'emploi, la Charte Seine-Saint-Denis Egalité pour l'emploi des habitants de la région...

Le groupe a également rejoint dès février 2019, le Collectif des entreprises pour une économie plus inclusive. Ce collectif fédère à ce jour 35 entreprises désireuses de se mettre au service du progrès social et sociétal et met en place des actions avec un triple objectif : faciliter l'accès aux biens et aux services pour les personnes dites les plus fragiles, développer et optimiser une politique d'achat inclusive et intensifier l'inclusion par la formation et l'apprentissage. Un domaine sur lequel le groupe s'est significativement impliqué en devenant en 2019 sponsor et co-pilote du Collectif 93 territoire de Seine-Saint-Denis afin de mobiliser les acteurs et les entreprises de l'ensemble du territoire en faveur du Forum « Alternance de la 2^e chance » au Salon Jeunes d'avenir de Paris. Tous ces partenariats sont encore d'actualité en 2020, malgré un contexte inédit. Le groupe s'est ainsi engagé et a animé des coaching en visioconférence avec ses partenaires.

Pour servir sa stratégie digitale, axe majeur de développement pour accompagner l'évolution de ses métiers, le groupe a développé des solutions qui lui permettent de disposer aujourd'hui de tous les outils au service de la digitalisation de la relation clients, intérimaires, candidats. La période du Covid a accéléré la stratégie digitale du Groupe.

France

Des mesures d'adaptation rapides



Intérimaires & collaborateurs

- Campagnes de prévention
- Mesures de protection
- Télétravail
- Formations
- ...



Réseau

- Préservation du maillage national



Clients

- Continuité des services
- Proximité et suivi des besoins



Coûts & trésorerie

- Mise en œuvre de dispositifs d'activité partielle en préservant l'emploi
- Pas de recours au PGE
- Sécurisation des recouvrements

Accélération de la digitalisation

Digitalisation du réseau – Exploitation des datas - Productivité



Interface intérimaires



Gestion des prestations



Gestion administrative de la relation client



Recherche d'emploi et de mission



Formations à distance

Son portail CRIT Online est une réponse forte aux besoins de simplification administrative, de sécurisation des process et de recherche de productivité pour ses entreprises clientes. Son portail et application MyCrit, espace numérique personnel destinée à ses collaborateurs intérimaires- + de 100 000 utilisateurs de l'application est un important vecteur de sourcing et de fidélisation. Avec plus de 2 millions de visiteurs par an, plus de 6 000 offres d'emploi quotidiennes, le nouveau site internet CRIT Job destiné aux entreprises et aux candidats renforce la visibilité commerciale et la marque employeur du groupe en 2020. En 2019, le groupe a franchi une nouvelle étape en matière de digitalisation de la relation client en développant CRIT One, une plateforme à destination des TPE/PME dont le lancement a été fait au premier semestre 2020.

Le groupe a également mis en place sa plateforme de formation CRIT Academy, un learning management system au service de ses collaborateurs permanents courant 2020 permettant d'accompagner la digitalisation et le onboarding des collaborateurs. Plus de 200 modules de formation sont disponibles en ligne avec 2 000 utilisateurs. Cet outil a permis de former tous les collaborateurs aux gestes barrières lors du premier confinement.

INTERNATIONAL : PRÈS DE 405 M€ DE CHIFFRE D'AFFAIRES – RÉSISTANCE DE L'ACTIVITÉ

En 2020, l'international représente plus d'un quart de l'activité Travail Temporaire. Les conséquences de la pandémie et les mesures prises par les autorités ont été contrastées d'un pays à l'autre, ce qui peut expliquer la meilleure résistance de l'International.

Le quatrième trimestre affiche ainsi un repli limité à 9 % alors qu'il était de près de 35 % au plus fort de la crise. Cette résistance de l'activité permet donc de limiter la baisse du chiffre d'affaires annuel à 19 % pour s'établir à plus de 400 millions d'euros.

LES ÉTATS-UNIS, 1^{ER} MARCHÉ DU GROUPE A L'INTERNATIONAL : UNE ADAPTATION FACILITEE PAR LA FLEXIBILITÉ DU MARCHÉ LOCAL

Aux États-Unis, qui concentrent près de 60 % de l'activité internationale, le chiffre d'affaires ressort à 236.7 millions d'euros en repli de 24 % sur l'année.

L'impact de la crise a été moins fort qu'en France sur le second trimestre. Depuis, la reprise est très graduelle. Après un second trimestre en recul de 40 %, les troisièmes et quatrièmes trimestres affichent des replis plus limités, respectivement à -27 % et -19 %.

Sur cette zone stratégique et en l'absence de mesure de soutien public, la filiale américaine a dû ajuster rapidement ses effectifs grâce à la flexibilité du marché du travail local.

UN REBOND RAPIDE EN ESPAGNE

En 2020, l'Espagne 2^e marché de la division Travail temporaire & recrutement à l'international qui compte pour 31.6 % de l'activité sur la zone, affiche une belle performance avec un recul limité à 21 % au plus bas de la crise et un rebond particulièrement rapide porté par le secteur de l'agroalimentaire.

Le quatrième trimestre est en progression de près de 13 %. Sur l'ensemble de l'exercice, la baisse est limitée à 4 % illustrant la bonne résistance du Groupe sur ce pays.



RESISTANCE DES RESULTATS ET RENFORCEMENT DE LA STRUCTURE FINANCIERE DANS UN CONTEXTE EXCEPTIONNEL

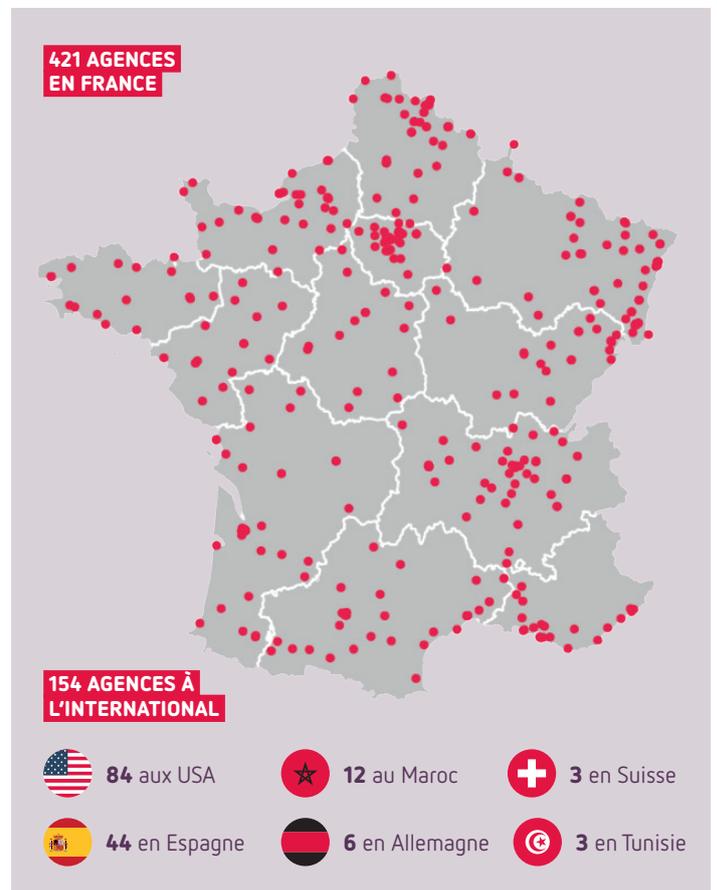
En 2020, la contribution du travail temporaire s'est logiquement renforcée pour représenter 87 % de l'activité totale. Malgré la baisse de 24.7 % des volumes, la marge d'Ebitda s'établit à 5 % sur l'année mais avec deux périodes bien distinctes

- Au premier semestre la marge d'Ebitda s'établit à 3,9 % soit un recul de 160BP
- Alors qu'au deuxième semestre elle s'est très largement redressée pour s'établir à 5.9 % en un repli de seulement 30 BP par rapport à 2019.

En France, après l'impact du premier confinement la situation s'est améliorée au fil des trimestres malgré les mesures de couvre-feu. Il est à noter une bonne performance de la France. Malgré une baisse de 27 % du chiffre d'affaires, la division Travail temporaire et recrutement affiche un Ebitda de 60 M d'euros soit une marge de 5,3 % en baisse limitée de 50 BP. Ceci est dû en grande partie à un ajustement rapide de la masse salariale des intérimaires, d'une structure d'activité avec peu de coûts fixes, et un dispositif d'activité partielle permettant d'ajuster les frais fixes salariaux à l'activité. Toutes ces mesures ont porté leurs fruits dès le second semestre qui dégage une marge d'Ebitda de 6.2 % en hausse par rapport à 2019.

À l'international, avec une baisse de 18,5 % du chiffre d'affaires, l'Ebitda s'élève à 16,8 millions d'euros et la marge s'établit à 4,1 % avec ici également une amélioration continue au fil des mois et une marge sur le second semestre qui s'élève à 5,3 % en recul limité de 90 BP par rapport à 2019.

Au total, l'ebitda de l'activité s'élève à 76,6 M€.



LES THÈMES DÉCRITS CI-DESSOUS FONT L'OBJET D'UN DÉVELOPPEMENT DÉTAILLÉ DANS LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE, PAGES 104 À 135

Le Groupe CRIT place la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) au cœur de sa stratégie, en prenant en compte les attentes de l'ensemble de ses parties prenantes : les collaborateurs permanents et intérimaires, les entreprises clientes, les organismes partenaires, les autorités publiques en lien avec les activités du groupe.

La démarche RSE mise en œuvre par le groupe sur son activité de travail temporaire prend en compte les enjeux sociaux et sociétaux tels que la diversité et la non-discrimination, le handicap, le développement des compétences, la santé et la sécurité, l'insertion professionnelle des publics éloignés de l'emploi, ainsi que les enjeux liés à l'environnement et à la qualité.

LA DIVERSITÉ DES TALENTS : UNE RICHESSE POUR L'ENTREPRISE

La recherche de talents est au cœur de l'activité du groupe et commence par l'application de règles strictes en matière d'égalité de traitement et de non-discrimination. Les collaborateurs en charge du recrutement et des Ressources Humaines sont formés en conséquence et appliquent les principes de non-discrimination tout au long de la carrière des collaborateurs intérimaires comme permanents : du recrutement à la promotion professionnelle, en passant par la formation. Les candidats sont choisis sur la base de leurs compétences uniquement. Le groupe déploie une politique « Diversité et Non-Discrimination », qui comprend un important volet de formation et de sensibilisation à la discrimination auprès de l'ensemble des collaborateurs.

En particulier, la politique menée depuis plusieurs années par le groupe visant à développer et faciliter l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap s'illustre notamment par ses partenariats avec des organismes et des associations en charge des travailleurs handicapés comme l'AGEFIPH et la FAGERH. L'engagement du Groupe est porté par la Mission Handicap relayée dans chaque région CRIT par des correspondants. Elle agit aussi bien auprès des collaborateurs permanents, notamment par des actions de maintien dans l'emploi, qu'auprès des intérimaires et des entreprises clientes.

LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES, GAGE D'EMPLOYABILITÉ ET DE PERFORMANCE

Accompagner les parcours professionnels de ses collaborateurs, permanents et intérimaires, leur montée en compétences, favoriser l'acquisition de nouveaux savoir-faire et développer leur employabilité comptent parmi les axes essentiels de la politique RH du groupe CRIT. Le professionnalisme de ses collaborateurs permet au groupe d'asseoir sa compétitivité et de répondre à l'exigence de qualité de services pour ses clients. Les formations dispensées sont diverses (formations métiers, sécurité, transverses ou visant à faciliter l'intégration) et permettent de s'adapter en continue aux exigences législatives, techniques et commerciales du marché.

Cette politique formation s'appuie sur une organisation dédiée, avec des équipes formation présentes dans chaque région, ainsi que sur un investissement important consacré à la formation. Forts de la connaissance des métiers et du bassin d'emploi, les équipes CRIT mobilisent les dispositifs de formation adaptés et proposent des solutions sur-mesure afin de répondre aux besoins des clients. Ainsi en 2020, les équipes de formation ont accompagné les intérimaires dans leurs parcours professionnels et mis en place des formations qui ont débouché sur l'obtention de près de 6500 certifications professionnelles.

Pour servir sa politique de formation interne auprès des permanents, CRIT dispose d'un organisme interne de formation : RH Formation, et d'une plateforme de formation à distance, CRIT Academy.

En 2020, CRIT a consacré en France plus de 430 000 heures de formation au profit de plus de 12 000 salariés permanents et intérimaires sur l'activité de travail temporaire.

CRIT promeut également la formation en alternance, en cohérence avec sa politique d'insertion.

L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES PUBLICS ÉLOIGNÉS DE L'EMPLOI

Le groupe s'engage en faveur de l'accès à l'emploi pour tous et mène des actions d'insertion professionnelle des publics éloignés de l'emploi, notamment les jeunes et les personnes en situation de handicap. Le groupe soutient des structures d'emplois et d'insertion en vue d'accompagner des publics éloignés de l'emploi à définir et à réaliser leurs projets professionnels. Afin de parvenir à cet objectif, le groupe mène des actions avec des partenaires nationaux et locaux pour s'adapter aux particularités des territoires.

Engagé auprès de la jeunesse, le groupe déploie une politique d'alternance pour le recrutement de son effectif permanent et noue dans ce cadre des partenariats avec des écoles. En 2020, la part d'alternants s'élevait à 8 % de son effectif permanent. CRIT réalise en vue d'accompagner des publics éloignés de l'emploi à définir et à réaliser leurs projets professionnels. Afin de parvenir à cet objectif, le groupe mène des actions avec des partenaires nationaux et locaux pour s'adapter aux particularités des territoires.

Auprès du public intérimaire, le groupe déploie des contrats d'alternance intérimaires visant à faciliter l'insertion ou la réinsertion dans l'emploi en alternant des périodes de formation (théorique et en entreprise) et de missions (contrat de professionnalisation, contrat d'apprentissage, Contrats d'Insertion Professionnelle Intérimaire, Contrat de Professionnalisation Intérimaire).

LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL DES COLLABORATEURS : UNE PRIORITÉ POUR LE GROUPE

La santé et la sécurité de tous ses collaborateurs, permanents et intérimaires, sont une priorité majeure du groupe. Cette politique se traduit notamment par un système de management de la santé et de la sécurité certifié depuis 2005. Elle est portée par des dispositifs et des actions de prévention, de sensibilisation et de formation spécifiques associant collaborateurs permanents, intérimaires et entreprises clientes. Le groupe instaure un dialogue continu avec les entreprises clientes afin de réduire l'accidentologie : des visites de postes de travail et des bilans de missions sont effectués pour évaluer les risques et mettre en place des actions correctives si nécessaire. En 2020, des actions renforcées et de nouvelles procédures sont venues compléter celles déjà existantes dans le cadre de la pandémie de Covid-19.

UNE DÉMARCHE RSE RECONNUE

CRIT a obtenu en 2020 sur son activité de travail temporaire en France la certification Gold de la part d'ECOVADIS, organisme d'évaluation de la responsabilité sociétale des entreprises pour le compte des clients et fournisseurs.

CRIT dispose depuis 2005 de certifications Qualité-Sécurité & Environnement (QSE) pour l'ensemble de ses établissements en France. En 2020, ces certifications ont de nouveau été renouvelées :

- ISO 9001 : Système de Management de la Qualité
- ISO 14001 : Système de Management Environnemental
- ISO 45001 : Système de Management de la Santé et de la Sécurité au Travail (cette norme remplace la norme OHSAS 18001)
- CEFRI : Certification des Entreprises pour la Formation et le suivi du personnel travaillant sous Rayonnements Ionisants (pour 25 agences déléguant dans le secteur « nucléaire »).
- MASE : Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises (sur 9 agences, principalement destiné aux secteurs Pétrochimie et Chimie).

Ces certifications attestent de la qualité des systèmes de management mis en place dans ces domaines et affichent la volonté de CRIT de s'engager dans une démarche d'amélioration continue sur ces sujets.

1.2 LE PÔLE ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE : UNE CROISSANCE STOPPÉE PAR LA COVID 19

LE PÔLE AÉROPORTUAIRE EN ORDRE DE MARCHÉ POUR LA REPRISE

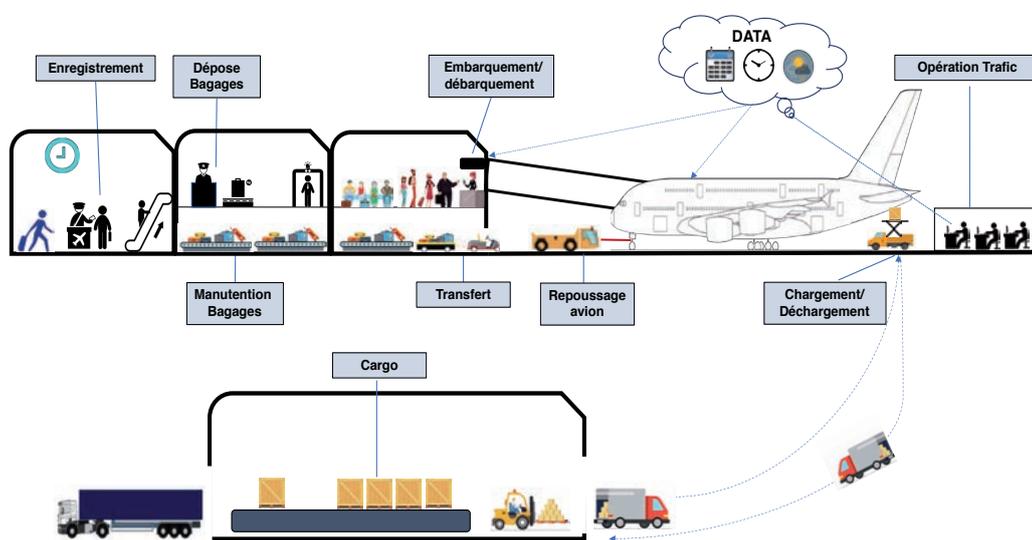


En parallèle de son métier principal qu'est le Travail temporaire Groupe Crit a développé progressivement au fil des ans une activité complémentaire : l'Assistance aéroportuaire. Ce métier qui représente la seconde activité stratégique sur laquelle le groupe assois son développement en France comme à l'international contribuait toujours de manière significative, au premier trimestre 2020, au développement du Groupe. Ce dernier a été brutalement mis à l'arrêt durant les mois d'avril à juin 2020 du fait des mesures de confinement et de fermetures des frontières décidées par la plupart des pays du monde afin de limiter la propagation de la pandémie de Covid-19. Depuis cette date, la reprise du trafic est restée limitée et s'est faite au rythme de la levée des mesures de confinement et de restriction de la mobilité dans chaque pays. Malgré cette crise sanitaire, le pôle aéroportuaire a su

réagir avec une grande célérité pour adapter et redimensionner ses équipes et sa structure de coûts à l'activité prévue en 2021. Cependant, au vu de l'expérience du trafic intérieur chinois qui est revenu à son niveau pré Covid trois mois après la fin des mesures de déconfinement, le groupe reste confiant sur les perspectives de rebond du pôle aéroportuaire qui reste l'un des piliers du Groupe CRIT pour les prochaines années.

L'ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE : UNE GAMME DE SERVICES ÉTENDUE

La palette des prestations proposée par l'activité d'assistance aéroportuaire du groupe inclut tous les services indispensables aux compagnies aériennes pour le traitement de leurs opérations au sol. Les principaux services s'organisent de la façon suivante :



- **Assistance aux passagers :** enregistrement, embarquement, billetterie,
- **Assistance aux avions :** tractage, placement au parking, calage, branchement des groupes électriques, chargement/déchargement des bagages et du fret, contrôle des pleins, repoussage avions, nettoyage,
- **Trafic :** suivi des plans de vol, établissement des devis de masse et centrage, météo, etc.
- **Assistance au fret :** transfert piste fret et poste, entreposage (fret en magasin) en Afrique.

UN POSITIONNEMENT DE CHOIX

FRANCE

- Paris-Roissy CDG1, CDG2, CDG3
- Paris-Orly
- Paris-Le Bourget
- Nice Côte d'Azur

EUROPE

- Irlande (Dublin, Shannon)
- Royaume-Uni (London Heathrow, London City Airport)

AFRIQUE

- Congo (Brazzaville, Pointe-Noire, Ollombo)
- Sierra Leone (Freetown)

ÉTATS-UNIS

- Boston



ROISSY CDG

- 1^{er} aéroport français
- 2^e aéroport européen⁽¹⁾ 76,2 millions de passagers en 2019 ; 22.3 millions de passagers en 2020
- CDG2 : 61,2 millions de passagers en 2019 ; 20 millions de passagers en 2020
- CDG1 : 10,2 millions de passagers en 2019, 1.7 millions de passagers en 2020
- CDG3 : 4,7 millions de passagers en 2019 ; 578 000 passagers en 2020

ORLY

- 31,9 millions de passagers en 2019, 10,8 millions de passagers en 2020

(1) Source : ACI Europe 2020

LE MARCHÉ AÉROPORTUAIRE FACE À LA COVID-19

La croissance du marché de l'assistance aéroportuaire est non seulement corrélée directement à celle du trafic aérien mais également soutenue par la tendance à l'externalisation des compagnies aériennes et de l'ouverture à la concurrence des services d'assistance aéroportuaire. La Covid 19 a plongé le secteur aérien dans une crise historique symbolisée par une chute de 67 % de son trafic entre 2019 et 2020. La pandémie a brutalement effacé 18 années de croissance continue du trafic passager en seulement quelques mois. Au moment du pic des confinements et restrictions aux déplacements, le 25 avril 2020, enregistrait un total de 13 600 vols mondiaux là où la journée la plus chargée de l'année, le 3 janvier 2020, comptabilisait 95 000 vols commerciaux soit une décroissance de 86 %.

Sur l'ensemble de l'année 2020, le nombre de vols a été divisé par deux par rapport à 2019, avec 16,8 millions de vols contre 33,2 millions l'année précédente à la date du 20 décembre.

En regard de cette situation, le trafic aérien mondial avait affiché une croissance de 5,5 % sur l'année 2019 totalisant plus de 4,5 milliards de passagers transportés dans le monde. En 2020, le trafic s'établit donc à 1.8 milliards de passagers en baisse de 67 %, retrouvant son niveau de 2003.

Avec 728 millions de passagers en 2020 comparé à 2.4 milliards de passagers en 2019, les aéroports d'Europe reviennent à leur niveau de trafic de 1995. Les 5 hubs répertoriés comme Majors en 2019 - Londres-Heathrow, Paris-CDG, Amsterdam-Schiphol, Francfort et Istanbul - ont perdu 250 millions de passagers en 2020. Francfort (-73,4 %) a enregistré la plus forte baisse, suivie de près par Londres-Heathrow (-72,7 %), Amsterdam-Schiphol (-70,9 %), Paris-CDG (-70,8 %) et Istanbul (-59,6 %).

En France, les aéroports de Paris-Charles-de-Gaulle et de Paris-Orly ont enregistré en 2020 un trafic de 33,1 millions de passagers, en baisse de -69,4 % par rapport à 2019 dont 22.2 millions de passagers sur Paris-CDG et 10.8 millions de passagers sur Paris-Orly. Les mouvements d'avion à Paris sont en baisse de -58,8 % en 2020 par rapport à 2019. À Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, les plates-formes ont adapté leurs infrastructures à partir du mois de mars en fermant ou ouvrant des terminaux en fonction des évolutions du trafic commercial de passagers.

 TOP 5 EUROPEAN AIRPORTS FULL YEAR 2020			
RANK	CODE	CITY	PASSENGERS
01	IST	Istanbul	23,308,071
02	CDG	Paris	22,260,920
03	LHR	London	22,111,265
04	AMS	Amsterdam	20,887,144
05	SVO	Moscow	19,783,957

Ce sont les aéroports régionaux (entre 1 million et 5 millions de passagers) qui affichent la plus faible baisse cette année avec 60,3 % de passagers en moins⁽¹⁾.

L'aéroport de Nice Côte d'Azur a enregistré en 2020 un trafic de 4,1 millions de passagers en baisse de 68 % par rapport à 2019

(1) Source ACI Europe

GRUPE CRIT, LEADER DE L'ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE EN FRANCE⁽¹⁾

Avec ses 22.3 millions de passagers transportés en 2020, en recul de 70 % par rapport à 2019, l'aéroport Paris-CDG est le 2^e plus grand aéroport en Europe devant Heathrow et le 9^e au monde (source ACI 2019). Paris-Orly, 2^e plus important aéroport français et 15^e aéroport européen, a permis de transporter près de 10,8 millions de passagers en 2020. L'aéroport Nice Côte d'Azur, 3^e plus grand aéroport français, a enregistré un trafic de 4,6 millions de passagers en 2020 en recul de -68 %. Ces trois aéroports sur lesquels opère le groupe représentent plus de 60 % du trafic aérien en France.

Le marché français de l'assistance aéroportuaire présente la particularité d'un accès restreint aux activités piste sur certains aéroports. En effet, seules certaines sociétés ayant obtenu les licences pour les activités en piste ont un accès direct aux compagnies aériennes (CF directive européenne 96/67). Ces licences sont octroyées par l'Aviation Civile après consultation des compagnies utilisatrices des aéroports. Les autres intervenants du marché ne pouvant agir qu'en qualité de sous-traitants des prestataires Ainsi en France le nombre de prestataires est limité à 3 sur Paris-CDG, à 4 sur Paris-Orly et Nice Côte d'Azur.

Le groupe Europe Handling, filiale d'assistance aéroportuaire du Groupe CRIT, a considérablement étendu son périmètre d'intervention et opère dorénavant sur les trois plus grands aéroports français, Roissy-Charles-de-Gaulle, Orly et Nice Côte d'Azur qui totalisent un trafic annuel de plus de 37.7 millions de passagers en 2020. Le Groupe s'est également implanté en 2018 sur l'aéroport Paris-Le Bourget, étendant ainsi ses activités dans l'aviation d'affaires sur le 1^{er} aéroport d'Europe.

Après avoir été nommé en 2001 prestataire aéroportuaire sur le terminal CDG2 de l'Aéroport Roissy-Charles-de-Gaulle, puis en 2009 prestataire aéroportuaire sur les terminaux CDG1 et CDG2 et sur l'aéroport d'Orly, le groupe a été de nouveau nommé en 2014, prestataire aéroportuaire sur les deux plus grands aéroports français avec une extension de son périmètre d'intervention au terminal 3 de l'aéroport Charles-de-Gaulle. En mars 2015, le groupe a été également nommé prestataire sur l'aéroport Nice Côte d'Azur. En mars 2017, le ministre chargé de l'aviation civile a de nouveau désigné et de fait confirmé le groupe Europe Handling en qualité de prestataire d'assistance aéroportuaire sur les aéroports de Paris- CDG et Paris -Orly. Cette décision fait suite au jugement du Tribunal administratif de Paris qui, saisi par une société concurrente, avait annulé la décision ministérielle de 2014 désignant les trois prestataires d'assistance en escale sur les aéroports parisiens.

Ces licences aéroportuaires, initialement attribuées en 2014, sont délivrées pour une durée de 7 ans et permettent au groupe d'opérer sur les aérogares de ROISSY CDG1, CDG2, CDG3 et d'ORLY jusqu'en 2021 prolongée jusqu'à Mars 2022.

Le groupe a étendu le périmètre de ses activités françaises en s'implantant en 2018 sur l'aéroport Paris-Le Bourget et dans le secteur de l'aviation d'affaires qui a enregistré en 2020 une perte de 160 000 vols soit -25 % en Europe ce qui représente en moyenne une baisse de 450 vols par jour. (Source EBAA) Le mois d'avril a été marqué par une perte d'activité à -71 % par rapport à 2019. Les compagnies aériennes ont connu une chute encore plus spectaculaire, avec -90 % du trafic en avril et mai 2020 (et restent

à -55 % en 2020). L'aviation d'affaires a retrouvé des niveaux normaux durant l'été, puis a connu une rechute à l'automne (environ -20 %). En juillet 2018, le groupe a repris les activités de la société Advanced Air Support renommée Advanced Air Support International. Cette nouvelle filiale aéroportuaire du groupe prend en charge les prestations piste et opérations, services aux passagers et aux équipages, gardiennage ponctuel et de longue durée de tous types d'avions, du jet au gros porteur, opérant sur l'aéroport du Bourget. Exclusivement dédié à l'avion d'affaires, mais aussi aux déplacements sanitaires, officiels et privés, l'aéroport Paris-Le Bourget est le plus grand aéroport d'affaires d'Europe. Il dessert 800 destinations et a enregistré 33 894 vols soit une baisse de 38 % par rapport à 2019 (source Aéroport Paris-Le Bourget). En 2020, le groupe a assuré l'assistance de 6 200 vols privés et officiels, portant à 19 % sa part de marché sur l'aéroport de Paris-Le Bourget.

Le groupe opère dorénavant sur l'ensemble des plateformes aéroportuaires parisiennes.

Fort de son positionnement, le groupe conjugue à la fois les qualités de sous-traitant et de prestataire direct et travaille ainsi avec plus de 50 compagnies aériennes régulières sur ses plateformes françaises (Air France, Aeroflot, Alitalia, Air Baltic, Air Caraïbes, Air Canada, Air Tahiti Nui, Cathay Pacific, Emirates, EasyJet, IAG, Finnair, Fedex, La Compagnie, Lufthansa, Qatar Airways, etc.).

Le groupe Europe Handling a ainsi assisté en France 122 870 mouvements d'avions⁽²⁾ et 13 355 934 passagers en 2020.

Avec 33.7 % de parts de marché sur les trois plus grands aéroports nationaux, le groupe Europe Handling est n°1 de l'assistance aéroportuaire en France⁽¹⁾.

GRUPE CRIT, UNE PRÉSENCE INTERNATIONALE

Le groupe occupe également des positions clés à l'international avec des filiales en Irlande, au Royaume-Uni, en Afrique et aux États Unis.

Au Royaume-Uni, la position occupée par la filiale SHP UK sur l'aéroport London City, aéroport largement impacté par la pandémie et le Brexit, pourrait bénéficier des changements structurels de l'aéroport qui a pour ambition de devenir un Hub long courrier de grande envergure.

Ainsi l'aéroport manifeste déjà sa volonté de capter ce trafic affaires grâce aux avions nouvelle génération de type A220 pour une clientèle d'affaires privilégiant l'accès de cet aéroport en centre-ville.

Sur l'aéroport d'Heathrow LHR, Cobalt a bénéficié du rapatriement des vols de GATWICK par des compagnies voulant optimiser leur présence à Londres.

En Irlande, sa filiale Sky Handling Partner opère sur l'aéroport de Dublin, le plus important aéroport en Irlande et le 14^e en Europe avec un trafic de 7.3 millions de passagers en 2020 en repli de 77.8 % par rapport à 2019. Avec près de 24 % de parts de marché, le groupe est l'un des leaders de l'assistance aéroportuaire sur cet aéroport. Sky Handling Partner opère également sur l'aéroport de Shannon qui enregistre un trafic de 352 403 passagers, en repli de 79 % sur l'année. L'activité Cargo quant à elle résiste mieux face à la pandémie pour atteindre des baisses modérées de l'ordre de -16 %.

(1) Source : société

(2) Le trafic aérien de l'assistance aéroportuaire est exprimé en termes de mouvements d'avions ou de touchées (1 touchée = 1 départ et 1 arrivée), indicateurs utilisés pour la facturation des prestations. Ce chiffre est calculé hors trafic avions affaires sur Aéroports Paris-le Bourget.

En Afrique, les filiales du Groupe ont subi des baisses inférieures à celles enregistrées sur l'ensemble du secteur confirmant une certaine résilience du continent face à la pandémie. Les activités fret ont quant à elle progressé pour atteindre des croissances de l'ordre de 11,4 % au Congo et 25 % en Sierra Leone.

En 2020, les activités du groupe à l'international ont ainsi assuré l'assistance aéroportuaire de 81 compagnies aériennes régulières représentant un trafic de 62 130 mouvements d'avions sur l'année et de 3 778 millions de passagers et ont traité plus de 27 000 tonnes de fret assurant une baisse modérée de 17 %.

LE GROUPE CRIT, UNE POSITION DE CHOIX SUR UN MARCHÉ STRATEGIQUE

Grâce à son statut de prestataire et à sa stratégie de niche, qui privilégie la qualité de prestation sur une localisation donnée, le Groupe CRIT bénéficie d'un positionnement de choix sur ses plates formes aéroportuaires.

Le groupe travaille en permanence sur l'amélioration de la qualité de ses prestations afin de satisfaire ses clients. En effet, la réactivité et la rapidité d'exécution des équipes, qui assurent la ponctualité des vols et permettent également dans certains cas de rattraper des retards, sont des éléments clés de cette qualité. Par conséquent, le groupe accorde une grande importance à la sélection, à la formation de son personnel ainsi que de son adhésion au projet collectif d'entreprise.

Ainsi, afin de disposer de ressources humaines aux compétences reconnues, le groupe Europe Handling a créé une école de formation interne, l'IFMA, L'Institut de Formation aux Métiers de l'Aérien, qui garantit la compétence de ses équipes au sol. L'IFMA dispense une formation générale complétée en fonction du poste (agent de trafic, piste, passage, etc.) par une formation « terrain ». En 2020, l'IFMA a formé 19 480 stagiaires internes et externes.

Cette formation aboutit à l'attribution d'une qualification reconnue et agréée aussi bien par IATA que par les compagnies aériennes. Enfin, la qualité de gestion de ses ressources humaines et le climat social favorable sont autant de facteurs qui contribuent à faire du Groupe Crit un prestataire de choix.

Atouts d'une extrême importance qui nourrissent la confiance et la satisfaction des compagnies en leur offrant l'assurance de la garantie d'un service optimal avec un haut niveau de qualité et de sécurité dans l'application des procédures.

Grâce à son expertise reconnue et au travail accompli par ses collaborateurs sur la qualité de la prestation, le pôle aéroportuaire du groupe remporte de nombreux succès commerciaux avec chaque année la signature de nouveaux contrats sur ses différents marchés et confirme la confiance que lui portent ses clients par le renouvellement des contrats en cours.

LE PÔLE AÉROPORTUAIRE DU GROUPE CRIT

- 185 000 mouvements d'avions (hors aviation affaires aéroport Paris-Le Bourget) et 120 compagnies régulières assistées en 2020 dans le monde.
- Certifications ISAGO, ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 14001.
- 27 filiales d'assistance aéroportuaire à fin 2020.
- Un institut de formation aux métiers de l'aérien (IFMA).
- 4 implantations en France (Paris-Charles-de-Gaulle, Paris-Orly, Paris-Le Bourget, Nice Côte d'Azur)
- 2 implantations en Irlande (Dublin, Shannon).
- 2 implantations au Royaume-Uni (London Heathrow, London City).
- 3 implantations au Congo (Brazzaville, Pointe Noire et Ollombo),
- 1 en Sierra Leone (Freetown),
- 1 implantation aux États-Unis (Boston).
- Une large gamme de matériels d'assistance en escale : un parc de plus de 1000 engins et véhicules aéroportuaires (push back, loaders, navettes équipages, etc.) dont 39,9 % d'engins propres.
- Une filiale chargée de l'entretien et de la maintenance de ses véhicules au sol garantissant la fiabilité de ses engins aéroportuaires. Cette filiale est également chargée de l'entretien de certains matériels aéroportuaires de sociétés extérieures.

2020 : UN EXERCICE MARQUÉ PAR LA PANDEMIE

CAPACITÉ D'ADAPTATION ET RÉSISTANCE

Les deux premiers mois de l'année affichaient encore un niveau d'activité élevé lorsque le 16 mars 2020 des restrictions sur les déplacements, fermetures des terminaux, annulation des vols et réduction du trafic aérien ont créé un impact brutal pour l'ensemble du secteur aérien. En 2020, l'activité du pôle aéroportuaire a chuté de 55 % pour atteindre un chiffre d'affaires de 170 millions d'euros.

La première préoccupation du Groupe a bien été de mettre en sécurité ses collaborateurs et ses clients face à la Covid 19.

Nos collaborateurs présents sur les plates-formes ont fait face à une nouvelle réalité et ont dû s'organiser pour mettre en place de nouveaux protocoles et des gestes barrières pour maintenir leur activité en préservant leur sécurité et celles de nos clients.

- La prévention des infections grâce aux meilleures technologies, produits et protocoles.
- L'encouragement à la distanciation sociale avec des espaces communs réorganisés.
- Favoriser l'hygiène et la désinfection, couplé à des actions de sensibilisation aux bons gestes à adopter.

Le déploiement mondial de la pandémie a été aussi rapide que violent et a ainsi engendré un coup d'arrêt aussi massif qu'inédit sur les volumes d'activités des compagnies aériennes et par voie de conséquence sur les aéroports et assistants en escale. Dans ce contexte, le pôle délivre un Ebitda⁽¹⁾ légèrement négatif sur l'année mais surtout, ce dernier est redevenu positif dès le second semestre 2020 ce qui démontre l'implication et la performance des équipes dans l'adaptation de leur coût à l'activité dans un contexte totalement hors normes. (plus de 60 % de son chiffre d'affaires perdu dans un secteur marqué par le niveau de ses coûts fixes).

(1) L'EBITDA correspond au résultat opérationnel courant avant prise en compte des dotations nettes aux amortissements



En France, dès la fermeture d'une partie des terminaux à Paris-CDG et Paris-Orly sur le deuxième trimestre 2020, le pôle aéroportuaire a été contraint de redimensionner ses équipes. Ainsi le recours aux CDD, au travail temporaire et à la sous-traitance a été interrompu. Les dispositifs d'accompagnement publics ont également été activés, associés à des mesures volontaires de réduction des coûts. L'arrêt de nos contrats de travail flexibles et la restructuration a permis au Pôle de réduire sa base de coûts. Les mesures d'accompagnements notamment l'APLD permettent une réduction supplémentaire. En agissant très vite le Groupe a préservé ses ressources pour assurer ses engagements vis-à-vis des compagnies aériennes.

Le chiffre d'affaires du pôle France a atteint 127 millions d'euros en baisse de 55 % par rapport à 2019.

À l'**international**, après la fermeture des terminaux en Sierra Leone, à London City sur la période d'avril mai juin 2020, l'équipe a procédé à une adaptation rapide des effectifs. La législation plus souple a permis de réduire de 34 % la masse salariale afin de pouvoir maintenir un résultat positif sur la période.

Sur le Pôle Aéroportuaire malgré une année difficile, le Groupe préserve sa position de numéro 1⁽¹⁾ de l'assistance aéroportuaire en France en totalisant l'assistance de plus de 185 000 vols et plus de 13 millions de passagers en 2020.

LE PÔLE AÉROPORTUAIRE, LES PERSPECTIVES

Malgré les espoirs suscités par les progrès de la vaccination, le retour du trafic aérien se fera de manière lente et progressive. Face au niveau plus faible que prévu des réservations en ce début d'année, l'Association du transport aérien international (IATA) a dû revoir à la baisse ses prévisions pour 2021. Elle table toujours sur un retour en force des voyageurs dans le courant de l'année, mais, selon ses dernières estimations, le véritable redécollage n'interviendra pas avant les vacances d'été. À partir du mois de juin, la prévision du trafic serait de 50 %⁽²⁾ et s'améliorera en juillet/août pour atteindre

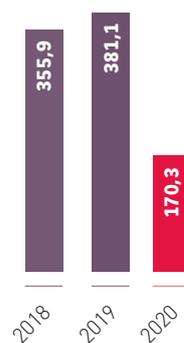
60 %⁽³⁾ de l'activité par rapport à 2019. L'évolution du trafic devrait se poursuivre mais la reprise dépend de la vitesse à laquelle les frontières vont rouvrir et du rythme de la vaccination d'un point de vue mondial.

Sur les principaux marchés sur lesquels il opère, le pôle aéroportuaire du Groupe CRIT, a, dès l'été 2020, entrepris un travail de redimensionnement de ses bases de coûts afin de pouvoir faire face à l'activité prévue à partir de l'été 2021 (soit environ 50 % de l'activité pré covid). Il est à noter qu'en France, le Groupe a d'ores et déjà signé 5 renouvellements de contrats dont notamment le renouvellement pour une durée de 8 ans d'un important contrat d'assistance avec Easyjet qui opère plus de 25000 vols par an sur Paris-CDG et Paris-Orly. (Chiffre pré-Covid)

Pour accompagner l'évolution de ses marchés, le groupe entend poursuivre sa stratégie axée sur la qualité de ses équipes et de ses prestations afin de permettre de nouveaux succès commerciaux.

La division est donc en ordre de marche pour retrouver rapidement les conditions d'une exploitation à l'équilibre tout en préservant les ressources nécessaires à son activité.

**Chiffre d'affaires consolidé
du pôle Assistance aéroportuaire**
(en M€)



(1) Source : société

(2) Prévision société

(3) Prévision société

GEH, ENGAGÉE DANS UNE DÉMARCHE RSE

LES THÈMES DÉCRITS CI-DESSOUS FONT L'OBJET D'UN DÉVELOPPEMENT DÉTAILLÉ DANS LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE, PAGES 104 à 135

Le groupe a à cœur de développer une culture responsable dans l'ensemble de ses entités. Sur le pôle Assistance Aéroportuaire, le groupe applique une politique RSE centrée sur les enjeux suivants : assurer la formation des collaborateurs, garantir la santé et la sécurité au travail, maîtriser et réduire les impacts environnementaux, pratiquer des achats responsables.

ASSURER LA FORMATION DES COLLABORATEURS

La multiplicité des formations réglementaires est une spécificité du secteur aéronautique. Afin de gérer au mieux cette complexité, le groupe Europe Handling, filiale aéroportuaire du Groupe CRIT, dispose de son propre organisme de formation, l'IFMA (Institut de Formation aux Métiers de l'Aérien) et participe ainsi activement à l'amélioration des compétences de chaque collaborateur. Cet institut, certifié ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18 001, est agréé par l'International Air Transport Association (IATA) pour les formations Marchandises Dangereuses Réglementées. Il est membre de la Charte sécurité de l'aéroport Roissy Charles de Gaulle et est accrédité par ADP (Aéroports de Paris) pour la délivrance des formations à la conduite sur les aires de trafic et de manœuvre. L'IFMA dispense tout au long de l'année des cursus pédagogiques destinés aux salariés des différentes filières de l'assistance aéroportuaire. Qu'il s'agisse d'agents de piste, de trafic ou de passage, chaque collaborateur suit un cursus lui permettant l'attribution d'une qualification reconnue.

Fort de sa technicité et de son savoir-faire, l'IFMA propose également ses compétences à une clientèle extérieure et dispense ses formations en France et à l'international. L'IFMA a ainsi formé 19 480 stagiaires internes et externes en 2020. En 2020, de nouveaux parcours de formations à distance et en e-learning ont été intégrés pour s'adapter au contexte sanitaire.

GARANTIR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

Très réglementé, le secteur aéroportuaire requiert des exigences élevées pour répondre aux risques en matière de santé et de sécurité. La santé et la sécurité, tant des collaborateurs que des usagers, est un enjeu prioritaire du groupe. Cette orientation stratégique se traduit au travers de la certification selon la norme OHSAS 18001, obtenue en 2009 et renouvelée continuellement depuis.

Le groupe a également fait le choix de la certification ISAGO (IATA Safety Audit for Ground Operations), référentiel IATA sur l'assistance en escale des compagnies aériennes. Ce référentiel couvre les exigences de sécurité nécessaires au bon déroulement des opérations (Passage, Trafic, Piste et Bagage), les domaines de la formation et la maintenance des engins et intègre un système de gestion de la sécurité au quotidien.

L'ensemble des postes de travail ainsi que les procédures liées à la santé et à la sécurité sont audités régulièrement pour évaluer la conformité aux exigences internes et réglementaires.

MAÎTRISER ET RÉDUIRE LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

Les orientations de la stratégie environnementale du pôle aéroportuaire consistent à poursuivre la transition énergétique du parc de véhicules et engins (thermiques) au profit d'engins électriques moins polluants et de réduire la consommation de carburant. Les collaborateurs reçoivent des formations pour maîtriser les impacts sur l'environnement (par exemple l'éco-conduite) et sont régulièrement sensibilisés.

PRATIQUER DES ACHATS RESPONSABLES

Le pôle aéroportuaire intègre des clauses environnementales et sociétales dans les contrats avec ses prestataires. Des audits sont menés afin d'évaluer l'état de conformité des fournisseurs et sous-traitants par rapport aux standards sociaux et environnementaux et d'établir des plans d'action correctifs quand cela est nécessaire.

DES CERTIFICATIONS RECONNUES

Le pôle aéroportuaire multiplie les certifications reconnues du secteur, ces dernières sont l'assurance pour les clients de la fiabilité des services. Le pôle possède depuis 2009 un système de management intégré, certifié ISO 9001 (Qualité), OHSAS 18001 (Hygiène, Santé, Sécurité) et ISO 14001 (Environnement), et a reconduit sa triple certification en septembre 2018 pour une durée de 3 ans.

La certification ISAGO (IATA Safety Audit for Ground Operations) établit selon un référentiel IATA, assure aux passagers des compagnies clientes l'existence d'un système robuste de gestion de la sécurité des opérations.

La performance RSE du pôle aéroportuaire est régulièrement évaluée par l'organisme Ecovadis sur les volets Environnement, Social & Droits de l'Homme, Ethique et Achats Responsables. Groupe Europe Handling a obtenu en 2021 la médaille d'argent et se classe ainsi parmi les meilleures entreprises du secteur.

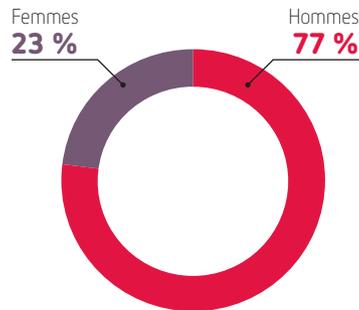
Évolution effectif permanent - Assistance aéroportuaire

(France et international, CDI au 31/12)



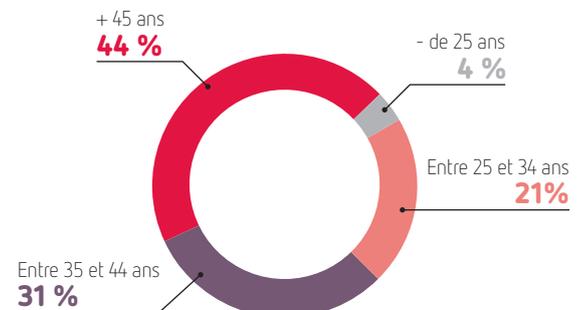
Répartition de l'effectif permanent - Assistance aéroportuaire

(France et international, CDI au 31/12/2020)



Répartition de l'effectif permanent par âge - Assistance aéroportuaire

(France et international, CDI au 31/12/2020)



1.3 LES AUTRES SERVICES : ACTIVITÉS DE SERVICE À L'INDUSTRIE



Le pôle Autres services est essentiellement constitué des activités d'ingénierie et de maintenance industrielle. Il inclut également des activités diverses : Formation, Gestion dématérialisée RH, Prestations d'accueil, etc. qui ne seront pas abordées dans ce chapitre en raison de leur poids relatif non significatif pour le groupe.

En 2020, le pôle Autres services a réalisé un chiffre d'affaires de 69,3 millions d'euros (avant éliminations inter-secteurs) en baisse de 30 % par rapport à 2019. Porté par les activités d'Ingénierie et de maintenance industrielle, l'EBITDA⁽¹⁾ du pôle s'inscrit à 2,1 M€, portant la marge/EBITDA à 3 % sur l'exercice.

Évolution du Chiffre d'affaires Autres Services (en M€)



L'ingénierie et la maintenance dédiées aux industries, activités principales des « Autres services », ont représenté 78 % des revenus du pôle en 2020.

Ces activités ont pour vocation la réalisation de projets industriels portés par deux filiales du groupe, ECM société d'ingénierie et de conseil en technologies avancées, et MASER Engineering, spécialisée en ingénierie, installation et travaux neufs, maintenance industrielle et formation industrielle.

LA RECHERCHE APPLIQUÉE ET L'INGENIERIE DE DEVELOPPEMENT, DES DOMAINES D'INTERVENTION ET UN POSITIONNEMENT POUR LE FUTUR

RECHERCHE ET TECHNOLOGIE : LA FILIALE ECM DU GROUPE POSSÈDE UNE GRANDE EXPÉRIENCE ET UNE FORTE EXPERTISE DE LA MÉCANIQUE ET DES MATÉRIAUX STRUCTURAUX.

Acteur des ruptures technologiques, elle mène pour son compte et celui de ses clients de nombreux projets de recherche destinés à l'allègement des véhicules ou à la performance des équipements embarqués. Durant les phases avancées, ECM participe à la

définition de nouveaux concepts de structures et des systèmes mécaniques pilotés.

DES ACTIVITÉS ORIENTÉES SUR LES MARCHÉS EN FORTE CROISSANCE ET A FORTE VALEUR AJOUTÉE

Le groupe confirme le bien-fondé de ses orientations stratégiques qui l'amènent à positionner sa filiale d'ingénierie ECM sur des marchés dérivés de la R&D et vers des activités à forte valeur ajoutée. Cette stratégie induit également une montée en puissance sur la spécialité de développement d'applications innovantes et le conseil en technologies avancées pour l'aéronautique et l'automobile.

Le secteur de « l'ingénierie professionnelle » est dominé par des acteurs généralistes qui sont eux même dans un mouvement de concentration important. Les regroupements continuent de s'opérer vers de très grandes sociétés et les achats de prestation standardisés des grands industriels trouvent ainsi un bénéfice prix à la concentration de ces dernières et amène à la concentration des panels. ECM qui évolue dans ce contexte, tire parti de sa stratégie de spécialisation qui lui donne accès à des marchés de niches, complémentaires à ceux des grands acteurs, et qui sont à forte valeur ajoutée et à fort potentiel de croissance.

Dans la continuité des actions engagées sur les marchés dérivés de la R&D, ECM a ouvert un département « Ingénierie Système électronique et Informatique ». Ce département est dédié à la création d'équipements embarqués pour l'acquisition et le transfert de données dans le but de les utiliser comme variables pour le pilotage de systèmes mécaniques et s'oriente vers les différentes applications notamment avec des objets connectés.

En 2020, dans le contexte économique difficile traversé par les entreprises du secteur de l'ingénierie, le groupe CRIT a mené une réflexion stratégique sur les activités d'ECM pour adapter son positionnement dans l'ingénierie système afin de mieux prendre en compte la diffusion croissante de l'électronique dans la mécanique. ECM a établi sa feuille de route pour renforcer son offre sur ce marché.

En suivant la même approche, ECM confirme sa progression sur le marché des aménagements et modifications d'intérieurs d'avions en relation avec sa certification EASA- DOA part 21 J (European Aeronautic Safety Agency). Les modifications d'avions et aménagements intérieurs représentent, du fait du niveau de connaissance requis et des responsabilités qu'elles impliquent, des activités à forte valeur ajoutée. Plus que de compenser la baisse des projets d'aéro-structures, cette activité donne désormais accès à des affaires plus récurrentes et de taille plus significative. En 2020, ECM continue à élargir son offre initialement proposée aux sociétés de maintenance aéronautique (MRO) vers les sociétés de location d'avions ou les compagnies aériennes.

(1) Ebitda : Résultat opérationnel courant avant prise en compte des dotations nettes aux amortissements



CONTRIBUTION ECM AU GROUPE CRIT

Au titre de l'exercice, le chiffre d'affaires de la société s'est établi à 18,7 M€, le recul (-29 %) significatif s'expliquant par l'impact de la pandémie de Covid sur les volumes d'activité des clients de ECM.

En effet, à partir de la deuxième quinzaine de mars, l'activité d'ECM a brutalement plongé de 75 % avec la fermeture de la plupart de ses clients à l'occasion du premier confinement. À partir du mois de mai 2020 le taux d'activité est remonté progressivement pour atteindre en décembre, 80% du niveau d'activité normal de la société.

Dès le premier confinement la direction a immédiatement mis en place des mesures économiques et sociales adaptées à la situation : mesures sanitaires pour assurer la santé des salariés tant par des mesures de protections que par la mise en place de solutions de télétravail, recours au chômage partiel pour les salariés en activité réduite, communication régulière auprès des collaborateurs et auprès des clients.

Une fois les mesures d'urgence mises en œuvre, ECM s'est attaché à adapter son offre et sa structure au niveau du marché. Ces mesures sont destinées à permettre à la société de faire face à la réduction temporaire d'activité mais également et surtout au « ramp-up » économique qui se profile.

PERPECTIVES

ECM dans le cadre de sa réflexion stratégique a pris la décision de se concentrer sur les marchés de l'automobile, de l'aéronautique et de la défense.

Fort des actions menées pour préparer la reprise en 2021, formation et perfectionnement des procédures de sécurités informatiques, la filiale continue ses travaux de recherche et d'anticipation sur les technologies dites disruptives dans les matériaux composites, les systèmes de motorisation à hybride et l'intelligence artificielle.

MASER : PLUS DE 40 ANS DE SAVOIR-FAIRE ET 4 PÔLES D'EXPERTISE

Spécialisé dans l'ingénierie de conseil depuis plus de 15 ans, MASER, dans une démarche d'amélioration continue, contribue pleinement à l'optimisation et à la performance des process industriels. Pour une industrie plus connectée, MASER accompagne également ses clients pour faire face aux paris de la transformation digitale.

MASER déploie une offre de maintenance industrielle globalisée et adaptée aux enjeux de ses clients. L'association des méthodes de maintenance avec une couverture nationale d'experts et un réseau de proximité structuré, permettent à MASER de proposer des plans d'amélioration, de collaborer activement à la performance des process industriels et à la réalisation de gains de productivité tout en veillant à la sécurité des hommes et des machines.

En outre, MASER bénéficie d'une expérience reconnue dans l'installation et l'optimisation des process industriels et accompagne ses clients dans leurs projets d'implantation, de transfert ou de modernisation de leurs outils et unités de production ou d'exploitation.

UNE COLLABORATION HISTORIQUE AVEC AIRBUS ET LES CHANTIERS DE L'ATLANTIQUE

Les équipes d'ingénieurs et de techniciens de MASER interviennent sur l'ensemble des usines du Groupe AIRBUS implantées en France. Ils participent amplement aux nombreux projets d'ingénierie de maintenance et de fabrication, de gestion des actifs et d'ergonomie.

Avec un partenariat renouvelé jusqu'en 2030, MASER intervient pour les Chantiers de l'Atlantique, durant les phases de construction, de rénovation et de maintenance des navires en couvrant les travaux d'aménagement (notamment de cabines passagers), d'études ainsi que l'optimisation des process.

LE SECTEUR INGÉNIERIE ET MAINTENANCE

Fidèle à sa politique de proximité avec ses clients, le groupe bénéficie pour ses activités d'Ingénierie et Maintenance d'une couverture nationale avec 11 implantations en France.

Recherche, ingénierie, conseil en technologies avancées, ingénierie et intégration de moyens de production, installations et travaux neufs, maintenance & formation industrielle

- Qualifications ISO 9001, CEFRI (nucléaire), EN 9100
- Certification DOA PART 21J de l'EASA (Agence de Sécurité Aéronautique Européenne)
- Agréments Formation et Laboratoire de R&D
- Agrément du Ministère de la Recherche et de l'Enseignement Supérieur comme laboratoire de recherche privé
- Sociétés membres du GIFAS, du SYNTEC, du CETIM, de l'AFIM, du GIM, de POLEPHARMA, de l'ALFA-ACI, de Nucleopolis, de Aerospace Valley, du pôle ASTECH, pôle MOVEO, de Aerocampus Aquitaine, de AIF, de France Énergie Éolienne, de Formation des Industries Technologiques, de Le Mans Métropole, de Sarthe Développement et de Windustry.
- Effectif moyen de 800 personnes en 2020 (principalement composé d'ingénieurs et de techniciens)

UNE PRÉSENCE FORTE DANS LES SECTEURS DE L'AUTOMOBILE ET DE L'AÉRIEN, DE L'AÉROPORTUAIRE ET DES ÉNERGIES RENOUVELABLES

Grâce à ses implantations stratégiques et son expertise confirmée dans le secteur automobile dont il est un partenaire historique, MASER participe activement à la fiabilisation des unités robotisées des sites d'assemblage et au projet de véhicules électriques du GROUPE STELLANTIS. MASER accompagne également le Groupe Renault-Nissan dans le maintien opérationnel de ses lignes de production et au lancement de futurs véhicules.

En outre, le renouvellement du contrat avec le Groupe ADP (Aéroports De Paris) ainsi que la signature des nouveaux marchés avec les aéroports de Brest, l'île Maurice, Nantes, Strasbourg et Toulouse permettent à MASER de renforcer sa position de leader national de la maintenance des passerelles d'embarquement aéroportuaire. MASER intervient à présent sur près de 300 passerelles qui sont maintenues 24h/24 par ses équipes.

ACTIVITÉS DE CONSEIL ET DE FORMATION

Le service Conseil & Formation de MASER propose une offre complète et sur-mesure adaptée à tous les secteurs industriels. Le pôle Digital Learning accompagne les entreprises et les centres de formation dans leur transformation numérique grâce à la conception

de parcours multimodaux ou Blended Learning (e-learning, réalité virtuelle, serious game...). Cette cellule d'experts métier apporte son savoir-faire en animation de formation (manufacturing aéronautique, parcours de maintenance industrielle, formation à la sécurité...). MASER intervient notamment auprès des principaux donneurs d'ordre de la filière aéronautique, sur l'ensemble du territoire et sur l'intégralité des métiers de la fabrication (pièces élémentaires et aéronefs).

RÉPONDRE AUX BESOINS EN ÉNERGIE

Pour le traitement des huiles des principaux acteurs du secteur de l'éolien, MASER propose, grâce à son expérience dans la maintenance d'éoliennes, une solution innovante avec la conception d'un camion de vidange spécifique et unique. Après 2 années de développement, cet engin breveté et constitué d'équipements performants répond aux exigences de sécurité et aux normes européennes de transport des marchandises dangereuses. C'est dans ce cadre que MASER a signé avec les principaux acteurs du secteur, un contrat de maintenance et de vidanges de leurs parcs d'éoliennes.

CONTRIBUTION MASER AU GROUPE CRIT

Au titre de l'exercice 2020, MASER a réalisé un chiffre d'affaires de 35,2 M d'euros en recul de 31 % par rapport à 2019.

MASER a été touché par la pandémie du Coronavirus. Les secteurs d'activités sur lesquels elle opère (aéroportuaire, automobile, aéronautique, naval et éolien notamment) sont fortement corrélés au niveau de PIB, et donc significativement impactés depuis mi-mars par les mesures prises pour limiter la pandémie et leurs effets directs sur l'économie. Dans ce contexte, la direction a immédiatement mis en place les mesures qui s'imposaient : mesures de chômage partiel, plan de continuité de l'activité, maintien des capacités opérationnelles de la société, en prenant toutes les mesures de protection à sa disposition afin de limiter les risques de contamination de ses collaborateurs.

Une fois les mesures d'urgence mises en œuvre, MASER s'est attaché à l'adaptation de son offre et de sa structure au marché et à son niveau d'activité. Cette adaptation est destinée à permettre à la société de faire face à la réduction temporaire d'activité mais également et surtout au « ramp-up » économique qui se profile.

À ce stade les mesures prises préventivement ont permis de conserver un carnet de commande pluriannuel diversifié mais surtout d'anticiper les changements sur ses marchés pour l'année prochaine : nouvelles prestations au sol dans le secteur naval, intégration des études 3D et de l'automatisme dans le secteur de l'automobile pour les activités d'industrialisation, mise en place d'une nouvelle politique de prix pour répondre à la demande de nouveaux clients dans le secteur de l'automobile (montage et installation).

MASER réfléchit également à la diversification de ses activités, levier de croissance nécessaire en sortie de crise, dans le contexte du Covid-19.

PERSPECTIVES

MASER est aujourd'hui en ordre de marche pour faire face aux enjeux de 2021 que sont la gestion de ses personnels directs en prestation, l'optimisation des coûts et l'augmentation de la marge. Pour les années à venir, dans les secteurs du Conseil et de l'énergie, Maser consolide son expertise afin de compléter son offre et se préparer aux évolutions qui se dessinent.



1.4 L'ORGANISATION DU GROUPE



UNE SOCIÉTÉ MÈRE AU SERVICE DE SES FILIALES

La société Groupe CRIT est la holding animatrice du groupe qu'elle a constitué avec l'ensemble de ses filiales.

Elle exerce son activité au service du groupe et son rôle s'articule autour des principaux axes suivants :

- Élaborer et insuffler la stratégie de développement,
- Assurer le contrôle de ses filiales,
- Animer le groupe,
- Faciliter la coordination des différentes unités et lignes de métier,
- Déterminer et coordonner les actions communes : actions commerciales, achats, qualité, gestion des ressources humaines,
- Développer les outils et méthodes communes aux sociétés du groupe : système d'information et de gestion, management de projets...,
- Assurer la coordination des fonctions générales filialisées,
- Apporter conseils et assistance aux filiales dans des domaines nécessitant des compétences particulières ou ponctuelles,
- Gérer et centraliser la trésorerie de l'ensemble des sociétés du groupe.

Les principaux flux financiers entre Groupe CRIT et ses filiales, outre les dividendes, concernent les redevances versées par les sociétés du pôle « travail temporaire et recrutement » en rémunération des prestations rendues, les refacturations de quote-part de charges supportées pour le compte des diverses entités juridiques (assurances, contrats flotte de véhicules...), les rémunérations des prêts de trésorerie.

Les filiales du groupe sont organisées selon les lignes de métier suivantes (données chiffrées avant élimination des activités inter pôles) :

- **Le travail temporaire et le recrutement** : cette activité, cœur de métier du groupe, concentre 87,1 % de l'activité totale du groupe, avec un chiffre d'affaires en 2020 de 1 526,9 millions d'euros ; la division regroupe 4 filiales opérationnelles exerçant en France et 15 filiales opérationnelles exerçant à l'étranger (En Allemagne, en Espagne, aux États-Unis, au Maroc, au Portugal, en Suisse et en Tunisie). Le volume d'activité des filiales étrangères représente 26,5 % du chiffre d'affaires total du pôle.

- **L'assistance aéroportuaire** : cette ligne de métier regroupe 17 sociétés opérationnelles exerçant en France, 10 sociétés opérant à l'étranger (Au Congo, en Irlande, aux États-Unis, au Maroc, au Royaume-Uni et en Sierra Leone) et réalise un chiffre d'affaires en 2020 de 170,3 millions d'euros. Le volume d'activité à l'étranger représente 25 % du chiffre d'affaires des activités aéroportuaires.
- **Les autres services aux entreprises** : cette ligne de métiers regroupe les autres activités du groupe (telles que la transmission et la gestion d'informations dématérialisées, l'externalisation des processus de gestion des ressources humaines, l'ingénierie et la maintenance industrielle, les prestations d'accueil et la formation), soit 6 filiales opérationnelles françaises qui réalisent en 2020 un chiffre d'affaires total de 69,3 millions d'euros.

L'organigramme simplifié du groupe est présenté en page 7 et la liste exhaustive des filiales et participations du groupe est détaillée en annexe aux états financiers consolidés.

Les mandats que les dirigeants de la société Groupe CRIT exercent au sein des filiales du groupe sont détaillés au chapitre 4 section 4.1 du présent document d'enregistrement universel.

Les principales évolutions de la structure depuis 3 ans ont été les suivantes :

En janvier 2019, sur le pôle autres services, le groupe a cédé la totalité de sa participation dans le capital de la société CRIT Center, spécialisée dans le commerce de gros d'outillage et d'équipements industriels.

En 2018, sur le pôle aéroportuaire, en France, le groupe s'est porté acquéreur (par l'intermédiaire d'une nouvelle filiale spécialement créée, la société **Advanced Air Support International**) des activités d'assistance des sociétés Advanced Air Support, Jet Services Group et Jet Ops opérant sur l'aéroport Paris-Le Bourget.

Cette reprise, effective à compter de juillet 2018, a permis au groupe, prestataire aéroportuaire sur les aéroports de Roissy et Orly, de s'implanter sur l'aéroport Paris-Le Bourget, premier aéroport d'aviation d'affaires en Europe et d'opérer sur l'ensemble des plateformes aéroportuaires parisiennes.

Le groupe a étendu ainsi son champ d'intervention et son expertise sur le secteur porteur de l'aviation d'affaires.



1.5 POLITIQUE D'INVESTISSEMENT



A. INVESTISSEMENTS OPÉRATIONNELS

Dans le groupe et hors opérations de croissance externe, seule l'activité Aéroportuaire est susceptible d'avoir à faire face, en fonction des gains de nouveaux contrats et du rythme de renouvellement des matériels, à des investissements significatifs, l'activité de Travail temporaire restant par nature peu capitalistique.

Au cours de l'année 2020, dès l'arrivée de la pandémie, le groupe a décidé d'arrêter tout investissement (hors commandes engagées) notamment dans l'activité d'assistance aéroportuaire tant que les niveaux d'activité ne seront pas revenus à un niveau justifiant des investissements. En conséquence et comme le montre le tableau ci-dessous, la réduction des investissements a été très significative sur tous les secteurs.

En milliers d'euros	31.12.2020	31.12.2019
Travail temporaire	1 643	3 520
Assistance Aéroportuaire	2 926	5 143
Autres	979	1 147
TOTAL	5 549	9 810

En tenant compte des droits d'utilisation :

- Des locations simples soit 8,4 M€ en 2020 contre 12,5 M€ en 2019, dont près de 80 % concerne l'immobilier comme détaillé dans la note 1.2.1 des comptes consolidés ;
- Des crédits-baux soit 4,1 M€ en 2020 contre 4,8 M€ en 2019 ;
- Les investissements s'élevaient à 18 M€ en 2020 contre 27,1 M€ en 2019.

En milliers d'euros	31.12.2020	31.12.2019
Travail temporaire	8 246	12 152
Assistance Aéroportuaire	8 603	13 083
Autres	1 179	1 869
TOTAL	18 028	27 104

Hors croissance externe et droits d'utilisation des contrats de location, le groupe considère que le niveau d'investissement nécessaire au maintien de son outil dans le cadre d'une activité pré-Covid, se situe à environ 20 M€.

B. CROISSANCE EXTERNE

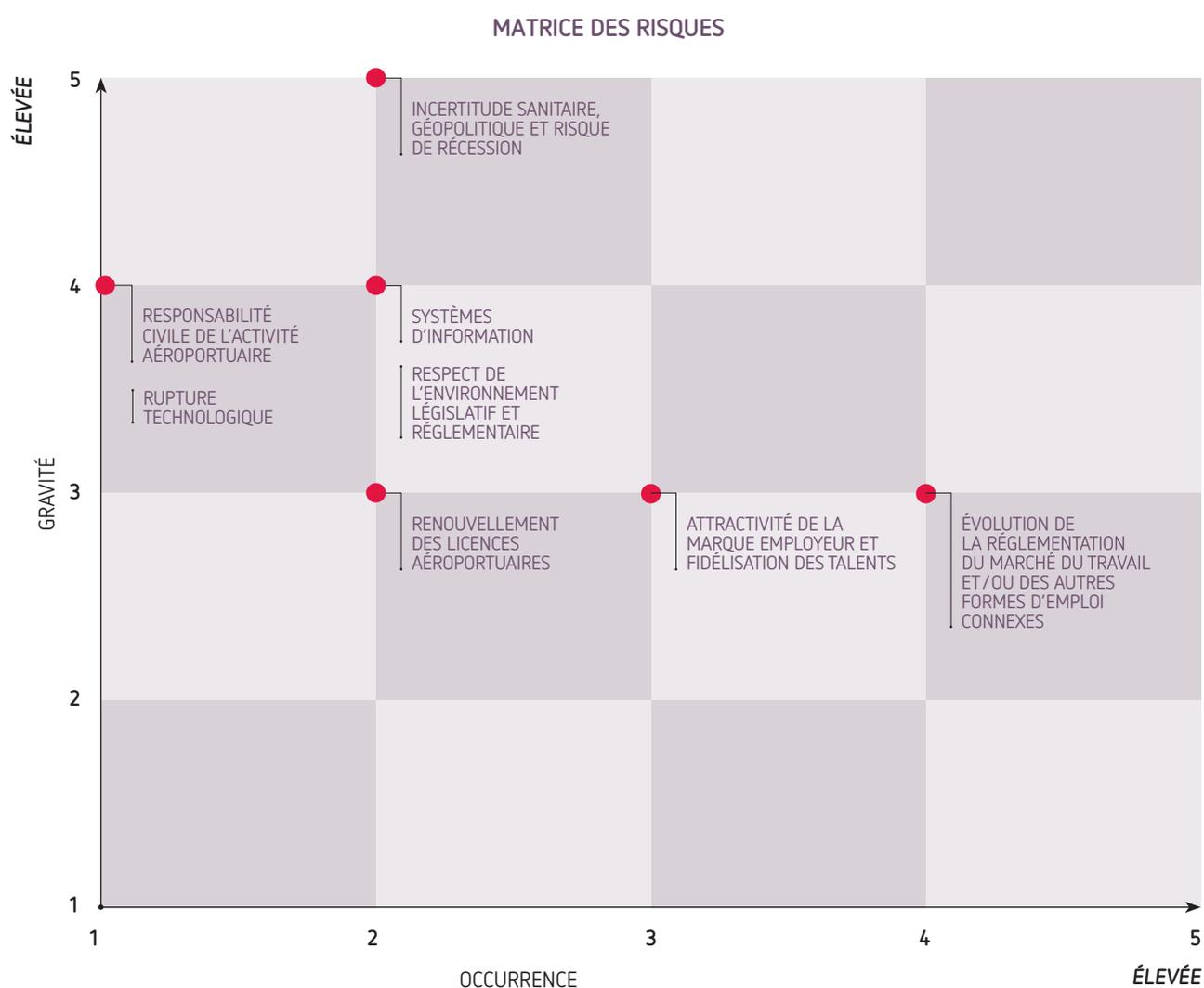
Le Groupe reste à l'écoute des opportunités de croissance externe, accélérateurs naturels de développement des opérations. Cette dynamique est poursuivie avec des objectifs de rentabilité mesurables et dans un souci de maîtrise des équilibres financiers du groupe (cash-flow, dette, levier...).

1.6 FACTEURS DE RISQUES

Le groupe a mis en œuvre une politique de gestion de ses risques axée autour des principes suivants :

- Identification et revue périodique de son portefeuille de risques,
- Mise en place d'une politique de prévention de ces derniers,
- Couverture financière des éventuelles conséquences en cas d'occurrence.

Le groupe procède régulièrement à l'actualisation de sa cartographie des risques. À cette occasion, les risques susceptibles d'avoir un effet défavorable significatif sur son activité, sa situation financière, ses résultats ou sa capacité à réaliser ses objectifs sont recensés. Cette revue se conclut par la matrice reproduite ci-dessous, qui synthétise les risques en fonction de leur gravité et de leur probabilité d'occurrence.



Les développements qui suivent décrivent les principaux risques identifiés, présentés dans un nombre limité de catégories en fonction de leur nature.

HIERARCHISATION DES RISQUES

RISQUES JURIDIQUES ET RÉGLEMENTAIRES	ÉVOLUTION DE LA RÉGLEMENTATION DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET / OU DES AUTRES FORMES D'EMPLOI CONNEXES
	RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT LEGISLATIF ET REGLEMENTAIRE
	RENOUVELLEMENT DES LICENCES AEROPORTUAIRES
RISQUES LIÉS À L'ACTIVITÉ	INCERTITUDE SANITAIRE, GEOPOLITIQUE ET RISQUE DE RECESSION
	ATTRACTIVITE DE LA MARQUE EMPLOYEUR ET FIDELISATION DES TALENTS
	SYSTEMES D'INFORMATION
	RESPONSABILITE CIVILE DE L'ACTIVITE AEROPORTUAIRE
	RUPTURE TECHNOLOGIQUE

Dans chaque catégorie, les facteurs de risques sont hiérarchisés selon un ordre d'importance décroissant.

PRÉSENTATION DES RISQUES

1. RISQUES JURIDIQUES ET REGLEMENTAIRES

1.1 ÉVOLUTION DE LA RÉGLEMENTATION DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET / OU DES AUTRES FORMES D'EMPLOI CONNEXES

Identification et description du risque

Le groupe est soumis par son activité de Travail temporaire au risque d'évolution de la réglementation du marché du travail dans les pays où il opère.

Effets potentiels sur le groupe

De telles évolutions sont susceptibles d'avoir un effet direct sur les salaires (législation sur le temps de travail notamment), les charges sociales (allègements, variations des taux de cotisations, transformation du CICE) ou conditions d'emploi (durée du travail, motifs de recours aux contrats de travail temporaire, conditions de licenciement). De ce fait, elles peuvent modifier le niveau des charges de personnel non seulement en valeur absolue mais également en valeur relative entre les différentes formes d'emploi et ainsi modifier significativement la compétitivité de l'industrie.

Gestion du risque

Le groupe, sur les marchés sur lesquels il opère, est membre des organisations professionnelles des entreprises du recrutement et de l'intérim.

Cela le conduit à participer activement :

- à la promotion du rôle économique et social des agences d'emploi, à la promotion des intérêts de la profession auprès de ses partenaires (Prisme, pouvoirs publics, parlement, administrations et collectivités territoriales),
- au débat national et européen à travers la représentation de la profession au sein d'organisations professionnelles tels que le MEDEF, la CPME ou la World Employment Confederation.

Cette représentation permet au groupe d'être au plus près de tous les sujets susceptibles d'avoir un impact sur la profession et de participer au dialogue avec les décideurs politiques pour adapter au mieux la législation du marché du travail et le cadre réglementaire dans lequel la profession intervient.

1.2 RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT LEGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

Identification et description du risque

Le groupe entend exercer ses activités dans le respect de l'éthique et des réglementations applicables tant en ce qui concerne la réglementation du travail, de la concurrence ou des affaires en

général que celle applicable aux dispositifs visant à lutter contre la fraude et corruption.

L'implantation du groupe dans différents pays, son organisation décentralisée en pôles d'activités, et au sein du pôle principal Travail Temporaire et Recrutement en Directions Régionales, Secteurs et Agences, imposent une vigilance accrue sur la conformité de la conduite des affaires aux principes éthiques et à l'environnement législatif et réglementaire applicable.

Effets potentiels sur le groupe

Le non-respect de ces principes et réglementations exposerait le groupe à de lourdes sanctions et à un risque de réputation susceptible d'entacher sa crédibilité.

À titre d'exemple, dans l'activité de Travail temporaire, compte tenu de la volumétrie des contrats d'intérim traités et du caractère atomisé et fortement décentralisé du réseau d'agences au sein duquel ils sont traités, le groupe pourrait, en cas d'agissements déviant de collaborateurs isolés et qui ne seraient pas détectés suffisamment tôt par le système de contrôle en place, être sujet à un évènement médiatique significatif mettant en cause son image.

Gestion du risque

Afin de s'assurer du respect de l'environnement législatif et réglementaire en vigueur le groupe dispose d'un ensemble de dispositifs de veille et de contrôle décrit au paragraphe « procédures de contrôle interne mises en place » du rapport de gestion.

1.3 RENOUVELLEMENT DES LICENCES AÉROPORTUAIRES

Identification et description du risque

L'activité d'assistance au sol des aéronefs est soumise à l'obtention d'une autorisation d'exercer sur l'aéroport concerné (« Licences »). Ces Licences sont octroyées pour des durées limitées et donc renouvelables périodiquement selon des processus qui varient selon la zone géographique de l'aéroport.

Effets potentiels sur le groupe

Le non-renouvellement d'une Licence ou la décision d'une autorité de renouveler avec un nombre de Licences accru seraient donc susceptibles d'avoir un effet défavorable sur l'activité aéroportuaire du groupe.

Gestion du risque

Le groupe s'attache à maintenir une politique de qualité élevée de ses prestations d'assistance aéroportuaire destinée à satisfaire ses clients et à contribuer à l'image des plateformes où il opère. Cette politique participe à la pérennisation des Licences accordées au groupe.

D'autre part, et dans le cas où une Licence ne serait pas renouvelée, dans la majorité des cas, les personnels font l'objet de transfert dans le cadre notamment de l'article L 1224 du code du travail en France ou équivalent à l'étranger (« TUPE » Transfer of undertaking (protection of employment) regulations 2006 au Royaume Uni et Regulations 2003 en Irlande).

2. RISQUES LIÉS À L'ACTIVITÉ

2.1 INCERTITUDE SANITAIRE, GEOPOLITIQUE ET RISQUE DE RECESSION

Identification et description du risque

Les activités du groupe sont intimement liées à l'évolution du PIB de sa zone d'activité :

- Dans l'activité de Travail temporaire, la corrélation est plus que proportionnelle dès lors que la croissance du PIB évolue au-delà d'une fourchette de +/- 1 %,
- Tandis que dans l'assistance aéroportuaire la croissance du trafic aérien est un multiple de celle du PIB de la zone d'implantation.

Dans ce contexte, la matérialisation de risques sanitaires, géopolitiques et/ou économiques peut être susceptible, dans des circonstances exceptionnelles, de retourner rapidement le marché avec une amplitude forte.

Effets potentiels sur le groupe

Comme cela a été le cas dans le cadre de la pandémie Covid, un retournement rapide et de forte amplitude du marché aurait pour conséquence un repli significatif des volumes d'activité. L'impact sur la marge opérationnelle du groupe d'une telle situation serait très significative mais son amplitude dépendrait d'une part du temps nécessaire à l'adaptation de la base de coûts au niveau d'activité et d'autre part de l'amplitude des mesures d'accompagnement mises en œuvre par les gouvernements des pays où la législation sociale est la plus encadrante.

Gestion du risque

Face à ce risque de forte décroissance du marché, le groupe est protégé par la forte résilience de son activité de travail temporaire (les contrats des intérimaires et des clients venant à échéance de façon concomitante) et s'efforce de conserver une part de charges variable dans ses coûts de structure afin d'amortir de tels chocs. En complément, le groupe dispose de lignes de crédit lui permettant de se financer dans de telles circonstances.

2.2 ATTRACTIVITE DE LA MARQUE EMPLOYEUR ET FIDELISATION DES TALENTS

Identification et description du risque

Les ressources humaines constituent le principal capital du groupe ; attirer et fidéliser les talents est essentiel pour la poursuite de son développement. Sur les deux pôles d'activité du groupe, l'attractivité et la fidélisation constituent des enjeux majeurs pour assurer les besoins importants en ressources humaines.

Effets potentiels sur le groupe

Dans la mesure où les ressources humaines sont les ressources les plus importantes utilisées par le groupe (et ce dans ses deux activités), l'absence de fidélisation et/ou de rétention a un impact direct sur le développement de ses activités.

Sur le pôle Travail temporaire, un taux de rotation important des collaborateurs permanents en agence pourrait engendrer une perte de compétences amenant une baisse de motivation des équipes et ainsi affecter les capacités des agences à être pleinement

opérationnelles. Le défaut d'attractivité et de fidélisation des collaborateurs intérimaires affecterait directement la capacité des agences à apporter une réponse réactive, efficace et satisfaisante aux exigences des entreprises clientes et aurait un impact négatif sur l'activité et les résultats du pôle.

Gestion du risque

Pour pallier ce risque, le groupe s'attache à renforcer sa marque employeur, ses engagements en matière d'accompagnement, de formation et d'évolution des collaborateurs tout au long de leur carrière et à déployer une politique de développement des compétences permettant d'assurer la bonne intégration et le bien-être des collaborateurs.

2.3 SYSTÈMES D'INFORMATION

Identification et description du risque

À l'heure de la transformation digitale opérée par le groupe, les systèmes d'information sont un support essentiel à la gestion et au développement de ses activités dans un contexte de réseau. Les deux principaux risques liés aux systèmes d'information, sont, d'une part la cyber sécurité (qui inclut la sécurité des données) et d'autre part la disponibilité des systèmes.

Effets potentiels sur le groupe

Toute atteinte à la sécurité, à la confidentialité ou à l'intégrité des données, qu'elle soit malveillante ou accidentelle, serait susceptible d'avoir un impact significatif sur la réputation et les résultats du groupe. Le renforcement de la réglementation en matière de protection des données personnelles issue notamment du Règlement Général sur la Protection des Données, et des sanctions en cas de non-conformité a accru ce risque.

L'indisponibilité des systèmes d'information et/ou des réseaux indispensables dans l'exécution quotidienne des opérations du groupe, aurait un impact négatif immédiat sur ses activités et l'obligerait à déployer une solution de backup manuel coûteuse en ressources.

Gestion du risque

Afin d'assurer la continuité de service de ses systèmes, le groupe exerce une surveillance permanente de ses infrastructures informatiques, dispose des outils usuels en la matière (pare feu, antivirus...) ainsi que des sauvegardes et moyens techniques nécessaires à un redémarrage rapide des systèmes.

2.4 RESPONSABILITÉ CIVILE DE L'ACTIVITÉ AÉROPORTUAIRE

Identification et description du risque

Dans l'activité d'assistance aéroportuaire, le groupe est amené à intervenir sur les aéronefs au sol. En cas de sinistre sur un aéronef sur lequel il serait intervenu, la responsabilité du groupe pourrait être recherchée avec une intensité significative.

Effets potentiels sur le groupe

Compte tenu des montants de dommages en jeu dès lors qu'un sinistre frappe un avion, une telle situation serait susceptible d'avoir un impact largement supérieur à la marge opérationnelle annuelle de l'activité d'assistance aéroportuaire

Gestion du risque

Dans ce contexte, le groupe a mis en place et maintient un programme d'assurance de sa responsabilité civile aéronautique destiné à couvrir ce risque d'intensité (plafond de 130 M€).



2.5 RUPTURE TECHNOLOGIQUE

Identification et description du risque

Sur le marché du Travail temporaire, la capacité à déployer des solutions technologiques innovantes devient de plus en plus critique tant en terme de productivité que de capacité à répondre aux demandes des clients.

Dans le monde de l'assistance aéroportuaire, la digitalisation des opérations aura en priorité un impact sur les opérations de passage.

Effets potentiels sur le groupe

Dans un environnement concurrentiel et innovant, l'absence de réponse adéquate aux besoins d'évolution technologique entraînerait à la fois une baisse de l'activité du groupe et une moindre attractivité de la marque employeur ayant pour conséquence un impact significatif sur ses résultats.

Gestion du risque

Dans ce contexte, le groupe a constitué un pôle en charge tant de développer des solutions digitales innovantes que d'assurer une veille technologique et concurrentielle continue.

POLITIQUE DE PREVENTION ET DE COUVERTURE DES RISQUES

Même si les risques du groupe se caractérisent par une forte dispersion et donc une très faible probabilité qu'un seul sinistre ait un impact significatif sur le groupe, ce dernier a mis en œuvre une politique de gestion combinant assurance et gestion interne.

En matière d'assurance, le groupe couvre :

- Le risque de contrepartie au moyen d'assurance-crédit souscrites auprès de diverses compagnies (activité travail temporaire essentiellement en France et en Espagne). De ce fait, dans la plupart des cas, toute relation commerciale est préalablement couverte par une garantie donnée au cas par cas par la compagnie. Les évolutions de ces garanties sont suivies quotidiennement et amènent dans certains cas à réévaluer la relation commerciale ;
- Le risque de responsabilité civile aéroportuaire par une police Responsabilité Civile aéronautique couvrant ce risque à hauteur de 130 M€ ;
- Les autres risques par des polices adaptées dont principalement : Dommages et pertes d'exploitation (plafond de 20 M€), Responsabilité civile exploitation (plafond de 30 M€ par sinistre), Responsabilité civile des dirigeants (plafond de 20 M€ par sinistre), Flotte automobile : valeur vénale.

Le coût global de ces polices pour l'ensemble des sociétés du groupe s'élève pour l'exercice 2020 à 5,1 M€ correspondant aux primes d'assurances versées.

En matière de prévention interne, le groupe :

- Opte pour une politique de gestion stricte de façon à optimiser son cash-flow et réduire sa dette tout en maintenant une diversification de ses sources de financement,
- Développe une politique de prévention destinée à sensibiliser et former clients et intérimaires à la sécurité sur les lieux de travail.



1.7 STRATÉGIE ET PERSPECTIVES

UNE STRATÉGIE DE CROISSANCE RENTABLE

Le modèle d'entreprise figurant page 106 du présent Document d'Enregistrement Universel présente la vision stratégique et la capacité du groupe à créer, délivrer et capturer de la valeur. Il décrit les principaux aspects de l'organisation de ses principales divisions - Travail temporaire & recrutement et Assistance aéroportuaire - depuis les ressources et moyens déployés pour chacune d'entre elles, la structure de leurs offres et de leurs processus de fonctionnement jusqu'à la création de valeur qui en résulte.

Que ce soit en termes de croissance organique ou de croissance externe, qu'il s'agisse de ses activités de staffing, d'Assistance aéroportuaire ou des autres activités, le groupe a toujours fait le choix d'un développement prudent et sécurisé centré sur la valeur. Cet engagement se fonde au quotidien sur une politique commerciale sélective afin de préserver la valeur de ses contrats et sur une stratégie d'acquisitions privilégiant les entreprises à forte valeur ajoutée. Sur ces 20 dernières années, le chiffre d'affaires du groupe affiche une croissance annuelle moyenne remarquable de 11 % par an. Ce rythme de croissance soutenu a été réalisé en préservant la rentabilité du groupe avec un EBITDA (hors impact IFRS 16) qui affiche la même performance de croissance sur la période.

La France, historique et principal marché du groupe, reste au cœur du développement de ses activités et conforte chaque année ses positions de leader dans le Travail temporaire & recrutement et l'Assistance aéroportuaire sur le territoire.

À l'international, le groupe dispose de fortes positions dans le staffing et l'Assistance aéroportuaire, fruit d'une politique de croissance externe qui s'est intensifiée ces 10 dernières années. Depuis 2011, le groupe a ainsi procédé à près de 15 acquisitions lui permettant de conquérir de nouveaux territoires et de renforcer ses positions sur ses principaux marchés.

L'année 2020 vient perturber la croissance du Groupe mais ne remet pas en cause le modèle mis en place depuis plus de 60 ans aussi bien dans le Travail Temporaire & Recrutement que dans l'Assistance Aéroportuaire.

TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT

La croissance de CRIT repose sur des fondamentaux solides et une stratégie en six axes pour accompagner l'évolution de ses marchés : qualité du maillage territorial et proximité clients, montée en gamme de ses prestations, diversification des positions sectorielles, sécurisation des parcours de ses collaborateurs intérimaires, engagements RSE et stratégie de digitalisation.

ACCOMPAGNER L'ÉVOLUTION DE SES MÉTIERS

Si le travail temporaire reste au cœur de son développement, l'offre de service du groupe s'élargit en permanence pour proposer un ensemble de solutions RH, répondre aux besoins de ses clients et accompagner l'évolution de ses métiers.

Cette stratégie passe par le développement de son offre de gestion RH sur mesure, implantée au cœur des sites clients, de ses prestations recrutements, ses engagements RSE en matière de formation, de santé, de sécurité, d'égalité des chances qui sont au cœur de l'évolution de ses métiers, ainsi que le développement d'outils et de solutions numériques innovantes pour ses clients et ses intérimaires.

Investi depuis des années dans la transformation numérique au service de sa productivité et de celles de ses clients, le groupe poursuit une stratégie digitale centrée d'une part sur la digitalisation de la relation avec ses clients, ses collaborateurs intérimaires et les candidats, pour lesquels le groupe développe des solutions digitales, d'autre part, sur l'amélioration des performances opérationnelles du groupe pour lesquelles ont été mis en place des outils de productivité tels que la dématérialisation des procédures, des documents

administratifs, la planification des missions, la gestion automatique des flux. L'objectif du groupe est de dématérialiser la totalité de ses documents que ce soient les contrats ou les bulletins de salaires.

RENFORCER SES POSITIONS

Le développement des agences CRIT répond à un modèle vertueux de croissance. Grâce à la qualité du service et de ses prestations, tant en termes de réactivité, de compétences humaines internes et externes, de formation des intérimaires, d'outils et de solutions RH adaptés aux besoins de l'entreprise cliente, le groupe augmente la valeur ajoutée de ses prestations et par là-même la productivité de ses agences.

Pour sa division Travail temporaire & recrutement, le groupe mène une politique commerciale sélective qui permet de préserver la valeur de ses contrats tant auprès des PME qu'auprès des grands donneurs d'ordres. Sa stratégie de conquêtes commerciales repose d'une part sur le développement de sa clientèle « grands comptes » en ciblant ceux à meilleure rentabilité et d'autre part, sur le renforcement de sa clientèle PME/TPE.

Le groupe entend continuer à consolider et renforcer ses positions sur les pays où il est implanté. La stratégie de croissance mise en œuvre par le groupe sur ses différents marchés repose sur une recherche d'optimisation constante de ses réseaux, lesquels bénéficient d'une forte capacité d'adaptation à l'évolution des environnements et des besoins des marchés locaux, régionaux et nationaux ainsi que de la montée en puissance de la spécialisation et/ou de la verticalisation de leurs offres.

Si La France reste le principal marché staffing du groupe, l'international est depuis plusieurs années une priorité stratégique pour diversifier ses positions géographiques et développer de nouveaux relais de croissance. Cette stratégie s'est rapidement concrétisée sur le marché américain. Depuis 2011, les États-Unis, 1^{er} marché mondial du travail temporaire, ont en effet constitué un des axes prioritaires de développement du groupe avec plusieurs opérations de croissance externe. La montée en puissance du groupe sur ce continent, qui est un acteur majeur des entreprises de staffing aux États-Unis, a été le fruit d'une stratégie de croissance axée, d'une part, sur le développement des offres dites de « vertical business » sur des domaines de compétences forts comme l'IT, le contrôle qualité, la construction, le staffing professionnel..., d'autre part, sur l'expansion de ses réseaux de staffing généraliste sur les B et C markets de moindre intensité concurrentielle et favorables à une plus grande proximité clients. Présent dans 23 états, le groupe est confiant quant à sa capacité à poursuivre, dès que faire se peut, son développement sur ce marché au potentiel considérable.

Le groupe poursuivra son développement à l'international dès que le contexte le permettra avec une dynamique de croissance externe portée principalement sur l'Europe et les États-Unis.

ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

L'Assistance aéroportuaire a été touchée de plein fouet par la crise sanitaire. Cette activité affichait, de 1999 à 2019 une trajectoire de performance remarquable avec un chiffre d'affaires et un EBITDA (hors impact IFRS16) tous deux multipliés par plus de 11 sur la période. Les deux premiers mois de l'année 2020 affichaient encore une belle performance avec un démarrage qui affichait +5,2 % de croissance.

Cette performance est portée par une stratégie de conquête commerciale qui s'illustre notamment par de nombreux contrats pluriannuels signés chaque année sur ses plateformes aéroportuaires.

Elle bénéficie aussi de la volonté du groupe d'accompagner les besoins de ses compagnies aériennes clientes en ouvrant de nouvelles escales telle que celle de Boston en 2017 pour son client Air France.

Elle témoigne également de la volonté d'élargir l'éventail de ses prestations sur ses escales tel que récemment l'assistance au fret aérien et aux vols cargos.

Et elle valide la pertinence d'une stratégie de conquêtes de nouveaux marchés et aéroports par des acquisitions stratégiques telles que le rachat de Cobalt Ground Solutions, l'un des leaders de l'assistance aéroportuaire sur l'aéroport London Heathrow et l'acquisition d'Advanced Air Support, spécialisée dans l'aviation d'affaire sur l'aéroport Paris-le Bourget.

Cette stratégie lui permet aujourd'hui de figurer dans les 10 premiers⁽¹⁾ prestataires mondiaux d'assistance aéroportuaire.

DES PERSPECTIVES ENCORE MARQUÉES PAR LA CRISE SANITAIRE MONDIALE

Les perspectives du groupe s'inscrivent au regard du contexte exceptionnel de crise sanitaire qui impacte l'économie mondiale depuis mars 2020 avec des périodes de confinement, de déconfinement et de reconfinement partiel. Le PIB planétaire s'est contracté de 4 % selon les dernières estimations de la Banque Mondiale. De l'Europe à l'Amérique, de l'Afrique à l'Asie pas un continent n'a été épargné par ce double choc historique de demande – les consommateurs confinés – et d'offre – les entreprises fermées. En Europe, la chute de l'activité économique de la zone euro atteint 6,8 %. En France, l'Insee publie un PIB en chute de 8,2 % sur 2020.

La persistance de la pandémie et les retards dans la mise en œuvre des campagnes de vaccinations risquent de pénaliser la reprise de l'économie planétaire selon la Banque Mondiale. Après une contraction de 4,3 % en 2020, le produit intérieur brut à l'échelle du globe devrait rebondir de 4 % en 2021 et de 3,8 en 2022.

Les activités du Groupe sont directement impactées par ce marasme économique mais le plus fort de la crise est derrière nous. La forte résilience de notre modèle et les bénéfices des mesures d'adaptation prises en 2020 viennent renforcer notre confiance. Il est évident que la reprise dépendra de la sortie de cette pandémie et de la capacité de chaque pays à vacciner le plus rapidement possible. La reprise dépendra également du rythme de reprise des différents secteurs mais l'inflexion de tendance est maintenant bien engagée, malgré le nouveau confinement partiel.

Sur le Pôle Travail Temporaire, l'amélioration progressive des niveaux d'activité se poursuit. En France, sur les mois de janvier et février, les effectifs intérimaires missionnés affichent encore une baisse de 13,4 % mais s'améliorent au fil des semaines. Au cours des prochains mois l'activité devrait s'intensifier.

Toutes nos équipes sont évidemment sur le terrain et sont reparties en conquête. Fort d'un réseau préservé, le groupe a intensifié ses efforts commerciaux sur de nouveaux secteurs tels que la chimie ou l'industrie pharmaceutique.

À l'international, les perspectives sont également plus favorables. En Espagne, le rebond rapide se confirme avec une hausse des effectifs intérimaires de 13,5 % sur les deux premiers mois de l'année portée par le secteur agro-alimentaire.

(1) Source : société



Aux États-Unis, les effectifs ressortent à -21 % sur janvier –février. Leur niveau reste stable par rapport au dernier trimestre 2020. Les prochains mois devraient bénéficier d'une demande plus soutenue et le plan de relance économique de Joe Biden baptisé « plan de sauvetage américain » s'élève à 1900 milliards de dollars (1 595 milliards d'euros) et devrait dynamiser le marché de l'emploi.

Dans l'aéroportuaire, le retour à la normale prendra plus de temps. L'Association internationale du transport aérien (IATA) a évalué la baisse du trafic à 66 % sur l'année 2020. Selon elle, même avec le déploiement d'une large vaccination de la population, le trafic aérien mondial ne retrouvera pas son niveau de 2019 avant 2024. Les fermetures de frontières et les mesures de quarantaine continuent de peser sur le secteur, qui accumule les pertes et les plans sociaux.

Si l'Europe est la région la plus touchée en raison d'un confinement strict, le trafic aérien français demeure le plus important, sauvé par son marché domestique. Malgré un trafic inférieur de 58 % à celui de 2019, la France se place donc devant l'Allemagne, la Turquie, l'Espagne et le Royaume-Uni.

Le Pôle aéroportuaire dans ce contexte, affiche à ce jour des baisses d'activité importantes en France comme à l'international. Sur janvier-février, le chiffre d'affaires accuse toujours une baisse de 60 %.

DES ATOUTS SOLIDES POUR AFFRONTER LA CRISE QUI PERDURE EN 2021

Le groupe CRIT dispose de solides atouts lui permettant d'être confiant dans sa capacité à affronter cette crise dont le plus dur est derrière lui.

Dans le travail temporaire, le groupe s'appuie sur un modèle à base de coûts variables et donc fortement résilient.

Dans l'aéroportuaire, l'arrêt des activités des compagnies aériennes clientes du groupe a justifié un recours massif et rapide à des mesures de chômage partiel pour ses effectifs permanents. Des mesures rapides ont été prises pour ajuster sa structure de coûts sur une hypothèse basse d'activité de 50% de l'activité de 2019. Si l'amélioration de l'activité attendue à compter de l'été se confirme nous devrions retrouver une exploitation à l'équilibre à compter du second semestre.

Le groupe conserve sa solidité financière avec des capitaux propres de 612 M€ et une trésorerie nette de 254 M€. Il est en ordre de marche pour profiter de la reprise et reste à l'écoute du marché pour regarder toute opération de croissance externe.

1.8 BOURSE ET ACTIONNARIAT



L'action GROUPE CRIT est cotée sur le marché Euronext Paris (compartiment B).

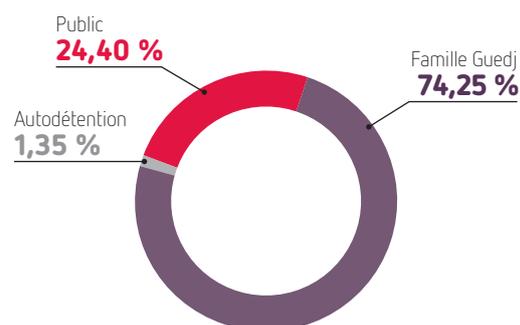
Elle fait partie des indices CAC All-tradable, CAC All-shares, CAC Mid & Small, Euronext Family Business et du Gaïa-Index.

Le nombre d'actions composant le capital social s'élève à 11 250 000.

La capitalisation boursière au 28 février 2021 s'élève à 672,750 M€.

Répartition du capital

(au 28 février 2021)



Pour plus de détails, se reporter au paragraphe 5.3 du présent document.

Volumes traités et évolution du cours de l'action Groupe CRIT au cours des dix-huit derniers mois

(Source Euronext)

	Nombre de titres échangés	Cours de bourse en euros	
		+ haut	+ bas
Septembre 2019	26 786	66,5	60,1
Octobre 2019	56 969	67,5	64,8
Novembre 2019	53 004	68,1	65,4
Décembre 2019	56 455	74,7	67,8
Janvier 2020	50 659	74,4	68,1
Février 2020	109 195	69,00	60,60
Mars 2020	188 336	59,60	36,15
Avril 2020	77 313	54,80	46,75
Mai 2020	42 091	55,00	48,65
Juin 2020	44 529	60,50	46,50
Juillet 2020	44 914	52,80	46,55
Août 2020	23 597	51,50	46,05
Septembre 2020	17 485	53,30	47,00
Octobre 2020	26 214	54,70	48,60
Novembre 2020	26 204	62,50	52,70
Décembre 2020	246 813	70,00	58,50
Janvier 2021	35 420	67,00	60,30
Février 2021	29 027	64,20	57,20

■ Cours le plus haut et le plus bas au cours de la période



2

COMPTES ANNUELS

RAPPORTS DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

2.1. COMPTES CONSOLIDÉS 42

A. Compte de résultat consolidé	42
B. État du résultat net et des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	42
C. Bilan consolidé	43
D. Tableau de variation des capitaux propres consolidés	44
E. Tableau des flux de trésorerie consolidés	45
F. Notes aux états financiers consolidés	46

RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES COMPTES CONSOLIDÉS 74

2.2. COMPTES SOCIAUX 77

A. Bilan	77
B. Compte de résultat	78
C. Tableau de financement	78
D. Annexe aux comptes sociaux pour l'exercice clos au 31 décembre 2020	79

RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES COMPTES ANNUELS 89

2.1. COMPTES CONSOLIDÉS

A. Compte de résultat consolidé

En milliers d'euros	Notes	31.12.2020	31.12.2019
CHIFFRE D'AFFAIRES	3.1 & 3.3	1 752 010	2 488 481
Achats consommés		(19 582)	(30 392)
Charges de personnel et assimilées	3.4	(1 552 529)	(2 101 270)
Autres achats et charges externes		(102 555)	(178 900)
Dotations nettes aux amortissements	4.1.2	(42 433)	(41 713)
Dotations nettes aux provisions		(1 991)	(6 559)
Autres produits d'exploitation		1 839	1 198
Autres charges d'exploitation		(2 717)	(2 503)
RÉSULTAT OPÉRATIONNEL COURANT	3.2 & 3.3.2	32 042	128 343
Autres produits opérationnels			820
Autres charges opérationnelles	3.6	(10 126)	
RÉSULTAT OPÉRATIONNEL		21 915	129 163
Quote-part de résultat net de sociétés MEE prolongeant l'activité du groupe	4.1.4	(1 794)	(448)
RÉSULTAT OPÉRATIONNEL APRÈS QUOTE-PART DE RÉSULTAT NET DES SOCIÉTÉS MEE		20 121	128 714
Produits de trésorerie & équivalents de trésorerie		603	845
Coût de l'endettement financier brut		(3 050)	(4 415)
Coût de l'endettement financier net		(2 447)	(3 570)
Autres produits & charges financières		(693)	2 797
RÉSULTAT FINANCIER	3.7	(3 141)	(773)
RÉSULTAT AVANT IMPÔT		16 980	127 941
Charge d'impôt sur le résultat	3.8	(16 860)	(54 790)
RÉSULTAT NET		120	73 151
- attribuable aux propriétaires de la société mère		1 517	72 981
- attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle		(1 397)	169
RÉSULTAT PAR ACTION DES PROPRIÉTAIRES DE LA SOCIÉTÉ (EN EUROS)			
De base et dilué	4.3.2	0,14	6,58

B. État du résultat net et des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres

En milliers d'euros	31.12.2020	31.12.2019
RÉSULTAT NET	120	73 151
AUTRES ÉLÉMENTS RECYCLABLES EN RÉSULTAT	(10 440)	1 925
Ecart de conversion	(10 598)	1 216
Juste valeur des instruments financiers	234	1 044
Impôt différé sur juste valeur des instruments financiers	(75)	(334)
AUTRES ÉLÉMENTS NON RECYCLABLES EN RÉSULTAT	334	1 203
Ecart actuariel sur engagements de retraites	456	1 589
Impôt différé sur écarts actuariels	(122)	(386)
TOTAL DES GAINS ET PERTES COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES	(10 105)	3 128
RÉSULTAT NET ET GAINS ET PERTES COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES	(9 985)	76 279
- attribuable aux propriétaires de la société mère	(7 641)	75 903
- attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle	(2 344)	376

Les notes annexes font partie intégrante des états financiers consolidés.

C. Bilan consolidé

ACTIF (en milliers d'euros)	Notes	31.12.2020	31.12.2019
<i>Goodwill</i>		153 923	159 462
<i>Autres immobilisations incorporelles</i>		22 247	30 823
Total des immobilisations incorporelles	4.1.1	176 170	190 285
Immobilisations corporelles	4.1.2	154 448	173 778
Actifs financiers	4.1.3	72 980	140 521
Participations dans les entreprises associées	4.1.4	2 831	4 590
Impôts différés	3.8.3	9 126	8 979
ACTIFS NON COURANTS		415 554	518 153
Stocks		2 296	2 282
Créances clients	4.2.1 & 4.5.1	379 299	463 215
Autres créances	4.2.2 & 4.5.1	34 867	31 372
Actifs d'impôts exigibles	4.5.1	26 051	9 034
Trésorerie et équivalents de trésorerie	4.4.3 & 4.5.1	320 013	231 071
ACTIFS COURANTS		762 527	736 975
TOTAL ACTIF		1 178 081	1 255 128
PASSIF (en milliers d'euros)	Notes	31.12.2020	31.12.2019
<i>Capital</i>	4.3.1	4 050	4 050
<i>Primes & réserves</i>		607 047	614 707
Capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société mère		611 097	618 757
Capitaux propres attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle	4.3.4	1 066	3 544
CAPITAUX PROPRES		612 164	622 301
Engagements de retraites	3.4.2	32 352	32 700
Emprunts partie non courante	4.4 & 4.5.2	80 201	90 062
PASSIFS NON COURANTS		112 553	122 762
Emprunts partie courante	4.4 & 4.5.2	50 878	50 386
Découverts bancaires et assimilés	4.4 & 4.5.2	4 035	6 146
Provisions pour autres passifs	4.6	16 218	10 480
Dettes fournisseurs	4.5.2	29 820	37 723
Dettes fiscales et sociales	4.2.3 & 4.5.2	313 128	360 433
Dettes d'impôts exigibles	4.5.2	447	2 316
Autres dettes	4.2.4 & 4.5.2	38 838	42 583
PASSIFS COURANTS		453 364	510 066
TOTAL PASSIF		1 178 081	1 255 128

Les notes annexes font partie intégrante des états financiers consolidés

D. Tableau de variation des capitaux propres consolidés

En milliers d'euros	Capital	Titres auto-détenus	Autres réserves et résultats consolidés	Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	Capitaux propres attribuables aux propriétaires de la société mère	Capitaux propres attribuables aux participations ne donnant pas le contrôle	Total capitaux propres
2019							
CAPITAUX PROPRES AU 01.01.2019	4 050	(2 495)	563 129	(12 258)	552 426	5 152	557 578
Résultat net de l'exercice			72 981		72 981	169	73 151
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	0		(0)	2 922	2 922	206	3 128
RÉSULTAT NET ET GAINS ET PERTES COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES	0		72 981	2 922	75 903	376	76 279
Dividendes distribués			(11 139)		(11 139)	(649)	(11 788)
Opérations sur titres auto-détenus		230			230		230
Autres mouvements	(0)		1 337	0	1 337	(1 334)	3
TRANSACTIONS AVEC LES ACTIONNAIRES	(0)	230	(9 803)	0	(9 573)	(1 983)	(11 555)
CAPITAUX PROPRES AU 31.12.2019	4 050	(2 265)	626 308	(9 336)	618 757	3 544	622 301
2020							
CAPITAUX PROPRES AU 01.01.2020	4 050	(2 265)	626 308	(9 336)	618 757	3 544	622 301
Résultat net de l'exercice			1 517		1 517	(1 397)	120
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	0		0	(9 158)	(9 158)	(947)	(10 105)
RÉSULTAT NET ET GAINS ET PERTES COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES	0		1 517	(9 158)	(7 641)	(2 344)	(9 985)
Dividendes distribués						(134)	(134)
Opérations sur titres auto-détenus		(18)			(18)		(18)
TRANSACTIONS AVEC LES ACTIONNAIRES		(18)	0	(0)	(18)	(134)	(152)
CAPITAUX PROPRES AU 31.12.2020	4 050	(2 283)	627 825	(18 494)	611 097	1 066	612 164

Les notes annexes font partie intégrante des états financiers consolidés.

E. Tableau des flux de trésorerie consolidés

En milliers d'euros	Notes	31.12.2020	31.12.2019
Résultat net de l'exercice		120	73 151
ELIMINATION DES CHARGES SANS EFFET DE TRÉSORERIE			
Quote-part dans le résultat des entreprises associées		1 794	448
Dotations aux amortissements des immobilisations incorporelles et corporelles	4.1.2	42 433	41 713
Variation des provisions		5 925	407
Variation de la créance de CICE (Crédit d'impôt compétitivité emploi)	4.1.3	48 161	39 081
Autres éléments sans incidence sur la trésorerie		169	(352)
Elimination des résultats de cession d'actifs		73	(1 012)
Coût de l'endettement financier net	3.6	2 446	3 570
Charge d'impôt (y compris impôts différés)	3.7	16 860	54 790
CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT AVANT COÛT DE L'ENDETTEMENT NET ET IMPÔT (A)		117 983	211 797
Variation du besoin en fonds de roulement lié à l'activité (B)	4.2	19 566	2 290
Impôts versés (C)		(16 892)	(29 133)
FLUX DE TRÉSORERIE GÉNÉRÉS PAR L'ACTIVITÉ (D=A+B+C)		120 657	184 954
Acquisitions d'immobilisations incorporelles		(1 627)	(763)
Acquisitions d'immobilisations corporelles		(3 909)	(9 047)
Variation de trésorerie des activités arrêtées ou cédées		(7)	400
Regroupement d'entreprise net de la trésorerie acquise et variation de périmètre		0	2
Encaissements liés aux cessions d'immobilisations corporelles		754	557
Autres flux liés aux opérations d'investissements		(82)	1 085
FLUX LIÉS AUX OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENTS		(4 872)	(7 767)
Dividendes versés		(56)	(11 768)
Achat - revente d'actions propres		(18)	230
Remboursement d'emprunts	4.4.1	(25 613)	(54 151)
Emission d'emprunts	4.4.1	4 393	78
Intérêts financiers versés		(2 450)	(3 578)
FLUX LIÉS AUX OPÉRATIONS FINANCIÈRES		(23 744)	(69 190)
Incidence de la variation des taux de change		(988)	344
VARIATION DE TRÉSORERIE		91 053	108 341
Trésorerie, équivalents de trésorerie et découverts bancaires à l'ouverture		224 925	116 584
Variation de trésorerie		91 053	108 341
Trésorerie, équivalents de trésorerie et découverts bancaires à la clôture		315 978	224 925
AU BILAN			
Trésorerie et équivalents de trésorerie		320 013	231 071
Découverts bancaires		(4 035)	(6 146)
Trésorerie nette		315 978	224 925

Les notes annexes font partie intégrante des états financiers consolidés.

F. Notes aux états financiers consolidés

Note 1. Principes et méthodes comptables	47	Note 4. Bilan	54
1.1. Principes généraux et déclaration de conformité	47	4.1. Actifs non courants	54
1.2. Changements de normes et d'interprétations	47	4.1.1. Immobilisations incorporelles	54
1.2.1. Normes IFRS, amendements ou interprétations d'application obligatoire en 2020	47	4.1.2. Immobilisations corporelles	56
1.2.2. Normes IFRS, amendements ou interprétations applicables en 2021 et non anticipés par le Groupe	47	4.1.3. Actifs financiers non courants	58
1.3. Base de préparation des comptes consolidés	47	4.1.4. Participations dans les entreprises associées	60
Note 2. Faits marquants de l'exercice	48	4.2. Besoin en fonds de roulement	60
2.1. Impacts de la pandémie de coronavirus	48	4.2.1. Créances clients	61
2.2. Impacts du Brexit	48	4.2.2. Autres créances	62
Note 3. Résultat	48	4.2.3. Dettes fiscales et sociales	62
3.1. Chiffre d'affaires	48	4.2.4. Autres dettes	62
3.1.1. Reconnaissance du chiffre d'affaires	48	4.3. Capitaux propres et périmètre de consolidation ..	62
3.1.2. Informations sur les obligations de prestations restant à fournir	48	4.3.1. Capital et auto-détention	63
3.2. Indicateurs alternatifs de performance	49	4.3.2. Résultat par action	63
3.3. Information sectorielle et géographique	49	4.3.3. Dividende par action	63
3.3.1. Définition des secteurs opérationnels	49	4.3.4. Informations sur les intérêts des détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle	63
3.3.2. Information par secteurs opérationnels	49	4.4. Endettement financier	64
3.3.3. Information par zones géographiques	50	4.4.1. Endettement financier net	64
3.4. Charges de personnel	50	4.4.2. Endettement financier brut	65
3.4.1. Effectifs moyens	50	4.4.3. Trésorerie et équivalents de trésorerie	68
3.4.2. Avantages liés au personnel	50	4.5. Information complémentaire sur les instruments financiers	69
3.4.3. Autres avantages au personnel	51	4.5.1. Catégories d'actifs financiers	69
3.5. Impacts de l'application d'IFRS 16 sur le résultat et les flux de trésorerie	51	4.5.2. Catégories de passifs financiers	69
3.6. Autres produits et charges opérationnelles	52	4.6. Provisions pour autres passifs	69
3.7. Résultat financier	52	Note 5. Engagements hors bilan	70
3.8. Impôt sur le résultat	52	5.1. Engagements hors bilan liés au financement de la société	70
3.8.1. Charge d'impôt nette	52	5.1.1. Engagements donnés	70
3.8.2. Preuve d'impôt	53	5.1.2. Engagements reçus	70
3.8.3. Impôts différés par nature	53	5.2. Engagements hors bilan liés aux activités opérationnelles de la société	70
		5.2.1. Engagements donnés	70
		5.2.2. Engagements reçus	70
		Note 6. Autres informations	71
		6.1. Informations sur les parties liées	71
		6.1.1. Rémunérations des mandataires sociaux	71
		6.1.2. Autres parties liées	71
		6.2. Honoraires des commissaires aux comptes	71
		6.3. Événements post-clôture	71
		6.4. Périmètre de consolidation	72

Groupe CRIT (« La Société ») est une société anonyme de droit français cotée au compartiment C Euronext à Paris. Son siège social est situé à Paris 17^e, 6 Rue Toulouse Lautrec.

Le Groupe offre des services diversifiés dont le cœur de métier est le travail temporaire. Il propose également une gamme de services étendue dans le domaine de l'assistance aéroportuaire et des prestations en ingénierie et maintenance industrielle. Le Groupe CRIT n'est détenu par aucune société mère publiant des comptes IFRS disponibles pour le public.

Les états financiers consolidés au 31 décembre 2020 ont été arrêtés par le Conseil d'Administration en sa séance du 23 mars 2021. Ces comptes ne seront définitifs qu'après leur approbation par l'Assemblée générale des actionnaires.

Note 1. Principes et méthodes comptables

1.1. Principes généraux et déclaration de conformité

En application du règlement européen du 19 juillet 2002 sur les normes comptables internationales (IFRS), les états financiers consolidés annuels du Groupe sont établis conformément aux IFRS publiées par l'IASB et adoptées par l'Union européenne⁽¹⁾.

Les principes comptables retenus pour l'élaboration des états financiers au 31 décembre 2020 sont conformes à ceux retenus pour les états financiers au 31 décembre 2019 à l'exception des évolutions normatives reprises ci-dessous.

1.2. Changements de normes et d'interprétations

1.2.1. Normes IFRS, amendements ou interprétations d'application obligatoire en 2020

Les nouvelles normes et amendements publiés et obligatoires pour les exercices comptables à compter de 2020 sont repris ci-après :

- Amendements IFRS 3 – *Regroupement d'entreprises* : définition d'une activité.
- Amendements IAS 1 – *Présentation des états financiers* et IAS 8 – *Méthodes comptables, changements d'estimations comptables et erreurs, etc.* : définition du terme « significatif ».
- Amendements IFRS 9 – *Instruments Financiers* ; IAS 39 – *Instruments Financiers : comptabilisation et évaluation* ; IFRS 7 – *Instruments Financiers - Informations à fournir* : réforme des taux d'intérêt de référence.
- Amendements IFRS 16 – *Contrats de location* : allègements de loyers liés à la Covid-19.

Le Groupe applique l'amendement d'IFRS 16 relatif aux concessions de loyers octroyées dans le cadre de la pandémie de coronavirus à l'ensemble des avantages octroyés par les bailleurs. Le montant constaté au compte de résultat s'élève à 0,6 M€.

Pour les baux commerciaux (3-6-9) relatifs aux agences de travail temporaire conclus en France et suite à la décision de l'IFRIC IC de novembre sur la durée de location, le Groupe a confirmé sa position relative à la durée exécutoire du contrat à la date de début du bail et considère la durée de 9 ans comme sa meilleure estimation en l'absence de visibilité relative au renouvellement du bail.

Les autres amendements n'ont pas d'impact significatif sur les états financiers consolidés du Groupe.

1.2.2. Normes IFRS, amendements ou interprétations applicables en 2021 et non anticipés par le Groupe

- Amendements IFRS 9 – *Instruments Financiers* ; IAS 39 – *Instruments Financiers : comptabilisation et évaluation* ; IFRS 7 – *Instruments Financiers - Informations à fournir* ; IFRS 4 – *Contrats d'assurance* et IFRS 16 – *Contrats de location* : réforme des taux d'intérêt de référence (phase 2)⁽¹⁾.
- Amendements IAS 1 – *Présentation des états financiers* : classification des passifs en courant et non-courant⁽¹⁾.
- Amendements IAS 16 – *Immobilisations corporelles* : produits générés avant l'utilisation prévue⁽¹⁾.
- Amendements IAS 37 – *Provisions, passifs éventuels et actifs éventuels* : contrats déficitaires et coûts d'exécution des contrats⁽¹⁾.
- Amélioration annuelle des IFRS – Cycle 2018 - 2020⁽¹⁾.
- IFRS 17 – *Contrats d'assurance* (incluant amendements)⁽²⁾.

Les analyses des incidences de l'application de ces normes, amendements et améliorations sont en cours.

1.3. Base de préparation des comptes consolidés

Les états financiers consolidés ont été préparés selon la méthode du coût historique à l'exception notamment de certaines catégories d'actifs et de passifs financiers qui sont évalués selon leur juste valeur à la fin de chaque période de présentation de l'information financière.

L'établissement des comptes consolidés conformément au référentiel IFRS nécessite la prise en compte par la Direction, d'un certain nombre d'estimations et d'hypothèses qui peuvent avoir un impact sur la valeur de certains éléments du bilan ou du compte de résultat ainsi que sur les informations données dans les notes annexes.

Ces estimations, hypothèses et appréciations sont établies sur la base des conditions existantes à la date d'arrêt des comptes et peuvent se révéler postérieurement différentes de la réalité.

Les estimations comptables et les jugements les plus significatifs concernent les domaines suivants :

- la valorisation des actifs incorporels et la dépréciation d'actifs non financiers
- La valorisation des engagements sociaux (note 3.4.2)
- l'évaluation des provisions pour autres passifs consistant à estimer les dépenses nécessaires à l'extinction de l'obligation (note 4.6)
- La détermination des impôts différés et en particulier l'appréciation du caractère recouvrable des impôts différés actifs
- La comptabilisation de la CVAE (contribution sur la valeur ajoutée des entreprises) en impôt sur le résultat au sens de la norme IAS 12 (note 3.8)
- Evaluation des droits d'utilisation selon IFRS 16 (note 4.1.2).

(1) Référentiel disponible sur le site internet de la Commission européenne <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:02002R1606-20080410>

(2) Ces normes et amendements n'ayant pas encore été adoptés par l'Union européenne, il s'agit d'une traduction libre.

Note 2. Faits marquants de l'exercice

2.1. Impacts de la pandémie de coronavirus

Après un début d'année qui affichait toujours des niveaux d'activité élevés, l'expansion du coronavirus et les mesures de confinement prises par les Gouvernements français et étrangers à partir de mi-mars 2020 ont affecté de manière significative l'activité et les résultats de l'exercice.

SUR L'ACTIVITÉ DE TRAVAIL TEMPORAIRE

L'activité de travail temporaire a été durement touchée par la crise sanitaire avec une seconde quinzaine de mars où l'activité a plongé d'environ 75 % en France et un deuxième trimestre sur lequel le chiffre d'affaires s'est replié de 47 % dont 51 % en France et 34 % à l'international. Le second semestre a connu une reprise progressive d'activité (Q3 -23 % et Q4 -13,3 %) malgré la seconde vague de la pandémie avec une baisse d'activité ramenée à 18,5 % (19,4 % en France et 16,1 % à l'international). Au total le chiffre d'affaires de l'année est en repli de 24,9 % dont 27 % en France et 18,5 % à l'international.

Dans ce contexte, l'ajustement des coûts directs s'est fait rapidement en raison de la nature variable de ces coûts. En effet, ces derniers sont essentiellement constitués de la masse salariale des intérimaires dont les contrats, sauf exception liée à des législations particulières par pays, ne durent que la durée de la mission.

À l'inverse, les coûts de structure sont pour l'essentiel fixes et sont constitués des coûts du réseau (salaires, infrastructure informatique et loyers). Afin d'adapter au mieux ces coûts au niveau d'activité, le groupe a eu recours aux différents outils à sa disposition dans les différentes juridictions où il opère (prise de congés, activité partielle, fin de contrats de travail ...) mais sans avoir recours aux dispositifs collectifs de réduction d'effectifs (PSE, RCC...). Parallèlement mais dans une moindre mesure, certains coûts fixes ont fait l'objet de renégociation.

SUR L'ACTIVITÉ AÉROPORTUAIRE

Le quasi-arrêt du trafic aérien a engendré une baisse du chiffre d'affaires de 82 % en France comme à l'International sur le second trimestre. Le chiffre d'affaires du second semestre s'est sensiblement amélioré avec un repli de 61 % en France comme à l'international mais la persistance de la crise sanitaire continue à peser sur la demande et la capacité des compagnies aériennes à opérer dans des conditions normales. Au total le chiffre d'affaires de l'année est en repli de 55 % en France comme à l'international.

À la différence du travail temporaire, les coûts directs de l'assistance aéroportuaire sont pour l'essentiel des coûts fixes (personnel en contrat à durée indéterminée et matériel) et marginalement des coûts variables (sous-traitance et personnel en contrats flexibles). Dès le début de la pandémie de coronavirus, les contrats de sous-traitance se sont automatiquement adaptés à l'activité et les contrats de travail flexibles ont été arrêtés.

Les coûts de structure sont pour l'essentiel fixes et sont constitués des coûts d'encadrement et de plateforme (salaires, infrastructure informatique et loyers). Afin d'adapter au mieux ces coûts au niveau d'activité, le groupe a eu recours aux différents outils à sa disposition dans les différentes juridictions où il opère (prise de congés, activité partielle, fin de contrats de travail, APC, PSE, ...). En France (75 % de l'activité aéroportuaire), le dispositif d'activité partielle a permis de limiter l'ampleur des mesures d'adaptation nécessaires et de conserver les compétences pour suivre le

redémarrage de l'activité. Parallèlement mais dans une moindre mesure, certains coûts fixes ont fait l'objet de renégociation.

La division a également pris sans délais des mesures d'adaptation de ses coûts à son niveau d'activité anticipé dont les impacts sont comptabilisés en autres charges opérationnelles (note 3.6.).

Dans ce contexte, le chiffre d'affaires du groupe ressort en baisse de 29,6 % sur l'exercice (31,2 % en France et 24,4 % à l'International).

Fort du soutien de ses actionnaires et soucieux de préserver son cash-flow, son financement et sa trésorerie, tout en agissant de façon responsable, le groupe a également décidé de :

- L'annulation de la distribution du dividende qui devait être proposée à l'Assemblée générale de juin 2020,
- L'arrêt temporaire des investissements notamment pour l'activité aéroportuaire.

En parallèle de ces mesures, le groupe a renforcé le contrôle du crédit client tout en s'astreignant à respecter les échéances de paiement de ses fournisseurs.

Enfin, il est rappelé que Groupe n'a pas eu recours à un Prêt garanti par l'Etat et que le covenant relatif à son crédit à moyen terme de 100 M€ est largement respecté au 31.12.2020.

2.2. Impacts du Brexit

L'activité du Groupe au Royaume-Uni représentait uniquement 23 M€ en 2020 (51 M€ en 2019) du fait de la baisse de chiffre d'affaires liée à la pandémie de coronavirus. Le Brexit qui a fait l'objet d'un accord commercial avec l'Union Européenne permettant le maintien des vols ne devrait dans ces conditions pas avoir d'impact significatif au-delà de la pandémie de coronavirus sur les comptes du Groupe.

Note 3. Résultat

3.1. Chiffre d'affaires

3.1.1. Reconnaissance du chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires est reconnu en continu lorsque le Groupe remplit son obligation de performance, ce qui correspond au moment où le service est rendu au client, pour un montant qui reflète la contrepartie attendue en échange du service rendu. Le chiffre d'affaires est reconnu net de taxes.

3.1.2. Informations sur les obligations de prestations restant à fournir

Le Groupe CRIT ne fournit pas cette information car il applique la mesure de simplification prévue par la norme. En effet, les deux activités principales du Groupe (mise à disposition de personnel intérimaire et services aéroportuaires) remplissent l'une des deux conditions prévues, à savoir :

- l'obligation de prestation est relative à un contrat dont la durée initiale attendue ne dépasse pas un an,
- le chiffre d'affaires est comptabilisé à hauteur des prestations rendues.

Pour les autres activités du Groupe notamment d'ingénierie, les montants sont non significatifs.

3.2. Indicateurs alternatifs de performance

Dans le cadre de son reporting interne et de sa communication financière, le Groupe utilise comme indicateurs financiers non définis par les normes IFRS :

- l'EBITDA qui correspond au résultat opérationnel courant avant prise en compte des dotations nettes aux amortissements,
- la croissance organique du chiffre d'affaires qui représente la croissance à taux de change et périmètre constants.

L'impact de change est calculé en appliquant aux chiffres d'affaires en devises de l'année courante les taux de conversion de l'année antérieure.

Les impacts de périmètre sont calculés en retraitant le chiffre d'affaires :

- d'une part de la contribution des entités acquises dans l'année et de celle des entités acquises l'exercice précédent jusqu'à la date anniversaire de l'acquisition,
- d'autre part, pour les entités cédées dans l'année, de la contribution de chiffre d'affaires des mois de l'exercice antérieur pour lesquels les entités ne sont plus consolidées en N et pour les entités cédées en N-1 de la contribution de chiffre d'affaires de l'exercice antérieur jusqu'à la date de cession,
- l'endettement financier net dont la définition est donnée en note 4.4.1.

À côté du résultat opérationnel, qui représente l'ensemble des produits et des charges ne résultant pas des activités de financement, des entreprises associées et de l'impôt sur le résultat, le Groupe présente d'autre part :

- un résultat opérationnel courant qui correspond au résultat opérationnel avant prise en compte des éléments non récurrents,
- après le résultat opérationnel, la quote-part de résultat net des sociétés mises en équivalence (MEE) qui ont une nature opérationnelle dans le prolongement de l'activité du groupe,
- et un résultat opérationnel après quote-part de résultat net des entreprises MEE.

3.3. Information sectorielle et géographique

3.3.1. Définition des secteurs opérationnels

Le Groupe CRIT intervient dans trois métiers :

- Le Travail temporaire et le recrutement constituent son cœur de métier. Le Groupe est un acteur global en ressources humaines grâce à son offre étendue de services,
- L'Assistance aéroportuaire inclut tous les services à effectuer sur un avion entre son atterrissage et son décollage, notamment l'assistance aux passagers et aux avions,
- Les Autres services regroupent les services en ingénierie et en maintenance industrielle ainsi que les activités diverses (gestion dématérialisée RH, prestations d'accueil, négoce...).

L'activité de la société PRESTINTER, prestataire de services internes principalement au pôle Travail temporaire et recrutement, est rattachée à ce métier. Les activités de formation sont en revanche gérées au sein du pôle Autres services.

Ces différents types de prestations de services aux entreprises ont chacune leur marché et type de clientèle, leur méthode de distribution et leur environnement réglementaire. Ils constituent la base du reporting interne.

Le principal décideur opérationnel est le Président Directeur Général assisté des dirigeants de secteurs du pôle Travail temporaire et recrutement et des Activités Aéroportuaires. Il évalue la performance de ces secteurs opérationnels et leur alloue les ressources nécessaires en fonction d'indicateurs de performance opérationnelle (chiffre d'affaires, EBITDA et résultat opérationnel courant).

Les secteurs à présenter fondés sur ces 3 secteurs opérationnels suivis par le management sont :

- Le Travail temporaire et recrutement
- L'Assistance aéroportuaire
- Les Autres services.

3.3.2. Information par secteurs opérationnels

En milliers d'euros	Travail temporaire et recrutement	Assistance aéroportuaire	Autres services	Inter-secteurs	Non affecté	Total
CHIFFRE D'AFFAIRES						
31.12.2020	1 526 856	170 291	69 304	(14 441)		1 752 010
31.12.2019	2 034 399	381 131	99 191	(26 239)		2 488 481
EBITDA						
31.12.2020	76 640	(4 277)	2 111			74 475
31.12.2019	119 426	43 051	7 579			170 056
RÉSULTAT OPÉRATIONNEL COURANT						
31.12.2020	57 655	(23 826)	(1 787)			32 042
31.12.2019	101 616	22 807	3 921			128 343
DONNÉES BILANCIELLES						
Actifs au 31.12.2020	460 933	128 569	233 389		355 190	1 178 081
<i>dont Créances clients nettes</i>	331 715	27 631	19 953			379 299
Passifs au 31.12.2020	95 544	84 354	250 457		135 561	565 917
Actifs au 31.12.2019	529 253	166 957	309 834		249 084	1 255 128
<i>dont Créances clients nettes</i>	384 545	51 599	27 071			463 215
Passifs au 31.12.2019	142 862	85 153	255 904		148 909	632 827

Les actifs et passifs non affectés correspondent aux actifs et passifs relatifs au financement et à l'impôt sur le résultat.

3.3.3. Information par zones géographiques

En milliers d'euros	France	États-Unis	Royaume-Uni	Espagne/ Portugal	Afrique	Autres	Total
CHIFFRE D'AFFAIRES							
31.12.2020	1 304 330	238 075	22 741	128 179	37 189	21 497	1 752 010
31.12.2019	1 896 658	318 889	50 804	133 382	48 009	40 739	2 488 481
ACTIFS NON COURANTS							
31.12.2020	304 935	82 196	7 755	3 941	8 832	7 894	415 554
31.12.2019	387 926	94 648	9 946	4 959	11 851	8 822	518 153

3.4. Charges de personnel

Les charges de personnel sont constituées des éléments suivants :

En milliers d'euros	31.12.2020	31.12.2019
Salaires et traitements	(1 217 433)	(1 645 619)
Charges sociales et fiscales	(335 097)	(455 651)
TOTAL	(1 552 529)	(2 101 270)

Le groupe reconnaît les produits relatifs au dispositif d'activité partielle en réduction des charges de personnel. Les exonérations éventuelles de charges sociales au titre des allègements Fillon ou autres dispositifs (LFR3 2020 et LFSS 2021) sont comptabilisées en réduction des charges sociales.

3.4.1. Effectifs moyens

La répartition par métier de l'effectif moyen du Groupe pour les sociétés intégrées globalement à la clôture est la suivante :

Effectif moyen du Groupe	31.12.2020	31.12.2019
SALARIÉS PERMANENTS		
Travail temporaire	2 580	2 738
Assistance aéroportuaire	4 689	5 154
Autres	970	1 083
TOTAL	8 239	8 976
Salariés intérimaires détachés en mission par le Groupe	40 629	53 171
TOTAL GÉNÉRAL	48 867	62 147

La moyenne de l'effectif permanent (Contrats à durée indéterminée et déterminée) correspond à la moyenne arithmétique des effectifs à la fin de chaque mois de l'année civile.

Les effectifs intérimaires sont fournis en « Equivalents temps plein ».

3.4.2. Avantages liés au personnel

Différents régimes de retraites à cotisations définies et à prestations définies sont accordés aux salariés du Groupe.

RÉGIMES À COTISATIONS DÉFINIES

Les régimes à cotisations définies sont caractérisés par des versements libérant l'employeur de toute obligation ultérieure à des organismes indépendants. Ces derniers se chargent de verser au salarié les montants qui lui sont dus. Ils sont déterminés à partir des cotisations versées majorées du rendement de leur placement. Les paiements effectués par le Groupe sont constatés dans le compte de résultat en charge de la période à laquelle ils se rapportent. Aucune obligation supplémentaire n'existe et aucun passif ne figure dans les comptes du Groupe.

Le montant versé au titre des régimes à cotisations définies (part patronale) s'élève pour l'ensemble des salariés (permanents et intérimaires) sur l'exercice 2020 à 139 M€ contre 186,5 M€ en 2019.

RÉGIMES À PRESTATIONS DÉFINIES

Ces derniers concernent exclusivement les indemnités de départ à la retraite et des médailles du travail prévues par les conventions collectives et les accords d'entreprise en France et en Afrique dans l'Assistance Aéroportuaire, aucun autre avantage social à long terme ou postérieur à l'emploi n'ayant été octroyé aux salariés.

L'engagement lié à ces régimes fait l'objet d'une évaluation annuelle par un actuair indépendant selon la méthode des unités de crédit projetées. Selon cette méthode, chaque période d'emploi confère une unité supplémentaire de droits à prestations, et chacune de ces unités est évaluée séparément pour obtenir l'obligation finale. Ces estimations tiennent compte notamment d'hypothèses d'espérance de vie, de rotation des effectifs, d'évolution des salaires et d'une actualisation des sommes à verser.

Les principales hypothèses actuarielles retenues en 2020 pour évaluer la valeur totale de l'engagement au titre des indemnités de fin de carrière sont les suivantes :

- départ volontaire à l'initiative du salarié
- âge de départ à la retraite fixé individu par individu, en fonction du nombre de trimestres requis pour une retraite à taux plein de la Sécurité Sociale, comptés à partir de la date de début d'activité professionnelle avec un maximum de 70 ans
- taux de turnover individualisé par secteur d'activité
- table de mortalité INSEE 2016-2018 sexe masculin et sexe féminin pour les sociétés françaises et PM-PF 60-64 pour les filiales africaines
- taux de revalorisation des salaires détaillé ci-dessous
- taux d'actualisation utilisé fixé par référence au taux iBoxx Corporate AA 10+ à la date de clôture, taux de rendement des obligations du secteur privé de grande qualité en euros de 10 ans et plus. Cette maturité avoisine la durée résiduelle d'activité des salariés du Groupe.

	2020	2019
TAUX DE VALORISATION DES SALAIRES		
Travail temporaire et recrutement	2,0 %	2,0 %
Assistance aéroportuaire France	2,0 %	2,0 %
Assistance aéroportuaire Congo	4,5 %	4,5 %
Assistance aéroportuaire Afrique autres	3,0 %	3,0 %
Autres services	2,0 %	2,0 %
TAUX D'ACTUALISATION (IBOXX CORPORATE AA 10+)	0,45 %	0,77 %

En l'absence d'actifs couvrant les engagements, la provision comptabilisée est égale à la valeur actuelle de l'engagement.

La provision au bilan a évolué de la manière suivante au cours des deux exercices présentés :

En milliers d'euros	31.12.2020	31.12.2019
OBLIGATION AU DÉBUT DE LA PÉRIODE	32 700	32 040
Coût des services rendus au cours de la période	2 784	2 791
Charge d'intérêts	243	476
Cotisations de l'employeur	(1 299)	(1 034)
Réductions / Cessations	(1 548)	
IMPACT RÉSULTAT DE L'EXERCICE	180	2 234
Ecart actuariels découlant de changements d'hypothèses démographiques	(1 499)	(72)
Ecart actuariels découlant de changement d'hypothèses financières	1 524	(1 867)
Ecart actuariels liés à l'expérience	(553)	365
GAINS ET PERTES COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES	(528)	(1 574)
OBLIGATION À LA FIN DE LA PÉRIODE	32 352	32 700
<i>Dont France</i>	<i>30 361</i>	<i>30 616</i>
<i>Dont Afrique</i>	<i>1 991</i>	<i>2 083</i>

Les principales sensibilités du calcul de cet engagement social aux hypothèses fixées sont les suivantes :

- avec un taux d'actualisation de 0,95 %, l'engagement serait de 30,2 € contre 34,8 M€ à 0 %
- une baisse du taux de turnover de 1 % ferait passer l'engagement à 33,9 M€
- tandis qu'avec une augmentation du taux de revalorisation des salaires de 1 %, il s'élèverait à 37,3 M€.

Les cotisations suivantes sont attendues au cours des prochains exercices :

En milliers d'euros	2020	2019
N+1	281	386
N+2 à N+5	3 747	3 575
N+6 à N+10	6 055	5 452
TOTAL COTISATIONS ATTENDUES DE N+1 À N+10	10 083	9 413

3.4.3. Autres avantages au personnel

Les autres avantages du personnel sont non significatifs. Aucun plan de rémunération fondé sur des actions n'est notamment mis en place par le Groupe.

3.5. Impacts de l'application d'IFRS 16 sur le résultat et les flux de trésorerie

En milliers d'euros	Année 2019			Année 2020		
	Immobilier	Autres	Total	Immobilier	Autres	Total
COMPTE DE RÉSULTAT						
Annulation des loyers (Impact sur EBITDA) ⁽¹⁾	14 664	2 628	17 292	15 751	2 681	18 432
Dotations aux amortissements	(14 452)	(2 586)	(17 038)	(15 896)	(2 631)	(18 528)
Sortie anticipée des contrats ⁽¹⁾	290	0	290	674	0	674
Impact sur résultat opérationnel courant	502	42	544	529	50	578
Charges d'intérêt sur les passifs locatifs	(855)	(65)	(920)	(778)	(60)	(838)
Impact sur résultat courant	(353)	(23)	(375)	(249)	(10)	(259)
(1) Impact EBITDA par secteurs opérationnels						
Travail Temporaire			9 086			10 573
Aéroportuaire			7 676			7 605
Autres			820			927
IMPACT EBITDA TOTAL			17 583			19 106
FLUX DE TRÉSORERIE						
Résultat net			(255)			(185)
Dotations aux amortissements			17 038			18 528
Élimination des résultats de cession d'actif			(290)			(674)
Coût de l'endettement financier net			920			838
Charge d'impôt			(120)			(73)
FLUX DE TRÉSORERIE GÉNÉRÉ PAR L'ACTIVITÉ			17 292			18 434
Remboursement des passifs locatifs			(16 373)			(17 596)
Intérêts financiers versés			(920)			(838)
FLUX LIÉS AUX OPÉRATIONS FINANCIÈRES			(17 292)			(18 434)

3.6. Autres produits et charges opérationnelles

Conformément aux recommandations de l'AMF et de l'ESMA, aucune modification des états primaires n'a été effectuée dans le but d'isoler certains effets identifiés de la covid-19. De même ces effets n'ont pas été reclassés en produits et charges non courants à l'exception des frais de restructuration liés à l'adaptation des

effectifs du secteur Aéroportuaire pour 9,8 M€ (6,2 M€ en France et 3,6 à l'International).

Les autres produits et charges opérationnels comprennent également :

- en 2020, l'impact de sortie du périmètre de la filiale Aria Logistics pour - 0,3 M€,
- en 2019, la plus-value de cession de CRIT Center le 7 janvier 2019 pour 0,8 M€.

3.7. Résultat financier

En milliers d'euros	31.12.2020	31.12.2019
Intérêts financiers	315	227
Autres produits financiers	288	618
PRODUITS DE TRÉSORERIE ET D'ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	603	845
Frais financiers sur emprunts et découverts bancaires	(136)	(1 052)
Autres charges financières	(2 914)	(3 364)
COÛT DE L'ENDETTEMENT FINANCIER BRUT	(3 050)	(4 415)
COÛT DE L'ENDETTEMENT FINANCIER NET	(2 447)	(3 570)
Résultat de change	(1 455)	409
Désactualisation CICE	762	2 388
AUTRES PRODUITS ET CHARGES FINANCIÈRES	(693)	2 797
RÉSULTAT FINANCIER	(3 141)	(773)

3.8. Impôt sur le résultat

Le Groupe estime que la CVAE calculée à partir de la valeur ajoutée, différence entre des produits et des charges, est un impôt sur le résultat au sens de la norme IAS 12. Cette position que le Groupe a adoptée permet de présenter des résultats cohérents avec ceux des principaux acteurs du marché de l'Intérim qui ont également opté pour ce traitement.

3.8.1. Charge d'impôt nette

En milliers d'euros	31.12.2020	31.12.2019
Impôt courant	(17 327)	(57 317)
Impôt différé	467	2 527
CHARGE D'IMPÔT NETTE	(16 860)	(54 790)

3.8.2. Preuve d'impôt

Le rapprochement entre l'impôt théorique ressortant du taux d'imposition moyen et le montant réel de l'impôt sur les résultats se présente comme suit :

En milliers d'euros	31.12.2020		31.12.2019	
	Montant	%	Montant	%
Résultat avant impôt	16 980		127 941	
Quote-part de résultat des SME et dépréciation goodwill	1 794		448	
Résultat avant impôt et quote-part de résultat des SME	18 775		128 390	
Taux d'impôt en France	31,0 %	31,0 %	34,4 %	34,4 %
IMPÔT THÉORIQUE	5 820	31,0 %	44 205	34,4 %
INCIDENCES :				
Non-imposition du CICE	(236)	(1,3 %)	(818)	(0,6 %)
CVAE	11 803	62,9 %	16 055	12,5 %
Utilisation des pertes fiscales non reconnues ou exonération	(448)	(2,4 %)	(231)	(0,2 %)
Autres différences permanentes	(385)	(2,0 %)	(205)	(0,2 %)
Autres crédits d'impôts	(722)	(3,8 %)	(2 602)	(2,0 %)
Retenue à la source	34	0,2 %	113	0,1 %
Pertes fiscales non reconnues	763	4,1 %	198	0,2 %
Différentiel de taux des pays étrangers	(44)	(0,2 %)	(1 869)	(1,5 %)
Autres	275	1,5 %	(56)	(0,0 %)
TOTAL DES INCIDENCES	11 040	58,8 %	10 586	8,2 %
CHARGE D'IMPÔT DU GROUPE	16 860	89,8 %	54 790	42,7 %
Taux apparent	89,8 %		42,7 %	

La charge d'impôt correspond principalement à la CVAE.

3.8.3. Impôts différés par nature

Les impôts différés sont déterminés à l'aide des taux d'impôts qui ont été adoptés ou quasi-adoptés à la date de clôture et dont il est prévu qu'ils s'appliqueront lorsque l'actif d'impôt différé concerné sera réalisé ou le passif d'impôt différé réglé.

Les impôts différés actifs ne sont comptabilisés que s'il est probable que l'entreprise pourra les récupérer grâce à l'existence d'un bénéfice imposable attendu au cours de la période durant laquelle les actifs deviennent ou restent récupérables.

En milliers d'euros	Impôts différés actifs sur engagements sociaux	Impôts différés passifs sur contrats de location	Impôts différés passifs sur swap	Impôts différés sur autres décalages temporaires et autres	Total
Valeur brute au 1 ^{er} janvier 2019	7 858	(3 004)	491	1 833	7 178
Écart de conversion				(7)	(7)
Sortie de périmètre	2				2
Impact sur le résultat	506	(654)		2 675	2 527
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	(386)		(334)		(721)
VALEUR À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE 2019	7 980	(3 658)	157	4 500	8 979
Valeur brute au 1 ^{er} janvier 2020	7 980	(3 658)	157	4 500	8 979
Écart de conversion				(124)	(124)
Impact sur le résultat	54	(11)	366	58	467
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	(121)		(76)		(197)
VALEUR À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE 2020	7 913	(3 669)	447	4 435	9 126

Le montant des reports déficitaires non activés s'élève à 7,6 M€ à la clôture contre 7,1 M€ au 31 décembre 2019.

Note 4. Bilan

4.1. Actifs non courants

4.1.1. Immobilisations incorporelles

À l'occasion de la première consolidation des filiales du Groupe, il est procédé dans un délai n'excédant pas un an à l'évaluation de la quote-part du Groupe dans l'ensemble des actifs et passifs acquis identifiables. L'écart entre cette quote-part acquise et le coût d'acquisition constitue le goodwill.

Les autres immobilisations incorporelles comprennent les éléments suivants :

- les relations clients, les marques, les accords de non-concurrence acquis dans le cadre des regroupements d'entreprise,
- les logiciels achetés ou développés en interne,
- les droits au bail.

Les relations clients, marques et accords de non-concurrence acquis dans le cadre des regroupements d'entreprise sont comptabilisés à leur juste valeur déterminée à la date d'acquisition par des experts indépendants. Ces éléments sont éventuellement ajustés dans les douze mois suivant l'acquisition.

L'amortissement est calculé suivant la méthode linéaire, fondée sur la durée estimée d'utilisation des différentes catégories d'immobilisations. Les principales durées d'utilisation estimées retenues sont les suivantes

Nature	Durée d'utilisation estimée
Relations clients	5 à 10 ans
Marques à durée vie définie	8 à 10 ans
Accords de non concurrence	3 à 5 ans
Logiciels	1 à 5 ans

	Ouverture	Acquisitions	Dotations	Écart de conversion	Autres	Clôture	Durée résiduelle d'amortissement
2019							
Goodwill	158 310	(31)	0	1 183	0	159 462	-
Marques à durée de vie indéfinie	9 345		0	180		9 525	-
Marques à durée de vie définie	4 330		(1 282)	86		3 134	3 ans
Relations clients	20 455		(5 759)	327		15 022	3 ans
Clauses de non concurrence	775		(521)	16		270	2 ans
Autres incorporels acquis	34 905	0	(7 562)	608	0	27 951	
Logiciels	1 780	579	(804)	10	(28)	1 536	
Autres	1 679	184	(507)	(0)	(20)	1 336	
TOTAL IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	196 674	732	(8 873)	1 800	(48)	190 285	
2020							
Goodwill	159 462	0	0	(5 238)	(302)	153 923	-
Marques à durée de vie indéfinie	9 525		0	(805)		8 720	-
Marques à durée de vie définie	3 134		(1 239)	(182)		1 713	2,8 ans
Relations clients	15 022		(5 572)	(765)		8 685	2,8 ans
Clauses de non concurrence	270		(122)	(15)		133	1,7 ans
Autres incorporels acquis	27 951	0	(6 933)	(1 767)	0	19 251	
Logiciels	1 536	538	(870)	(26)	157	1 335	
Autres	1 336	1 089	(627)	10	(146)	1 661	
TOTAL IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	190 285	1 627	(8 430)	(7 021)	(290)	176 170	

Les marques à durée de vie indéfinie concernent uniquement la marque PeopleLink (9,5 M\$ au 31 décembre 2020) rattachée à l'UGT Travail temporaire et recrutement aux États-Unis. Cette marque ne générant pas de cash flow indépendant, sa valeur est testée dans le cadre du test de valeur de l'UGT à laquelle elle se rapporte par intégration de ces valeurs dans les actifs incorporels de l'UGT. D'autre part, concernant la marque PPL, aucune modification des conditions d'exploitation pouvant justifier que la durée d'utilité devienne finie, n'existe à la clôture.

Les autres incorporels acquis sont amortis sur leur durée d'utilité.

Les UGT du Groupe sont déterminées sur la base des secteurs opérationnels : Travail temporaire et recrutement, Assistance aéroportuaire et Autres services. Compte tenu de l'internationalisation du secteur du Travail temporaire et recrutement, le Groupe a identifié au sein de cette activité trois UGT distinctes par zones géographiques :

- UGT Travail temporaire et recrutement France et autres pays,
- UGT Travail temporaire et recrutement États-Unis,
- UGT Travail temporaire et recrutement Espagne

La valeur des goodwill par UGT est la suivante :

En milliers d'euros	31.12.2020	31.12.2019
Travail temporaire et recrutement	150 127	155 365
France et autres	93 378	93 378
États-Unis	56 749	61 987
Assistance aéroportuaire	3 796	4 097
TOTAL	153 923	159 462

La baisse du goodwill par rapport au 31 décembre 2019 est due principalement due à l'impact du taux de change sur le goodwill des filiales américaines soit 5,2 M€ pour le secteur Travail Temporaire et recrutement.

Selon la norme IAS 36 « Dépréciation d'actifs », la valeur comptable des immobilisations incorporelles et corporelles est testée dès l'apparition d'indices de pertes de valeur internes ou externes, passés en revue à chaque clôture. Ce test est effectué au minimum une fois par an pour les goodwill, les immobilisations incorporelles à durée de vie indéterminée et celles non encore mises en service.

Afin de tester leur valeur, les actifs auxquels il est impossible de rattacher directement des flux de trésorerie indépendants sont regroupés au sein de l'Unité Génératrice de Trésorerie (U.G.T.) à laquelle ils appartiennent.

La valeur d'utilité de l'U.G.T. est déterminée par la méthode des flux de trésorerie actualisés selon les principes suivants :

- les flux de trésorerie sont issus de plans d'affaires à 5 ans élaborés par le management de l'entité concernée,
- le taux d'actualisation est déterminé sur la base d'un coût moyen pondéré du capital utilisé prenant en compte un ratio d'endettement cible, un coût de la dette financière pour le Groupe, un taux sans risque, une prime de risque action et un bêta sur la base des données historiques,
- la valeur terminale est calculée par actualisation des flux de trésorerie futurs qui intègrent une rente perpétuelle calculée sur le flux de la dernière année et avec une croissance dont le montant diffère selon les UGT. Ce taux de croissance est en accord avec le potentiel de développement des marchés sur lesquels opère l'UGT concernée, ainsi qu'avec sa position concurrentielle sur ces marchés.

La valeur recouvrable ainsi déterminée à partir de la valeur d'utilité de l'U.G.T. est ensuite comparée à la valeur comptable de l'U.G.T. Une dépréciation est comptabilisée, le cas échéant, si la valeur comptable s'avère supérieure à la valeur recouvrable de l'U.G.T., et est imputée en priorité aux goodwill.

Les pertes de valeur peuvent en cas de modification de ces estimations être reprises, à l'exception de celles concernant les goodwill qui sont irréversibles.

Les hypothèses retenues pour le taux d'actualisation et de croissance perpétuelle sont les suivantes :

	31.12.2020	31.12.2019
Taux d'actualisation		
Travail temporaire et recrutement France et autres	7,0 %	7,0 %
Travail temporaire et recrutement États-Unis	7,9 %	8,8 %
Assistance aéroportuaire	7,0 %	7,0 %
Taux de croissance perpétuelle	2,0 %	2,0 %

GOODWILL TRAVAIL TEMPORAIRE ET RECRUTEMENT FRANCE (GOODWILL DE 93,4 M€; EBITDA DE 59,8 M€ EN 2020 ET 88,7 M€ EN 2019)

HYPOTHÈSES DE CALCUL

Pour l'UGT Travail temporaire et recrutement France et autres, le plan d'affaires retenu par le management pour le test d'impairment repose sur des hypothèses d'activité (CA) et de rentabilité (Ebitda) dégradées par rapport à celles adoptées dans le cadre du process budgétaire puis d'un retour progressif à une situation normale à l'horizon 2023. Le taux de croissance perpétuelle retenu dans la rente est de 2 %.

RÉSULTAT DU TEST

Ces travaux concluent à l'absence de nécessité de dépréciation du goodwill de l'UGT Travail temporaire France.

SENSIBILITÉ DU TEST

Le décalage d'un an dans le retour à une situation économique jugée normale, l'utilisation d'un taux d'actualisation majoré de deux points ou un taux de croissance perpétuelle ramené à 0 % au lieu de 2 % ne déclencherait pas de dépréciation.

Le stress test des hypothèses opérationnelles (chiffre d'affaires 2023 ne remontant qu'à 75 % de 2019) ne déclencherait pas de dépréciation du goodwill du Travail temporaire et recrutement France et autres.

GOODWILL TRAVAIL TEMPORAIRE ET RECRUTEMENT ÉTATS-UNIS (GOODWILL DE 56,7 M€; EBITDA DE 12,2 M€ EN 2020 ET 23,7 M€ EN 2019)

HYPOTHÈSES DE CALCUL

Pour l'UGT Travail temporaire et recrutement États-Unis, le plan d'affaires retenu par le management pour le test d'impairment repose sur des hypothèses d'activité (CA) et de rentabilité (Ebitda) dégradées par rapport à celle celles adoptées dans le cadre du process budgétaire puis d'un retour progressif à une situation normale à l'horizon 2023. Le taux de croissance perpétuelle retenu dans la rente est de 2 %.

RÉSULTAT DU TEST

Ces travaux concluent à l'absence de nécessité de dépréciation du goodwill de l'UGT Travail temporaire États-Unis.

SENSIBILITÉ DU TEST

Le décalage d'un an dans le retour à une situation économique jugée normale, l'utilisation d'un taux d'actualisation majoré de deux points ou un taux de croissance perpétuelle ramené à 0 % au lieu de 2 % ne déclencherait pas de dépréciation.

Le stress test des hypothèses opérationnelles (chiffre d'affaires 2023 ne remontant qu'à 75 % de 2019) ne déclencherait pas de dépréciation du goodwill du Travail temporaire et recrutement États-Unis.

GOODWILL UGT ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE (GOODWILL DE 3,8 M€; EBITDA DE -4,3 M€ EN 2020 ET 43,1 M€ EN 2019)

HYPOTHÈSES DE CALCUL

Pour l'UGT Assistance aéroportuaire, le plan d'affaires retenu par le management pour le test d'impairment repose sur des hypothèses d'activité (CA) et de rentabilité (Ebitda) dégradées par rapport à celle celles adoptées dans le cadre du process budgétaire puis d'un retour progressif à une situation normale à l'horizon 2024. Le taux de croissance perpétuelle retenu dans la rente est de 2 % et concernant les licences, l'hypothèse retenue est celle de leur maintien.

RÉSULTAT DU TEST

Ces travaux n'ont pas mis en évidence la nécessité de déprécier le goodwill de l'UGT Assistance aéroportuaire.

SENSIBILITÉ DU TEST

Le décalage d'un an dans le retour à une situation économique jugée normale, l'utilisation d'un taux d'actualisation majoré de deux points, un taux de croissance perpétuelle ramené à 0 % au lieu de 2 % ou la perte de licences représentant 20 % de l'activité en France ne déclenchaient pas de dépréciation.

4.1.2. Immobilisations corporelles

Conformément à la norme IAS 16 « Immobilisations corporelles », le Groupe a choisi le principe de l'évaluation des immobilisations corporelles selon la méthode du coût historique amorti.

L'amortissement est calculé suivant la méthode linéaire, fondée sur la durée estimée d'utilisation des différentes catégories d'immobilisations. Les principales durées d'utilisation estimées retenues sont les suivantes :

Nature	Durée d'utilisation estimée
Constructions	40 ans
Agencements et aménagements	3 à 10 ans
Installations techniques, matériel et outillage	5 à 10 ans
Matériel informatique et de bureau	3 à 5 ans
Matériel de transport	4 à 5 ans

Les terrains ne sont pas amortis.

En milliers d'euros	Terrains	Constructions	Installations techniques, matériels & outillages	Autres	Total
AU 1^{er} JANVIER 2019					
Valeur brute comptable	950	67 228	109 819	35 205	213 203
Amortissements et dépréciations	0	(9 702)	(72 484)	(23 542)	(105 727)
VALEUR NETTE COMPTABLE AU 1^{er} JANVIER 2019	950	57 526	37 336	11 663	107 475
VARIATION 2019	0	61 276	(512)	5 538	66 302
Impact ouverture IFRS 16		68 358		4 032	72 390
Acquisitions		9 930	8 765	7 647	26 342
Cessions			(297)	(48)	(345)
Différences de conversion		71	375	36	482
Reclassements			254	20	273
Dotations aux amortissements		(17 083)	(9 607)	(6 150)	(32 840)
Valeur brute comptable	950	143 907	117 821	46 238	308 917
Amortissements et dépréciations		(25 105)	(80 997)	(29 037)	(135 139)
VALEUR NETTE COMPTABLE AU 31 DÉCEMBRE 2019	950	118 803	36 824	17 201	173 778
<i>Droits d'utilisation de l'immeuble siège⁽¹⁾</i>		45 714			45 714
<i>Droits d'utilisation des matériels Aéroportuaire⁽¹⁾</i>			17 503		17 503
<i>Autres droits d'utilisation⁽²⁾</i>		63 738		4 166	67 904
TOTAL IMMOBILISATIONS CORPORELLES EN LOCATION		109 453	17 503	4 166	131 122
VARIATIONS 2020	0	(12 683)	(4 301)	(2 345)	(19 330)
Acquisitions		6 406	5 582	4 403	16 391
Cessions			(441)	(82)	(523)
Différences de conversion		(560)	(501)	(123)	(1 183)
Reclassements			148	(160)	(12)
Dotations aux amortissements		(18 530)	(9 089)	(6 383)	(34 003)
Valeur brute comptable	950	148 080	121 753	49 185	319 968
Amortissements et dépréciations		(41 961)	(89 230)	(34 329)	(165 521)
VALEUR NETTE COMPTABLE AU 31 DÉCEMBRE 2020	950	106 119	32 523	14 856	154 448
<i>Droits d'utilisation de l'immeuble siège⁽¹⁾</i>		43 667			43 667
<i>Droits d'utilisation des matériels Aéroportuaire⁽¹⁾</i>			16 394		16 394
<i>Autres droits d'utilisation⁽²⁾</i>		53 901		3 489	57 390
Total immobilisations corporelles en location		97 568	16 394	3 489	117 451
<i>Biens hypothéqués</i>	406	447			853

(1) Contrats de location précédemment classés comme contrats de location-financement

(2) Contrats de location simple

Le total des acquisitions de l'exercice s'élève à 16,4 M€ dont 12,5 M€ de droits d'utilisation soit 6,4 M€ relatifs aux actifs immobiliers et 4,1 M€ relatifs au matériel Aéroportuaire.

DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS SUR IMMOBILISATIONS INCORPORELLES ET CORPORELLES

En milliers d'euros	31.12.2020	31.12.2019
Dotations aux amortissements / dépréciation sur immobilisations incorporelles	8 430	8 852
sur immobilisations corporelles	34 003	32 861
TOTAL DES DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS	42 433	41 713

IMPACT DE L'APPLICATION D'IFRS 16 SUR LES IMMOBILISATIONS CORPORELLES

BILAN En milliers d'euros	Année 2019			Année 2020		
	Immobilier	Autres	Total	Immobilier	Autres	Total
DROITS D'UTILISATION (IMMOBILISATIONS CORPORELLES) AU 1^{er} JANVIER						
Valeur brute comptable	68 358	4 032	72 390	77 855	6 752	84 608
Amortissements et dépréciations			0	(14 117)	(2 586)	(16 703)
VALEUR NETTE COMPTABLE AU 1^{er} JANVIER	68 358	4 032	72 390	63 738	4 166	67 904
VARIATION DE L'ANNÉE						
Nouveaux contrats de location	9 820	2 717	12 537	6 406	1 987	8 393
Différences de conversion	12	3	15	(348)	(33)	(380)
Dotations aux amortissements	(14 452)	(2 586)	(17 038)	(15 896)	(2 631)	(18 528)
Valeur brute comptable	77 855	6 752	84 608	82 381	8 660	91 042
Amortissements et dépréciations	(14 117)	(2 586)	(16 703)	(28 481)	(5 171)	(33 652)
VALEUR NETTE COMPTABLE AU 31 DÉCEMBRE	63 738	4 166	67 904	53 901	3 489	57 390
RÉPARTITION PAR SECTEUR						
Travail Temporaire	26 439	3 597	30 036	22 975	3 127	26 103
Aéroportuaire	34 458	374	34 832	28 735	222	28 957
Autres	2 842	194	3 036	2 190	140	2 330
TOTAL	63 738	4 166	67 904	53 901	3 489	57 390

L'essentiel des droits d'utilisation concernent des actifs immobiliers représentatifs des baux des agences de Travail Temporaire et des locaux sur les sites aéroportuaires.

Les actifs comptabilisés au titre du droit d'utilisation sont inclus dans les postes d'immobilisations corporelles où les actifs sous-jacents seraient présentés si le groupe était propriétaire des biens. Les passifs locatifs sont présentés en dettes financières (Emprunts partie courante ou non courante) selon leur échéance.

Le Groupe utilise les expédients pratiques suivants autorisés par la norme :

- inclure les contrats de location dont le terme de la durée résiduelle se situe dans les 12 mois suivant la date de transition ;
- appliquer un taux d'actualisation unique à un portefeuille de contrats de location présentant des caractéristiques raisonnablement similaires.

Ce taux est déterminé annuellement à partir du taux marginal d'emprunt du Groupe, ajusté conformément à la norme IFRS 16 en tenant compte (i) de l'environnement économique des filiales, et en particulier de leur risque de crédit, (ii) de la date de début du contrat, (iii) de la devise dans laquelle le contrat est conclu et (iv) de la durée du contrat. Le taux d'emprunt marginal moyen pondéré appliqué aux dettes de location des contrats conclus en 2020 s'établit à 0,65 % pour la zone euro et 1,50 % pour la zone USD.

Le Groupe a également choisi d'appliquer l'exemption de comptabilisation prévue par la norme et ainsi de ne pas reconnaître

les droits d'utilisation et dettes de location des contrats de location dont l'actif sous-jacent est de faible valeur (« actifs de faible valeur ») principalement les photocopieurs. Les paiements associés à ces contrats sont comptabilisés linéairement en autres achats et charges externes dans le compte de résultat pour un montant non significatif.

L'appréciation de la durée du contrat en ce compris l'appréciation du caractère raisonnable de l'exercice d'une option de renouvellement ou du non-exercice d'une option de résiliation fait l'objet d'un réexamen si un événement ou un changement de circonstances important, sous le contrôle du preneur, se produit et est susceptible d'avoir une incidence sur cette évaluation.

4.1.3. Actifs financiers non courants

Les actifs financiers sont essentiellement constitués du CICE pour respectivement 69,5 M€ au 31 décembre 2020 (137,1 M€ au 31 décembre 2019) sur un total d'actifs financiers non courants de 73 M€ au 31 décembre 2020 (140,5 M€ au 31 décembre 2019).

Le CICE constitue une créance mobilisable sur l'État qui peut être utilisée pour le paiement de l'impôt sur les sociétés dû au titre des trois années suivant celle au titre de laquelle elle est constatée. La fraction non utilisée à l'issue de cette période est remboursée.

Compte tenu de son caractère liquide, le groupe présente le CICE en minoration de l'endettement financier net dans sa communication financière.

En milliers d'euros	CICE	Prêts et créances à plus d'un an	Autres	Total
AU 1^{er} JANVIER 2019				
Valeur brute	210 314	4 311	39	214 664
Dépréciations cumulées	0	(14)	0	(14)
VALEUR NETTE COMPTABLE AU 1^{er} JANVIER 2019	210 314	4 297	39	214 650
Variations 2019	(73 180)	(956)	7	(74 128)
<i>Éléments avec impact sur la trésorerie</i>	<i>(39 081)</i>	<i>(990)</i>	<i>8</i>	<i>(40 063)</i>
Acquisitions		482	8	490
Cessions		(1 472)		(1 472)
Remboursement CICE 2015	(41 468)			(41 468)
Désactualisation de la période	2 387			2 387
<i>Éléments sans impact sur la trésorerie</i>	<i>(34 099)</i>	<i>35</i>	<i>(1)</i>	<i>(34 065)</i>
Utilisation pour le paiement de l'impôt société	(34 099)			(34 099)
Différences de conversion		35	(1)	33
Valeur brute	137 134	3 356	46	140 536
Dépréciations cumulées	0	(14)	0	(14)
VALEUR NETTE COMPTABLE AU 31 DÉCEMBRE 2019	137 134	3 341	46	140 521
Variation 2020	(67 611)	47	23	(67 541)
<i>Éléments avec impact sur la trésorerie</i>	<i>(48 161)</i>	<i>82</i>	<i>13</i>	<i>(48 065)</i>
Acquisitions		499	13	512
Cessions		(417)		(417)
Remboursement CICE 2016	(48 923)			(48 923)
Désactualisation de la période	763			763
<i>Éléments sans impact sur la trésorerie</i>	<i>(19 450)</i>	<i>(36)</i>	<i>10</i>	<i>(19 476)</i>
Utilisation pour le paiement de l'impôt société	(19 450)			(19 450)
Différences de conversion		(36)	10	(26)
Valeur brute	69 523	3 402	69	72 995
Dépréciations cumulées		(14)		(14)
VALEUR NETTE COMPTABLE AU 31 DÉCEMBRE 2020	69 523	3 388	69	72 980
ECHÉANCIER DE REMBOURSEMENT DU CICE PAR L'ETAT EN L'ABSENCE D'UTILISATION POUR LE PAIEMENT DE L'IMPÔT				
CICE 2017 remboursable en 2021	65 465			
CICE 2018 remboursable en 2022	4 058			
TOTAL	69 523			

4.1.4. Participations dans les entreprises associées

Les sociétés associées dans lesquelles le Groupe exerce une influence notable sur les politiques financières et opérationnelles sans en avoir le contrôle, sont consolidées par mise en équivalence.

En milliers d'euros	31.12.2020	31.12.2019
Participations au début de la période	4 590	5 122
Résultats de la période	(1 794)	(448)
Distributions	0	(94)
Autres mouvements	35	11
PARTICIPATIONS À LA FIN DE LA PÉRIODE	2 831	4 590
ENTREPRISES ASSOCIÉES :		
AERCO	2 045	3 672
Global SQ	399	387
OVID	388	533
Autres	(1)	(2)

Les comptes de ces sociétés mises en équivalence au 31 décembre 2020 sont présentés ci-dessous :

En milliers d'euros	Global SQ	AERCO	OVID	SHP RS D00 Serbie	SCCV Les Charmes
Secteur opérationnel	TT	Aéro	Aéro	Aéro	Autres
Chiffre d'affaires	10 306	11 250	4 486	1 326	0
Résultat net	121	(6 508)	(438)	(272)	(3)
Actifs non courants	33	31 934	171	796	0
Actifs courants	3 432	13 514	3 563	1 005	140
Capitaux propres	836	8 181	1 164	(105)	(2)
Passifs non courants		13 108	0	1 457	0
Passifs courants	2 854	5 254	2 570	449	142
Trésorerie/Dette nette	225	(18 905)	1 585	(1 205)	0
Dividendes perçus par le Groupe au cours de la période	0	0	0	42	0
Taux de participation	49 %	25 %	33 %	48 %	50 %

TT Travail temporaire Aéro Aéroportuaire

Le rapprochement entre ces informations et la valeur comptable des intérêts du Groupe dans ces entreprises associées est le suivant :

En milliers d'euros	Global SQ	AERCO	OVID	SHP RS D00 Serbie	SCCV Les Charmes	Total
Capitaux propres	836	8 181	1 164	(105)	(2)	
Taux de participation	49 %	25 %	33 %	48 %	50 %	
Valeur comptable des intérêts détenus	399	2 045	388	(0)	(1)	2 831

4.2. Besoin en fonds de roulement

Au 31 décembre 2020 :

En milliers d'euros	31.12.2020	31.12.2019	Variation brute	Variation de trésorerie	Ecart de conversion	Autres flux
Stocks et en-cours	2 296	2 282	14	14		
Créances clients	379 299	463 215	(83 916)	(80 163)	(3 754)	0
Autres créances	34 867	31 372	3 495	3 808	(313)	0
Dettes fournisseurs	(29 820)	(37 723)	7 903	7 611	293	(2)
Dettes fiscales et sociales	(313 128)	(360 433)	47 304	45 887	1 417	
Autres dettes	(38 838)	(42 583)	3 745	3 189	652	(96)
Besoin en fonds de roulement	34 677	56 132	(21 455)	(19 653)	(1 704)	(97)
Dividendes et intérêts à payer	(85)	(166)	81	87	(6)	
BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT NET DE DIVIDENDES À PAYER	34 592	55 966	(21 373)	(19 566)	(1 710)	(97)

La diminution importante du besoin de roulement de 21 M€ est consécutive à la baisse d'activité.

Au 31 décembre 2019 :

En milliers d'euros	31.12.2019	31.12.2018	Variation brute	Variation de trésorerie	Écart de conversion	Autres flux
Stocks et en-cours	2 282	2 062	220	220		
Créances clients	463 215	480 693	(17 478)	(19 003)	1 516	9
Autres créances	31 372	43 191	(11 819)	(12 573)	131	623
Actifs destinés à être cédés	0	2 392	(2 392)			(2 392)
Dettes fournisseurs	(37 723)	(45 736)	8 013	8 231	(188)	(30)
Dettes fiscales et sociales	(360 433)	(383 607)	23 174	23 648	(448)	(26)
Autres dettes	(42 583)	(39 440)	(3 143)	(2 832)	(1 490)	1 179
Passifs destinés à être cédés		(1 466)	1 466			1 466
Besoin en fonds de roulement	56 132	58 090	(1 958)	(2 309)	(479)	830
Dividendes et intérêts à payer	(166)	(186)	21	20	1	
BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT NET DE DIVIDENDES À PAYER	55 966	57 903	(1 938)	(2 289)	(479)	830

4.2.1. Créances clients

En milliers d'euros	31.12.2020	31.12.2019	Variation
Clients et comptes rattachés (1)	393 407	478 013	(84 606)
Dépréciations	(14 108)	(14 798)	690
TOTAL	379 299	463 215	(83 916)
(1) dont :			
Effets remis à l'encaissement au 31 décembre mais relatifs à des échéances postérieures	1 420	2 456	(1 036)
Créances financées dans le cadre des contrats d'affacturage	75 692	102 875	(27 183)
Créances garantissant la ligne de crédit aux États-Unis	34 876	39 498	(4 622)

RISQUE DE CONCENTRATION ET DE CRÉDIT

Compte tenu de la diversification de ses activités et de sa présence géographique, le groupe ne fait pas face à un risque de concentration significatif sur son portefeuille client. Le chiffre d'affaires réalisé avec le premier client représente 3,8 % des revenus du groupe, les 5 premiers clients totalisent quant à eux une part de 10,4 % et les 10 clients suivants 11 %. Il n'existe ainsi pas de dépendance vis-à-vis de clients spécifiques.

En outre, le risque de crédit est limité car la majorité des créances clients du secteur Travail temporaire (67 %) fait l'objet d'une assurance-crédit.

La balance âgée des créances clients échues est la suivante :

En milliers d'euros	Actifs non dépréciés échus à la date de clôture (valeur nette)				Actifs dépréciés	Actifs non dépréciés non échus	Total (valeur nette)
	0-2 mois	2-4 mois	au-delà de 4 mois	Total			
31.12.2020	96 958	11 530	16 978	125 466	14 108	253 833	379 299
31.12.2019	119 062	12 011	9 939	141 011	14 798	322 204	463 215

Dans le secteur Travail temporaire France, le Groupe a recours à un contrat d'affacturage pour financer, le cas échéant, ses besoins de trésorerie. Le Groupe cède ainsi ses créances tout en continuant à les recouvrer sur des comptes bancaires dédiés et à supporter le risque de crédit. Ce contrat d'affacturage ne répond ainsi pas aux critères de décomptabilisation d'IFRS 9 et les créances clients continuent à être comptabilisées à l'actif du bilan. Le plafond de financement est de 80 M€ après constitution d'un fonds de réserves.

La position vis-à-vis des organismes d'affacturage est constituée de la mobilisation des créances minorée des encaissements à reverser à ces organismes. Elle est présentée en Emprunts partie courante ou lorsque ponctuellement les encaissements à reverser excèdent le financement obtenu par la mobilisation des créances en Trésorerie. Le financement obtenu des organismes d'affacturage est d'une maturité de remboursement inférieure à douze mois.

Le montant de l'affacturage correspond en l'absence de tirage, à la position active vis-à-vis du factor, qui est ainsi détaillée :

En milliers d'euros	31.12.2020	31.12.2019
Solde des créances clients financées dans le cadre du contrat d'affacturage	(75 692)	(102 875)
Fonds de réserve constitués par les organismes d'affacturage	10 178	38 133
Montant non encore mobilisé à la clôture	108 863	99 642
Encaissements clients sur des comptes bancaires dédiés à reverser aux organismes d'affacturage	6 469	7 576
POSITION NETTE ACTIVE VIS-À-VIS DES ORGANISMES D'AFFACTURAGE	49 818	42 476

Le groupe dispose d'autre part aux États-Unis d'une ligne de crédit adossée au portefeuille de créances clients d'une capacité de tirage de 35 M\$ pour le financement de ses activités. Les créances clients des activités américaines viennent en garantie de cette ligne de crédit.

4.2.2. Autres créances

En milliers d'euros	31.12.2020	31.12.2019	Variation
TVA	11 199	15 197	(3 999)
Charges constatées d'avance	5 435	6 993	(1 558)
Autres créances fiscales	1 217	1 157	60
Créances sociales	890	542	348
Autres tiers actif	16 163	7 520	8 643
VALEUR BRUTE	34 904	31 409	3 495
Dépréciations	(37)	(37)	0
TOTAL NET	34 867	31 372	3 495

Les autres tiers actifs sont principalement des remboursements en attente des organismes de formation.

4.2.3. Dettes fiscales et sociales

En milliers d'euros	31.12.2020	31.12.2019	Variation
Organismes sociaux	98 446	102 809	(4 363)
Personnel	116 855	143 244	(26 388)
Taxe sur la valeur ajoutée	78 247	89 279	(11 032)
État, collectivités publiques et autres dettes	19 580	25 101	(5 521)
TOTAL	313 128	360 433	(47 304)

4.2.4. Autres dettes

En milliers d'euros	31.12.2020	31.12.2019	Variation
Dettes diverses	35 795	38 800	(3 005)
Produits constatés d'avance	3 043	3 783	(741)
TOTAL	38 838	42 583	(3 745)

Les dettes diverses représentent pour l'essentiel des charges à payer ainsi que des avoirs à établir. L'ensemble de ces dettes a une échéance inférieure à un an.

4.3. Capitaux propres et périmètre de consolidation

Les comptes consolidés incluent les états financiers de la Société et ceux des entités qu'elle contrôle ("les filiales") au sens d'IFRS 10.

La Société a le contrôle lorsqu'elle :

- détient le pouvoir sur l'entité émettrice,
- est exposée, ou a le droit, à des rendements variables, en raison de ses liens avec l'entité émettrice,
- a la capacité d'exercer son pouvoir de manière à influencer sur le montant des rendements qu'elle obtient.

La liste des sociétés consolidées est présentée en note 6.4. ci-après.

4.3.1. Capital et auto-détention

	31.12.2020	31.12.2019
Capital (en milliers d'euros)	4 050	4 050
Nominal (en euros)	0,36	0,36
Nombre total d'actions (en milliers)	11 250	11 250
Nombre d'actions autorisées, émises et en circulation (en milliers)	11 101	11 102
Titres d'auto-détention (en milliers)	149	148

Le nombre total d'actions est de 11 250 000 d'une valeur nominale de 0,36 € par action. Toutes les actions sont entièrement libérées. Aucune action ne dispose d'un droit préférentiel quant au versement de dividendes.

Le nombre d'actions en circulation au 31 décembre 2020 est de 11 100 770.

La société n'a pas de plan de stock-options, ni d'attribution d'actions gratuites.

4.3.2. Résultat par action

	31.12.2020	31.12.2019
Résultat revenant aux actionnaires de la société (milliers d'euros)	1 517	72 981
Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation (en milliers)	11 176	11 099
Résultat de base et dilué par action (€ par action)	0,14	6,58

En l'absence d'instruments dilutifs, le résultat par action de base est égal au résultat par action dilué.

4.3.3. Dividende par action

Un dividende de 0,50 € par action au titre de l'exercice 2020, représentant une distribution totale de 5,625 M€, sera proposé lors de l'Assemblée Générale des actionnaires avec un paiement le 7 juillet 2021.

4.3.4. Informations sur les intérêts des détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle

Nom de la filiale ou entreprise associée	Pays	Secteur	% détention	Intérêts minoritaires			Dividendes versés aux intérêts minoritaires pendant la période
				% droits de vote	Résultat net de la période attribué aux minoritaires	Cumul des intérêts minoritaires à la fin de la période	
Interim US - Actium	États-Unis	TT	25,00 %	25,00 %	(2)	(706)	490
Congo Handling	Congo	Aéro.	50,08 %	50,00 %	(207)	(1 243)	0
CPTS	Congo	Aéro.	39,08 %	39,00 %	(257)	838	0
Autres					636	4 655	139
TOTAL AU 31 DÉCEMBRE 2019					169	3 544	629
Congo Handling	Congo	Aéro.	50,08 %	50,00 %	(916)	(2 165)	0
CPTS	Congo	Aéro.	39,08 %	39,00 %	(534)	304	0
Autres					53	2 927	56
TOTAL AU 31 DÉCEMBRE 2020					(1 397)	1 066	56

TT : Travail Temporaire Aéro. : Aéroportuaire

4.4. Endettement financier

4.4.1. Endettement financier net

Le groupe utilise dans sa communication financière l'endettement financier net, indicateur non IFRS, qui est composé de l'endettement financier brut diminué des actifs financiers liquides.

L'endettement financier brut est constitué :

- des passifs financiers à long terme : emprunts auprès de banques ou d'établissements financiers (crédits à moyen ou long terme, crédits-bails, ...) et passifs locatifs,
- des passifs financiers à court terme de même nature que les précédents,
- de la participation des salariés,
- des dettes liées aux regroupements d'entreprises (compléments de prix et puts sur intérêts minoritaires),
- des intérêts courus sur les postes du bilan constitutifs de l'endettement financier brut.

L'endettement financier net est composé de l'endettement financier brut diminué :

- de la trésorerie nette, constituée elle-même par la trésorerie brute (disponibilités et dépôts à vue) minorée des découverts

bancaires. Les intérêts courus non échus sur la trésorerie nette sont rattachés à cette dernière.

- et des actifs financiers liquides comme le CICE. Ce dernier est en effet une créance liquide car facilement mobilisable.

La rubrique « Trésorerie et équivalents de trésorerie » présentée à l'actif du bilan est composée de la trésorerie, disponibilités constituant des prêts et créances envers les établissements bancaires et des équivalents de trésorerie qui comprennent :

- les fonds monétaires, placements à court terme très liquides, convertibles en un montant connu de trésorerie et soumis à un risque négligeable de changement de valeur. Ils sont évalués à leur juste valeur par le résultat en référence directe à des prix cotés sur un marché actif pour un instrument identique (Niveau 1 de la norme IFRS 13-76),
- les comptes de dépôt à court terme convertibles à tout moment en trésorerie sans risque de changement de valeur,
- les positions éventuellement débitrices vis-à-vis des organismes d'affacturage (cf. note 4.2.1).

En milliers d'euros	31.12.2020	31.12.2019	Variation
Emprunt partie non courante	80 201	90 062	(9 861)
Emprunt partie courante	50 878	50 386	492
À - ENDETTEMENT FINANCIER BRUT	131 078	140 448	(9 369)
Trésorerie et équivalents de trésorerie	(320 013)	(231 071)	(88 942)
Découverts	4 035	6 146	(2 110)
B - TRÉSORERIE NETTE	(315 978)	(224 925)	(91 053)
C - Endettement financier net avant déduction CICE (A+B)	(184 899)	(84 478)	(100 422)
D - Total CICE	(69 523)	(137 134)	67 612
E - ENDETTEMENT FINANCIER NET (C+D)	(254 422)	(221 612)	(32 810)

VARIATION DE L'ENDETTEMENT FINANCIER NET

En milliers d'euros	31.12.2020	31.12.2019
ENDETTEMENT FINANCIER NET OUVERTURE	(221 612)	(222 767)
VARIATIONS DE LA PÉRIODE :		
Éléments avec impact sur la trésorerie	(21 220)	(54 073)
Émissions	4 393	78
Remboursements	(25 613)	(54 151)
Éléments sans impact sur la trésorerie	11 850	90 390
Conversion sur endettement brut	(397)	606
Nouveaux contrats de location	12 482	17 294
Juste valeur du swap	(235)	99
Passifs locatifs au 1 ^{er} janvier 2019	0	72 390
VARIATION DE L'ENDETTEMENT FINANCIER BRUT	(9 370)	36 317
VARIATION DE TRÉSORERIE AVEC CHANGE	(91 051)	(108 341)
CICE		
Désactualisation années précédentes	(763)	(2 387)
Utilisation CICE pour paiement IS	19 450	34 097
Remboursement CICE à l'échéance de 3 ans	48 923	41 470
IMPACT CICE	67 611	73 180
VARIATION DE L'ENDETTEMENT FINANCIER NET	(32 810)	1 155
ENDETTEMENT FINANCIER NET CLÔTURE	(254 422)	(221 612)

Les émissions d'emprunt concernent principalement la dette de participation relative aux résultats 2019.

Les remboursements d'emprunts soit 25,6 M€ concernent essentiellement les passifs locatifs pour 25 M€ dont 19,5 M€ relatifs à l'immobilier et 2,9 M€ pour le matériel aéroportuaire.

IMPACT DE L'APPLICATION D'IFRS 16 SUR L'ENDETTEMENT FINANCIER NET

Bilan En milliers d'euros	Année 2019			Année 2020		
	Immobilier	Autres	Total	Immobilier	Autres	Total
PASSIFS LOCATIFS AU 1^{er} JANVIER	68 358	4 032	72 390	64 091	4 189	68 280
Nouveaux contrats de location	9 820	2 717	12 537	6 405	1 990	8 395
Remboursements	(13 810)	(2 563)	(16 373)	(14 973)	(2 623)	(17 596)
Différence de conversion	12	3	15	(353)	(35)	(388)
Fin anticipée du contrat	(290)		(290)	(674)		(674)
PASSIFS LOCATIFS AU 31 DÉCEMBRE	64 091	4 189	68 280	54 495	3 521	58 017
ÉCHÉANCE DES PASSIFS LOCATIFS						
À moins d'un an	13 266	2 068	15 334	10 406	2 116	12 521
De deux à 5 ans	26 337	2 122	28 459	22 132	1 406	23 538
À plus de cinq ans	24 488		24 488	21 958		21 958

4.4.2. Endettement financier brut

4.4.2.1. Nature et échéances

En milliers d'euros	Lignes de financement	Passifs locatifs immeuble siège ⁽¹⁾	Passifs locatifs matériel aéroportuaire ⁽¹⁾	Autres passifs locatifs ⁽²⁾	Participation des salariés aux résultats	Autres emprunts	Total
VALEURS AU 31.12.2019							
À moins d'un an	224	3 833	4 672	15 334	26 320	4	50 386
De un à cinq ans	0	15 333	8 271	28 449		335	52 389
À plus de cinq ans	0	12 947	0	24 497		228	37 673
TOTAL 31.12.2019	224	32 114	12 944	68 280	26 320	566	140 448
VALEURS AU 31.12.2020							
À moins d'un an	0	3 833	4 541	12 521	29 980	3	50 878
De un à cinq ans	0	15 333	9 619	23 538	0	781	49 272
À plus de cinq ans	0	8 880	0	21 958	0	91	30 929
TOTAL 31.12.2020	0	28 047	14 160	58 017	29 980	875	131 078

(1) Contrats de location précédemment classés comme contrats de location-financement

(2) Contrats de location simple

4.4.2.2. Principales lignes de dettes

ENDETTEMENT FINANCIER BRUT

Principaux emprunts	Date début	Échéance	Total ligne	Dettes / Montant tiré	Montant non tiré	Mode de remboursement	Covenants	Notes
LIGNES DE FINANCEMENT								
Affacturage	NA	Annuelle	80 000		80 000	Revolving/in fine	Non	(1)
Lignes de crédit moyen terme - France	05.11.2015	05.11.2022	100 000		100 000	Revolving/in fine	Oui	(2)
Lignes de crédit court terme - États-Unis	15.06.2020	15.06.2021	28 523		28 523	Revolving/in fine	Non	(3)
TOTAL LIGNES DE FINANCEMENT			208 523	0	208 523			
PASSIFS LOCATIFS								
Locations simples				58 017				(4)
Immeuble siège	10.03.2016	27.03.2028		28 047		Trimestriel	Non	(5)
Matériel Aéroportuaire				14 160		Trimestriel	Non	(6)
TOTAL PASSIFS LOCATIFS				100 224				
PARTICIPATION DES SALARIÉS AUX RÉSULTATS				29 980			NON	
AUTRES				875			NON	
ENDETTEMENT FINANCIER BRUT				131 078				

(1) Concerne un programme de cession de créances en France pour une capacité totale de 80 M€ gérés en financement confidentiel avec mandat de recouvrement

(2) RCF montant 100 M€ avec capacité à tirer en euros ou en dollars US

(3) Ligne de crédit adossé au portefeuille de créances d'une capacité de tirage de 35 M\$ & d'une durée de 12 mois renouvelable

(4) Dette des contrats de location selon IFRS 16

(5) Concerne le financement de l'immeuble de Paris 17e, la dette de location-financement de 28 M€ est nette de l'avance preneur versée au bailleur

(6) Concerne essentiellement le financement du matériel du secteur opérationnel Aéroportuaire

LIGNES DE DÉCOUVERTS

Principaux découverts	Total ligne	Dettes / Montant tiré	Montant non tiré
Découverts autorisés France	38 000	3 235	34 765
Découverts autorisés étrangers	4 052	801	3 252
TOTAL DÉCOUVERTS AUTORISÉS	42 052	4 035	38 017

RISQUE DE TAUX

Le risque de taux n'est que peu significatif. Une évolution de 100 points de base aurait une incidence de 1,4 M€ sur le coût de l'endettement financier net du Groupe de 2,4 M€.

OPÉRATIONS DE COUVERTURE

Le contrat de location-financement immobilier pour le financement de la construction de l'immeuble à usage de bureaux sis à Paris 17^e, 6 Rue Toulouse Lautrec étant conclu à taux variable, la SCI l'Arche de Saint-Ouen a mis en place auprès de BNP Paribas et Société Générale, un swap de taux permettant d'échanger ce taux variable contre un taux fixe pour un montant notionnel de 30,9 M€. Ces contrats de swap couvrent le taux variable du contrat de crédit-bail sous-jacent pour chaque échéance. Le taux moyen pondéré de ces swaps est de 1,6060 %.

Le swap étant 100 % adossé aux échéances, la couverture est efficace. La valeur du swap au 31 décembre 2020 a été comptabilisée en dette financière par contrepartie des autres éléments du résultat global pour un montant de 0,2 M€

RÉPARTITION DE LA DETTE PAR TYPE DE TAUX ET PAR DEVICES

En milliers d'euros	31.12.2020	31.12.2019
Taux fixe	122 281	130 351
Taux variable	8 797	10 097
ENDETTEMENT FINANCIER BRUT	131 078	140 448
EUR	124 929	133 229
USD	3 791	4 856
XAF	824	1 284
Autres devises	1 535	1 078
ENDETTEMENT FINANCIER BRUT	131 078	140 448

ENGAGEMENTS FINANCIERS À RESPECTER

La ligne de crédit à moyen terme de 100 M€ en France impose le respect du covenant financier Ratio de levier (Dette nette consolidée / EBITDA consolidé) :

- inférieur à 2,5 au 31 décembre de chaque année
- 2,75 au 30 juin de chaque année.

Le calcul du ratio de levier a été adapté pour exclure tout impact relatif à IFRS 16.

La dette nette consolidée est définie comme l'endettement financier net consolidé avant déduction du CICE hors prise en compte de la dette de participation tandis que l'EBITDA consolidé correspond au résultat opérationnel courant consolidé augmenté des dotations nettes des reprises aux provisions d'exploitation sur actifs et pour risques et charges, des dotations nettes des reprises aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles, des charges non récurrentes et diminué des produits non récurrents.

Cet engagement était respecté au 31 décembre 2020.

RISQUE DE LIQUIDITÉ

Dans le cadre de son activité, le Groupe doit financer, outre le dividende qu'il sert à ses actionnaires, un besoin en fonds de roulement significatif (Note 4.2) ainsi que ses opérations de croissance externe. De façon générale, le besoin en fonds de roulement est financé par des lignes à court terme (découvert, factoring...) et les opérations de croissance externe par les fonds propres du groupe ou des lignes de financement à moyen terme. Ainsi au 31 décembre 2020, la société dispose de 208,5 M€ de lignes de crédit non tirées (dont 100 M€ sont confirmées avec une maturité supérieure à 12 mois).

Le risque de liquidité est directement lié à la capacité du Groupe à générer des cash-flow et / ou à lever des financements de façon à faire face aux échéances de ses dettes financières et de ses instruments dérivés.

De façon à anticiper et gérer ce risque, le Groupe a mis en place les éléments suivants :

- Diversification de ses sources de financement auprès de divers établissements financiers,
- Centralisation de la gestion de la trésorerie,
- Maintien permanent d'un volume significatif de lignes de financement non tirées.

Il convient de rappeler également que le groupe n'a pas mobilisé sa créance de CICE, soit un montant de 69,5 M€ au 31.12.2020.

RISQUE DE CONTREPARTIE FINANCIÈRE

Le Groupe est exposé au risque de contrepartie financière lorsqu'il intervient sur les marchés financiers notamment pour la gestion de sa trésorerie. Il limite ce risque en s'engageant sauf en l'absence de telles solutions avec des banques commerciales bénéficiant de notes de crédit élevées et en évitant une trop grande concentration des opérations de marché sur un nombre restreint d'établissements financiers. C'est ainsi que le montant de trésorerie nette de 316 M€ est réparti sur l'ensemble de ces établissements.

RISQUE DE CHANGE

Le Groupe est exposé par son activité internationale à un risque de fluctuation des cours des devises étrangères principalement celle du dollar américain.

Ce risque porte d'une part sur les transactions réalisées par des sociétés du Groupe dans des monnaies différentes de leur monnaie fonctionnelle (risque de change fonctionnel) et d'autre part sur les actifs et passifs libellés en devises étrangères (risque de conversion des comptes).

Les entités du Groupe opèrent en général dans leur devise locale qui est leur monnaie fonctionnelle, le produit des ventes est ainsi réalisé dans la même devise que celles des charges d'exploitation, ce qui permet de créer une couverture naturelle. Le risque de change fonctionnel est ainsi limité aux opérations de financement intragroupe qui ne sont pas refinancées par une ligne dans la devise dans laquelle le financement intragroupe est fait.

Le risque lié à la conversion des comptes des entités étrangères dans les comptes et la monnaie de reporting du Groupe ne fait d'autre part l'objet d'aucune couverture.

POSITIONS NETTES BILANCIELLES DANS LES PRINCIPALES DEVISES

L'ensemble des actifs et passifs, y compris non monétaires, est ci-dessous classé par monnaie fonctionnelle.

En milliers d'euros	Actifs courants et non courants	Passifs courants et non courants	Engagements en devises	Position nette avant couverture	Instruments financiers de couverture	Position nette après couverture
2020						
Euro	998 680	508 165		490 515		490 515
Dollar US	133 176	24 397		108 779		108 779
XAF	13 053	16 598		(3 544)		(3 544)
Autres devises	33 172	16 757		16 415		16 415
TOTAL	1 178 081	565 917	0	612 164	0	612 164
2019						
Euro	1 052 074	577 023		475 051		475 051
Dollar US	145 143	20 384		124 759		124 759
XAF	16 003	16 341		(338)		(338)
Autres devises	41 908	19 079		22 829		22 829
TOTAL	1 255 128	632 827	0	622 301	0	622 301

Tableau de sensibilité du résultat groupe et des capitaux propres au risque de change

En milliers d'euros	Impact sur le résultat avant impôt		Impact sur les capitaux propres avant impôts	
	Hausse de 5 %	Baisse de 5 %	Hausse de 5 %	Baisse de 5 %
2020				
Euro	0	0	0	0
Dollar US	20	(20)	1 523	(1 523)
XAF	0	0	0	0
Autres devises	(286)	286	(221)	221
TOTAL	(266)	266	1 303	(1 303)
2019				
Euro	0	0	0	0
Dollar US	486	(486)	1 572	(1 572)
XAF	0	0	0	0
Autres devises	210	(210)	60	(60)
TOTAL	695	(695)	1 633	(1 633)

4.4.3. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie nette, dont la variation est présentée dans le tableau des flux de trésorerie consolidés, est constituée de la Trésorerie et équivalents de trésorerie déduction faite des Découverts bancaires.

En milliers d'euros	31.12.2020	31.12.2019
TRÉSORERIE	309 062	211 039
EQUIVALENTS DE TRÉSORERIE		
Fonds monétaires	951	32
Compte à terme	10 000	20 000
TOTAL ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	10 951	20 032
TOTAL TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	320 013	231 071

Le taux moyen de rémunération « all in » (i.e. inclus commissions et frais directement affectables) payé au cours de l'exercice au titre du financement du Groupe s'élève à 1,6 %.

La variation de trésorerie nette de 91,1 M€ s'analyse par :

- un flux de trésorerie généré par l'activité de 120,6 M€,
- 4,9 M€ de flux liés aux opérations d'investissements opérationnels,
- 23,7 M€ liés aux opérations financières dont 21,2 M€ de remboursements nets d'emprunts.

4.5. Information complémentaire sur les instruments financiers

Les tableaux suivants présentent par catégories d'instruments financiers selon IFRS 9, les valeurs comptables, leur classification et leur juste valeur à la clôture de chaque exercice.

4.5.1. Catégories d'actifs financiers

En milliers d'euros	Valeur comptabilisée 31.12.2020			Juste valeur 31.12.2020	Valeur comptabilisée 31.12.2019	Juste valeur 31.12.2019
	Non courant	Courant	Total			
PRÊTS ET CRÉANCES AU COÛT AMORTI	72 980	749 280	822 260	822 260	855 182	855 182
Prêts et créances et autres immobilisations financières	72 980		72 980	72 980	140 521	140 521
Créances clients		379 299	379 299	379 299	463 215	463 215
Autres créances		34 867	34 867	34 867	31 372	31 372
Actif d'impôt exigible		26 051	26 051	26 051	9 034	9 034
Comptes courants bancaires		309 062	309 062	309 062	211 039	211 039
ACTIFS FINANCIERS À LA JUSTE VALEUR PAR RÉSULTAT	0	10 951	10 951	10 951	20 032	20 032
OPCVM monétaires		951	951	951	32	32
Compte à terme		10 000	10 000	10 000	20 000	20 000
TOTAL	72 980	760 231	833 211	833 211	875 214	875 214

Le coût amorti des prêts et créances est égal à la juste valeur.

4.5.2. Catégories de passifs financiers

En milliers d'euros	Valeur comptabilisée au 31.12.2020			Juste valeur 31.12.2020	Valeur comptabilisée 31.12.2019	Juste valeur 31.12.2019
	Non courant	Courant	Total			
JUSTE VALEUR PAR CAPITAUX PROPRES	1 400	0	1 400	1 400	1 633	1 633
Emprunts	1 400	0	1 400	1 400	1 633	1 633
AUTRES PASSIFS AU COÛT AMORTI	78 801	437 146	515 947	515 947	588 015	588 015
Emprunts	78 801	50 878	129 679	129 679	138 815	138 815
Découverts bancaires et assimilés		4 035	4 035	4 035	6 146	6 146
Dettes fournisseurs		29 820	29 820	29 820	37 723	37 723
Dettes fiscales et sociales		313 128	313 128	313 128	360 433	360 433
Dettes d'impôt exigible		447	447	447	2 316	2 316
Autres dettes		38 838	38 838	38 838	42 583	42 583
TOTAL	80 201	437 146	517 347	517 347	589 648	589 648

4.6. Provisions pour autres passifs

Une provision est comptabilisée lorsque le Groupe a une obligation actuelle, juridique ou implicite, à l'égard d'un tiers résultant d'un événement passé, qu'il est probable que le règlement de cette obligation générera une sortie de ressources représentatives d'avantages économiques et que le montant de l'obligation peut être estimé de manière fiable.

Les provisions sont évaluées pour le montant correspondant à la meilleure estimation que le management du Groupe peut faire en date de clôture de la dépense nécessaire à l'extinction de l'obligation.

Les provisions pour litiges concernent principalement les risques prud'homaux. Les autres provisions concernent divers risques commerciaux, juridiques, sociaux et fiscaux, résultant de litiges ou de procédures découlant de l'activité normale du groupe.

L'estimation de ces risques est effectuée en tenant compte de la nature du litige, de la connaissance de la résolution de litiges passés et de la jurisprudence en cours.

En milliers d'euros	31.12.2019	Dotations	Reprises (provisions utilisées)	Reprises (provisions non utilisées)	31.12.2020
Provisions pour litiges	3 109	1 374	(490)	(732)	3 262
Autres provisions	7 371	7 704	(625)	(1 493)	12 956
TOTAL	10 480	9 078	(1 115)	(2 225)	16 218

Il n'existe pas d'autre procédure administrative, judiciaire ou d'arbitrage, y compris toute procédure dont la société a connaissance, qui est en suspens ou dont elle est menacée, susceptible d'avoir ou ayant eu au cours des 12 derniers mois des effets significatifs sur la situation financière ou la rentabilité de la société et/ou du groupe.

Note 5. Engagements hors bilan**5.1. Engagements hors bilan liés au financement de la société****5.1.1. Engagements donnés**

(en milliers d'euros)	Principales caractéristiques	Echéance	31.12.2020	31.12.2019
Nantissement des titres d'AERCO par CPTS en garantie du prêt bancaire d'AERCO	Garantie financière du prêt bancaire d'une entreprise associée	illimité	4 535	4 535

5.1.2. Engagements reçus

(en milliers d'euros)	Principales caractéristiques	Echéance	31.12.2020	31.12.2019
ENGAGEMENTS LIÉS AU FINANCEMENT				
Contrat d'affacturage Crédit Agricole	Partie non utilisée d'une ligne de 80 M€ d'engagement	Illimité	80 000	80 000
Ligne de crédit moyen terme France	Partie non utilisée d'une ligne de 100 M€	05.11.2022	100 000	100 000
Ligne de crédit court terme États-Unis	Partie non utilisée d'une ligne de 35 M\$		28 523	30 932
Autorisation de découverts	Partie non utilisée de plusieurs lignes d'un montant total de 42 M€		38 017	36 261

5.2. Engagements hors bilan liés aux activités opérationnelles de la société**5.2.1. Engagements donnés**

(en milliers d'euros)	Principales caractéristiques	Echéance	31.12.2020	31.12.2019
GARANTIE FINANCIÈRE				
Contre-garantie donnée par Groupe CRIT à BNP Paribas	Garantie des franchises des contrats d'assurance accidents du travail	2021	6 739	7 875
Garantie financière des sommes dues au titre du contrat de crédit-bail de l'immeuble de Paris 17 ^e de SCI Saint Ouen à Naticredibail ⁽¹⁾	Promesse de cession Dailly des loyers de sous-location de l'immeuble	31.05.2026	12 682	12 682
INSTRUMENTS FINANCIERS CONCLUS EN VUE DE LA LIVRAISON D'UN ÉLÉMENT NON FINANCIER				
Engagement d'achat de GEH vis-à-vis de divers fournisseurs	Engagement d'achat ferme d'uniformes	Illimité	710	712

5.2.2. Engagements reçus

(en milliers d'euros)	Principales caractéristiques	Echéance	31.12.2020	31.12.2019
GARANTIE FINANCIÈRE				
Garantie financière donnée par BNP Paribas	Garantie des franchises des contrats d'assurance accidents du travail	2021	6 739	7 875
GARANTIES À PREMIÈRE DEMANDE				
Garantie à première demande de Crédit Lyonnais à Aéroport de Paris pour les filiales Aéroportuaire France	Garantie de baux civils	2021 à 2025	2 097	2 944
Autres cautions immobilières	Garantie de baux civils		1 192	1 108
CAUTIONS REÇUES				
Cautions bancaires en faveur de CRIT SAS (1)	Garantie financière des activités de travail temporaire en France (article L 1251-49 et R 1251-11 à R 1251-31 du Code du Travail)	30.06.2021	105 310	107 000
Cautions bancaires en faveur de Les Compagnons, Les Volants, AB Intérim (1)	Garantie financière des activités de travail temporaire en France (article L 1251-49 et R 1251-11 à R 1251-31 du Code du Travail)	30.06.2021	17 050	17 970
Cautions bancaires en faveur de CRIT Espana	Garantie financière des activités de travail temporaire en Espagne	Illimité	6 479	6 796
Cautions bancaires en faveur de CRIT Suisse	Garantie financière des activités de travail temporaire en Suisse	Illimité	370	369
Autres cautions	Cautions clients et fournisseurs		2 228	2 241

(1) Les garanties financières consenties par les banques en faveur des sociétés CRIT SAS, AB INTERIM, LES COMPAGNONS et LES VOLANTS dans le cadre de leurs activités de travail temporaire et en application des dispositions de l'article L 1251-49 et R 1251-11 à R 1251-31 du Code du Travail ont une durée limitée d'une année et sont renouvelables chaque année.

Note 6. Autres informations

6.1. Informations sur les parties liées

Selon la norme IAS 24, une partie liée est une personne ou une entité qui est liée à l'entité présentant ses états financiers.

Toutes les opérations commerciales conclues avec les entités non consolidées sont effectuées dans des conditions normales d'activité du marché.

6.1.1. Rémunérations des mandataires sociaux

Les rémunérations attribuées par le Groupe aux principaux dirigeants - Président Directeur Général et Directeurs Généraux Délégués - s'élèvent en 2020 à 929 milliers d'euros contre 729 milliers d'euros en 2019. Aucun avantage postérieur à l'emploi ni de prêt aux dirigeants n'a été octroyé. De même, aucune attribution d'actions ou d'options n'est effectuée par le Groupe.

6.1.2. Autres parties liées

Les transactions avec les autres parties liées sont principalement :

- des locations consenties aux conditions de marché par des SCI, dont la gérance est assurée par Claude GUEDJ ou Nathalie JAOUI, administrateurs et dont les administrateurs de la société Groupe CRIT sont tous associés,
- des ventes facturées par le Groupe aux sociétés consolidées par mise en équivalence.

En milliers d'euros	2020	2019
LOCATIONS FACTURÉES AU GROUPE PAR DES SCI		
SCI LA PIERRE DE CLICHY	128	128
SCI HUGO MOREL	74	74
SCI LA PIERRE DE SAINT DENIS	18	18
SCI LA PIERRE DE SENS	16	16
SCI LA PIERRE DE ROUEN	17	17
SCI LA PIERRE DE TOULON	14	14
SCI LA PIERRE D'AUBAGNE	13	13
SCI LA PIERRE CHATEAUROUX	11	11
SCI LA PIERRE D'AUXERRE	11	11
SCI LA PIERRE DE QUIMPER	9	9
	310	310
VENTES FACTURÉES PAR LE GROUPE		
Global SQ	4 243	2 479
COMPTES CLIENTS ET COURANTS DÉBITEURS		
Global SQ	2 188	1 469
SCCV LES CHARMES	80	160
SHP RS DOO Serbie	715	696
	2 983	2 325

Les informations financières résumées des sociétés mises en équivalence sont données en note 4.14.

6.2. Honoraires des commissaires aux comptes

En milliers d'euros	PricewaterhouseCoopers Audit				Exco Paris ACE			
	Montant HT		%		Montant HT		%	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
CERTIFICATION DES COMPTES								
Émetteur	89	106	28 %	25 %	40	45	36 %	30 %
Filiales intégrées globalement	215	301	67 %	71 %	71	104	64 %	70 %
SERVICES AUTRES QUE LA CERTIFICATION DES COMPTES								
Émetteur	15	14	5 %	3 %				
TOTAL	320	421	100 %	100 %	111	149	100 %	100 %

Les services autres que la certification des comptes concernent diverses attestations établies aux filiales du groupe.

6.3. Événements post-clôture

Aucun événement post-clôture de nature à avoir une incidence significative sur les états financiers n'a été identifié entre la date de clôture et la date d'arrêt des comptes.

6.4. Périmètre de consolidation

Société	Siren	% d'intérêt		Méthode de consolidation
		31.12.2020	31.12.2019	
GROUPE CRIT (Paris)	622 045 383		Société mère	Intégration globale
TRAVAIL TEMPORAIRE ET RECRUTEMENT				
CRIT INTERIM (Saint-Ouen)	303 409 247	99,10	99,10	Intégration globale
LES VOLANTS (Paris)	301 938 817	98,89	98,89	Intégration globale
LES COMPAGNONS (Paris)	309 979 631	95,00	95,00	Intégration globale
AB INTERIM (Paris)	642 009 583	95,00	95,00	Intégration globale
CRIT (Paris)	451 329 908	99,71	99,71	Intégration globale
PRESTINTER (Paris)	334 077 138	95,00	95,00	Intégration globale
PROPARTNER (Allemagne)	NA	100,00	100,00	Intégration globale
CRIT INTERIM (Suisse)	NA	99,71	99,71	Intégration globale
CRIT ESPANA (Espagne)	NA	100,00	100,00	Intégration globale
CRIT CARTERA (Espagne)	NA	100,00	100,00	Intégration globale
ADAPTALIA OUTSOURCING SL (Espagne)	NA	100,00	100,00	Intégration globale
CRIT PROCESOS AUXILIARES SL (Espagne)	NA	100,00	100,00	Intégration globale
CRIT CONSULTORIA (Espagne)	NA	100,00	100,00	Intégration globale
CRIT EMPRESA DE TRABALHO TEMPORÁRIO (Portugal)	NA	100,00	100,00	Intégration globale
CRIT MAROC (Maroc)	NA	98,67	98,67	Intégration globale
C-SERVICES (Maroc)	NA	99,87	99,87	Intégration globale
CRIT RH (Tunisie)	NA	94,67	94,67	Intégration globale
CRIT TUNISIE (Tunisie)	NA	94,67	94,67	Intégration globale
CRIT CORP (États-Unis)	NA	100,00	100,00	Intégration globale
PEOPLELINK (États-Unis)	NA	100,00	100,00	Intégration globale
SUSTAINED QUALITY (États-Unis)	NA	100,00	100,00	Intégration globale
ZAM GROUP ONTARIO (États-Unis)	NA	100,00	100,00	Intégration globale
GLOBAL SQ (États-Unis)	NA	49,00	49,00	Mise en équivalence
ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE				
PARIS CUSTOMERS ASSISTANCE (Tremblay en France)	502 637 960	99,84	99,84	Intégration globale
AERO HANDLING (Tremblay en France)	792 040 289	99,84	99,84	Intégration globale
CARGO GROUP (Tremblay en France)	789 719 887	99,84	99,84	Intégration globale
ORLY CUSTOMER ASSISTANCE (Tremblay en France)	515 212 801	99,84	99,84	Intégration globale
ORLY RAMP ASSISTANCE (Tremblay en France)	515 212 769	99,84	99,84	Intégration globale
GEH SERVICES (Tremblay en France)	515 212 785	99,84	99,84	Intégration globale
RAMP TERMINAL ONE (Tremblay en France)	515 192 763	99,84	99,84	Intégration globale
ORLY GROUND SERVICES (Tremblay en France)	827 803 339	99,84	99,84	Intégration globale
CARGO HANDLING (Tremblay en France)	814 167 599	99,84	99,84	Intégration globale
AIRLINES GROUND SERVICES (Tremblay en France)	411 545 080	99,64	99,64	Intégration globale
ASSISTANCE MATERIEL AVION (Tremblay en France)	410 080 600	99,68	99,68	Intégration globale
EUROPE HANDLING MAINTENANCE (Tremblay en France)	404 398 281	99,68	99,68	Intégration globale
GROUPE EUROPE HANDLING (Tremblay en France)	401 144 274	99,84	99,84	Intégration globale
INSTITUT DE FORMATION AUX METIERS DE L'AERIEN (Tremblay en France)	409 514 791	99,68	99,68	Intégration globale
EUROPE HANDLING (Tremblay en France)	395 294 358	99,77	99,77	Intégration globale
ADVANCED AIR SUPPORT INTERNATIONAL (Le Bourget)	841 280 704	99,84	99,84	Intégration globale
NICE HANDLING (Nice)	811 870 328	99,84	99,84	Intégration globale
AWAC TECHNICS (Tremblay en France)	412 783 045	99,60	99,60	Intégration globale

Société	Siren	% d'intérêt		Méthode de consolidation
		31.12.2020	31.12.2019	
OVID (Tremblay en France)	534 234 661	33,33	33,33	Mise en équivalence
CONGOLAISE DE PRESTATIONS DE SERVICES - CPTS (Congo)	NA	60,90	60,90	Intégration globale
AEROPORTS DE LA REPUBLIQUE DU CONGO - AERCO (Congo)	NA	15,23	15,23	Mise en équivalence
SKY PARTNER R.S. DOO. (Serbie)	NA	47,92	47,92	Mise en équivalence
CONGO HANDLING (Congo)	NA	49,92	49,92	Intégration globale
ADVANCED AIR SUPPORT MAROC (Maroc)	NA	99,84	99,84	Intégration globale
SKY HANDLING PARTNER SIERRA LEONE (Sierra Leone)	NA	79,87	79,87	Intégration globale
SKY HANDLING PARTNER (Irlande)	NA	100,00	100,00	Intégration globale
ARIA LOGISTICS (Royaume Uni) ⁽¹⁾	NA	-	89,86	Intégration globale
SKY HANDLING PARTNER UK (Royaume-Uni)	NA	89,86	89,86	Intégration globale
COBALT GROUND SOLUTIONS (Royaume-Uni)	NA	99,84	99,84	Intégration globale
SHP NORTH AMERICA (États-Unis)	NA	99,84	99,84	Intégration globale
SKY HANDLING PARTNER USA (États-Unis)	NA	99,84	99,84	Intégration globale
AUTRES SERVICES				
OTESSA (Paris)	552 118 101	99,00	99,00	Intégration globale
E.C.M. (Paris)	732 050 034	99,00	99,00	Intégration globale
MASER (Paris)	732 050 026	99,94	99,94	Intégration globale
ECM CRIT INDIA PRIVATE LIMITED (Inde) ⁽²⁾	NA	99,00	-	Intégration globale
CRIT IMMOBILIER (Paris)	572 181 097	95,00	95,00	Intégration globale
SCI L'ARCHE DE SAINT-OUEN (Paris)	799 904 487	100,00	100,00	Intégration globale
R.H.F. (Clichy)	343 168 399	99,99	99,99	Intégration globale
PEOPULSE (Colombes)	489 466 474	100,00	100,00	Intégration globale
HUMKYZ (Colombes)	879 871 515	100,00	100,00	Intégration globale
SCI SARRE COLOMBES (Paris)	381 038 496	99,66	99,66	Intégration globale
SCI RIGAUD PREMILHAT (Paris)	312 086 390	90,00	90,00	Intégration globale
SCI MARCHE A MEAUX (Paris)	384 360 962	99,00	99,00	Intégration globale
SCI DE LA RUE DE CAMBRAI (Paris)	403 899 818	99,66	99,66	Intégration globale
SCI ALLEES MARINES (Paris)	381 161 595	99,00	99,00	Intégration globale
SCCV LES CHARMES (Paris)	491 437 018	47,50	47,50	Mise en équivalence

(1) Liquidation le 6 mars 2020

(2) Création le 14 mai 2020

RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES COMPTES CONSOLIDÉS (Exercice clos le 31 décembre 2020)

PricewaterhouseCoopers Audit
63, rue de Villiers
92208 Neuilly-sur-Seine Cedex

EXCO PARIS ACE
5 avenue Franklin D. Roosevelt
75008 Paris

À l'assemblée générale
GROUPE CRIT
6 Rue Toulouse Lautrec
75017 PARIS

OPINION

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre assemblée générale, nous avons effectué l'audit des comptes consolidés de la société GROUPE CRIT relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2020, tels qu'ils sont joints au présent rapport.

Nous certifions que les comptes consolidés sont, au regard du référentiel IFRS tel qu'adopté dans l'Union européenne, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine, à la fin de l'exercice, de l'ensemble constitué par les personnes et entités comprises dans la consolidation.

L'opinion formulée ci-dessus est cohérente avec le contenu de notre rapport au conseil d'administration remplissant les fonctions de comité d'audit.

FONDEMENT DE L'OPINION

RÉFÉRENTIEL D'AUDIT

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont indiquées dans la partie « Responsabilités des commissaires aux comptes relatives à l'audit des comptes consolidés » du présent rapport.

INDÉPENDANCE

Nous avons réalisé notre mission d'audit dans le respect des règles d'indépendance prévues par le code de commerce et par le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes sur la période du 1er janvier 2020 à la date d'émission de notre rapport, et notamment nous n'avons pas fourni de services interdits par l'article 5, paragraphe 1, du règlement (UE) n° 537/2014

JUSTIFICATION DES APPRÉCIATIONS - POINTS CLÉS DE L'AUDIT

La crise mondiale liée à la pandémie de COVID-19 crée des conditions particulières pour la préparation et l'audit des comptes de cet exercice. En effet, cette crise et les mesures exceptionnelles prises dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire induisent de multiples conséquences pour les entreprises, particulièrement sur leur activité et leur financement, ainsi que des incertitudes accrues sur leurs perspectives d'avenir. Certaines de ces mesures, telles que les restrictions de déplacement et le travail à distance, ont également eu une incidence sur l'organisation interne des entreprises et sur les modalités de mise en œuvre des audits.

C'est dans ce contexte complexe et évolutif que, en application des dispositions des articles L.823-9 et R.823-7 du code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les points clés de l'audit relatifs aux risques d'anomalies significatives qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importants pour l'audit des comptes consolidés de l'exercice, ainsi que les réponses que nous avons apportées face à ces risques.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le contexte de l'audit des comptes consolidés pris dans leur ensemble et de la formation de notre opinion exprimée ci-avant. Nous n'exprimons pas d'opinion sur des éléments de ces comptes consolidés pris isolément.

ÉVALUATION DES ACTIFS INCORPORELS

Voir la note 4.1.1 Immobilisations incorporelles.

Risque identifié

Au 31 décembre 2020, la valeur des actifs incorporels s'élève à 176 millions d'euros, représentant 15% de la valeur totale des actifs.

Les actifs incorporels sont essentiellement composés de goodwill et, dans une moindre mesure, de marques et de relations clients, constatés lors des regroupements d'entreprise. Le groupe s'assure, lorsqu'il identifie un indice de perte de valeur et au moins une fois par an, que la valeur comptable de ces actifs n'est pas supérieure à leur valeur recouvrable, déterminée à partir de projections actualisées des flux de trésorerie futurs d'exploitation. Les principales hypothèses ainsi prises en compte dans l'évaluation de la valeur recouvrable comprennent la progression du chiffre d'affaires et de la marge, le taux de croissance à l'infini et le taux d'actualisation.

Nous avons considéré que l'évaluation de la valeur recouvrable de ces actifs est un point clé de notre audit en raison de leur importance significative dans les comptes du groupe et parce que la détermination de cette valeur nécessite de recourir au jugement de la Direction.

Notre réponse

Nos travaux ont notamment consisté à :

- prendre connaissance du processus d'élaboration et d'approbation des budgets et des prévisions par la Direction ;
- apprécier le caractère raisonnable des principales estimations retenues, en particulier la cohérence des projections de chiffres d'affaires et de taux de marge par rapport aux performances passées du groupe et au contexte économique des pays dans lequel il opère en prenant en compte les impacts de la pandémie de Covid-19, la cohérence des taux de croissance retenus avec les analyses de performance du marché, et avec l'appui de nos

experts en évaluation, la cohérence des paramètres composant les taux d'actualisation appliqués aux flux de trésorerie projetés avec des références externes ;

- examiner les modèles de valorisation et les analyses de sensibilité de la valeur recouvrable de ces actifs par rapport aux principales hypothèses retenues ;
- vérifier que les notes aux états financiers donnent une information appropriée.

CHARGES DE PERSONNEL ET CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE

Risque identifié

Les charges de personnel et assimilées représentent la majeure partie des charges opérationnelles du groupe ; elles s'élèvent à 1.553 millions d'euros en 2020, soit 90 % des charges opérationnelles consolidées.

Ces charges couvrent à la fois le personnel permanent et le personnel intérimaire qui fait l'objet de réglementations et d'obligations spécifiques. Ces réglementations diffèrent selon les pays et sont en constante évolution.

Le groupe s'assure du respect de ses obligations réglementaires relatives au personnel, notamment en matière de durée du travail, et veille en permanence au maintien à jour des données réglementaires de paie et à la juste valorisation de éléments de paie et autres charges de personnel.

Nous avons considéré que les charges de personnel et la conformité aux obligations réglementaires relatives au personnel sont un point clé de notre audit en raison de leur caractère significatif dans les comptes du groupe, de la complexité et du caractère changeant de ces réglementations et des conséquences, notamment financières, que le non-respect de ses obligations pourrait avoir pour le groupe.

Notre réponse

Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne du groupe en matière de veille réglementaire et de mise à jour des systèmes calculant la paie des salariés intérimaires et des salariés permanents et vérifié la mise en oeuvre effective des contrôles principaux.

Nous avons vérifié, avec le concours de nos experts en droit social et paie, et sur la base d'un échantillon de salariés, l'exactitude des données de paie et du calcul de la paie. Nous avons obtenu, le cas échéant, les chefs de redressement issus des derniers contrôles de paie diligentés par les organismes sociaux et leur traduction comptable éventuelle. Nous avons apprécié le caractère approprié des actions de remédiation éventuelles engagées.

VÉRIFICATIONS SPÉCIFIQUES

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par les textes légaux et réglementaires des informations relatives au groupe, données dans le rapport de gestion du conseil d'administration.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur leur sincérité et leur concordance avec les comptes consolidés.

Nous attestons que la déclaration consolidée de performance extra-financière prévue par l'article L.225-102-1 du code de commerce figure dans le rapport sur la gestion du groupe, étant précisé que, conformément aux dispositions de l'article L.823-10 de ce code, les informations contenues dans cette déclaration n'ont pas fait l'objet de notre part de vérifications de sincérité ou de concordance avec les comptes consolidés et doivent faire l'objet d'un rapport par un organisme tiers indépendant.

AUTRES VÉRIFICATIONS OU INFORMATIONS PRÉVUES PAR LES TEXTES LÉGAUX ET RÉGLEMENTAIRES

Format de présentation des comptes consolidés destinés à être inclus dans le rapport financier annuel

Nous avons également procédé, conformément à la norme d'exercice professionnel sur les diligences du commissaire aux comptes relatives aux comptes annuels et consolidés présentés selon le format d'information électronique unique européen, à la vérification du respect de ce format défini par le règlement européen délégué n° 2019/815 du 17 décembre 2018 dans la présentation des comptes consolidés destinés à être inclus dans le rapport financier annuel mentionné au I de l'article L.451-1-2 du code monétaire et financier, établis sous la responsabilité de la directrice générale déléguée. S'agissant de comptes consolidés, nos diligences comprennent la vérification de la conformité du balisage de ces comptes au format défini par le règlement précité.

Sur la base de nos travaux, nous concluons que la présentation des comptes consolidés destinés à être inclus dans le rapport financier annuel respecte, dans tous ses aspects significatifs, le format d'information électronique unique européen.

Il ne nous appartient pas de vérifier que les comptes consolidés qui seront effectivement inclus par votre société dans le rapport financier annuel déposé auprès de l'AMF correspondent à ceux sur lesquels nous avons réalisé nos travaux.

Désignation des commissaires aux comptes

Nous avons été nommés commissaires aux comptes de la société GROUPE CRIT par l'assemblée générale du 14 novembre 1997 pour le cabinet PricewaterhouseCoopers Audit et par l'assemblée générale du 23 juin 2008 pour le cabinet EXCO Paris ACE

Au 31 décembre 2020, le cabinet PricewaterhouseCoopers Audit était dans la 24^{ème} année de sa mission sans interruption et le cabinet EXCO Paris ACE dans la 13^{ème} année, dont respectivement 22 et 12 années depuis que les titres de la société ont été admis aux négociations sur un marché réglementé.

RESPONSABILITÉS DE LA DIRECTION ET DES PERSONNES CONSTITUANT LE GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE RELATIVES AUX COMPTES CONSOLIDÉS

Il appartient à la direction d'établir des comptes consolidés présentant une image fidèle conformément au référentiel IFRS tel qu'adopté dans l'Union européenne ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement de comptes consolidés ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des comptes consolidés, il incombe à la direction d'évaluer la capacité de la société à poursuivre son exploitation, de présenter dans ces comptes, le cas échéant, les informations nécessaires relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer la convention comptable de continuité d'exploitation, sauf s'il est prévu de liquider la société ou de cesser son activité.

Il incombe au conseil d'administration remplissant les fonctions de comité d'audit de suivre le processus d'élaboration de l'information financière et de suivre l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques, ainsi que le cas échéant de l'audit interne, en ce qui concerne les procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière.

Les comptes consolidés ont été arrêtés par le conseil d'administration.

RESPONSABILITÉS DES COMMISSAIRES AUX COMPTES RELATIVES À L'AUDIT DES COMPTES CONSOLIDÉS

OBJECTIF ET DÉMARCHE D'AUDIT

Il nous appartient d'établir un rapport sur les comptes consolidés. Notre objectif est d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes consolidés pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, sans toutefois garantir qu'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel permet de systématiquement détecter toute anomalie significative. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsque l'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles puissent, prises individuellement ou en cumulé, influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes prennent en se fondant sur ceux-ci.

Comme précisé par l'article L.823-10-1 du code de commerce, notre mission de certification des comptes ne consiste pas à garantir la viabilité ou la qualité de la gestion de votre société.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, le commissaire aux comptes exerce son jugement professionnel tout au long de cet audit.

En outre :

- il identifie et évalue les risques que les comptes consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définit et met en œuvre des procédures d'audit face à ces risques, et recueille des éléments qu'il estime suffisants et appropriés pour fonder son opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- il prend connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne ;
- il apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, ainsi que les informations les concernant fournies dans les comptes consolidés ;
- il apprécie le caractère approprié de l'application par la direction de la convention comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments collectés, l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou à des circonstances susceptibles de mettre

en cause la capacité de la société à poursuivre son exploitation. Cette appréciation s'appuie sur les éléments collectés jusqu'à la date de son rapport, étant toutefois rappelé que des circonstances ou événements ultérieurs pourraient mettre en cause la continuité d'exploitation. S'il conclut à l'existence d'une incertitude significative, il attire l'attention des lecteurs de son rapport sur les informations fournies dans les comptes consolidés au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas fournies ou ne sont pas pertinentes, il formule une certification avec réserve ou un refus de certifier ;

- il apprécie la présentation d'ensemble des comptes consolidés et évalue si les comptes consolidés reflètent les opérations et événements sous-jacents de manière à en donner une image fidèle ;
- concernant l'information financière des personnes ou entités comprises dans le périmètre de consolidation, il collecte des éléments qu'il estime suffisants et appropriés pour exprimer une opinion sur les comptes consolidés. Il est responsable de la direction, de la supervision et de la réalisation de l'audit des comptes consolidés ainsi que de l'opinion exprimée sur ces comptes.

RAPPORT AU CONSEIL D'ADMINISTRATION REMPLISSANT LES FONCTIONS DU COMITÉ D'AUDIT

Nous remettons au conseil d'administration remplissant les fonctions du comité d'audit un rapport qui présente notamment l'étendue des travaux d'audit et le programme de travail mis en œuvre, ainsi que les conclusions découlant de nos travaux. Nous portons également à sa connaissance, le cas échéant, les faiblesses significatives du contrôle interne que nous avons identifiées pour ce qui concerne les procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière.

Parmi les éléments communiqués dans le rapport au conseil d'administration remplissant les fonctions du comité d'audit, figurent les risques d'anomalies significatives que nous jugeons avoir été les plus importants pour l'audit des comptes consolidés de l'exercice et qui constituent de ce fait les points clés de l'audit, qu'il nous appartient de décrire dans le présent rapport.

Nous fournissons également au conseil d'administration remplissant les fonctions du comité d'audit la déclaration prévue par l'article 6 du règlement (UE) n° 537-2014 confirmant notre indépendance, au sens des règles applicables en France telles qu'elles sont fixées notamment par les articles L.822-10 à L.822-14 du code de commerce et dans le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Le cas échéant, nous nous entretenons avec le conseil d'administration remplissant les fonctions du comité d'audit des risques pesant sur notre indépendance et des mesures de sauvegarde appliquées.

Fait à Neuilly-sur-Seine et Paris, le 12 avril 2021
Les commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit
Dominique Ménard

EXCO PARIS ACE
Emmanuel Charrier

2.2. COMPTES SOCIAUX

au 31 décembre 2020

A. Bilan

ACTIF En milliers d'euros	Notes	2020		2019	
		Brut	Amort. & dépréc.	Net	Net
Immobilisations incorporelles	3	21 432	2 371	19 062	19 075
Immobilisations corporelles	4	1 263	728	535	665
Immobilisations financières	5	209 498	3 207	206 291	222 044
TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ		232 194	6 306	225 888	241 785
Clients et comptes rattachés	6	2 008	200	1 808	1 048
Autres créances	7	193 527		193 527	259 194
Disponibilités	8	217 517		217 517	294 683
TOTAL ACTIF CIRCULANT		413 052	200	412 852	554 925
Charges à répartir sur plusieurs exercices		148		148	228
Écart de conversion - actif	9	3 184		3 184	33
TOTAL DE L'ACTIF		648 578	6 506	642 072	796 971

PASSIF En milliers d'euros	Notes	2020	2019
Capital		4 050	4 050
Réserves		249 155	226 374
Report à nouveau		1 129	1 129
Résultat de l'exercice		5 758	22 781
TOTAL CAPITAUX PROPRES	10	260 093	254 334
Provisions pour risques et charges		3 542	361
TOTAL PROVISIONS RISQUES ET CHARGES	11	3 542	361
Emprunts et dettes financières à court terme	12	1 121	120 839
Fournisseurs et comptes rattachés	13	836	864
Dettes fiscales et sociales	14	1 124	1 012
Comptes-courants groupe et associés	15	375 354	414 884
TOTAL DETTES		378 436	537 599
Écart de conversion - passif	16		4 677
TOTAL DU PASSIF		642 072	796 971

B. Compte de résultat

En milliers d'euros	Notes	2020	2019
Chiffre d'affaires	17	5 535	6 739
Autres produits		22	28
PRODUITS D'EXPLOITATION		5 557	6 767
Autres charges externes		(3 229)	(3 833)
Impôts et taxes		(210)	(194)
Salaires et traitements		(1 728)	(1 845)
Charges sociales		(650)	(700)
Dotation aux amortissements		(224)	(239)
Autres charges		(1)	(8)
CHARGES D'EXPLOITATION		(6 043)	(6 820)
RÉSULTAT D'EXPLOITATION		(486)	(53)
RÉSULTAT FINANCIER	18	4 516	27 059
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	19	(1)	(1 201)
BÉNÉFICE AVANT IMPÔT		4 029	25 805
Impôt sur les bénéfices	20	1 729	(3 024)
RÉSULTAT NET		5 758	22 781

C. Tableau de financement

En milliers d'euros	Notes	2020	2019
Résultat net de l'exercice		5 758	22 781
Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions		3 438	626
Reprises sur amortissements, dépréciations et provisions		(33)	(1 337)
Plus / moins values sur cessions d'immobilisations			1 201
MARGE BRUTE D'AUTOFINANCEMENT		9 163	23 270
Variation des créances clients et comptes rattachés	6	(760)	481
Variation des autres créances	7	65 667	121 298
Variation des écarts de conversion - actif	9	(3 151)	
Variation des dettes fournisseurs et comptes rattachés	13	(28)	(77)
Variation des dettes fiscales et sociales	14	113	265
Variation des comptes-courants - passif	15	(39 530)	2 555
Variation des écarts de conversion - passif	16	(4 677)	
FLUX LIÉS AUX OPÉRATIONS D'EXPLOITATION		26 797	147 791
Dividendes versés		0	(11 098)
FLUX LIÉS AUX OPÉRATIONS FINANCIÈRES		0	(11 098)
Investissements en immobilisations corporelles et incorporelles		0	(6)
Variation des autres immobilisations financières	5	15 753	(2 267)
FLUX LIÉS AUX OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT		15 753	(2 273)
VARIATION DE TRÉSORERIE		42 550	134 421
Trésorerie nette à l'ouverture	8 & 12	173 845	39 424
Trésorerie nette à la clôture	8 & 12	216 396	173 845
AU BILAN :			
Disponibilités	8	217 517	294 683
Emprunts et dettes financières à court terme	12	(1 121)	(120 839)
TRÉSORERIE NETTE À LA CLÔTURE		216 396	173 845

D. Annexe aux comptes sociaux

pour l'exercice clos au 31 décembre 2020

Notes générales

Note 1. Événements de l'exercice et post-clôture	79
Note 2. Principes et méthodes comptables	79

Notes du bilan

Note 3. Immobilisations incorporelles	80
Note 4. Immobilisations corporelles	81
Note 5. Immobilisations financières	81
Note 6. Clients et comptes rattachés	81
Note 7. Autres créances	82
Note 8. Disponibilités	82
Note 9. Écart de conversion - actif	83
Note 10. Capitaux propres	83
Note 11. Provisions pour risques et charges	83
Note 12. Emprunts et dettes financières à court terme	83
Note 13. Fournisseurs et comptes rattachés	84
Note 14. Dettes fiscales et sociales	84
Note 15. Comptes-courants groupe et associés	84
Note 16. Écart de conversion - passif	84

Notes du compte de résultat

Note 17. Chiffre d'affaires	84
Note 18. Résultat financier	85
Note 19. Résultat exceptionnel	85
Note 20. Situation fiscale	85

Autres notes

Note 21. Soldes et opérations avec les sociétés liées	86
Note 22. Effectif et rémunération des dirigeants	87
Note 23. Engagements hors bilan	87
Note 24. Tableau des filiales et participations	88

Note 1. Événements de l'exercice et post-clôture

1.1. Événements de l'exercice

Après un début d'année qui affichait toujours des niveaux d'activité élevés, l'expansion du coronavirus et les mesures de confinement prises par les Gouvernements français et étrangers à partir de mi-mars 2020 ont affecté de manière significative l'activité et les résultats des filiales du Groupe CRIT.

• Sur l'activité de Travail Temporaire, (données consolidées)

L'activité de travail temporaire a été durement touchée par la crise sanitaire avec une seconde quinzaine de mars où l'activité a plongé d'environ 75 % en France et un deuxième trimestre sur lequel le chiffre d'affaires s'est replié de 47 % dont 51 % en France et 34 % à l'international. Le second semestre a connu une reprise progressive d'activité (Q3 -23 % et Q4 -13,3 %) malgré la seconde vague de la pandémie avec une baisse d'activité ramenée à 18,5 % (19,4 % en France et 16,1 % à l'international). Au total le chiffre d'affaires de l'année est en repli de 24,9 % dont 27 % en France et 18,5 % à l'international.

• Sur l'activité aéroportuaire, (données consolidées)

Le quasi-arrêt du trafic aérien a engendré une baisse du chiffre d'affaires de 82 % en France comme à l'international sur le second trimestre. Le chiffre d'affaires du second semestre s'est sensiblement amélioré avec un repli de 61 % en France comme à l'international mais la persistance de la crise sanitaire continue à peser sur la demande et la capacité des compagnies aériennes à opérer dans des conditions normales. Au total le chiffre d'affaires de l'année est en repli de 55 % en France à l'international.

1.2. Événements post-clôture

Aucun événement post-clôture de nature à avoir une incidence significative sur les états financiers n'a été identifié entre la date de clôture et la date d'arrêt des comptes.

Note 2. Principes et méthodes comptables

Les comptes sociaux au 31 décembre 2020 sont établis en conformité avec les dispositions légales et réglementaires applicables en France selon le règlement 2014-03 de l'Autorité des Normes Comptables du 5 juin 2014 ainsi que les avis et recommandations ultérieurs de l'ANC.

2.1. Application des conventions comptables

Les conventions générales comptables ont été appliquées dans le respect du principe de prudence, conformément aux hypothèses de base :

- continuité de l'exploitation,
- permanence des méthodes comptables d'un exercice à l'autre,
- indépendance des exercices,

et conformément aux règles générales d'établissement et de présentation des comptes annuels.

La méthode de base retenue pour l'évaluation des éléments inscrits en comptabilité est la méthode des coûts historiques.

2.2. Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles comprennent des droits audiovisuels enregistrés à leur valeur d'acquisition, des licences et des fonds de commerce.

Une dotation pour dépréciation est constituée lorsque la valeur d'inventaire est inférieure à la valeur d'acquisition.

FONDS COMMERCIAUX

En application des dispositions de l'article 214-3 du PCG, nous avons estimé que les fonds commerciaux n'avaient pas de durée de vie limitée et à ce titre, ils ne sont pas amortis.

Toutefois, une dépréciation serait constituée si leur valeur d'utilité s'avérait inférieure à leur valeur comptable.

Les fonds commerciaux correspondent essentiellement au mali de fusion suite à la TUP de la société Euristt. Ce mali de fusion est un mali technique affecté aux titres CRIT SAS. L'entreprise apprécie à chaque clôture s'il existe un indice de perte de valeur.

2.3. Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont évaluées à leur coût d'acquisition (prix d'achat et frais accessoires, hors frais d'acquisition des immobilisations).

Les amortissements sont calculés suivant la durée de vie prévue. Les taux les plus couramment pratiqués sont les suivants :

Immobilisations corporelles	Durée	Mode
Constructions	40	L
Installations techniques, matériel outillage	10	D-L
Installations générales, agencements et aménagements	10	L
Matériel de transport	5	L
Matériel de bureau et informatique	3-5	D-L
Mobilier	5	L

L : Linéaire

D : Dégressif

Les amortissements dégressifs sont traités en amortissements dérogatoires.

2.4. Participations et autres titres

La valeur brute des titres est constituée de leur coût d'acquisition. La valeur d'inventaire est généralement appréciée d'après la valeur d'utilité retenue comme étant la valeur d'entreprise nette de l'endettement.

La valeur d'entreprise est déterminée selon les critères habituellement retenus en matière d'évaluation des titres de participation (méthode des multiples de marché ou approche par évaluation du patrimoine).

Une dotation pour dépréciation est constituée lorsque la valeur d'inventaire est inférieure à la valeur comptable.

2.5. Créances

Les créances sont valorisées à la valeur nominale. Une dotation pour dépréciation est pratiquée lorsque la valeur d'inventaire est inférieure à la valeur comptable.

2.6. Valeurs mobilières de placement et actions propres

Les valeurs mobilières de placement et actions propres figurent au bilan au plus bas de leur coût d'acquisition ou de leur valeur de marché.

2.7. Provisions pour risques et charges

Des provisions pour risques et charges sont constituées dans le respect des principes comptables.

Une provision ou un passif est comptabilisé lorsque la société a une obligation actuelle à l'égard d'un tiers résultant d'un événement passé et qu'il est probable ou certain qu'elle provoquera une sortie de ressource au bénéfice de ce dernier sans contrepartie au moins équivalente.

Les indemnités pour départ à la retraite, non constatées dans les comptes, sont mentionnées parmi les engagements hors bilan.

2.8. Écart de conversion

Les créances et les dettes en monnaies étrangères sont converties et comptabilisées en monnaie nationale sur la base du dernier cours de change. Pour les prêts pour lesquels l'option prévue à l'article 38-4 du CGI a été exercée, les écarts de change latents n'entrent pas dans la composition du résultat fiscal de l'exercice.

2.9. Intégration fiscale

Le groupe a opté en faveur du régime d'intégration fiscale. Le groupe intégré comprend la société mère et ses principales filiales françaises.

En tant que société tête de groupe, Groupe CRIT est seule redevable de l'impôt sur les résultats en application des dispositions de l'article 223 A du CGI.

L'impôt sur les résultats est comptabilisé par chaque société, y compris la société tête de groupe.

Note 3. Immobilisations incorporelles

En milliers d'euros	2019	Augmentation	Diminution	2020
Licences et fonds commercial (1)	20 655			20 655
Droits audiovisuels	777			777
VALEUR BRUTE	21 432			21 432
Amort. licences et fonds commercial	1 579	14		1 593
Amort. droits audiovisuels	777			777
AMORTISSEMENTS	2 357	14		2 371
VALEUR NETTE	19 075	(14)		19 062

(1) Le fonds commercial correspond pour un montant de 19 039 milliers d'euros à un mali de fusion suite à la TUP de la société Euristt en 2010 (activité de Travail Temporaire en France). Un test de valeur est réalisé chaque année.

Note 4. Immobilisations corporelles

En milliers d'euros	2019	Augmentation	Diminution	2020
Installations générales	631			631
Matériel de bureau et mobilier	530			530
Terrains	97			97
Installations techniques	4			4
Immobilisations en cours				
VALEUR BRUTE	1 263			1 263
Amort. installations générales	243	62		305
Amort. matériel de bureau et mobilier	351	68		419
Amort. installations techniques	4			4
AMORTISSEMENTS	598	130		728
VALEUR NETTE	665	(130)		535

Note 5. Immobilisations financières

En milliers d'euros	2019	Augmentation	Diminution	2020
Titres de participation (1)	134 260	2 500		136 760
Créances rattachées à des participations (2)	90 930	4 500	22 756	72 674
Dépôts et cautionnements	62	3		65
VALEUR BRUTE	225 251	7 003	22 756	209 498
Dépréciation titres de participation	3 207			3 207
PROVISIONS POUR DÉPRÉCIATION	3 207			3 207
VALEUR NETTE	222 044	7 003	22 756	206 291
VARIATION DES AUTRES IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES			15 753	

(1) Les titres de participation sont présentés en détail dans la note 24.

(2) La variation du poste "Créances rattachées à des participations" est ventilée par filiales ci-dessous :

Filiales concernées	2019	Augmentation	Diminution	Écart conversion	2020
Prêt à CRIT Cartera		4 500	(1 500)		3 000
Prêt à CRIT Corp	84 090		(7 744)	(7 512)	68 834
Prêt à GEH	6 840		(6 000)		840
TOTAL	90 930	4 500	(15 244)	(7 512)	72 674

L'écart de conversion comprend :

- l'extourne au 1^{er} janvier 2020 de l'écart de conversion passif du 31.12.2019 pour 4 677 milliers d'euros
- l'écart de conversion actif au 31.12.2020 pour 2 835 milliers d'euros

Note 6. Clients et comptes rattachés

En milliers d'euros	2020	2019	Variation
Clients et comptes rattachés	2 008	1 248	760
Dépréciation créances clients	(200)	(200)	
TOTAL	1 808	1 048	760

La variation des comptes est uniquement dû à une facturation retardée (novembre en 2019 contre décembre en 2020).

Note 7. Autres créances

En milliers d'euros	2020	2019	Variation
Comptes-courants groupe et associés (1)	99 487	116 388	(16 901)
État Créance CICE/CIR (2)	69 399	137 773	(68 373)
Impôt sur les bénéfices / Acompte d'IS	23 928	4 134	19 794
Autres	221	254	(33)
Fournisseurs remises à obtenir (Produits à recevoir)	232	290	(57)
Charges constatées d'avance	145	236	(91)
TVA	115	120	(5)
TOTAL	193 527	259 194	(65 667)

Toutes ces créances ont une échéance à moins d'un an, seul le remboursement du CICE/CIR sera échelonné entre 2021 et 2023.

(1) Voir Note 21.

(2) Échéancier de remboursement du CICE/CIR par l'État :

En milliers d'euros	Année de remboursement	2019	Remboursement / Imputation solde et acompte d'IS	2020
CICE/CIR 2016	2020	49 751	(49 751)	
CICE/CIR 2017	2021	65 528		65 528
CICE/CIR 2018	2022	22 494	(19 412)	3 082
CIR 2019	2023		790	790
TOTAL		137 773	(68 373)	69 399

Note 8. Disponibilités

En milliers d'euros	2020		2019	
	Valeur comptable	Valeur de marché	Valeur comptable	Valeur de marché
Disponibilités (1)	215 234	215 234	292 418	292 418
Actions propres	2 283	9 327	2 265	10 897
TOTAL	217 517	224 561	294 683	303 315

(1) dont intérêts courus (produits à recevoir) : 0 € en 2020 contre 1 799 K€ en 2019.

La gestion de la trésorerie du Groupe est assurée par le biais de différents contrats de cash pooling dont les positions à la clôture figurent soit en Disponibilités à l'actif du bilan soit en Emprunts et dettes financières à court terme au passif.

En milliers d'euros	2020	2019
Cash pooling - position active	191 318	123 590
Cash pooling - position passive	(1 092)	(120 796)
SOLDE NET DES CASH POOLING	190 226	2 794
Comptes hors cash pool - position active	23 916	168 828
Comptes hors cash pool - position passive	(28)	(43)
DISPONIBILITÉS	215 234	292 418
EMPRUNTS ET DETTES FINANCIÈRES À COURT TERME	(1 121)	(120 839)

Note 9. Écart de conversion - actif

Ci-dessous ventilation par filiales :

En milliers d'euros	2020	2019	Variation
CRIT CORP (1)	2 835		2 835
GEH	337	33	304
PEOPLE LINK	6		6
CRIT TUNISIE	6		6
TOTAL	3 184	33	3 151

(1) À la clôture de 2019, l'écart de conversion était au passif pour 4 677 milliers d'euros.

En 2020, le cours du dollars a augmenté ce qui engendre un écart de conversion à l'actif et la constatation d'une provision pour perte de change.

L'option prévue à l'article 38-4 du CGI a été exercée.

Note 10. Capitaux propres

COMPOSITION DU CAPITAL

Le capital s'élève au 4 050 000 €. Il est composé de 11 250 000 actions d'une valeur nominal de 0,36 €.

Toutes les actions sont entièrement libérées. Aucune action ne dispose d'un droit préférentiel quant au versement de dividendes.

Le nombre d'actions en circulation au 31 décembre 2020 est de 11 100 770.

La société n'a pas de plan de stock-options, ni d'attribution d'actions gratuites.

TABLEAU DE VARIATION DES CAPITAUX PROPRES

En milliers d'euros	2019	Affectation résultat	Résultat de l'exercice	2020
Capital	4 050			4 050
Réserve légale	405			405
Autres réserves	225 969	22 781		248 750
Report à Nouveau	1 129			1 129
Résultat de l'exercice 2019	22 781	(22 781)		
Résultat de l'exercice 2020			5 758	5 758
Dividendes payés				
TOTAL CAPITAUX PROPRES	254 334		5 758	260 093

Note 11. Provisions pour risques et charges

En milliers d'euros	2019	Dotations	Reprises	2020
Provision écart de change	33	3 184	33	3 184
TOTAL PROVISION POUR RISQUES	33	3 184	33	3 184
Provision dépréciation comptes-courants groupe	328	30		358
TOTAL PROVISION ACTIF CIRCULANT	328	30		358
TOTAL PROVISIONS RISQUES ET CHARGES	361	3 214	33	3 542

Note 12. Emprunts et dettes financières à court terme

En milliers d'euros	2020	2019	Variation
Position passive de cash pooling (1)	1 092	120 796	(119 704)
Intérêts courus à payer	28	43	(14)
TOTAL	1 121	120 839	(119 718)

(1) Voir Note 8.

Groupe CRIT dispose également d'un crédit à moyen terme de 100 M€ avec capacité à tirer en euros ou en dollar US.

La ligne de crédit à moyen terme de 100 M€ en France impose le respect du covenant financier Ratio de levier (Dettes nettes consolidées/ EBITDA consolidé) :

- inférieur à 2,5 au 31 décembre de chaque année
- 2,75 au 30 juin de chaque année.

Le calcul du ratio de levier a été adapté pour exclure tout impact relatif à IFRS 16.

La dette nette consolidée est définie comme l'endettement financier net consolidé avant déduction du CICE hors prise en compte de la

dette de participation. L'EBITDA consolidé correspond au résultat opérationnel courant consolidé augmenté des dotations nettes des reprises aux provisions d'exploitation sur actifs et pour risques et charges, des dotations nettes des reprises aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles, des charges non récurrentes et diminué des produits non récurrents.

Cet engagement était respecté au 31 décembre 2020.

Groupe CRIT dispose également de part son pool bancaire d'une capacité de découvert de 38 millions d'euros.

Aucune de ces lignes n'était tirée au 31 décembre 2020.

Note 13. Fournisseurs et comptes rattachés

En milliers d'euros	2020	2019	Variation
Fournisseurs et comptes rattachés	484	479	5
Fournisseurs factures non parvenues	353	385	(32)
TOTAL	836	864	(28)

Note 14. Dettes fiscales et sociales

En milliers d'euros	2020	2019	Variation
Personnel	413	361	53
TVA	363	333	31
Organismes sociaux	278	253	25
Autres charges fiscales	70	66	4
TOTAL	1 124	1 012	113

dont charges à payer : 624 K€ en 2020 contre 526 K€ en 2019.

Note 15. Comptes-courants groupe et associés

En milliers d'euros	2020	2019	Variation
Comptes-courants groupe et associés (1)	375 354	414 884	(39 530)
TOTAL	375 354	414 884	(39 530)

(1) Voir Note 21.

Note 16. Écart de conversion - passif

Ci-dessous ventilation par filiales :

En milliers d'euros	2020	2019	Variation
CRIT CORP (1)		4 677	(4 677)
TOTAL		4 677	(4 677)

(1) Voir Note 9.

Note 17. Chiffre d'affaires

L'essentiel du chiffre d'affaires est constitué par la refacturation de frais de gestion auprès des filiales.

L'évolution de l'activité des filiales à raison de la pandémie a eu un impact direct dans les revenus de Groupe CRIT.

En effet, ceux-ci ont diminué de 27 % en 2020.

Note 18. Résultat financier

En milliers d'euros	2020	2019
Dividendes	4 955	19 529
Intérêts sur comptes-courants (net)	2 973	4 490
Gains et Pertes de change	7	1 799
Provision nette Perte de change	(3 151)	71
Intérêts sur emprunts	(207)	(250)
Dépréciation comptes-courants	(30)	(328)
Produits sur placements	(30)	505
Autres	(1)	34
Reprise dépréciation titres (1)		1 233
Dépréciation titres		(25)
NET	4 516	27 059

(1) Concerne pour 1 233 milliers d'euros, une reprise de provision sur titres CRIT Center suite à sa cession.

Note 19. Résultat exceptionnel

La perte exceptionnelle de 1 201 milliers d'euros en 2019 correspond à la moins-value de cession réalisée sur la vente des titres CRIT CENTER.

Note 20. Situation fiscale

Le taux d'impôt sur les sociétés de l'exercice 2020 est de 28 %, le bénéfice ne dépassant pas la fraction des 500 000 €.

GROUPE CRIT SA est la société tête du groupe d'intégration fiscale.

Chaque société intégrée fiscalement est replacée dans la situation qui aurait été la sienne si elle avait été imposée séparément. La différence entre l'impôt dû par les sociétés intégrées et l'impôt groupe déterminé à partir du résultat d'ensemble aboutissant soit à une économie d'impôt soit à une charge d'impôt complémentaire est enregistrée chez GROUPE CRIT.

RÉPARTITION DU MONTANT GLOBAL DE L'IMPÔT SUR LES BÉNÉFICES

En milliers d'euros	Base 2020	Impôt dû / (économie)
+ Résultat courant avant impôt	4 030	(857)
+ Résultat exceptionnel	(1)	
- Impôt de l'exercice lié aux filiales intégrées fiscalement		(872)
- Impôt sur les bénéfices	1 729	
TOTAL	5 759	(1 729)

En milliers d'euros	Base 2019	Impôt dû / (économie)
+ Résultat courant avant impôt	27 006	1 867
+ Résultat exceptionnel	(1 201)	(400)
- Impôt de l'exercice lié aux filiales intégrées fiscalement		1 557
- Impôt sur les bénéfices	(3 024)	
TOTAL	22 781	3 024

Note 21. Soldes et opérations avec les sociétés liées

En milliers d'euros	Notes	2020	2019
ACTIF			
Comptes-courants (1)		99 487	116 388
Créances rattachées à des participations	5	72 674	90 930
Clients		1 480	974
Autres créances		169	72
Cautions		55	53
PASSIF			
Comptes-courants (1)		375 316	414 884
Fournisseurs		307	233
PRODUITS			
Chiffre d'affaires		5 271	6 619
Dividendes	18	4 955	19 529
Intérêts		3 486	4 803
CHARGES			
Autres achats et charges externes		1 153	1 254
Intérêts et autres charges financières		518	318

(1) Ci-dessous détail des comptes-courants :

En milliers d'euros	2020	2019	Variation
ACTIF			
Comptes-courants compte reflet - Cash pool	56 922	72 618	(15 697)
Comptes-courants CICE	0		
Comptes-courants opérations courantes	30 961	23 694	
Comptes-courants long terme	10 734	17 770	(7 036)
Comptes-courants d'intégration fiscale	870	2 305	(1 435)
TOTAL COMPTES-COURANTS ACTIF	99 487	116 388	(16 901)
PASSIF			
Comptes-courants compte reflet - Cash pool	189 751	182 969	6 782
Comptes-courants CICE	136 204	192 151	(55 947)
Comptes-courants opérations courantes	35 642	35 642	0
Comptes-courants long terme			
Comptes-courants d'intégration fiscale	13 719	4 079	9 640
TOTAL COMPTES-COURANTS PASSIF	375 316	414 840	(39 524)
POSITION NETTE			
Comptes-courants compte reflet - Cash pool	(132 829)	(110 350)	(22 479)
Comptes-courants CICE	(136 204)	(192 151)	55 947
Comptes-courants opérations courantes	(4 681)	(11 948)	7 267
Comptes-courants long terme	10 734	17 770	(7 036)
Comptes-courants d'intégration fiscale	(12 849)	(1 773)	(11 076)
POSITION NETTE	(275 829)	(298 453)	22 623

Note 22. Effectif et rémunération des dirigeants

L'effectif au 31 décembre 2020 est de 6 personnes cadres (6,83 en ETP).

La rémunération des organes d'administration et de direction s'est élevée au titre de l'exercice à la somme de 929 milliers d'euros.

Cette rémunération brute inclus tous les avantages et indemnités perçus sauf les remboursements de frais non forfaitaires, les dépenses et charges afférentes aux véhicules et autres biens ainsi qu'aux immeubles non affectés à l'exploitation, les indemnités de rupture, de licenciement, fin de carrière ou non concurrence.

Note 23. Engagements hors bilan

En milliers d'euros	Notes	2020	2019
Engagements reçus d'un établissement bancaire	12	100 000	100 000
Engagements reçus des découverts bancaires	12	38 000	38 000
Engagements donnés sur crédit-bail		33 561	38 228
Engagements donnés garanties financières (1)		9 739	10 875
Engagements donnés de locations immobilières		684	107
Provision indemnités de départ à la retraite (2)		171	171

(1) dont cautions et garanties données par Groupe CRIT pour Peoplelink et SCI L'Arche de Saint-Ouen

(2) Les principales hypothèses actuarielles retenues en 2020 pour évaluer la valeur totale de l'engagement au titre des indemnités de fin de carrière sont les suivantes :

- départ volontaire à l'initiative du salarié
- âge de départ à la retraite fixée individu par individu, en fonction du nombre de trimestres requis pour une retraite à taux plein de la Sécurité Sociale, comptés à partir de la date de début d'activité professionnelle avec un maximum de 70 ans
- taux de turnover individualisé par secteur
- table de mortalité INSEE 2016-2018 sexe masculin et sexe féminin pour les sociétés françaises
- taux de revalorisation des salaires (2 %)
- taux d'actualisation utilisé fixé par référence au taux iBoxx Corporate AA 10+ à la date de clôture, taux de rendement des obligations du secteur privé de grande qualité en euros de 10 ans et plus. Cette maturité avoisine la durée résiduelle d'activité des salariés du Groupe. (0,45 % en 2020 contre 0,77 % en 2019)

Note 24. Tableau des filiales et participations

	En milliers d'euros									
	Capital (en milliers de devise)	Réserves et report à nouveau avant affectation du résultat (en milliers de devise)	Quote-part du capital détenue directement (en%)	Valeur comptable des titres détenus (brute)	Dépréciation sur titres	Valeur comptable des titres détenus (nette)	Prêts et avances consentis par la société et non encore remboursés	Montant des cautions et avals donnés par la société	Chiffres d'affaires H.T. du dernier exercice écoulé	Résultat du dernier exercice clos
A - RENSEIGNEMENTS DÉTAILLÉS CONCERNANT LES FILIALES DONT LA VALEUR BRUTE EXCÈDE 1 % DU CAPITAL DE GROUPE CRIT SA SOIT 40 500 EUROS										
1 - Filiales Françaises										
CRIT SAS	148 229 EUR	252 119 EUR	68,30	101 229		101 229		981 820	20 822	
GROUPE EUROPE HANDLING	80 EUR	3 532 EUR	99,84	4 812		4 812	10 100	134 089	(117)	
MASER	154 EUR	3 601 EUR	99,94	2 430		2 430		35 387	(472)	
CRIT INTERIM	1 530 EUR	59 576 EUR	99,10	895		895		3 361	2 403	4 955
PEOPULSE	100 EUR	2 831 EUR	100,00	1 020		1 020		4 144	798	
CRIT IMMOBILIER	152 EUR	(123) EUR	95,00	NS		NS		0	(3)	
LES COMPAGNONS	46 EUR	47 406 EUR	95,00	43		43		121 147	3 303	
R.H.F.	261 EUR	(239) EUR	99,99	3 207	(3 207)	0		1 094	(42)	
HUMKYZ	197 EUR	0 EUR	99,50	30		30		601	(60)	
2 - Filiales Étrangères										
CRIT CARTERA (1)	6 600 EUR	5 289 EUR	100,00	14 358		14 358	4 125	2 497	6	
CRIT CORP	10 100 USD	31 912 USD	100,00	7 000		7 000	68 834	0	4 621	
SKY HANDLING PARTNER	1 220 EUR	6 593 EUR	100,00	1 037		1 037		9 141	(864)	
CRIT MAROC	1 500 MAD	38 018 MAD	98,67	137		137		21 662	388	
PROPARTNER	77 EUR	1 163 EUR	100,00	80		80		4 038	(222)	
B - RENSEIGNEMENTS GLOBAUX SUR LES TITRES DONT LA VALEUR BRUTE N'EXCÈDE PAS 1 % DU CAPITAL DE GROUPE CRIT SA SOIT 40 500 EUROS										
1 - Filiales Françaises										
E.C.M.	31 EUR	5 314 EUR	99,00	30		30		18 743	(643)	
SCI RIGAUT PREMILHAT	15 EUR	93 EUR	90,00	12		12		14	4	
SCI L'Arche de Saint-Ouen	10 EUR	(23 292) EUR	99,00	10		10	10 734	36 561	1 917	(4 954)
AB INTERIM	23 EUR	10 251 EUR	95,00	NS		NS		15 399	483	
PRESTINTER	8 EUR	286 EUR	95,00	141		141		4 046	8	
SCI MARCHE A MEAUX	2 EUR	186 EUR	99,00	107		107		11	3	
SCI ALLÉES MARINES	2 EUR	197 EUR	99,00	76		76		0	(3)	
OTESSA	30 EUR	829 EUR	99,00	72		72		2 986	49	
2 - Filiales Étrangères										
C-SERVICES (Maroc)	100 MAD	14 977 MAD	90,00	9		9		1 987	132	
CRIT RH (Tunisie)	36 TND	111 TND	95,00	19		19		1 880	34	
CRIT TUNISIE	10 TND	2 108 TND	95,00	5		5		2 561	116	
TOTAL				136 760	(3 207)	133 552	93 793	36 561	1 368 527	25 789

NS non significatif

(1) Augmentation de capital de CRIT CARTERA de 2,5 M€ le 22 janvier 2020.

RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES COMPTES ANNUELS (Exercice clos le 31 décembre 2020)

PricewaterhouseCoopers Audit
63, rue de Villiers
92208 Neuilly-sur-Seine Cedex

EXCO PARIS ACE
5 avenue Franklin D. Roosevelt
75008 Paris

À l'assemblée générale
GROUPE CRIT
6 Rue Toulouse Lautrec
75017 PARIS

OPINION

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre assemblée générale, nous avons effectué l'audit des comptes annuels de la société GROUPE CRIT relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2020, tels qu'ils sont joints au présent rapport.

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

L'opinion formulée ci-dessus est cohérente avec le contenu de notre rapport au Conseil d'Administration remplissant les fonctions de comité d'audit.

FONDEMENT DE L'OPINION RÉFÉRENTIEL D'AUDIT

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont indiquées dans la partie

« Responsabilités des commissaires aux comptes relatives à l'audit des comptes annuels » du présent rapport.

INDÉPENDANCE

Nous avons réalisé notre mission d'audit dans le respect des règles d'indépendance prévues par le code de commerce et par le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes sur la période du 1^{er} janvier 2020 à la date d'émission de notre rapport, et notamment nous n'avons pas fourni de services interdits par l'article 5, paragraphe 1, du règlement (UE) n° 537/2014.

JUSTIFICATION DES APPRÉCIATIONS – POINTS CLÉS DE L'AUDIT

La crise mondiale liée à la pandémie de COVID-19 crée des conditions particulières pour la préparation et l'audit des comptes de cet exercice. En effet, cette crise et les mesures exceptionnelles prises dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire induisent de multiples conséquences pour les entreprises, particulièrement sur leur activité et leur financement, ainsi que des incertitudes accrues sur leurs perspectives d'avenir.

Certaines de ces mesures, telles que les restrictions de déplacement et le travail à distance, ont également eu une incidence sur l'organisation interne des entreprises et sur les modalités de mise en œuvre des audits.

C'est dans ce contexte complexe et évolutif que, en application des dispositions des articles L.823-9 et R.823-7 du code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les points clés de l'audit relatifs aux risques d'anomalies significatives qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importants pour l'audit des comptes annuels de l'exercice, ainsi que les réponses que nous avons apportées face à ces risques.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le contexte de l'audit des comptes annuels pris dans leur ensemble et de la formation de notre opinion exprimée ci-avant. Nous n'exprimons pas d'opinion sur des éléments de ces comptes annuels pris isolément.

ÉVALUATION DES IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES

Risque identifié

Au 31 décembre 2020, la valeur nette des immobilisations financières s'élève à 206 millions d'euros et représente 32 % du total bilan. Ces immobilisations comprennent principalement des titres de participations et des créances rattachées pour respectivement 133 millions d'euros et 73 millions d'euros.

Comme indiqué en note 2.D *Participations et autres titres* et 2.E *Créances* de l'annexe aux comptes annuels, lorsque la valeur d'inventaire de ces actifs est inférieure à leur valeur nette comptable, une provision pour dépréciation est comptabilisée.

En raison de leur montant significatif et du jugement exercé par la direction pour déterminer la valeur d'inventaire des titres de participation, nous avons considéré l'évaluation des immobilisations financières comme un point clé de notre audit.

Notre réponse

Nos travaux ont principalement consisté à :

- apprécier, sur la base des informations fournies par la direction, les méthodes de valorisation utilisées par la société ;
- apprécier les hypothèses utilisées pour déterminer la valeur d'inventaire des titres de participation et créances rattachées ;
- examiner les calculs et les résultats des tests effectués ;
- vérifier le caractère approprié des informations présentées dans les notes 2.D *Participations et autres titres*, 2.E *Créances*, 5 *Immobilisations financières*, 18. *Résultat financier* et 24. *Tableau des filiales et participations*

VÉRIFICATIONS SPÉCIFIQUES

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par les textes légaux et réglementaires..

INFORMATIONS DONNÉES DANS LE RAPPORT DE GESTION ET DANS LES AUTRES DOCUMENTS SUR LA SITUATION FINANCIÈRE ET LES COMPTES ANNUELS ADRESSÉS AUX ACTIONNAIRES

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

Nous attestons de la sincérité et de la concordance avec les comptes annuels des informations relatives aux délais de paiement mentionnées à l'article D.441-6 du code de commerce.

RAPPORT SUR LE GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE

Nous attestons de l'existence, dans le rapport du conseil d'administration sur le gouvernement d'entreprise, des informations requises par les articles L.225-37-4, L.22-10-10 et L.22-10-9 du code de commerce.

Concernant les informations fournies en application des dispositions de l'article L.22-10-9 du code de commerce sur les rémunérations et avantages versés ou attribués aux mandataires sociaux ainsi que sur les engagements consentis en leur faveur, nous avons vérifié leur concordance avec les comptes ou avec les données ayant servi à l'établissement de ces comptes et, le cas échéant, avec les éléments recueillis par votre société auprès des entreprises contrôlées par elle qui sont comprises dans le périmètre de consolidation. Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur ces informations.

Concernant les informations relatives aux éléments que votre société a considéré susceptibles d'avoir une incidence en cas d'offre publique d'achat ou d'échange, fournies en application des dispositions de l'article L.22-10-11 du code de commerce, nous avons vérifié leur conformité avec les documents dont elles sont issues et qui nous ont été communiqués. Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur ces informations.

AUTRES INFORMATIONS

En application de la loi, nous nous sommes assurés que les diverses informations relatives aux prises de participation et de contrôle et à l'identité des détenteurs du capital ou des droits de vote vous ont été communiquées dans le rapport de gestion.

AUTRES VÉRIFICATIONS OU INFORMATIONS PRÉVUES PAR LES TEXTES LÉGAUX ET RÉGLEMENTAIRES FORMAT DE PRÉSENTATION DES COMPTES ANNUELS DESTINÉS À ÊTRE INCLUS DANS LE RAPPORT FINANCIER ANNUEL

Nous avons également procédé, conformément à la norme d'exercice professionnel sur les diligences du commissaire aux comptes relatives aux comptes annuels et consolidés présentés selon le format d'information électronique unique européen, à la vérification du respect de ce format défini par le règlement européen délégué n° 2019/815 du 17 décembre 2018 dans la présentation des comptes annuels destinés à être inclus dans le rapport financier annuel mentionné au I de l'article L.451-1-2 du code monétaire et financier, établis sous la responsabilité de la Directrice Générale déléguée.

Sur la base de nos travaux, nous concluons que la présentation des comptes annuels destinés à être inclus dans le rapport financier

annuel respecte, dans tous ses aspects significatifs, le format d'information électronique unique européen.

Il ne nous appartient pas de vérifier que les comptes annuels qui seront effectivement inclus par votre société dans le rapport financier annuel déposé auprès de l'AMF correspondent à ceux sur lesquels nous avons réalisé nos travaux.

DÉSIGNATION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Nous avons été nommés commissaires aux comptes de la société Groupe CRIT par votre assemblée générale du 14 novembre 1997 pour le cabinet PricewaterhouseCoopers Audit et du 23 juin 2008 pour le cabinet EXCO Paris ACE.

Au 31 décembre 2020, le cabinet PricewaterhouseCoopers Audit était dans la 24^e année de sa mission sans interruption et le cabinet EXCO Paris ACE dans la 13^e année, dont respectivement 22 et 12 années depuis que les titres de la société ont été admis aux négociations sur un marché réglementé.

RESPONSABILITÉS DE LA DIRECTION ET DES PERSONNES CONSTITUANT LE GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE RELATIVES AUX COMPTES ANNUELS

Il appartient à la direction d'établir des comptes annuels présentant une image fidèle conformément aux règles et principes comptables français ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement de comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des comptes annuels, il incombe à la direction d'évaluer la capacité de la société à poursuivre son exploitation, de présenter dans ces comptes, le cas échéant, les informations nécessaires relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer la convention comptable de continuité d'exploitation, sauf s'il est prévu de liquider la société ou de cesser son activité.

Il incombe au Conseil d'Administration remplissant les fonctions de comité d'audit de suivre le processus d'élaboration de l'information financière et de suivre l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques, ainsi que le cas échéant de l'audit interne, en ce qui concerne les procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière.

Les comptes annuels ont été arrêtés par le Conseil d'administration.

RESPONSABILITÉS DES COMMISSAIRES AUX COMPTES RELATIVES À L'AUDIT DES COMPTES ANNUELS

Objectif et démarche d'audit

Il nous appartient d'établir un rapport sur les comptes annuels. Notre objectif est d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, sans toutefois garantir qu'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel permet de systématiquement détecter toute anomalie significative. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsque l'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles puissent, prises individuellement ou en cumulé, influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes prennent en se fondant sur ceux-ci.

Comme précisé par l'article L.823-10-1 du code de commerce, notre mission de certification des comptes ne consiste pas à garantir la viabilité ou la qualité de la gestion de votre société.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, le commissaire aux comptes exerce son jugement professionnel tout au long de cet audit. En outre :

- il identifie et évalue les risques que les comptes annuels comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définit et met en œuvre des procédures d'audit face à ces risques, et recueille des éléments qu'il estime suffisants et appropriés pour fonder son opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- il prend connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne ;
- il apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, ainsi que les informations les concernant fournies dans les comptes annuels ;
- il apprécie le caractère approprié de l'application par la direction de la convention comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments collectés, l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou à des circonstances susceptibles de mettre en cause la capacité de la société à poursuivre son exploitation. Cette appréciation s'appuie sur les éléments collectés jusqu'à la date de son rapport, étant toutefois rappelé que des circonstances ou événements ultérieurs pourraient mettre en cause la continuité d'exploitation. S'il conclut à l'existence d'une incertitude significative, il attire l'attention des lecteurs de son rapport sur les informations fournies dans les comptes annuels au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas

fournies ou ne sont pas pertinentes, il formule une certification avec réserve ou un refus de certifier ;

- il apprécie la présentation d'ensemble des comptes annuels et évalue si les comptes annuels
- reflètent les opérations et événements sous-jacents de manière à en donner une image fidèle.

Rapport au conseil d'administration remplissant les fonctions de comité d'audit

Nous remettons au Conseil d'Administration remplissant les fonctions de comité d'audit un rapport qui présente notamment l'étendue des travaux d'audit et le programme de travail mis en œuvre, ainsi que les conclusions découlant de nos travaux. Nous portons également à sa connaissance, le cas échéant, les faiblesses significatives du contrôle interne que nous avons identifiées pour ce qui concerne les procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière.

Parmi les éléments communiqués dans le rapport au Conseil d'Administration remplissant les fonctions de comité d'audit figurent les risques d'anomalies significatives, que nous jugeons avoir été les plus importants pour l'audit des comptes annuels de l'exercice et qui constituent de ce fait les points clés de l'audit, qu'il nous appartient de décrire dans le présent rapport.

Nous fournissons également au Conseil d'Administration remplissant les fonctions de comité d'audit la déclaration prévue par l'article 6 du règlement (UE) n° 537-2014 confirmant notre indépendance, au sens des règles applicables en France telles qu'elles sont fixées notamment par les articles L.822-10 à L.822-14 du code de commerce et dans le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Le cas échéant, nous nous entretenons avec le Conseil d'Administration remplissant les fonctions de comité d'audit des risques pesant sur notre indépendance et des mesures de sauvegarde appliquées.

Fait à Neuilly-sur-Seine et Paris, le 12 avril 2021
Les commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit
Dominique Ménard

EXCO PARIS ACE
Emmanuel Charrier



3

RAPPORT DE GESTION

— INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

3.1. RAPPORT DE GESTION	94
3.1.1 Les comptes consolidés du Groupe	94
3.1.2 L'activité du groupe par division	95
3.1.3 Les comptes sociaux de groupe CRIT	97
3.1.4 Affectation des résultats proposée à la prochaine Assemblée	98
3.1.5 Prises de participation et de contrôle intervenues durant l'exercice	99
3.1.6 Évènements importants survenus depuis la clôture de l'exercice	99
3.1.7 Les perspectives du groupe pour l'exercice 2021 ..	99
3.1.8 Le capital de la société	99
3.1.9 État récapitulatif des opérations sur les titres de la société mentionnées à l'article L.621-18-2 du Code monétaire et financier	99
3.1.10 La gestion des risques	99
3.1.11 Procédures de contrôle interne mises en place .	99
3.1.12 Tableau des résultats de la société au cours des 5 derniers exercices	103

3.2. RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIALE, SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTAL 2020 DU GROUPE CRIT	104
1. Le Groupe CRIT, acteur clé de l'emploi et de l'assistance aéroportuaire	105
2. Les principaux enjeux et risques RSE	108
3. Description des actions menées en France	110
4. Description des actions menées à l'international .	129
5. Annexe : Plan de vigilance	134
Rapport de l'un des Commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion du groupe	136

3.1. RAPPORT DE GESTION

UNE CAPACITE D'ADAPTATION DEMONTREE

Après une récession sans précédent, le groupe démontre sa capacité d'adaptation avec un chiffre d'affaires de plus de 1,7 milliard d'euros, un résultat net part du groupe positif, des marges d'Ebitda rétablies dans le travail temporaire et redevenues positives dans l'assistance aéroportuaire au second semestre, le tout avec un bilan toujours aussi solide.

3.1.1. Les comptes consolidés du Groupe

En M€	2019	2020
Chiffre d'affaires	2 488,5	1 752,0
EBITDA	170,1	74,5
En %	6,8 %	4,3 %
Résultat opérationnel courant	128,3	32,0
Autres charges et produits	0,8	(10,1)
Résultat financier	(0,8)	(3,1)
Résultat avant impôt	127,9	17,0
Charge d'impôt	(54,8)	(16,9)
Résultat net	73,2	0,1
Résultat net part du Groupe	73,0	1,5

Les chiffres d'affaires communiqués ci-dessous par division d'activité s'entendent avant éliminations inter-activités qui s'élevaient à (14,4) M€.

Le compte de résultat

Après un début d'année qui affichait des niveaux d'activité toujours élevés, la pandémie et la mise en œuvre des mesures de protection prises par les autorités ont brutalement stoppé la dynamique affichée par le groupe, l'activité du groupe s'étant effondrée des 2/3 sur le mois d'avril avant de se rétablir progressivement. Ainsi le chiffre d'affaires réalisé en 2020 s'établit à 1 752,0 M€ contre 2 488,5 M€ en 2019, en diminution de 29,6 %.

Malgré le contexte et la violence sans précédent du choc économique, l'activité s'est progressivement redressée au cours de l'année ; après un premier semestre très difficile, en baisse de 34,2 %, le groupe réalise une solide performance et affiche un fort redressement de son activité au second semestre, en baisse de 24,7 % (à change constant).

Cette amélioration continue de l'activité à la sortie du premier confinement démontre la capacité d'adaptation du groupe qui conserve des positions de marché solides lui permettant d'envisager un rebond rapide dès le retour à une situation plus normale.

Les deux divisions du groupe ont été différemment impactées par la crise sanitaire.

La division Travail temporaire et Recrutement, enregistre un chiffre d'affaires de 1 526,9 M€ en repli de 24,9 % par rapport à 2019.

Son poids dans l'activité totale du groupe s'est renforcé pour représenter 87 % du chiffre d'affaires total contre 81,8 % en 2019 (après élimination inter-activités).

Après un premier semestre en baisse de 31,4 %, l'activité de la division s'est améliorée de façon continue, tant en France qu'à l'international, avec un chiffre d'affaires qui ressort sur le dernier trimestre en baisse organique de 12,5 %.

- En France, qui concentre 73,5 % de l'activité de la division, le chiffre d'affaires s'élève à 1 121,7 M€ contre 1 537,1 M€ en repli de 27 % par rapport à 2019. Après un second trimestre marqué par les effets du premier confinement qui a particulièrement pesé sur l'activité de l'année, l'activité s'est progressivement améliorée au fil des trimestres, et ce malgré les mesures de couvre-feu. Le quatrième trimestre confirme cette tendance avec un chiffre d'affaires en repli limité de 14,1 %.
- À l'international, l'activité résiste bien avec un chiffre d'affaires qui s'établit à 405,2 M€, en repli de 18,5 % par rapport à 2019. Après un début d'année difficile, l'activité s'est également progressivement redressée avec un quatrième trimestre qui affiche un repli limité à 11 %.

La division multiservices, dominée par les activités aéroportuaires qui concentrent 71,1 % de l'activité totale, réalise un chiffre d'affaires de 239,6 M€ en repli de 50,1 % par rapport à 2019.

En effet, les activités aéroportuaires ont été très fortement impactées par la brutalité de la crise sanitaire qui a frappé l'ensemble du secteur aérien et entraîné le quasi arrêt du trafic tant en France qu'à l'étranger lors du premier confinement, et avec une reprise qui n'est restée que très partielle et progressive depuis.

Au plus fort de la crise, au deuxième trimestre, le recul de l'activité s'établissait à 82,3 %, et sur l'année les activités aéroportuaires accusent un repli de 55,3 % : leur chiffre d'affaires s'établit à 170,3 M€ contre 381,1 M€ en 2019.

Dans ce contexte et malgré la baisse inédite de l'activité, notamment dans les services aéroportuaires, le groupe démontre sa capacité de résistance et de préservation de ses résultats.

L'Ebitda du groupe ressort à 74,5 M€ contre 170,1 M€ en 2019 et la marge d'Ebitda reste positive à 4,3 % du chiffre d'affaires.

Après un premier semestre difficile, avec une marge d'Ebitda qui ressortait à 2,5 % du chiffre d'affaires, celle-ci atteint 5,8 % du chiffre d'affaires au second semestre.

Cette performance, soutenue par les divers dispositifs gouvernementaux d'accompagnement de l'économie (activité partielle, reports de paiements, exonérations de charges ...) mis en œuvre en France, en Espagne et en Angleterre, illustre à la fois le redressement continu de l'activité et les effets des mesures d'encadrement des charges prises par le groupe. La forte discipline tarifaire, l'absence de créances irrécouvrables significatives et la forte réactivité des équipes ont contribué à cette performance sur les deux divisions du groupe, tant en France qu'à l'international.

Sur la division Travail temporaire et Recrutement, l'Ebitda s'établit à 76,6 M€. Malgré la baisse d'activité de 24,9 %, la marge d'Ebitda ressort à 5,0 % du chiffre d'affaires contre 5,9 % en 2019.

Ce repli est pour l'essentiel imputable au premier semestre où la marge ressort à 3,9 % du chiffre d'affaires en recul de 160 points de base. Le second semestre, en revanche, est marqué par un fort redressement de la marge qui s'établit à 5,9 % du chiffre d'affaires, en repli de 30 points de base seulement par rapport à 2019.

- En France, avec un Ebitda de 59,8 M€, la marge s'établit à 5,3 % en repli limité de 50 points de base, et ce malgré la baisse de 27 % du chiffre d'affaires ; cette évolution positive est en partie liée à l'ajustement très rapide de la masse salariale des collaborateurs intérimaires, à une structure d'activité avec peu de coûts fixes et à la mise en place des mesures d'activité partielle

qui ont permis un ajustement des frais fixes salariaux au niveau de l'activité.

Toutes ces mesures ont permis un redressement progressif de la marge d'Ebitda qui ressort sur le second semestre à 6,2 % en légère hausse de 10 points de base par rapport à 2019.

- À l'international, dans un contexte de baisse de 18,5 % du chiffre d'affaires, l'Ebitda s'élève à 16,8 M€ et la marge s'établit à 4,1 %. Le redressement de l'activité au fil des trimestres participe à l'amélioration continue de la marge, qui ressort à 5,3 % du chiffre d'affaires au second semestre, en recul limité de 110 points de base par rapport à 2019.

Les États-Unis et l'Espagne ont contribué à cette évolution positive. Aux États-Unis, grâce à une adaptation très rapide des coûts salariaux dans un contexte législatif très souple, la marge d'Ebitda du second semestre ressort en recul de 110 points de base seulement par rapport à 2019.

En Espagne, sur la même période, le groupe réussit à maintenir un taux de marge d'Ebitda équivalent à celui de 2019, notamment grâce à un contrôle serré des coûts et à un redressement significatif des niveaux d'activité en fin d'année.

Sur la division **Multiservices**, malgré le contexte très difficile, l'Ebitda n'est que très légèrement négatif à (2,2) M€ sur l'année. Il convient cependant de relever qu'au second semestre, l'Ebitda de la division est positif à 4,8 M€ avec une marge d'Ebitda de 4,3 %.

Cette évolution constitue une très belle performance notamment sur les activités aéroportuaires qui retrouvent au second semestre un Ebitda positif de 1,8 M€. Dans un contexte de marché quasiment à l'arrêt, avec une baisse de chiffre d'affaires qui atteint 61 % au second semestre, cette performance illustre la réactivité et l'implication des équipes dans la mise en place des restructurations et des ajustements rendus nécessaires par l'ampleur de la baisse de l'activité.

Sur l'examen complémentaire du compte de résultat :

- Pour la première fois le groupe constate des autres charges opérationnelles à hauteur de 10,1 M€. Ces charges sont constituées des coûts de restructuration engagés par la division aéroportuaire pour l'adaptation de sa structure de coûts à l'activité prévue qui se répartissent pour les 2/3 en France et pour 1/3 à l'international ;
- Les dotations nettes aux amortissements qui s'élèvent à 42,4 M€, restent stables par rapport à 2019. Dans ce montant, 18,5 M€ concernent l'amortissement des droits d'usages au titre du retraitement IFRS 16 ;
- Le résultat financier s'élève à (3,1) M€ et se décompose en :
 - Un coût de l'endettement financier net de (2,4) M€
 - Des écarts de change et d'effets d'actualisation pour le solde ;
- La charge d'impôt sur le résultat s'élève à (16,9) M€ contre (54,8) M€ en 2019 et correspond principalement à la CVAE, les résultats ne présentant pas de base taxable significative à l'IS.

Au total, le résultat net du groupe reste positif sur l'exercice et le résultat net part du groupe s'élève à 1,5 M€.

Au regard du contexte exceptionnel de pandémie, et rapportés à la violence du choc subi notamment par les activités aéroportuaires, ces résultats constituent une belle performance.

Le bilan

La lecture du bilan consolidé illustre la solidité de la structure financière du groupe, avec :

- Des capitaux propres qui s'élèvent à 612,2 M€ contre 622,3 M€ en 2019
- Une capacité d'autofinancement restée positive à hauteur de 118,0 M€
- Une trésorerie nette de 254 M€, après intégration des dettes complémentaires liées à IFRS 16 (58 M€),

Le groupe dispose ainsi d'une situation financière solide pour faire face aux conséquences de la situation sanitaire et profiter pleinement de la reprise.

3.1.2. L'activité du groupe par division

La division travail temporaire & recrutement

Une amélioration de l'activité au fil des trimestres

Une bonne résistance à l'international

	2019	2020	Variation 2020/2019	Variation organique	Impact change ⁽¹⁾	Impact périmètre ⁽²⁾
Chiffre d'affaires	2 034,4	1 526,9	(24,9) %	(24,7) %	(0,2) %	0,0 %
En France	1 537,1	1 121,7	(27,0) %	(27,0) %	-	-
A l'international	497,3	405,2	(18,5)%	(17,6) %	(1,0)%	

⁽¹⁾ Impact de change calculé en appliquant aux chiffres d'affaires en devises de l'année courante les taux de conversion de l'année antérieure

⁽²⁾ Les impacts de périmètre sont calculés en retraitant le chiffre d'affaires :

- d'une part de la contribution des entités acquises dans l'année et de celle des entités acquises l'exercice précédent jusqu'à la date anniversaire de l'acquisition,
- d'autre part, pour les entités cédées dans l'année, de la contribution de chiffre d'affaires des mois de l'exercice antérieur pour lesquels les entités ne sont plus consolidées en N et pour les entités cédées en N-1 de la contribution de chiffre d'affaires de l'exercice antérieur jusqu'à la date de cession.

La division travail temporaire et recrutement réalise un chiffre d'affaires annuel de 1 526,9 M€ contre 2 034,4 M€ en repli de 24,9 %, avec au plus fort de la crise, un repli de 47,4 % au deuxième trimestre ;

L'analyse de l'évolution de l'activité sur l'année montre qu'après un premier semestre en baisse de 31,4 %, l'activité s'améliore de façon continue tant en France qu'à l'international, avec un chiffre d'affaires sur le dernier trimestre qui ressort en baisse de 13,3 %.

EN FRANCE,

qui concentre 73,5 % de l'activité de la division, le chiffre d'affaires s'élève à 1 121,7 M€ contre 1 537,1 M€ en repli de 27 % par rapport à 2019.

Au plus fort de la crise, la baisse de chiffre d'affaires a atteint 51,4 % au second trimestre ; mais après l'impact du premier confinement, qui a particulièrement pesé sur l'activité de l'année, la demande a progressivement repris sur les principaux secteurs, avec un quatrième trimestre qui affiche une baisse limitée de 14,1 %.

L'évolution des effectifs hebdomadaires confirme cette tendance. Si au mois d'avril, les effectifs hebdomadaires ressortaient en baisse de plus de 66 %, à fin décembre ce recul est ramené à environ 10 %.

Cette évolution positive confirme la reprise engagée sur des marchés très réactifs et permet d'envisager une année 2021 en très nette amélioration.

Elle illustre les effets des mesures d'adaptation de la structure de coûts qui ont été prises sans délai : avec notamment l'encadrement étroit des effectifs permanents, le recours au dispositif d'activité partielle qui a permis de faire face à la baisse de l'activité tout en préservant l'emploi, la sécurisation des recouvrements et la maîtrise de la trésorerie ; le tout, dans le cadre de la stratégie définie par le groupe et articulée autour de plusieurs axes clés, dont la poursuite a permis d'accompagner l'évolution du marché.

Dans la continuité de l'année 2019, ces principaux axes ont été :

- **L'accompagnement des collaborateurs intérimaires et permanents**

Dès les premières mesures de restriction adoptées, toute priorité a été donnée à l'accompagnement des collaborateurs intérimaires et permanents dans la gestion sanitaire de la pandémie et de leur environnement de travail.

L'ensemble des mesures adoptées (campagnes régulières de prévention et de sensibilisation aux règles sanitaires, mise en place de mesures de protection, développement du télétravail...), ont permis de maintenir une continuité de services avec les entreprises clientes, tout en garantissant la protection et la sécurité des salariés.

Le groupe a également renforcé ses actions d'accompagnement social en communiquant plus largement sur les différents services d'aides à disposition des collaborateurs.

Par ailleurs, malgré le contexte, pour toujours mieux accompagner les parcours professionnels et assurer la montée en compétence des intérimaires, le groupe a poursuivi ses actions de formation en privilégiant les formations digitales en distanciel.

- **La qualité du maillage territorial et la proximité clients**

Dans le contexte exceptionnel de pandémie, la préservation du réseau a été une priorité pour le groupe. Le maintien d'un maillage territorial de qualité, garant d'une proximité clients préservée, a permis d'assurer une continuité des services et préserve la capacité de rebond du groupe. A fin 2020, le réseau est constitué en France de 421 agences.

- **La poursuite de la digitalisation**

Pour accompagner l'évolution de ses métiers, le groupe a développé des solutions qui lui permettent de disposer de tous les outils au service de la digitalisation de la relation clients, intérimaires, candidats.

L'année 2020 a constitué une opportunité d'accélération de cette stratégie de digitalisation : avec le déploiement du portail CRIT One, véritable outil de simplification administrative, de sécurisation des

process et de recherche de productivité pour les entreprises clientes et la mise en place de la plateforme de formation CRIT Academy, e-learning au service des collaborateurs permanents.

- **La diversification des positions sectorielles**

La diversité des secteurs où le groupe opère et la typologie clients ont été un atout pour le groupe tout au long de la pandémie. En effet, alors que ce sont les secteurs du BTP et de l'automobile qui ont marqué le plus fort coup d'arrêt dès le mois d'avril, ce sont ces mêmes secteurs qui ont redémarré plus vite à l'été. Seuls les secteurs gravement sinistrés (tels l'aéroportuaire, l'événementiel, l'hôtellerie & restauration...) sont restés en dehors de la dynamique de reprise, situation que le commerce et la logistique ont largement compensé.

Dans l'industrie, particulièrement impacté par la baisse dans le secteur automobile où le groupe occupe historiquement des positions fortes, le chiffre d'affaires ressort en repli de 29,8 % (l'automobile accusant un repli de 48,5 % sur l'année). Si le repli au 1^{er} semestre ressortait à 38,6 %, il convient de noter le net redressement opéré au second semestre, avec une baisse d'activité ramenée à 20,3 %.

Avec une part de 44,1 % dans l'activité de la division, l'Industrie demeure le premier secteur.

Le secteur du BTP, qui concentre 15,2 % de l'activité de la division, affiche un repli sur l'année de 28,2 %. Comme dans l'industrie, l'activité a progressivement repris au fil des mois. Après un premier semestre en baisse de 39,8 %, le second semestre affiche un repli limité à 16,8 %.

Le secteur des Services, fortement impacté par les mesures successives de restrictions gouvernementales, affiche un repli sur l'année de 23,7 %.

En termes de typologie de clients, l'activité du groupe auprès des grands comptes ressort à 65 % de l'activité de la division, et les PME concentrent 35 % de l'activité.

À L'INTERNATIONAL,

le groupe affiche une bonne résistance.

Le chiffre d'affaires s'établit à 405,2 M€ contre 497,3 M€, en repli de 18,5 %.

Après un début d'année difficile, avec un deuxième trimestre qui ressort en baisse de 34,30 %, l'activité s'est progressivement redressée ; le quatrième trimestre affiche ainsi un repli limité de 11 %.

Aux États-Unis, qui concentrent 58,4 % de l'activité internationale, le chiffre d'affaires annuel ressort à 236,7 M€ en repli de 24,6 %.

Sur cette zone stratégique, malgré l'absence de dispositifs d'accompagnement publics, le groupe a pris rapidement toutes les mesures nécessaires d'ajustement des effectifs grâce à la flexibilité du marché du travail local.

Ces mesures, associées à une dynamique de reprise constatée au fil des mois, ont permis un redressement sensible de l'activité sur la seconde partie de l'année : Après un deuxième trimestre en recul de 39,7 %, les troisième et quatrième trimestres affichent des replis plus limités à respectivement -27,4 % et -19,5 %.

L'Espagne affiche une performance remarquable.

Avec un chiffre d'affaires annuel de 126,1 M€ contre 130,9 M€ en 2019, l'activité affiche un repli limité de 3,7 % avec un dernier trimestre caractérisé par une croissance de 13 %.

Cette performance est liée tant à la mise en œuvre des mesures d'activité partielle au plus fort de la crise, qu'au rebond rapide de l'activité constaté dès le second semestre et porté notamment par le secteur de l'agroalimentaire et des call center où le groupe est très présent.

Sur ses autres implantations à l'étranger (en Allemagne, au Maroc, au Portugal, en Suisse et en Tunisie), qui concentrent près de 10 % de l'activité internationale, le groupe réalise un chiffre d'affaires de 42,4 M€ en baisse de 19,4 %.

La division multiservices

Un redimensionnement rapide face au repli du marché

	2019	2020	Variation 2020/2019	Variation organique	Impact change ⁽¹⁾	Impact périmètre ⁽²⁾
Chiffre d'affaires	480,3	239,6	(50,1) %	(50,1) %	(0,1) %	0,0 %
Assistance aéroportuaire	381,1	170,3	(55,3) %	(55,2) %	(0,1) %	0,0 %
Autres services	99,2	69,3	(30,1) %	(30,1) %	0,0 %	0,0 %

⁽¹⁾ Impact de change calculé en appliquant aux chiffres d'affaires en devises de l'année courante les taux de conversion de l'année antérieure

⁽²⁾ Les impacts de périmètre sont calculés en retraitant le chiffre d'affaires :

- d'une part de la contribution des entités acquises dans l'année et de celle des entités acquises l'exercice précédent jusqu'à la date anniversaire de l'acquisition,
- d'autre part, pour les entités cédées dans l'année, de la contribution de chiffre d'affaires des mois de l'exercice antérieur pour lesquels les entités ne sont plus consolidées en N et pour les entités cédées en N-1 de la contribution de chiffre d'affaires de l'exercice antérieur jusqu'à la date de cession.

La division multiservices, dominée par les activités aéroportuaires, réalise un chiffre d'affaires de 239,6 M€ contre 480,3 M€ en repli fort de 50,1 % par rapport à 2019.

LES ACTIVITÉS AÉROPORTUAIRES

Les activités aéroportuaires, qui concentrent 71,1 % de l'activité de la division, ont été lourdement impactées par la crise sanitaire.

Les restrictions de déplacements, les fermetures de terminaux, les annulations de vols et le quasi-arrêt du trafic ont eu un impact brutal sur l'ensemble du secteur aérien.

Dans ce contexte, les activités aéroportuaires accusent sur l'année un repli de 55,3 %, avec un chiffre d'affaires de 170,3 M€ contre 381,1 M€ en 2019.

L'évolution de l'activité montre qu'au plus fort de la crise, au deuxième trimestre, la baisse de chiffre d'affaires a atteint 82,3 % avant de se stabiliser aux troisième et quatrième trimestre, et afficher un repli de 61 % au second semestre.

Dans ce contexte aussi violent qu'inédit, le groupe a été contraint de prendre sans délai, tant en France qu'à l'international, toutes les mesures d'adaptation et d'ajustement de sa base de coûts au niveau de l'activité.

En France, (qui concentre 75 % de l'activité aéroportuaire), le bénéfice des dispositifs d'accompagnement publics, et notamment les mesures d'activité partielle, s'est accompagné de la mise en place de mesures volontaires de réduction des coûts : interruption du recours aux contrats de travail à durée déterminée, au travail temporaire et à la sous-traitance, réduction des dépenses, plan d'adaptation des effectifs...

À l'international, dans des contextes législatifs différents et au regard des évolutions du trafic aérien, l'adaptation des effectifs a été rapidement mise en place et des mesures de restructurations ont été adoptées et mises en œuvre au second semestre en Irlande et au Royaume-Uni.

Si le coût lié à ces mesures de redimensionnement s'est élevé sur l'exercice à près de 10 M€, leur mise en œuvre était indispensable pour retrouver rapidement les conditions d'une exploitation à l'équilibre, tout en préservant les ressources nécessaires pour honorer les engagements vis-à-vis des compagnies aériennes clientes.

Le groupe aborde ainsi 2021 avec une structure de coûts dimensionnée pour faire face, avec les dispositifs d'activité partielle (classique et de longue durée), à une baisse de 55 % de l'activité par rapport à la situation pré-covid.

LES AUTRES SERVICES

Sur les autres services, le groupe réalise un chiffre d'affaires de 69,3 M€ contre 99,2 M€ en 2019.

Les activités ingénierie et maintenance industrielle concentrent 78,0 % des autres services, avec un chiffre d'affaires de 54,0 M€ contre 77,7 M€ en 2019 en baisse de 30,4 %.

Les autres activités regroupent diverses activités parmi lesquelles des sociétés spécialisées dans la gestion d'informations dématérialisées, les prestations d'accueil, la formation ainsi que les sociétés immobilières du groupe.

3.1.3. Les comptes sociaux de groupe CRIT

La société Groupe CRIT est la société holding du groupe qu'elle forme avec l'ensemble de ses filiales.

Elle exerce son activité de holding animatrice au service du groupe et ses résultats sociaux ne peuvent être dissociés des résultats consolidés.

Son chiffre d'affaires est constitué des facturations des prestations de services qu'elle fournit à ses filiales dans le cadre du développement de leurs activités et des refacturations de charges et dépenses communes.

Ainsi, l'évolution de son chiffre d'affaires est directement liée à l'évolution de l'activité de ses filiales.

Il s'établit en 2020 à 5,54 M€ contre 6,74 M€ en 2019 ; les charges d'exploitation s'élèvent à 6,0 M€ contre 6,8 M€.

Le résultat d'exploitation ressort ainsi à (486) K€ contre (53) K€.

Le résultat financier s'établit à 4,5 M€ contre 27,1 M€ en raison de l'arrêt de la distribution de dividendes en provenance des filiales. En effet, ceux-ci s'élevaient à 19,5 M€ en 2019 et ne représentent plus que 5,0 M€ en 2020. Par ailleurs, les intérêts perçus sur les comptes courants du groupe se sont élevés à 3,0 M€ en 2020 contre 4,5 M€ en 2019.

Après prise en compte du résultat exceptionnel de (1) K€ et de l'impôt sur les bénéfices de 1,7 M€, l'exercice clos le 31 décembre 2020 fait apparaître un résultat net de 5,8 M€ contre 22,8 M€ en 2019.

LES INFORMATIONS RELATIVES AUX DÉLAIS DE PAIEMENT DES FOURNISSEURS ET DES CLIENTS

En application de l'article L.441-14 du Code de commerce, les informations sur les délais de paiement des fournisseurs et des clients s'établissent comme suit à la date du 31 décembre 2020 :

	Article D.441-6 I.-1° : Factures reçues non réglées à la date de l'exercice dont le terme est échu						Article D.441-6 I.-2° : Factures émises non réglées à la date de l'exercice dont le terme est échu					
	0 jour	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)	0 jour	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)
(A) TRANCHES DE RETARD DE PAIEMENT												
Nombre de factures concernées	2					10	9					53
Montant total des factures concernées (TTC) - en K€	34	0	0	0	57	57	75	-	32	-	356	388
Pourcentage du montant total des achats de l'exercice (TTC)	0,63 %	-0,00 %	0,00 %	0,00 %	1,05 %	1,06 %						
Pourcentage du chiffre d'affaires de l'exercice (TTC)							0,80 %	0,00 %	0,34 %	0,00 %	3,77 %	4,11 %
(B) FACTURES EXCLUES DU (A) RELATIVES À DES DETTES ET CRÉANCES LITIGIEUSES OU NON COMPTABILISÉES												
Nombre de factures exclues						-						
Montant total des factures exclues (TTC) - en K€						-						
(C) DÉLAIS DE PAIEMENT DE RÉFÉRENCE UTILISÉS (CONTRACTUEL OU DÉLAI LÉGAL - ARTICLE L. 441-10 OU ARTICLE L. 441-11 DU CODE DE COMMERCE)												
Délais de paiement utilisés pour le calcul des retards de paiement	<input checked="" type="checkbox"/> Délais contractuels : Selon conditions négociées <input type="checkbox"/> Délais légaux : (préciser)						<input checked="" type="checkbox"/> Délais contractuels : Selon conditions négociées <input type="checkbox"/> Délais légaux : (préciser)					

ACTIVITÉ EN MATIÈRE DE RECHERCHE ET DE DÉVELOPPEMENT

Au cours de l'exercice écoulé, la société Groupe CRIT n'a engagé aucune dépense en matière de recherche et de développement.

CHARGES NON DÉDUCTIBLES FISCALEMENT (ARTICLE 39-4 DU CODE GÉNÉRAL DES IMPÔTS)

Il n'existe aucune dépense et charge non déductible de la nature de celles visées à l'article 39-4 du Code Général des Impôts.

3.1.4. Affectation des résultats proposée à la prochaine Assemblée

Il est proposé à la prochaine Assemblée Générale de procéder à l'affectation des résultats suivante :

Origine	
Bénéfice de l'exercice	5 758 368,12 €
Affectation	
• Aux actionnaires, à titre de dividendes	5 625 000,00 €
• Au poste « Autres réserves », le solde soit	133 368,12 €

Ainsi, le dividende revenant à chaque action sera de 0,50 €.

Il est rappelé que pour les personnes physiques fiscalement domiciliées en France, ce dividende est assujéti à l'imposition forfaitaire unique au taux global de 30 %, sauf si elles optent à l'imposition de ces revenus au barème progressif de l'impôt sur le revenu. Dans ce dernier cas, l'intégralité du montant ainsi distribué sera éligible à la réfaction de 40 % résultant des dispositions de l'article 158-3-2° du Code Général des Impôts.

Ce dividende serait payable le 7 juillet 2021 et le détachement du coupon interviendrait le 5 juillet 2021.

Au cas où, lors de la date de détachement du coupon, la société détiendrait certaines de ses propres actions, les sommes correspondant aux dividendes non versés à raison de ces actions seraient affectées au report à nouveau.

Conformément aux dispositions de l'article 243 bis du Code Général des Impôts, le tableau ci-après fait état du montant des dividendes et autres revenus distribués au titre des trois précédents exercices, ainsi que de leur éventuelle éligibilité à la réfaction de 40 % résultant des dispositions de l'article 158 3-2° du Code général des impôts bénéficiant, le cas échéant, aux personnes physiques fiscalement domiciliées en France.

Au titre de l'Exercice	Revenus éligibles à la réfaction résultant de l'article 158-3-2° du CGI		Revenus non éligibles à la réfaction résultant de l'article 158-3-2° du CGI	
	DIVIDENDES	AUTRES REVENUS	DIVIDENDES	AUTRES REVENUS
2017	49 500 000 €* Soit 4,40 € par action	-	-	-
2018	11 250 000 €* Soit 1,00 € par action	-	-	-
2019	-	-	-	-

* Incluant le montant du dividende correspondant aux actions autodétenues non versé et affecté au compte report à nouveau

3.1.5. Prises de participation et de contrôle intervenues durant l'exercice

Aucune prise de participation ou de contrôle d'aucune société n'est intervenue au cours de l'exercice écoulé.

3.1.6. Évènements importants survenus depuis la clôture de l'exercice

L'information relative aux évènements importants survenus depuis la clôture de l'exercice est fournie en note 1.B de l'annexe aux états financiers annuels.

3.1.7. Les perspectives du groupe pour l'exercice 2021

L'information sur les perspectives du groupe pour l'exercice 2021, est fournie au chapitre 1 section 1.7 du présent document d'enregistrement universel.

3.1.8. Le capital de la société

1- L'actionnariat de la société et les actions d'autocontrôle

Toutes les informations requises en application des dispositions de l'article L. 233-13 du Code de commerce sont présentées au chapitre 5 section 5.3 du présent document d'enregistrement universel.

2- Le programme de rachat d'actions propres

Les informations relatives au nombre d'actions propres achetées et vendues par la société au cours de l'exercice et le détail de la proposition de renouvellement de l'autorisation de rachat par la société de ses propres actions sont présentées au chapitre 5 section 5.2 du présent document d'enregistrement universel.

3 - La participation des salariés au capital

À la clôture de l'exercice, il n'existe aucune participation des salariés (telle que définie à l'article L 225-102 du Code de commerce) au capital de la société.

4 - Avis de détention de plus de 10 % du capital de la société par une autre société au sein de laquelle Groupe CRIT détient des actions / Aliénation des participations croisées

Néant

3.1.9. État récapitulatif des opérations sur les titres de la société mentionnées à l'article L.621-18-2 du Code monétaire et financier

L'état récapitulatif des opérations des mandataires sur les titres de la société mentionnées à l'article L 621-18-2 du Code monétaire et financier, réalisées au cours du dernier exercice, est fourni au chapitre 5 section 5.3 du présent document d'enregistrement universel.

3.1.10. La gestion des risques

La description des principaux risques auxquels le groupe est confronté, leur gestion et leur couverture sont présentés au chapitre 1 section 1.6 du présent document d'enregistrement universel.

Ces risques concernent les risques juridiques et réglementaires (Evolution de la réglementation du marché du travail et ou des autres formes d'emploi connexes / Respect de l'environnement législatif et réglementaire / Renouvellement des licences aéroportuaires) et les risques opérationnels (Incertitude sanitaire, géopolitique et risque de cession / Attractivité de la marque employeur et fidélisation des talents / Systèmes d'information / Responsabilité civile de l'activité aéroportuaire / Rupture technologique).

En revanche, compte tenu de son activité, le groupe n'est pas significativement exposé aux risques environnementaux et n'a pas identifié de risques financiers liés aux effets du changement climatique.

Néanmoins, conscient de l'impact environnemental même faible qu'engendrent ses activités de services, le groupe décrit les mesures prises pour maîtriser et réduire les effets de son activité sur l'environnement au rapport de responsabilité sociale, sociétale et environnementale au chapitre 3.2 du présent document d'enregistrement universel.

3.1.11. Procédures de contrôle interne mises en place

OBJECTIFS DU CONTRÔLE INTERNE

Le contrôle interne est défini dans le groupe comme un dispositif mis en œuvre par la Direction et le personnel tendant à la réalisation des objectifs suivants :

- la fiabilité des informations comptables et financières communiquées ;
- la conformité des actes de gestion et de décision aux instructions et aux orientations définies par la Direction Générale ; leur conformité aux lois et réglementations en vigueur ;
- la protection des actifs et de la réputation du groupe ;
- l'optimisation des activités opérationnelles.

En particulier, les procédures de contrôle interne mises en place par la société visent à assurer le contrôle des sociétés du groupe et notamment la fiabilité des comptes consolidés de sorte que ceux-ci reflètent avec sincérité l'activité et la situation de la société et du groupe.

Comme tout système de contrôle, le contrôle interne doit donner une assurance raisonnable quant à la réalisation de ces objectifs. Il ne peut cependant fournir une garantie absolue qu'ils seront atteints.

ORGANISATION GÉNÉRALE DES PROCÉDURES DE CONTRÔLE INTERNE - ENVIRONNEMENT DE CONTRÔLE A - ORGANISATION

La Direction Générale définit les orientations du contrôle interne et supervise la mise en place de l'ensemble des éléments le composant. Elle s'assure de l'existence de mesures effectives de contrôle au sein des filiales du groupe.

La direction financière est plus spécialement chargée de superviser les mesures propres à l'information comptable et financière.

Le contrôle interne du groupe s'articule en fonction du choix de l'organisation du groupe :

- Une organisation décentralisée en pôles d'activité, et, au sein du principal pôle d'activité français, en directions régionales, secteurs et agences, ce qui apporte au groupe réactivité et proximité avec les clients et permet un meilleur développement sur ses marchés ;
- Une décentralisation qui est néanmoins encadrée par des règles de fonctionnement communes, par la mutualisation des services communs tels que la comptabilité, la trésorerie, le juridique, le contentieux, la formation, les achats, l'informatique et la communication et par la mise en place de centres de gestion opérationnelle, distincts des agences et chargés de la gestion de la paie des intérimaires et de la facturation.

Cet encadrement, allié à la centralisation au siège social des principales décisions, notamment les investissements immobiliers, les prises à bail des nouveaux établissements, permet un contrôle plus efficace sur les postes significatifs ou à risque du groupe.

Le personnel d'encadrement (Directeurs Généraux, Directeurs Régionaux, Responsables de Secteurs, Chefs d'agences) est garant de la bonne application des procédures de contrôle interne du groupe au sein de leurs entités.

Leurs obligations sont clairement stipulées dans les délégations de pouvoirs qui sont définies par la Direction Générale et déclinées dans chaque filiale par le Directeur en charge du pôle d'activité correspondant.

B - POLITIQUES ET PROCÉDURES

Le contrôle interne est également réalisé au travers de la définition et de la mise en œuvre d'un ensemble de politiques et de procédures.

Les politiques sont proposées et définies par le Président Directeur Général, les Directeurs Généraux Délégués et par les Directeurs présents dans l'équipe de direction du groupe.

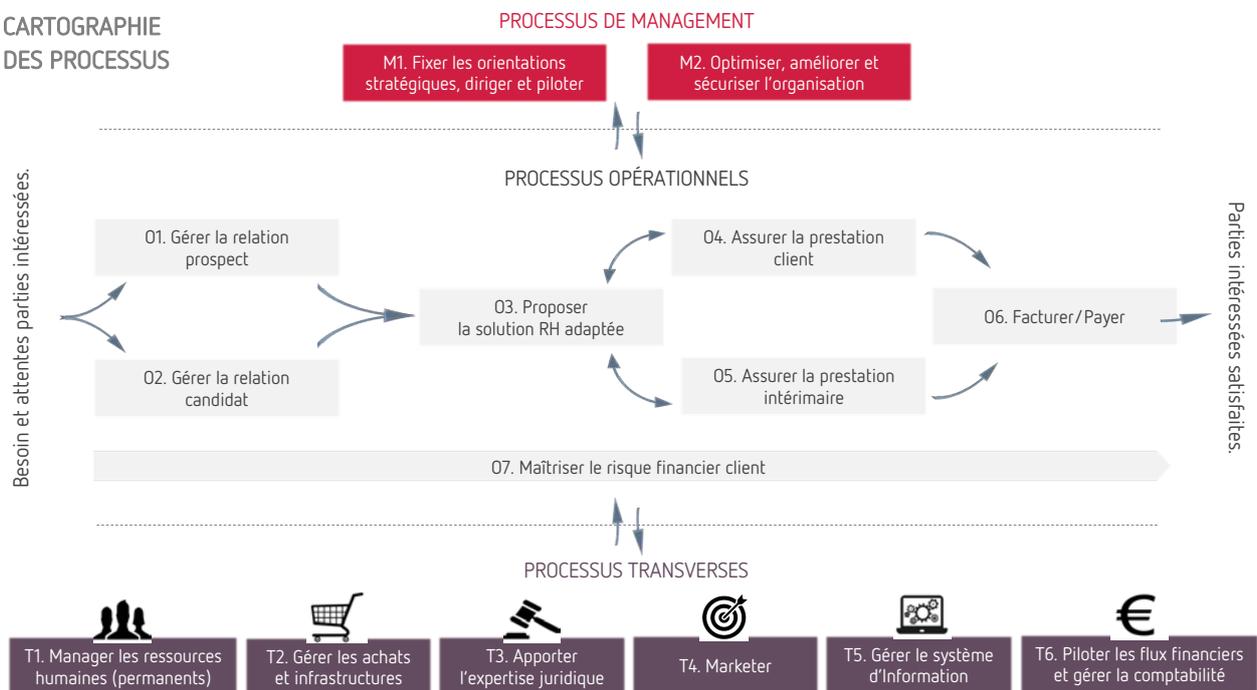
Elles sont validées par le Président Directeur Général qui autorise par ailleurs les moyens liés à leur mise en œuvre.

Les directions opérationnelles sont responsables de leur diffusion (réunions d'information, notes internes, transcription dans les objectifs), de leur mise en application et du suivi des réalisations associées.

Les procédures relatives aux processus opérationnels sont proposées par les Directeurs Généraux et par les Directeurs présents dans les équipes de direction opérationnelles du groupe et des filiales. Ces procédures sont décrites dans un manuel qualité propre à chaque activité du groupe. Elles couvrent l'ensemble des processus et méthodes stratégiques ou à risque des métiers du groupe et stipulent notamment les limites d'autorisation en matière d'engagements (concernant par exemple les achats, investissements, frais de déplacement).

À titre d'exemple, le pôle travail temporaire et recrutement, dans son manuel qualité, a organisé ses processus selon la cartographie ci-dessous :

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



Les processus et les procédures qui en découlent sont l'architecture de la démarche qualité du groupe qui permet d'atteindre les objectifs du contrôle interne tels que décrits ci-dessus.

La mise en œuvre de cette démarche de contrôle interne, en conformité avec les procédures définies, fait l'objet d'audits périodiques par le service « performance et conformité ». Ces audits font l'objet d'une planification annuelle visant à permettre la revue de l'activité des agences en moyenne tous les deux ans.

Les résultats des audits qui font l'objet de rapports partagés avec les responsables opérationnels mentionnent des observations (faibles risques induits), des points de non-conformité éventuels (risques importants ou procédure non respectée) et des recommandations d'amélioration. Le responsable de l'entité ou du département audité s'engage à procéder aux corrections requises dans un délai donné. Le Responsable Régional « performance et conformité » vérifie leur mise en place effective. Le résultat des audits fait également l'objet d'un suivi au niveau national qui est d'autant plus important qu'il garantit la certification ISO 9001.

C – VEILLE TECHNIQUE ET LÉGALE

Le dispositif de contrôle interne est complété par une veille opérationnelle et juridique.

Le groupe est doté de services fonctionnels centraux chargés de veiller au respect des législations en vigueur, d'identifier les risques auxquels le groupe peut être confronté, d'apporter conseil et assistance aux services opérationnels notamment dans les domaines suivants :

- Juridique, législation sociale,
- Hygiène, sécurité et environnement
- Comptable et fiscal,
- Assurance, Recouvrement.

S'agissant plus spécialement du travail temporaire et recrutement, des interlocuteurs régionaux complètent ce dispositif de support et de contrôle.

Le personnel a en outre accès à toutes informations relatives à l'organisation, aux procédures internes, aux dispositions légales et réglementaires applicables, disponibles sur le réseau intranet du groupe, permettant ainsi la diffusion immédiate des informations à l'ensemble des départements et agences.

Des formations spécialement adaptées aux besoins des sociétés du groupe sont dispensées par deux filiales, RHF (Ressources Humaines Formation) et IFMA (Institut de Formation aux Métiers de l'Aérien), organismes de formation agréés par la Direction Régionale de la Formation Professionnelle.

La veille fiscale ainsi que le suivi de l'évolution de la réglementation comptable sont assurés par la direction financière du groupe en lien avec ses conseils spécialisés.

PROCÉDURES D'ÉLABORATION ET TRAITEMENT DE L'INFORMATION COMPTABLE ET FINANCIÈRE

Le contrôle interne relatif à l'information comptable et financière du groupe s'organise autour des éléments suivants :

- L'organisation comptable du groupe
- Le reporting comptable et de gestion
- Le référentiel et les méthodes comptables communs au sein du groupe

A – ORGANISATION COMPTABLE DU GROUPE

L'information comptable et financière et son contrôle sont structurés de manière cohérente avec l'organisation opérationnelle du groupe. L'information comptable et financière de chacune des sociétés du groupe est produite par une équipe dédiée, décentralisée ou basée au siège du groupe.

S'agissant du pôle travail temporaire et recrutement en France, un département comptable est responsable de la production des comptes des sociétés du pôle, la préparation et le traitement des informations et transactions comptables de base étant effectués dans les centres administratifs régionaux.

Pour tous les pôles d'activité, les agences ou sites d'exploitation sont dotés des logiciels de gestion nécessaires à l'exploitation et à la production des services qu'ils assurent.

Quels que soient les logiciels, toutes les interfaces permettant l'intégration automatique des données générées et saisies par les opérationnels vers les logiciels comptables ont été développées afin d'optimiser et de fiabiliser le transfert en comptabilité.

Ainsi, au sein du pôle travail temporaire et recrutement, les informations relatives aux factures clients et aux paies des collaborateurs intérimaires sont saisies en agence et traitées dans les centres de gestion opérationnels avant d'être interfacées vers le logiciel de gestion comptable hébergé sur un serveur unique, ces transferts étant assortis des procédures de contrôle nécessaires.

Le contrôle des données à l'origine de l'information comptable est assuré par l'application des règles décrites dans les procédures opérationnelles mentionnées au §B ci-dessus et par le contrôle exercé par la direction comptable au moyen de verrous informatiques sur les paramètres clés de l'activité et de contrôles mensuels effectués sur la base d'états de contrôle portant sur les risques clés de l'activité. Sous l'autorité de la direction financière, les directions comptables des pôles d'activités et le service de consolidation du groupe assument les missions essentielles de mise en cohérence des données financières, notamment :

- Le contrôle transactionnel par :
 - La conception, la mise en place des méthodes, procédures et référentiels comptables et de gestion du groupe, en accord avec la Direction Générale,
 - Le contrôle des différentes entités du groupe, la vérification de l'application des principes comptables communs au groupe,
 - L'identification et la réalisation des évolutions nécessaires des systèmes d'informations comptables et de gestion du groupe.
- La production et la revue d'états de synthèse pertinents pour chaque niveau opérationnel :
 - Pour la direction générale : production des reportings mensuels, des comptes consolidés et de leur détail par secteur d'activité et société ainsi que des documents de communication financière.
 - Pour la direction des opérations : production du reporting mensuel de gestion détaillé jusqu'au niveau de chaque centre de profit

B – REPORTING COMPTABLE ET DE GESTION

Le reporting mensuel est une composante majeure du dispositif de contrôle et d'information financière. Il constitue l'outil privilégié de suivi, contrôle et pilotage de la Direction Générale du groupe.

Le reporting du groupe est produit mensuellement sous forme d'états financiers consolidés qui sont analysés par pôle d'activité et par branche à l'intérieur des pôles. Au sein des branches, les états financiers sont déclinés par centre de profits et centres de coûts de façon à ce que chaque responsable opérationnel dispose, à son niveau de responsabilité, des indicateurs clés de son activité.

Le rapprochement des informations comptables et des données prévisionnelles, associé à leur analyse mensuelle à chaque niveau de l'organisation (Direction Générale, Direction financière, Direction des pôles, Directions régionales, secteurs, agences), contribue à la qualité et à la fiabilité des informations produites. Il permet par ailleurs de prendre les mesures correctives nécessaires à la poursuite des objectifs du groupe.

Les agences de travail temporaire analysent également leurs performances grâce aux statistiques et indicateurs disponibles à partir du logiciel de gestion d'agence.

C - RÉFÉRENTIEL ET MÉTHODES COMPTABLES COMMUNS AU SEIN DU GROUPE

Le processus d'élaboration des comptes consolidés s'appuie sur :

- Un référentiel et des méthodes comptables communs (à l'exception des filiales étrangères)
- La normalisation des formats de restitution
- L'utilisation d'un outil de reporting commun des liasses fiscales
- L'utilisation d'un logiciel de consolidation.

L'établissement des liasses fiscales est placé sous la responsabilité des équipes comptables de chaque filiale. Le service de comptabilité de la holding en assure un contrôle individuel et exhaustif avant de procéder à la consolidation des données.

Consciente des enjeux liés au contrôle interne et de son importance pour le bon développement du groupe, la Direction Générale apporte tout son soutien aux démarches d'amélioration du contrôle interne et à son adaptation aux exigences imposées par l'évolution des législations et de l'environnement économique. Dans ce cadre, soucieuse de l'efficacité du dispositif mis en place au sein du groupe, la Direction Générale s'attache à renforcer de façon permanente les contrôles en vigueur et ce, notamment par le biais de son système d'information agences, opérationnel sur l'ensemble du réseau travail temporaire français depuis 2006 et régulièrement mis à jour. Ce système d'information fait l'objet d'un processus d'amélioration continue, notamment en termes de contrôles.

3.1.12. Tableau des résultats de la société au cours des 5 derniers exercices

Date d'arrêt	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2016
Durée de l'exercice (mois)	12	12	12	12	12
CAPITAL EN FIN D'EXERCICE					
Capital social	4 050 000	4 050 000	4 050 000	4 050 000	4 050 000
Nombre d'actions					
- ordinaires	11 250 000	11 250 000	11 250 000	11 250 000	11 250 000
- à dividende prioritaire					
Nombre maximum d'actions à créer					
- par conversion d'obligations					
- par droit de souscription					
OPÉRATIONS ET RÉSULTATS					
Chiffre d'affaires hors taxes	5 534 892	6 739 075	6 655 107	6 746 282	6 646 547
Résultat avant impôt, participation,					
Dot. amortissements et provisions	7 434 308	25 093 992	29 951 958	18 592 645	25 229 973
Impôts sur les bénéfices	-1 728 935	3 024 460	2 065 076	2 242 604	1 839 620
Participation des salariés					
Dot. Amortissements et provisions	3 404 875	-711 147	-1 857 163	-8 923 745	3 113 272
Résultat net	5 758 368	22 780 679	29 744 045	25 273 787	20 277 081
Résultat distribué	5 625 000		11 250 000	49 500 000	4 500 000
RÉSULTAT PAR ACTION					
Résultat après impôt, participation, avant dot.amortissements, provisions	0,81	1,96	2,48	1,45	2,08
Résultat après impôt, participation dot. amortissements et provisions	0,51	2,02	2,64	2,25	1,80
Dividende attribué	1,00	1,00	1,00	4,40	0,40
PERSONNEL					
Effectif moyen des salariés	6,83	7,00	6,00	7,00	8,00
Masse salariale	1 578 259	1 522 077	1 406 556	1 526 097	1 665 064
Sommes versées en avantages sociaux (sécurité sociale, œuvres sociales...)	650 348	699 596	540 449	587 209	650 174

3.2. RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIALE, SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTAL 2020 DU GROUPE CRIT

1. LE GROUPE CRIT, ACTEUR CLÉ DE L'EMPLOI ET DE L'ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE	105	4. DESCRIPTION DES ACTIONS MENÉES À L'INTERNATIONAL	129
1.1. Pôle Travail Temporaire et Recrutement	105	4.1. Focus Espagne	129
1.2. Pôle Assistance Aéroportuaire	105	4.2. Focus États-Unis	130
1.3. Modèle d'entreprise	106		
2. LES PRINCIPAUX ENJEUX ET RISQUES RSE	108	5. ANNEXE : PLAN DE VIGILANCE	134
2.1. Piliers de la démarche RSE	108	5.1. Introduction	134
2.2. Identification des enjeux	109	5.2. Cartographie des risques : identification et évaluation des risques générés par les activités du Groupe CRIT	134
2.3. Les axes développés durant l'année 2020	109	5.3. Des procédures d'évaluation régulière de la situation des filiales, des sous-traitants ou fournisseurs avec lesquels est entretenue une relation commerciale ..	134
3. DESCRIPTION DES ACTIONS MENÉES EN FRANCE	110	5.3.1. Filiales	134
3.1. Domaine social	110	5.3.2. Fournisseurs et sous-traitants	135
3.1.1. Développer les compétences de nos collaborateurs ..	110	5.4. Actions adaptées d'atténuation des risques ou prévention des atteintes graves	135
3.1.2. Assurer l'égalité de traitement et promouvoir la diversité	112	5.4.1. Filiales	135
3.1.3. Garantir la santé et la sécurité des collaborateurs ..	116	5.4.2. Fournisseurs et sous-traitants	135
3.1.4. Fidéliser les talents	119		
3.1.5. Renforcer l'attractivité pour recruter	120		
3.1.6. Assurer le dialogue social et la qualité de vie au travail	121		
3.2. Domaine sociétal	122		
3.2.1. Favoriser l'accès à l'emploi sur les territoires avec nos partenaires	122		
3.2.2. Garantir le respect de l'éthique des affaires	124		
3.3. Domaine environnemental	126		
3.3.1. Mener l'activité dans le respect de l'environnement ..	126		

1. Le Groupe CRIT, acteur clé de l'emploi et de l'assistance aéroportuaire

1.1. Pôle Travail Temporaire et Recrutement

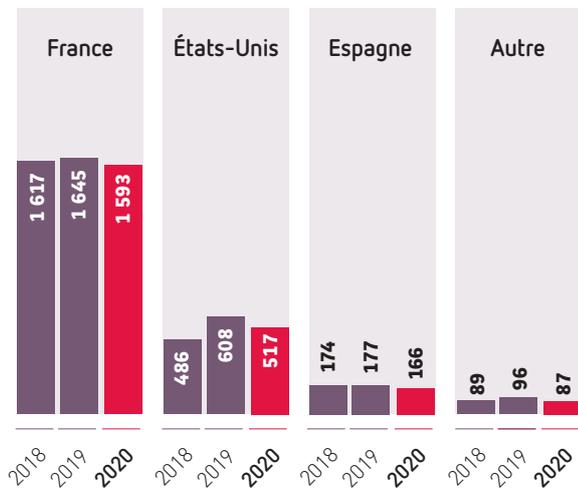
Présent sur le marché du travail temporaire depuis 1972, le Groupe CRIT propose des solutions globales aux Ressources Humaines auprès des entreprises. Dans le cadre de ses prestations de recrutement et de placement (emplois temporaires, contrats à durée déterminée, contrats à durée indéterminée), le groupe accompagne et conseille ses entreprises clientes dans la gestion de leurs ressources humaines.

En 2020, 2 363 permanents ont accompagné plus de 40 600 équivalent temps plein intérimaires grâce à un réseau international de 575 agences (dont 421 en France). De par leur positionnement géographique et leur autonomie, ces agences développent une relation de proximité avec les entreprises clientes et les candidats.

Le groupe compte parmi ses clients des grandes et petites entreprises, privées et publiques. L'activité du groupe est généraliste bien qu'il développe cependant des pôles d'expertise à très forte valeur ajoutée : aéronautique, événementiel, restauration, graphisme, web design, nucléaire.

La performance RSE du pôle Travail Temporaire est évaluée annuellement par l'organisme EcoVadis. En 2020, le groupe a été certifié Gold sur son activité de Travail Temporaire en France, le classant ainsi parmi les meilleures entreprises du secteur.

Effectifs CDI du pôle Assistance Aéroportuaire



IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE SUR L'INTÉRIM

L'activité de Travail Temporaire a été affectée par la pandémie de la Covid-19. Sur l'année 2020, le marché du Travail Temporaire en France a connu une baisse de 24,2 % du nombre d'heures travaillées⁽¹⁾.

En maintenant le lien avec les intérimaires, les agences du groupe ont su adapter leur méthode de travail (télétravail, outils digitaux) tout en se recentrant sur des secteurs où la demande était la plus forte (la logistique, le bâtiment ou l'agroalimentaire), et en développant la montée en compétences des intérimaires par des formations.

(1) Source : Prism'Emploi, Janvier 2021

1.2. Pôle Assistance Aéroportuaire

Le Groupe CRIT est l'un des leaders dans l'assistance aéroportuaire en France et à l'international, au travers de son entité Groupe Europe Handling et ses différentes filiales.

L'expertise acquise au cours de ces dernières années au service des plus grandes compagnies aériennes permet au groupe de répondre pleinement aux besoins de ses clients en veillant quotidiennement à maintenir des services de qualité, dans le respect des normes internationales du monde aéroportuaire.

Les prestations proposées couvrent l'ensemble des opérations suivantes : passage, piste, opérations de trafic, fret et poste, formation, maintenance en ligne des avions, maintenance matériel.

Le Groupe Europe Handling s'engage à fournir des services d'assistance aéroportuaire de qualité en développant 3 axes primordiaux :

- la formation via son Institut de Formation aux Métiers de l'Aérien (IFMA) agréé IATA ;
- la gestion des compétences ;
- la promotion sociale interne, fondée sur des qualifications professionnelles reconnues, tant au niveau du savoir-faire que du savoir être.

Les activités d'assistance aéroportuaire du groupe s'inscrivent dans une réglementation stricte et spécifique et sont en relation étroite avec la FNAM (Fédération Nationale de l'Aviation Marchande) ainsi que la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC).

Le pôle comptabilise dans le monde 3 937 collaborateurs, 120 compagnies aériennes clientes, ce qui a représenté en 2020 185 000 mouvements d'avions.

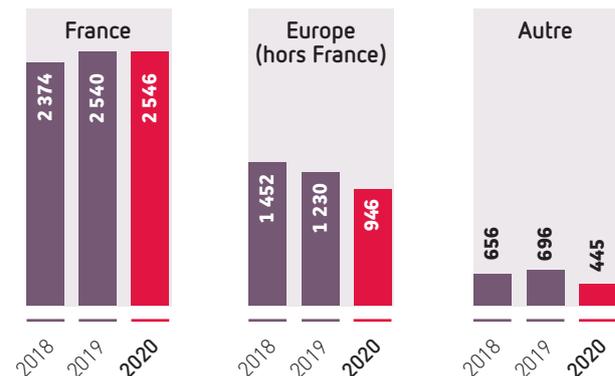
Le pôle aéroportuaire multiplie les certifications reconnues du secteur, ces dernières sont l'assurance pour les clients de la fiabilité des services. Le pôle possède depuis 2009 un système de management intégré, certifié ISO 9001 (Qualité), OHSAS 18001 (Hygiène, Santé, Sécurité) et ISO 14001 (Environnement), et a reconduit sa triple certification en septembre 2018 pour une durée de 3 ans.

La certification ISAGO (IATA Safety Audit for Ground Operations) établit selon un référentiel IATA, assure aux passagers des compagnies clientes l'existence d'un système robuste de gestion de la sécurité des opérations.

La performance RSE du pôle aéroportuaire est également évaluée régulièrement par EcoVadis sur les volets environnement, social & Droits de l'Homme, éthique et achats responsables. Groupe Europe Handling a obtenu en 2021 la médaille d'argent et se classe parmi les meilleures entreprises du secteur.

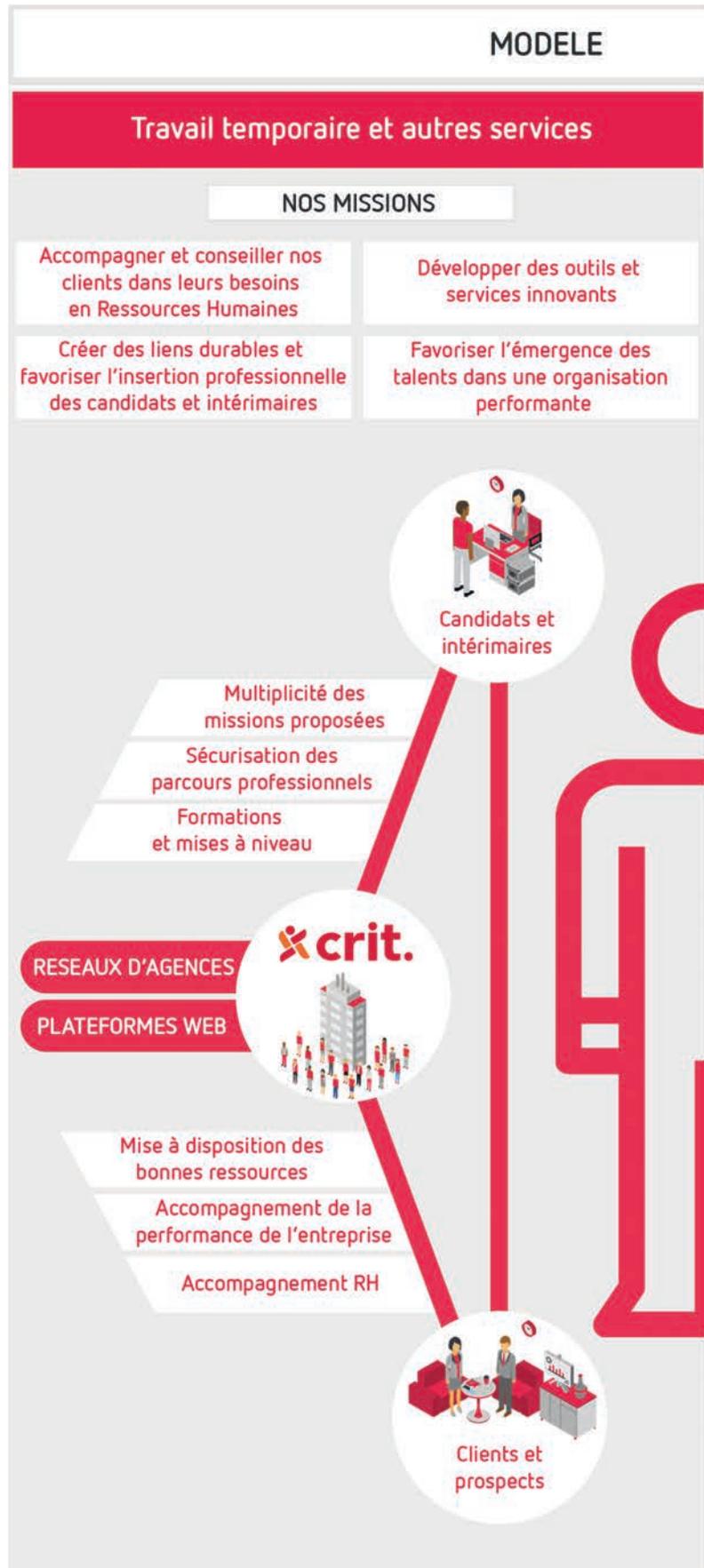
Note de lecture : dans ce rapport, on désignera par « pôle assistance aéroportuaire » le Groupe Europe Handling

Effectifs CDI du pôle Assistance Aéroportuaire



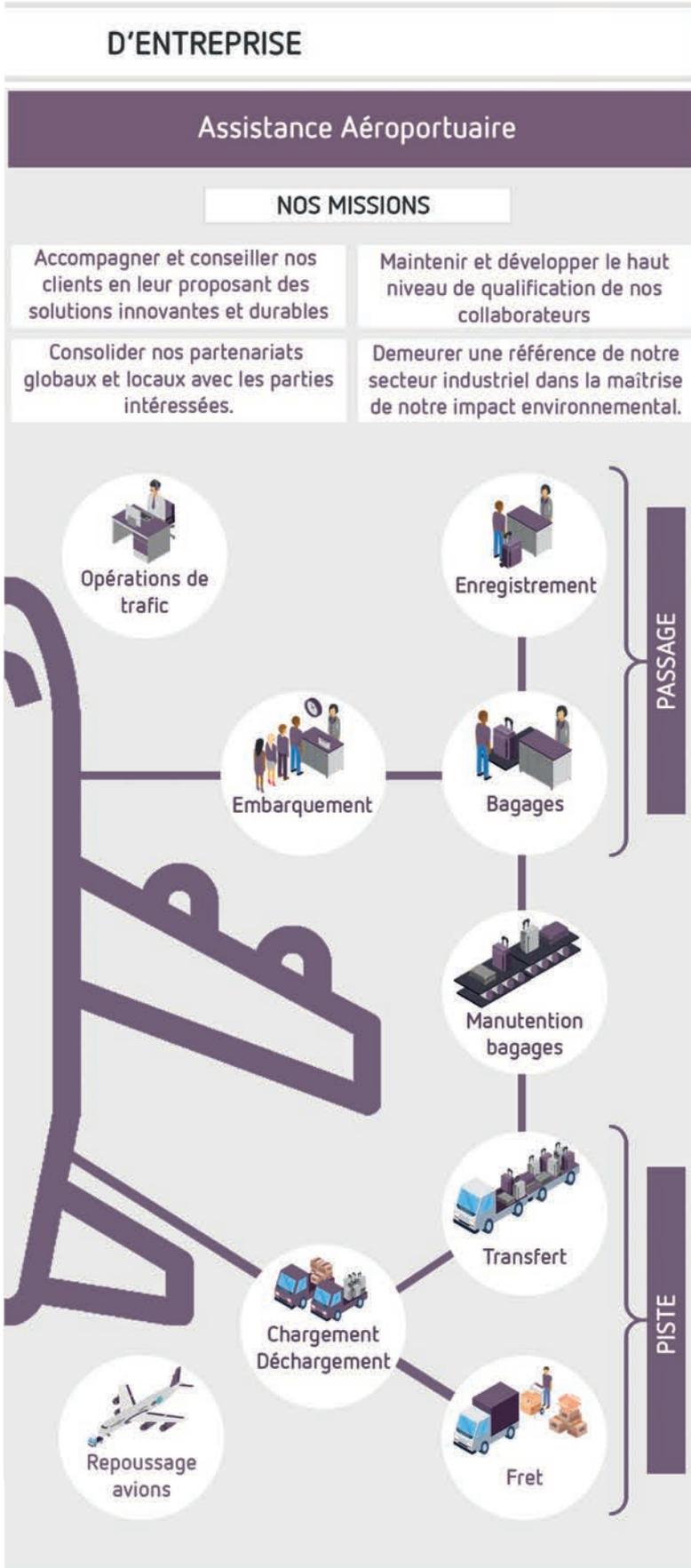
1.3. Modèle d'entreprise

RESSOURCES	
Travail temporaire et autres services	Assistance Aéroportuaire
RESSOURCES HUMAINES	
3 170 collaborateurs permanents (CDI), experts de leur bassin d'emploi ¹	3 937 collaborateurs permanents (CDI) Agents de piste, de trafic, d'escale, de maîtrise, formateurs, cadres
Ressources externes Candidats et intérimaires	
FINANCIER	
Capitaux propres 612M€	Dettes financières nettes ² (185)M€
RESEAU	
575 agences dans le Monde, dont 421 en France: Etats-Unis, Allemagne, Suisse, Espagne, Maroc et Tunisie	14 plateformes aéroportuaires dans 6 pays France, Congo, Sierra Leone, Royaume-Uni, Irlande, Etats-Unis
Un institut de formation: RH Formation	Un institut de formation: l'IFMA (Institut de Formation aux Métiers de l'Aérien)
Un réseau de partenaires pour l'emploi, sur l'ensemble du territoire	Parc d'engins et de véhicules aéroportuaires
INNOVATION	
Intégration de solutions digitales	
ENVIRONNEMENT	
Carburant (flotte de véhicules)	Carburant (1800 véhicules et engins de pistes dont 30% d'engins propres)



¹ Effectifs CDI au 31/12/2020

² Endettement financier net avant déduction du CICE
Document d'enregistrement universel 2020 GROUPE CRIT



CREATION DE VALEUR

Travail temporaire et autres services	Assistance Aéroportuaire
RESSOURCES HUMAINES	
40 600 intérimaires (ETP) délégués dans le monde	2 280 collaborateurs formés en France
12 000 collaborateurs formés en France	
FINANCIER	
1,6Md€ de chiffre d'affaires	170M€ de chiffre d'affaires
EBITDA³ : 78,8M€	EBITDA³ : (4,3)M€
RESEAU	
26 000 entreprises clientes	120 compagnies aériennes assistées dans le monde
	17M de passagers assistés dans le monde
	185 000 mouvements d'avions dans le monde

3 Avec application de l'IFRS 16

STRATÉGIE ET PERSPECTIVES

TRAVAIL TEMPORAIRE

Sur son pôle travail temporaire, le groupe a pour objectif de répondre aux besoins de ses clients et d'accompagner la transformation de ses métiers. Ainsi, le groupe poursuivra le développement de son offre de gestion RH sur mesure CRIT Inside (implantée au cœur des sites clients), le développement de ses CDI intérimaires, ses engagements RSE, ainsi que le développement d'outils et de solutions digitales innovants pour ses clients et ses intérimaires.

Si la France reste le principal marché du groupe, l'international est une priorité stratégique pour diversifier ses positions géographiques et développer de nouveaux relais de croissance. Le groupe continuera à consolider et renforcer ses positions sur les pays où il est implanté et poursuivra son développement à l'international avec une attention particulière portée à l'Europe.

ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

Sur son pôle aéroportuaire, le groupe a pour objectif général d'accroître la satisfaction de ses compagnies aériennes clientes, de garantir la protection des salariés et la sécurité des opérations, tout en préservant l'environnement.

En France, le challenge va être de préparer le renouvellement des licences sur les aéroports parisiens et à Nice, tout en continuant à accroître la performance opérationnelle et la rentabilité financière.

Dans le contexte actuel, avec les impacts majeurs sur l'industrie causés par la pandémie de Covid et un retour sur des niveaux d'activité pré-Covid prévus au mieux en 2024, la priorité groupe sera pour les mois qui viennent d'adapter ses capacités au niveau d'activité. Une fois cette adaptation effectuée, il pourra être envisagé de poursuivre le développement en France et à l'international.

2. Les principaux enjeux et risques RSE

2.1. Piliers de la démarche RSE

Les activités de travail temporaire et d'assistance aéroportuaire du groupe ont pour caractéristique commune d'être des acteurs majeurs de l'emploi dans les territoires où ils sont implantés. Dans ce contexte, et conscient de l'apport des politiques de Développement Durable dans l'amélioration de sa performance et le bien-être de ses salariés, le Groupe CRIT a développé sa politique RSE autour des 3 piliers suivants :

SA RESPONSABILITÉ SOCIALE

La politique des Ressources Humaines du groupe, déployée par un vaste réseau d'acteurs, a pour objectifs le développement, l'épanouissement et l'accompagnement de ses collaborateurs, qu'ils soient permanents ou intérimaires. De par son activité, le Groupe CRIT contribue à l'accès à l'emploi d'un grand nombre de personnes au quotidien. Parmi ses principaux enjeux sociaux figurent le développement de l'employabilité de ses collaborateurs et leur fidélisation.

SON ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Fort d'un réseau étendu au niveau national, le groupe promeut une culture d'initiatives locales et tisse d'étroites relations avec l'ensemble des acteurs locaux dans une démarche volontaire et partenariale. Doté d'un système de management de la qualité certifié, le groupe place la satisfaction de ses parties prenantes au cœur de son activité.

SA RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Conscient des enjeux environnementaux actuels et de la nécessité de les prendre en compte dans ses activités, le groupe s'engage dans une démarche respectueuse de maîtrise et de réduction de ses effets sur l'environnement en déployant un système de management environnemental certifié.

2.2. Identification des enjeux

L'identification de nos enjeux pertinents, relatifs à la responsabilité sociale, sociétale et environnementale du groupe, fait l'objet d'une cartographie des risques sur la base du référentiel Grenelle II.

9 enjeux vecteurs de risques ont été identifiés.

Enjeux RSE	Risques associés
DOMAINE SOCIAL	
Développer les compétences de nos collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Perte de compétences pour l'entreprise - Baisse de motivation pouvant engendrer un turn-over parmi le personnel permanent - Niveau de compétences insuffisant pour permettre la délégation (défaut de certification par exemple) - Baisse de satisfaction client - Hausse de l'accidentologie
Assurer l'égalité de traitement et promouvoir la diversité	<ul style="list-style-type: none"> - Risques juridiques et financiers. Par exemple en cas de discrimination, les sanctions pour les personnes morales peuvent s'élever à 375 000 euros d'amende et des peines complémentaires peuvent être appliquées telles que : l'interdiction d'exercice de l'activité professionnelle, dommages et intérêts. - Risque sur l'attractivité de la marque employeur
Garantir la santé et la sécurité des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Risque humain - Risque juridique
Fidéliser les talents	<ul style="list-style-type: none"> - Désorganisation et démotivation des équipes - Perte de compétences pour l'entreprise - Coût financier dû au recrutement, à la formation et à la baisse de productivité
Renforcer l'attractivité pour recruter	Cet enjeu n'est pas un risque mais une opportunité.
Assurer le dialogue social et la qualité de vie au travail	<ul style="list-style-type: none"> - Climat social dégradé - Hausse de l'absentéisme - Grève
DOMAINE SOCIÉTAL	
Favoriser l'accès à l'emploi sur les territoires avec nos partenaires	Cet enjeu n'est pas un risque mais une opportunité.
Garantir le respect de l'éthique des affaires	<ul style="list-style-type: none"> - Risques juridiques et financiers - Risque de réputation
DOMAINE ENVIRONNEMENTAL	
Mener notre activité dans le respect de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> - Risques économiques - Risques environnementaux

2.3. Les axes développés durant l'année 2020

En 2020, les principaux enjeux suivis sont les suivants :

- **La mobilisation pour la santé et la sécurité des collaborateurs** : dans le contexte d'urgence sanitaire de cette année 2020, des actions accrues de formation et de sensibilisation ont été menées sur les thèmes de la Covid 19 et des risques psychosociaux associés.
- **Le développement de l'employabilité et la sécurisation des parcours professionnels** : le groupe poursuit ses actions de formation au niveau national ainsi que ses actions pour l'insertion professionnelle des publics en difficulté. Il étend et renforce la diversification des solutions d'emploi comme le déploiement des CDI intérimaires en vue de sécuriser les parcours professionnels. Face aux conséquences sociales découlant de la crise sanitaire actuelle, le groupe a pleinement conscience de l'importance de son rôle en tant qu'acteur de l'emploi.
- **Le renforcement des actions en faveur de la diversité et contre les discriminations** : l'accès et le maintien dans l'emploi sont conditionnés aux seules compétences des candidats et collaborateurs du groupe.
- **L'éthique des affaires** : dans la continuité de ses engagements, le groupe renforce ses actions en matière d'éthique des affaires, dans le domaine de la protection et de la confidentialité des données notamment.
- **La démarche environnementale** : le groupe poursuit sa démarche environnementale dans un objectif d'amélioration continue.

3. Description des actions menées en France

3.1. Domaine social

3.1.1. Développer les compétences de nos collaborateurs

3.1.1.1. Pôle Travail Temporaire et Recrutement

La formation professionnelle occupe une place stratégique dans l'activité de travail temporaire et constitue un levier de fidélisation des collaborateurs, qu'ils soient permanents ou intérimaires.

Les formations dispensées ont également un rôle de prévention des risques liés à la sécurité.

La formation des intérimaires est indispensable pour certaines missions ou certains secteurs. Très sollicitée par les entreprises clientes, la formation permet d'assurer au client la délégation d'intérimaires qualifiés au regard de leurs besoins et accroît la satisfaction des intérimaires par une meilleure employabilité.

Les risques d'un manque de formation auprès des collaborateurs se traduiraient par :

- Une perte de compétences pour l'entreprise ;
- Une baisse de motivation qui pourrait engendrer du turn over parmi le personnel permanent ;
- Un niveau de compétences insuffisant pour permettre la délégation intérimaire ;
- Une baisse de satisfaction client ;
- Une hausse de l'accidentologie.

POLITIQUE

La formation fait partie intégrante de la politique d'accompagnement et de développement des collaborateurs. Le Groupe CRIT s'engage à former l'ensemble de ses collaborateurs, permanents et intérimaires, avec pour objectifs l'accompagnement dans leur montée en compétences et le développement de leur employabilité, en particulier celle des intérimaires. Le Groupe dispense notamment des formations pour favoriser l'insertion professionnelle et la sécurisation des parcours intérimaires.

Cette politique formation s'appuie sur les moyens suivants :

- Un **investissement** important consacré à la formation ;
- Une **organisation dédiée**, basée sur des équipes formation implantées dans chacune des régions CRIT et un pilotage national ;
- L'**accompagnement et le conseil** auprès des agences : les responsables formation interviennent sur la conception de programmes de formation, pour répondre aux besoins de nos clients, ou des besoins internes, tant pour les collaborateurs intérimaires que permanents. Ils assurent la mise en œuvre et le suivi des dispositifs de formation appropriés ;
- Un **organisme de formation** pour les permanents : RH Formation ;
- Une **plateforme de formation à distance**, CRIT Academy ;
- La veille sur les évolutions législatives.

Le groupe est partie prenante de la gouvernance d'AKTO, opérateur de compétences du Travail Temporaire, et est également représenté au sein des instances de la branche professionnelle du travail temporaire dédiée à la formation, l'emploi et l'alternance. La participation active du groupe aux prises de décision en matière de formation professionnelle a notamment pour but de travailler à la

définition des orientations stratégiques des politiques de la branche en prenant en compte les enjeux et problématiques spécifiques rencontrés par les territoires.

FORMATION DES COLLABORATEURS PERMANENTS

Pour les collaborateurs permanents, les objectifs en matière de formation sont les suivants :

- **Faciliter l'intégration au sein de l'entreprise, de la région et de l'équipe**

Les collaborateurs sont accompagnés dans leur prise de fonction, l'acquisition de leurs compétences clés afin de favoriser une bonne intégration au sein de l'entreprise. Outre des modules de formation dédiés, un outil e-learning permet de sensibiliser tout nouveau collaborateur aux métiers du travail temporaire et aux métiers transversaux du groupe, sur l'ensemble des points clés de ces métiers et de ses valeurs.

- **Permettre l'acquisition ou le développement des compétences métier**

Des formations métiers se renouvellent pour accompagner le développement de compétences professionnelles des collaborateurs, les évolutions métier et les transitions professionnelles. La création de parcours innovants est favorisée en régions, afin de promouvoir leur diffusion au national après une première phase pilote. Les formations métiers représentent 80 % du plan de formation des permanents.

- **Former et sensibiliser sur des sujets transverses**

Des formations transverses sur des thématiques diverses sont également déployées afin d'assurer la conformité réglementaire.

- **Anticiper les évolutions des collaborateurs dans leur parcours professionnel**

L'évaluation des compétences des collaborateurs au cours des Entretiens Annuels de Développement est l'occasion de définir les besoins individuels, par la suite examinés lors des Commissions de Développement Ressources Humaines au sein de chaque région.

Les actions de formation retenues répondent conjointement aux besoins spécifiques de chaque région et aux orientations nationales. Cette double approche amène à proposer des démarches pédagogiques au plus près de la réalité professionnelle.

UN ORGANISME INTERNE DE FORMATION

Pour servir sa politique de formation, le groupe s'appuie sur son organisme interne de formation : RH Formation, dédié à la formation des collaborateurs permanents du pôle Travail Temporaire. RHF assure le traitement des besoins en formation et de conseil des entreprises du Groupe CRIT et aussi d'une clientèle extérieure afin d'accompagner leurs mutations et le développement de leurs activités.

UNE PLATEFORME DE FORMATION À DISTANCE

CRIT dispose d'une plateforme digitale interne, CRIT Academy, afin de favoriser et développer les formations essentiellement à destination des collaborateurs permanents. Cet outil s'inscrit dans une volonté de diversifier les modes de formation en développant les formations à distance, en e-learning et en micro-learning. Cette méthode est complémentaire à la formation présentielle et constitue un levier plus flexible et plus souple pour faciliter l'apprentissage, le partage et le transfert des connaissances entre les collaborateurs et personnaliser les parcours de formation en fonction du rythme d'apprentissage et du profil de chacun. Tous les collaborateurs ont visité cette plateforme en 2020.

Pendant la période du premier confinement, une offre variée de formations a été proposée auprès des collaborateurs. Ces formations en ligne avaient trait aux métiers du commercial, du recrutement, du management (avec un volet manager à distance), aux thématiques d'actualité (« Santé et sécurité au travail en période de crise sanitaire », « Les impacts de l'activité partielle sur la paie intérimaire »), au développement professionnel.

L'année 2020 a été, de par le contexte de la crise sanitaire, un accélérateur de la digitalisation des parcours de formation.

UN PARCOURS D'INTÉGRATION

Les nouveaux collaborateurs peuvent suivre un parcours d'intégration à leur arrivée dans le groupe. Ce parcours de formation porte sur les fondamentaux à acquérir lors du premier mois, pour les nouveaux collaborateurs permanents au sein de l'entreprise. L'objectif est de compléter ce tronc commun par des formations plus classiques, en e-learning ou en présentiel, avec la création de parcours spécifiques et de modules métiers.

FORMATION DES INTÉRIMAIRES

Pour les intérimaires, les actions de formation reposent sur les objectifs suivants :

- La sécurisation du recrutement puis de l'intégration des intérimaires

Les phases de sélection puis d'intégration visent à positionner rapidement les intérimaires possédant les compétences requises. Il peut être proposé pour les candidats débutants ou peu expérimentés des parcours de formations courts, afin de leur permettre d'acquérir les compétences et savoir-faire indispensables pour la prise de poste.

Afin de répondre au mieux aux besoins des clients à moyen terme, sécuriser les parcours des intérimaires et assurer leur employabilité, il est prévu pour certains métiers des parcours de formation certifiants ou diplômants (CAP, titres professionnels, en contrat de professionnalisation notamment).

Chaque salarié intérimaire bénéficie d'un accompagnement et d'un suivi individuel, réalisé par les agences localement. Ce suivi est renforcé pour les moins expérimentés d'entre eux.

- L'élargissement des sources de recrutement et insertion professionnelle de publics éloignés de l'emploi

Sur certains métiers en tension, il apparaît nécessaire de faciliter la recherche et l'identification de nouveaux profils, en élargissant dès la source le recrutement à des profils susceptibles d'acquérir les compétences visées.

L'accès à la formation, et ainsi à l'emploi des publics éloignés de l'emploi, est facilité par la mise en place d'un accompagnement en partenariat avec des acteurs locaux. Les dispositifs de formation appropriés sont mobilisés en fonction de la nature de la formation, sa durée et le public concerné.

Le groupe promeut également la formation en alternance (Contrats de professionnalisation, Contrat de Développement Professionnel Intérimaire, Contrat d'Insertion Professionnelle Intérimaire). Ces contrats ont pour objectif de faciliter l'insertion ou la réinsertion dans l'emploi de personnes qui en sont éloignées en alternant des périodes de formation théoriques et de missions en entreprise.

Le groupe contribue à l'insertion et à la sécurisation des parcours professionnels de ses intérimaires avec, en 2020, près de 6 500 certifications obtenues.

En 2020, dans le cadre de sa politique en faveur de l'alternance, le groupe a réalisé 745 formations en alternance, auprès des permanents et des intérimaires (contrat de professionnalisation, contrat d'apprentissage, Contrats d'Insertion Professionnelle Intérimaire, Contrat de Professionnalisation Intérimaire).

- Le déploiement de parcours de formations adaptés

L'équipe de formation, experte en ingénierie pédagogique et financière, intervient en support aux agences afin de mener un travail d'identification des besoins en compétences des bassins d'emploi et d'élaboration de parcours de formation adaptés.

- L'anticipation des évolutions

L'objectif est d'anticiper l'évolution des métiers et l'émergence de nouvelles compétences (digitalisation, numérique, développement durable) et de favoriser les possibilités de mobilité professionnelle en mettant en place une gestion des compétences.

LOI POUR LA LIBERTÉ DE CHOISIR SON AVENIR PROFESSIONNEL

Cette loi a des conséquences sur la formation individuelle des collaborateurs, avec le renforcement du Compte Personnel de Formation et le Conseil en Evolution Professionnelle, ainsi que sur le développement de l'apprentissage.

Les enjeux associés à cette loi sont de favoriser la montée en compétence des publics les plus fragiles afin de leur permettre d'accéder à l'emploi. Cette loi entraîne d'importantes modifications des acteurs intervenants dans le champ de la formation professionnelle, des dispositifs de formation et des financements :

- AKTO est devenu l'opérateur de compétences de la branche du travail temporaire, et regroupe 27 branches professionnelles dans le secteur des services.
- La contribution des entreprises à la formation et à l'apprentissage, qui est versée à l'instance nationale de gestion de la formation, « France Compétences ». Cet organisme redistribue les fonds en fonction du public ou de la finalité. Pour ce qui a trait au travail temporaire, les fonds sont récupérés par AKTO pour financer l'alternance et les plans de formation pour les entreprises de moins de 50 salariés. La contribution légale obligatoire des entreprises de plus de onze salariés est de 1 %. Elle est de 1,3 % dans le domaine du travail temporaire. Le 0,3 point de plus reste attribué au travail temporaire.

KPI ET RÉSULTATS

KPI

69 % des collaborateurs permanents ont reçu une formation en 2020.

Résultats

	Nombre de personnes formées	Nombre d'heures de formation
Permanents (CDI)	1 178	25 608
Intérimaires	11 048	408 197
TOTAL	12 226	433 805

Le nombre de collaborateurs formés a diminué de 29 % et le nombre d'heures de 37 % par rapport à 2019. Ces chiffres s'expliquent par les impacts de la crise Covid sur l'emploi : baisse de l'emploi (en particulier intérimaire) et des formations à distance avec des parcours plus courts pour les permanents (diminution du nombre d'heures de formation).

3.1.1.2. Pôle Assistance aéroportuaire

Du fait des nombreuses exigences en matière de sécurité du secteur aéroportuaire et de la multiplicité des formations nécessaires à la réalisation des missions confiées par les clients, la formation professionnelle est un enjeu stratégique de cette activité. La politique de formation déployée sur le pôle aéroportuaire prévient notamment les risques liés à la sécurité dans l'exécution des prestations quotidiennes.

POLITIQUE

La politique de formation professionnelle déployée dans l'assistance aéroportuaire vise les objectifs suivants :

- **Participer à l'amélioration de la sécurité, de la fiabilité et de la qualité du service** dans les différentes activités du transport aérien ;
- **Contribuer au maintien des salariés dans l'emploi** en développant leurs compétences, leurs qualifications et en les préparant aux évolutions des normes techniques, des organisations du travail, des technologies et des attentes des clients ;
- **Concourir à la réalisation des projets professionnels** et du souhait de l'évolution professionnelle et de mobilité des salariés au sein de la société.

UNE ÉCOLE DE FORMATION DÉDIÉE

Le pôle Aéroportuaire dispose de son propre organisme de formation, l'IFMA (Institut de Formation aux Métiers de l'Aérien), afin de mieux répondre à ses besoins spécifiques. Il dispense tout au long de l'année des cursus pédagogiques destinés aux salariés des différentes filiales de l'assistance aéroportuaire et forme ainsi près de 15 000 stagiaires internes comme externes chaque année.

Il est certifié aux normes qualité ISO 9001 :2008, ISO 14001 et ISO 18001. Afin de répondre aux besoins de formations spécifiques du transport aérien du Groupe Europe Handling, des préconisations de l'Aviation Civile, et dans le but de garantir la maîtrise et la parfaite compétence de ses équipes au sol, il est également agréé à la norme IATA en qualité d'Accredited School depuis 2004 pour les formations Marchandises Dangereuses Réglementées. Il est accrédité par la DSAC Nord pour la délivrance des formations en vue de l'obtention des autorisations de conduite sur les aires de l'aéroport Charles de Gaulle et Orly.

Tout nouvel embauché reçoit une formation générale portant sur les règles de sécurité et de sûreté. Celle-ci est complétée par une formation qualifiante en fonction des postes attribués.

L'IFMA est doté d'une équipe de formateurs instructeurs qualifiés pour la réalisation de ses formations théoriques et pratiques, ainsi que d'un bureau d'étude qui assure la veille réglementaire et réalise les manuels de formation et toutes les documentations nécessaires à leurs réalisations.

LES PRINCIPAUX DOMAINES DE FORMATION

- **Les formations réglementaires** : sensibilisation sûreté, autorisation de conduite en zone réservée, marchandises dangereuses réglementées, facteurs humains, sécurité en piste, incendie, gestes et postures, Santé Sécurité au Travail, etc.
- **Les formations aux métiers de la piste** : agents de chargement sur avions vracs et mécanisés, conduite de la plateforme élévatrice, placement avion gestes conventionnels, dialogue au casque, refoulement avion, tractage (convoyage avion), passerelles télescopiques, responsable de chargement.
- **Les formations trafic** : devis de masse et de centrage, coordination avion, opérations aériennes, météorologie aéronautique.

- **Les formations commerciales** : agent d'enregistrement et d'embarquement, formations comportementales et accueil client.

DES FORMATIONS ACCESSIBLES À TOUS

La spécificité du secteur aéronautique est la multiplicité des formations. Un salarié du groupe suivra entre cinq et plus d'une vingtaine de formations différentes, chacune d'entre elles devant être renouvelée tous les trois ans. Dans ce contexte, le groupe se doit d'être innovant et de trouver des formats de formation adaptés en tendant vers l'optimisation des formations dispensées.

Le groupe a mis en place une plateforme LMS pour l'hébergement de cours e-learning et de documentations à visée de formation ou d'information. Les premiers modules de formations accessibles sont essentiellement liés à la sécurité.

En 2020, afin de maintenir le niveau de compétence des collaborateurs pendant la baisse d'activité liée à la COVID-19 tout en garantissant le respect des mesures sanitaires, les formations à distance ont été mise en place en plus du e-learning. Ainsi, 96 % des stagiaires ont été formés en e-learning ou à distance en 2020.

RÉSULTATS ET KPI

KPI :

77 % des collaborateurs ont reçu une formation en 2020

Résultat :

27,4 heures de formation par salariés formés ont été dispensées, soit un total de 62 548 heures de formation

3.1.2. Assurer l'égalité de traitement et promouvoir la diversité

3.1.2.1. Pôle Travail Temporaire et Recrutement

Les activités du groupe de mise à disposition et de placement sont directement concernées par les questions de discrimination : dans l'accès à l'emploi, dans la formation et dans le travail. Les comportements discriminatoires constituent un frein à l'insertion professionnelle et sociale des collaborateurs susceptibles d'avoir des répercussions sur l'attractivité de la marque employeur et de générer des risques juridiques et financiers.

Le groupe est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche de lutte contre toute forme de discrimination et de promotion de la diversité et de l'égalité des chances auprès de l'ensemble de ses collaborateurs permanents et intérimaires.

UNE POLITIQUE DIVERSITÉ ET NON-DISCRIMINATION

Le groupe s'engage depuis 2007 dans une politique en faveur de la diversité et de lutte contre les discriminations avec les objectifs suivants :

- Sensibiliser les collaborateurs à ces sujets ;
- Promouvoir les bonnes pratiques ;
- Réduire les inégalités professionnelles ;
- Développer l'accès à l'emploi des publics en difficulté : les jeunes et les seniors, les personnes en situation de handicap, les personnes issues des quartiers prioritaires ou défavorisés ;
- Être en conformité avec la réglementation en vigueur.

Cette politique est animée par un référent national. Ce référent a notamment un rôle de conseil et de sensibilisation auprès de l'ensemble des collaborateurs sur toute question relative à la discrimination. En 2010, un Médiateur Diversité et Égalité des Chances vient renforcer les actions du groupe en matière de lutte contre les discriminations. Egalement médiateur judiciaire auprès

de Cours d'Appels, il est accessible à tous les collaborateurs permanents et intérimaires des sociétés composant l'UES CRIT et a pour mission de résoudre les situations conflictuelles qui peuvent se présenter suite à une suspicion de discrimination.

Au sein de la politique Diversité et non-discrimination, le groupe est engagé depuis 2004 en particulier dans une politique active pour l'emploi et l'insertion des personnes handicapées. Par cette politique, le groupe souhaite accompagner les personnes reconnues handicapées dans leur démarche d'insertion sur le marché de l'emploi.

Pour ce faire, la Mission Emploi & Handicap a été créée. Il s'agit d'une mission nationale relayée par des Correspondants Régionaux dans chacune des régions CRIT. Cette politique vise l'ensemble des parties prenantes du groupe, à savoir les collaborateurs, permanents et intérimaires, mais aussi les clients, fournisseurs et partenaires.

LES ACTIONS MISES EN ŒUVRE EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ ET DE NON-DISCRIMINATION

FORMATION ET SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS

Tous les nouveaux salariés, dans le cadre de leur parcours d'intégration suivent une formation e-learning sur le thème de la diversité pour les sensibiliser à la discrimination, le contexte légal, les enjeux sociaux et économiques et les bonnes pratiques.

Depuis 2017, une formation à la non-discrimination et à l'accueil des personnes en situation de handicap a été initiée pour l'ensemble du personnel recruteur et tout nouvel arrivant dans cette fonction. Une sensibilisation accrue est également mise en place pour l'encadrement : l'objectif étant que tous les managers suivent une session de sensibilisation supplémentaire sur les sujets de la diversité et de la non-discrimination.

En 2020, tous les collaborateurs dont les postes sont liés au recrutement, au management et à l'encadrement ont effectué une nouvelle formation digitale, sur la diversité et la non-discrimination (à tous les stades de la gestion RH).

PLAN D'ACTION POUR L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

Des plans d'action pour l'égalité professionnelle ont été établis sur les pôles Travail Temporaire et Aéroportuaire du groupe en France afin de lutter contre les inégalités salariales, favoriser la mixité des métiers et la présence de femmes dans les postes à haute responsabilité. Les objectifs visés sont les suivants :

- La suppression des écarts de rémunération constatés pour les permanents en poste et non justifiés ;
- L'égalité professionnelle dans le déroulement de carrière et de promotion professionnelle ;
- L'égalité professionnelle dans l'accès à l'emploi ;
- Assurer un niveau de formation professionnelle uniforme pour les deux sexes.

L'index de l'égalité salariale entre les femmes et les hommes instauré par le gouvernement dans la loi « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » se présente comme un outil pour mesurer l'inégalité salariale en entreprise. Cet Index Egalité femmes-hommes est calculé à partir de cinq indicateurs permettant d'identifier les éventuels points de progression :

- L'écart de rémunération femmes-hommes,
- L'écart de répartition des augmentations individuelles,
- L'écart de répartition des promotions (uniquement dans les entreprises de plus de 250 salariés),

- Le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité,
- Le nombre de personnes du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations.

Sur la base de ces indicateurs, le groupe a calculé en 2020 une note globale de 75/100.

LES ACTIONS MISES EN ŒUVRE EN MATIÈRE DE HANDICAP

Pour les collaborateurs permanents, les actions suivantes sont développées par le groupe :

- **Le maintien dans l'emploi et le reclassement professionnel** des collaborateurs permanents grâce à différents aménagements mis en place (fauteuil ergonomique, aménagement de véhicule de fonction, bureau électrique, fauteuil alternant les positions assis-debout, etc.),
- **Le recrutement** et l'accueil de stagiaires en situation de handicap,
- **La formation et la sensibilisation** des collaborateurs aux thématiques du handicap et de la diversité en entreprise via des dispositifs internes (e-learning, flash info, sessions de sensibilisation), et des événements occasionnels organisés au cours de l'année.

Pour les intérimaires, le groupe mène les actions suivantes :

- **Le développement de la qualification** des intérimaires reconnus handicapés à travers des contrats de professionnalisation ;
- **La communication externe et la participation à de nombreuses manifestations**, telles que des forums et autres moments d'échanges entre CRIT et les demandeurs d'emplois, sur tout le territoire national ;
- La sensibilisation des équipes opérationnelles au handicap en vue d'une mobilisation totale ;
- **L'accompagnement des entreprises clientes**, par le conseil et la mise en place de solutions sur mesures dans le cadre de leurs politiques d'emploi de travailleurs handicapés (petits déjeuners clients, soutenance). En 2020, des actions de sensibilisation sur le handicap au travail ont été réalisées sur plusieurs sites clients.

DES ÉVÉNEMENTS RÉGULIERS

La mobilisation sur le terrain se traduit notamment par l'organisation d'événements réguliers.

Chaque année, à l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes en situation de Handicap (SEEPH) qui a lieu en novembre, CRIT organise des ateliers BOOST sur l'ensemble de son réseau national. Le principe est le suivant : chaque agence sélectionne des candidats intérimaires reconnus handicapés en recherche d'emploi, pour lesquels elles ont validé en amont leurs compétences ainsi que leurs disponibilités. Les agences proposent ensuite activement ces candidatures aux entreprises utilisatrices. En 2020, 32 agences ont participé à ces ateliers.

Au-delà de cette action, les collaborateurs permanents ont été sensibilisés chaque jour de la SEEPH 2020 par le biais d'un quiz en ligne sur la thématique du handicap.

Durant cette Semaine, CRIT a participé à des événements sur le thème du handicap, notamment : une intervention sur une chaîne télévisée (LCN) pour expliquer la politique du groupe en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap, une intervention du référent national Handicap avec d'autres entreprises du travail temporaire auprès du réseau d'entreprise Club Etre.

En 2020, le siège social et les agences ont participé pour la deuxième année consécutive à l'opération DUODAY, qui consistait à accueillir le temps d'une journée, au sein de leurs établissements,

une personne en situation de handicap pour qu'elle travaille en duo avec un collaborateur CRIT volontaire. Cette opération est une occasion de sensibiliser d'une manière différente les collaborateurs au handicap, en impliquant des « salariés accueillants ». 32 duos ont ainsi été formés pour découvrir et faire découvrir la diversité des métiers de CRIT et échanger autour des projets professionnels de chacun. Cet événement a été largement relayé en interne pour associer les collaborateurs permanents.

DES PARTENARIATS POUR L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

La mise en œuvre de la politique du groupe en faveur de l'insertion des personnes en situation de handicap se concrétise notamment par son engagement aux côtés de partenaires nationaux et locaux :

- **L'AGEFIPH** : Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées (plusieurs conventions sur la période de 2006 à 2011) et notamment sa structure Capemploi,
- La **FAGERH** : Fédération des Associations Gestionnaires d'Établissements de Réadaptation pour Handicapés,
- **Les CRP** : Centres de Rééducation Professionnelle,
- **Les ERP** : Ecole de Reconversion Professionnelle,
- **Diverses associations locales et/ou nationales** en faveur de l'insertion des personnes en situation de handicap.

Le groupe étend son action en adhérant à des réseaux d'entreprises, locaux et/ou nationaux, dont l'objectif est la sensibilisation et le partage des bonnes pratiques en matière d'insertion des publics en situation de handicap. Le groupe est ainsi membre du Club Etre au niveau national et Club Entreprises & Handicap du 92. CRIT a établi en 2020, en coopération avec le Club Entreprises & Handicap 92, un livret sur la RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé) et les démarches associées. Ce guide pratique s'adresse aux travailleurs en situation de handicap et aux personnes en charge des ressources humaines.

Chaque année, le groupe participe à de nombreux événements sur la thématique du handicap, aussi bien auprès d'entreprises clientes, afin de les sensibiliser au sujet, qu'auprès de personnes en situation de handicap en vue de faciliter leur employabilité.

Le groupe veille à faire figurer son attention particulière au sujet de l'emploi des personnes en situation de handicap dans chacun des partenariats signés par l'entreprise. En outre, le groupe se mobilise particulièrement dans les instances de branche afin que le travail temporaire soit perçu comme un levier efficace et naturel pour la mise à l'emploi des personnes en situation de handicap.

ACCESSIBILITÉ DES AGENCES

En partenariat avec AKTO et l'AGEFIPH, le groupe déploie depuis 2018 une démarche d'identification et de formation d'un référent Handicap par agence pour les agences volontaires, permettant ainsi la constitution d'un cercle de référents à l'échelle d'un bassin d'emploi. Les agences d'emploi qui s'engagent dans « Parcours TH » sont destinataires d'outils spécifiques et sont reconnues à la fois par les publics et par les partenaires. En 2020, 30 nouvelles agences se sont engagées dans cette démarche et se démarquent par un macaron visible sur la porte de l'établissement pour mettre en confiance les candidats.

DES ACTIONS AUPRÈS DES ENTREPRISES CLIENTES

Le groupe accompagne ses clients en vue de développer et de faciliter l'insertion professionnelle des personnes reconnues travailleurs handicapés en leur proposant des sessions de sensibilisation au handicap en entreprise ainsi que des actions spécifiques de conseil et d'accompagnement personnalisé. En 2020, des actions de sensibilisation sur le handicap au travail ont été réalisées sur plusieurs sites clients.

DES ACTIONS AUPRÈS DES SECTEURS PROTÉGÉ ET ADAPTÉ

Dans la continuité de ses engagements, le pôle Travail Temporaire et Recrutement mène des actions auprès d'Établissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) et les Entreprises Adaptées (EA) pour des prestations diverses (outils de communication, nettoyage des locaux, embossage de cartes de visite, plateaux repas, etc.).

En 2020, CRIT est passé par le Projet Résilience qui regroupe plusieurs établissements des milieux protégé, adapté et d'insertion (Entreprises Adaptées, ESAT, entreprises d'insertion, associations) pour la commande de 10 000 masques réutilisables dès le début de la crise sanitaire. Le Projet Résilience s'inscrit dans le cadre du mouvement « La France, Une Chance », auquel CRIT a adhéré en mars 2020.

ÉVOLUTIONS LÉGISLATIVES

La loi « Avenir professionnel », promulguée en 2018, a des impacts directs sur l'activité de Travail Temporaire. Le Gouvernement a signé avec Prism'Emploi (organisme syndical de la branche) une convention de partenariat visant à faciliter l'accès des travailleurs handicapés au marché du travail, dans le prolongement de cette loi. Un nouveau « cas de recours » à l'intérim propre aux travailleurs handicapés a été mis en place à compter du 1er janvier 2019, à titre expérimental, jusqu'au 31 décembre 2021. Celui-ci est fondé exclusivement sur la situation de la personne handicapée et non aux motifs classiques de recours à l'intérim.

Ce « cas de recours » peut permettre à une entreprise d'appréhender de manière plus concrète et progressive les conditions de réussite d'une intégration d'un travailleur handicapé au sein de l'entreprise.

En parallèle, cette disposition peut permettre à un travailleur handicapé de mieux apprécier les conditions concrètes de l'exercice professionnel au regard de ses propres besoins. Dès lors, le groupe a œuvré pour faire connaître à son réseau d'agences et ses clients l'existence de ce nouveau cas de recours à l'intérim.

La loi « Avenir professionnel » a également réformé l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (OETH). La réforme en découlant est entrée en vigueur à partir du 1er janvier 2020. Les objectifs de cette réforme sont divers :

- Développer une politique d'emploi inclusive en valorisant tous les types d'emploi dans le décompte des bénéficiaires de l'obligation d'emploi, afin d'encourager l'emploi sous toutes ses formes ;
- Faire du dialogue social un levier pour l'embauche de personnes en situation de handicap ;
- Simplifier la déclaration d'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (DOETH).

Le groupe s'inscrit dans cette démarche et a entrepris une sensibilisation du réseau pour impliquer les collaborateurs sur les nouveautés de cette réforme.

RÉSULTATS ET KPI

KPI :

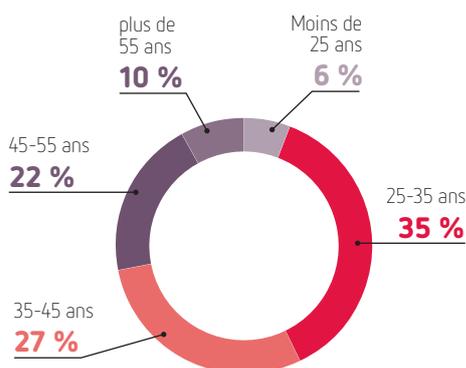
- 76 % des collaborateurs ayant une fonction de recrutement et présents en 2020 ont été formés à la non-discrimination en présentiel ou en e-learning

Résultats :

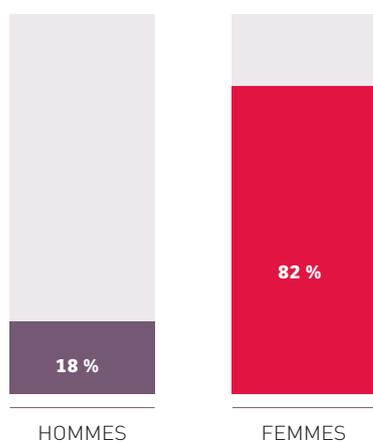
	2020	Évolution 2019-2020
Nombre d'heures de délégations de travailleurs reconnus handicapés	588 892	-11 %
Nombre de missions auprès des travailleurs reconnus handicapés	6 052	-38 %
Nombre d'entreprises clientes dans lesquelles CRIT a délégué des travailleurs reconnus handicapés	1 200	-36 %

- 98 agences d'emploi engagées dans la démarche « Parcours TH » de AKTO (ex-FAF.TT), avec la formation d'une trentaine de collaborateurs en 2020.

Répartition des effectifs permanents par tranche d'âge⁽¹⁾



Répartition des effectifs par genre⁽¹⁾



3.1.2.2. Pôle Assistance Aéroportuaire

Perçu comme essentiellement masculin, le secteur du transport aérien s'engage dans le développement de la mixité de ses métiers. Certains métiers exigent en effet des aptitudes physiques importantes, ce qui diminuent de facto le nombre de femmes disponibles pour ces postes.

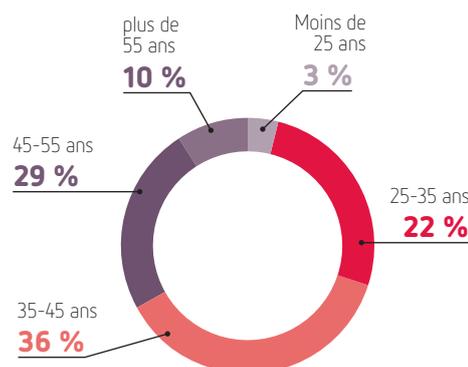
POLITIQUE

Le groupe a pour objectif une augmentation de la part de femmes parmi ses collaborateurs dans les métiers perçus comme masculins. Aussi, dès la phase d'embauche, le groupe assure une communication basée sur une représentation équilibrée des deux sexes dans les campagnes de recrutement et développe des contrats en alternance ou en stage pour permettre aux collaborateurs de se confronter aux réalités du terrain et assurer le renouvellement de ses collaborateurs en prévision des départs à la retraite.

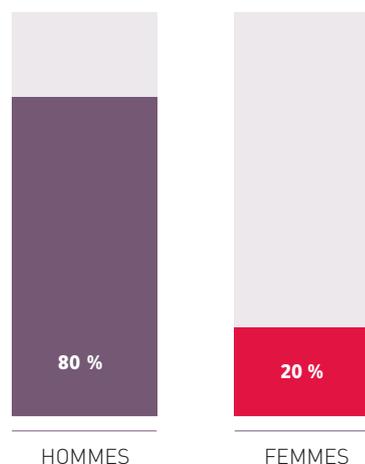
Tout au long de leur carrière, le groupe veille à maintenir un accès équitable des femmes et des hommes à la formation et à garantir l'égalité de rémunération des salariés à leur retour de congé familial (maternité, adoption, congé parental d'éducation).

KPI

Répartition de l'effectif par âge⁽²⁾



Répartition de l'effectif par genre⁽²⁾



(1) Données au 31/12/2020, CDI permanents, sur le pôle Travail Temporaire France

(2) Données au 31/12/2020, CDI, pôle assistance aéroportuaire France

3.1.3. Garantir la santé et la sécurité des collaborateurs

3.1.3.1. Pôle Travail Temporaire et recrutement

De par la spécificité de son rôle d'intermédiation sur le marché de l'emploi, la santé et de la sécurité au travail revêt une importance particulière pour le groupe.

Le groupe exerce son activité de délégation auprès des entreprises clientes opérant dans des secteurs d'activité variés (BTP, industrie, services), dont certains présentent plus de risques d'accidents du travail que d'autres. Le groupe veille donc à la gestion de ce risque, conjointement avec l'entreprise cliente. En outre, le coût du risque incombe dans la grande majorité des cas exclusivement à l'entreprise de travail temporaire. La politique déployée par le groupe vise à identifier les risques d'accidents sur les postes de travail de façon à les minimiser ainsi que les conséquences dommageables pour les intérimaires.

En 2020, dans le contexte de la pandémie de la Covid-19, des mesures supplémentaires ont été mises en place en urgence afin de garantir aux collaborateurs permanents et intérimaires un environnement de travail présentant le moins de risques possibles.

POLITIQUE

Le groupe s'engage au travers d'une politique Santé et Sécurité à atteindre les objectifs suivants :

- Former et sensibiliser le personnel permanent en matière de prévention et de santé-sécurité au travail,
- Sensibiliser les collaborateurs intérimaires, à tous les stades du recrutement et de la délégation,
- Connaître les entreprises utilisatrices, les postes de travail, leur environnement et les tâches à effectuer,
- Agir conjointement avec les entreprises utilisatrices pour prévenir les accidents du travail.

Pour le déploiement de sa politique Santé et Sécurité, le pôle Travail Temporaire et Recrutement s'appuie sur le service Performance & Conformité (P&C), composé d'un Responsable National, de Responsables Régionaux dans chaque région et d'Animateurs sécurité dans certaines régions.

CERTIFICATIONS

Le groupe a obtenu les certifications suivantes en matière de santé et sécurité :

- OHSAS 18001 : depuis 2005, pour l'ensemble des sociétés du pôle ;
- MASE (Système de Management de la Santé et de la Sécurité au Travail) : sur 9 agences, principalement destiné aux secteurs Pétrochimie et Chimie ;
- CEFRI (Certification des Entreprises pour la Formation et le suivi du personnel travaillant sous Rayonnements Ionisants) pour 25 agences déléguant dans le secteur « nucléaire ».

LES ACTIONS MISES EN ŒUVRE EN MATIÈRE DE PRÉVENTION

Conscient que l'objectif de réduction des accidents du travail ne peut être atteint sans une meilleure gestion des risques et une meilleure information des collaborateurs, le groupe déploie des dispositifs de prévention, d'information et de sensibilisation auprès de ses collaborateurs permanents en agences, ses intérimaires et ses entreprises clientes.

LES DISPOSITIFS DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS PERMANENTS EN AGENCE

À leur arrivée dans l'entreprise, les collaborateurs permanents bénéficient d'une sensibilisation à la santé, la sécurité et à la prévention des risques dans le cadre du e-learning d'intégration. D'autres dispositifs leur sont accessibles tels qu'un livret Santé, Sécurité et Environnement et des flashes info. Des formations liées à la sécurité sont dispensées régulièrement.

Le groupe poursuit la formation et la sensibilisation du personnel permanent en matière de santé et sécurité au travail afin de parfaire leurs connaissances, améliorer la communication avec les entreprises utilisatrices, identifier les situations à risques et réduire l'accidentologie chez les intérimaires. Une formation sécurité consacrée aux risques, à leur prévention et aux règles juridiques associées est déployée à l'ensemble des agences, avec un volet digital et une partie en présentiel.

En 2020, le groupe a déployé des mesures de santé et de sécurité spécifiques à la prévention de la propagation de la pandémie de Covid-19 :

- **Une adresse mail spécifique** a été créée pour répondre à toutes les demandes émanant des collaborateurs permanents ;
- **Une communication spécifique** sur les règles à suivre : des affiches présentant les gestes barrière à adopter ont été apposées dans les agences et au siège social. Des guides et des procédures spécifiques à la délégation intérimaire en période de Covid ont été diffusés aux collaborateurs en agence pour qu'ils puissent s'adapter au mieux à la situation et réduire au maximum les risques de santé pesant sur les intérimaires.
- **Une formation obligatoire** a été dispensée à tous les collaborateurs permanents, exposant les règles à respecter et les diverses mesures mises en places.
- **La mise à disposition de matériel** : gel, masques, plexiglas, produits désinfectant pour les locaux.

Au vu du contexte difficile, plusieurs communications ont été réalisées auprès de l'ensemble des collaborateurs permanents pour leur proposer un accompagnement psychologique dans le cas où ils en ressentiraient le besoin et pour les informer des différentes mesures mises en place par les organismes de santé (comme la téléconsultation médicale).

Les collaborateurs en agence étant potentiellement plus exposés à des incivilités ou à des agressions, des formations spécifiques sont dispensées pour les aider dans la gestion de la pression et des conflits au quotidien et dans l'adaptation de leur communication avec leurs interlocuteurs.

LES DISPOSITIFS DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION POUR LES INTÉRIMAIRES

La bonne évolution des résultats sécurité repose à la fois sur la pérennité des dispositions mises en œuvre et sur la recherche d'une meilleure adéquation de nos outils de prévention aux secteurs d'activité de ses clients.

La sensibilisation à la sécurité est présente à tous les stades de recrutement et de délégation à travers différents supports : livrets de sécurité spécifiques aux secteurs d'activité, tests sur des plateformes web, questionnaires, flash sécurité, etc. Les intérimaires passent une évaluation métier permettant de vérifier leur connaissance en matière de sécurité et l'acquisition de bonnes pratiques. Ces supports de sensibilisation et d'animation sont mis à disposition des intérimaires mais aussi des entreprises clientes et peuvent être généralistes ou déclinés par secteurs d'activité : logistique, industrie, tertiaire.

Une attention particulière est portée à la sensibilisation des salariés intérimaires délégués dans des secteurs d'activité « exposés ». Des « quarts d'heure sécurité » sont régulièrement organisés par les agences ou les entreprises utilisatrices auprès des intérimaires, particulièrement dans les agences certifiées MASE.

Dans certaines régions, des ambassadeurs sécurité sont identifiés parmi les intérimaires en CDI sur la base du volontariat, afin de porter les valeurs du groupe sur la sécurité au sein de l'entreprise utilisatrice. Ces ambassadeurs reçoivent une formation Sécurité de trois jours sur les bons réflexes et postures, avec des programmes en rapport avec différents secteurs d'activité. Ces ambassadeurs sont ensuite mobilisés lors de réunions sécurité organisées avec les entreprises clientes.

Dans le cadre de la pandémie de Covid-19, toutes les entreprises utilisatrices ont été contactées pour connaître les mesures de sécurité instaurées sur les postes des intérimaires. Ces renseignements étaient par la suite transmis aux intérimaires, pour les rassurer et les informer des règles à respecter. Dans le cas où aucune mesure nécessaire n'était prise, la délégation n'avait pas lieu.

DIALOGUE AVEC LES ENTREPRISES CLIENTES

Le groupe effectue un dialogue régulier avec les entreprises clientes en vue de prévenir les risques en matière de santé et sécurité. En 2020, les lésions subies dans le cadre des accidents au travail sont constituées à 90 % de douleurs et de coupures, résultant pour un tiers des causes de mauvais comportements et pour 20 % de facteurs externes (événements peu prévisibles nécessitant une vigilance accrue). Afin de réduire l'accidentologie, différentes actions sont menées en concertation directe avec le client :

- **Les visites de poste** : la connaissance des entreprises utilisatrices, des postes de travail, de leur environnement et des tâches que les intérimaires seront amenés à effectuer est essentielle. Les agences réalisent les visites de poste pour recueillir ces informations et appréhender les caractéristiques des missions confiées aux salariés intérimaires.
- **Les bilans de mission** : le suivi du déroulement des missions au sein des entreprises utilisatrices se fait en réalisant des bilans de mission avec les salariés intérimaires et des visites d'observations en milieu de travail.
- **L'analyse des accidents du travail** : elle est réalisée en privilégiant l'analyse conjointe avec l'entreprise utilisatrice au sein de laquelle l'accident est survenu. Une liste de clients prioritaires est établie au niveau national, avec un suivi de leurs résultats sécurité et des plans d'actions déployés pour chacun d'entre eux, ainsi que des réunions d'informations sur les obligations respectives de CRIT et des entreprises utilisatrices. La mise en œuvre d'actions conjointes avec les entreprises clientes pour prévenir les accidents du travail contribue à l'atteinte de l'objectif de baisse de l'accidentologie. En 2020, un nouveau dispositif a été déployé permettant de référencer plus précisément les causes identifiées des accidents et ainsi de réaliser un suivi et des actions ciblées plus pertinentes.
- **Le partage des bonnes pratiques** : des causeries sécurité sont organisées sur des thématiques particulières. Dans plusieurs régions CRIT, des intérimaires « ambassadeurs » interviennent lors de ces rencontres pour partager leur expérience et les bonnes pratiques. Dans certaines régions, des Clubs Premium Sécurité sont mis en place par les agences afin de débattre des actions mises en œuvre pour la sécurité et la prévention des intérimaires avec les entreprises clientes

En 2020, tous les clients ont été consultés dans le cadre de la crise sanitaire afin de connaître leurs mesures de sécurité mises en œuvre en interne et les nouveaux équipements de protection individuels à porter (masques FFP2 ou autre).

LES ÉVÉNEMENTS 2020 AUTOUR DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ

• La tournée nationale « À vous la santé ! » dédiée aux intérimaires

En 2020, le groupe a participé à la tournée nationale « A vous la Santé » organisée avec le FASTT, pour aller à la rencontre des intérimaires afin de les informer et de les sensibiliser à leur santé.

Cette opération, nommée « A vous la santé », a été menée à bord de trucks itinérants allant à l'encontre des intérimaires dans des zones à forte densité d'activité intérimaire (zones industrielles, site de grandes entreprises) et des secteurs à forte densité d'agences. Plusieurs professionnels de santé sont intervenus pour sensibiliser les intérimaires à des thématiques variées telles que les troubles musculo-squelettiques, les conduites addictives, la santé auditive, le port des équipements de sécurité et les risques cardiovasculaires.

À cette occasion, les agences ont mobilisé les intérimaires mais également les salariés permanents des entreprises utilisatrices. Il a en effet été constaté que les comportements observés au sein de l'entreprise utilisatrice en terme de sécurité ont un impact fort sur les pratiques adoptées par les intérimaires. En favorisant la participation des clients locaux à cet événement, les agences ont contribué à instaurer un environnement sécurisé pour leurs intérimaires.

• La Semaine Santé CRIT dédiée aux permanents

En 2020 a été instaurée la Semaine Santé CRIT, du 2 au 6 novembre, durant laquelle l'ensemble des collaborateurs permanents ont été invités à participer à différentes enquêtes sur leur routine quotidienne (alimentation, activité sportive, temps passé devant les écrans, etc). Les sondages ont été complétés par des conseils pour adopter de bonnes habitudes, notamment pendant le confinement ou le télétravail, pour prendre soin de leur santé.

LES ACTIONS MISES EN ŒUVRE EN MATIÈRE DE GESTION L'ACCOMPAGNEMENT DES COLLABORATEURS INTÉRIMAIRES ET PERMANENTS

Face à une difficulté relative à la sphère professionnelle ou privée, le service Développement Social accompagne ses collaborateurs intérimaires et permanents sur le plan administratif mais aussi psychologique et propose des solutions d'aide au cas par cas. Depuis plusieurs années, dans le cadre de son partenariat avec l'Institut d'Accompagnement Psychologique et de Ressources (IAPR), un réseau national constitué de plus de 620 psychologues cliniciens libéraux en France, le groupe accompagne des collaborateurs confrontés à un événement ou à une situation difficile ayant un impact sur l'activité professionnelle.

Le groupe sollicite également le FASTT (Fonds d'Actions Sociales du Travail Temporaire), qui propose au cas par cas des accompagnements pour les intérimaires, notamment en cas d'accidents de travail ou de problèmes liés à la santé. En 2020, pour faire face à l'urgence de la crise sanitaire et économique et aux nouvelles difficultés rencontrées par les intérimaires, le FASTT a monté des dispositifs exceptionnels : service social de crise, aides exceptionnelles, renforcement de l'accompagnement psychologique, informations et conseils relatifs à la Covid-19, au confinement, etc.

Dans son contrat de complémentaire santé collectif pour le personnel permanent, l'entreprise a inclus un service d'aide : une ligne téléphonique est disponible aux collaborateurs permanents tous les jours 24h/24 et propose des services de prévention, d'information (juridique, médicale, sociale) et d'écoute psychologique.

RÉSULTATS ET KPI

KPI

	Evolution du taux de fréquence (2019-2020)	Evolution du taux de gravité (2019-2020)
Intérimaires	-1,56 %	-1,63 %
Permanents	-21,1 %	+95,12 %

La hausse du taux de gravité pour le personnel permanent s'explique par une durée constante des arrêts de travail mais un nombre d'heures travaillées plus faible (avec la mise en place de l'activité partielle en 2020). La baisse du volume d'heures augmente mathématiquement le taux.

Résultats

- En 2020, 6 564 intérimaires ont été formés à la sécurité, les heures de formation liée à la sécurité correspondant à 30 % des heures de formation totale dispensées.

3.1.3.2. Pôle Assistance Aéroportuaire

Très réglementé, le secteur aéroportuaire requiert des exigences élevées pour répondre aux risques en matière de santé et de sécurité.

POLITIQUE

La santé et la sécurité des collaborateurs s'affichent au premier plan de la politique 2020. Les objectifs du groupe en la matière sont les suivants :

- Réduire les accidents de travail ;
- Obtenir le renouvellement de la certification OHSAS/ nouvelle certification ISO 4500 ;
- Poursuivre la promotion et l'amélioration continue de notre système de management de la sécurité (SMS) ;
- Garantir la santé et la sécurité des collaborateurs pendant la crise sanitaire.

LES CERTIFICATIONS RELATIVES À LA SANTÉ ET À LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

La santé et la sécurité, tant des collaborateurs que des usagers, est un enjeu prioritaire du groupe. Cette orientation stratégique se traduit au travers de la certification selon la norme OHSAS 18001, obtenue en 2009 et renouvelée continuellement depuis. Aujourd'hui, le groupe prépare la transition vers la certification ISO 45000, plus axée sur la prévention des risques, la participation des salariés dans le développement de l'entreprise, la qualité de vie au travail et les risques psycho-sociaux.

Le groupe a également fait le choix de la certification ISAGO (IATA Safety Audit for Ground Operations), référentiel IATA sur l'assistance en escale des compagnies aériennes. Ce référentiel couvre les exigences de sécurité nécessaires au bon déroulement des opérations (Passage, Trafic, Piste et Bagage), les domaines de la formation et la maintenance des engins et intègre un système de gestion de la sécurité au quotidien.

LE DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES

Les CSSCT des filiales du pôle sont des acteurs incontournables dans la mise à jour, chaque année, du Document Unique d'Évaluation des

Risques (DUER) et participent aux plans de prévention des risques (du groupe, de ses clients compagnies aériennes et du gestionnaire aéroportuaire). En 2020, le document a été mis à jour avec l'ajout du « risque viral non sanitaire maîtrisé » (coronavirus – COVID19) et des « risques psycho-sociaux ».

LA RÉDUCTION DES FACTEURS DE RISQUES

Les travaux visant à réduire l'exposition des salariés aux facteurs de risques se poursuivent d'année en année, tendant vers l'amélioration constante des conditions de travail des salariés. En 2020, un groupe de travail a été créé avec la médecine du travail sur la prévention du mal de dos, principal motif d'arrêt de travail du pôle aéroportuaire. Des actions de préventions sur ce thème ont également été déployées auprès des salariés avec la diffusion d'exercices proposés par la Sécurité Sociale.

LA PRISE EN COMPTE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Une enquête suivie d'un plan d'action a été lancée suite à une recrudescence d'agressions envers nos personnels du service aux passagers, qui passe par une campagne de sensibilisation aux passagers par le biais d'affichage en zone d'enregistrement, des dépôts de plaintes systématiques auprès des services de police, un soutien psychologique par le biais de notre service de médecine du travail. Suite à la crise sanitaire le document unique d'évaluation des risques a également été mis à jour afin de prendre en compte les risques psychosociaux, et les relations avec la médecine du travail sur ce thème se sont accrues.

LA PROTECTION DES SALARIÉS PENDANT LA CRISE SANITAIRE

Les aéroports étant des lieux naturels de brassage de voyageurs et de professionnels, le pôle a créé un protocole interne dédié à la mise en place des différentes mesures sanitaires préconisées par l'Etat : application des gestes barrières, déploiement et utilisations des équipements de protection, accompagnant de la mise en place du télétravail et de l'activité partielle, protocole de désinfection des locaux et des équipements, flashes d'information réguliers aux salariés.

Ces mesures ont été mises en place avec la collaboration étroite de la médecine du travail, qui est venue plusieurs fois sur site afin de conseiller et de superviser leur déploiement.

LES FORMATIONS ET SENSIBILISATIONS À LA SÉCURITÉ

Le groupe forme l'ensemble de ses collaborateurs opérationnels à la sécurité aérienne et aéroportuaire lors de ses formations initiales (nouveaux entrants) et lors des renouvellements de formation tous les 36 mois.

Au-delà des modules sécurité qui sont intégrés à toutes les formations, le groupe veille à dispenser un nombre significatif de formations dédiées aux questions de protection des collaborateurs (sécurité en piste, troubles musculo-squelettiques, sauveteur secouriste au travail, facteurs humains, permis manœuvre et piste, etc.)

UN SYSTÈME DE GESTION DE LA SÉCURITÉ

Le Système de Gestion de la Sécurité (SGS) est un outil de management de la sécurité très utilisé pour déterminer, mettre en œuvre et maintenir dans la durée la politique de prévention des risques d'accident majeur.

Ce système est aujourd'hui très bien compris des collaborateurs. En vue d'insuffler une culture de la sécurité à tous les niveaux, le pôle aéroportuaire mène des actions diverses pour les impliquer et les sensibiliser. Une newsletter trimestrielle sur le thème de la sécurité des opérations décrit un événement marquant du trimestre écoulé et rappelle les bonnes pratiques à adopter.

Une adresse mail dédiée à la remontée des presque-accidents est à disposition des collaborateurs et a pour objectif d'affiner les risques et ainsi de les prévenir. Cette remontée d'information se fait uniquement auprès du service Qualité Sécurité Environnement sans que la hiérarchie n'interfère.

RÉSULTATS ET KPI

KPI

- Evolution TF : -41 %
- Evolution TG : +111 %

L'évolution est calculée par rapport à la valeur moyenne des quatre dernières années (*Calcul : Taux de l'année N / (Moyenne des taux de N-1 à N-4) - 1*).

Les restrictions appliquées au transport aérien pour lutter contre la pandémie de COVID19 ont entraîné une baisse significative du volume de vols traités, ce qui a généré une baisse de 50,6 % du nombre d'heures effectivement travaillées par les collaborateurs du pôle. Il en résulte une moindre exposition aux risques professionnels pour les collaborateurs ayant assuré la continuité de service et donc un taux de fréquence affichant une baisse proportionnelle. En revanche, la durée de chaque arrêt de travail est stable car cette durée est la conséquence de la nature de l'accident et n'est pas corrélée avec le temps d'exposition. Dans le même temps, le nombre d'heures travaillées ayant été divisé par deux, le taux de gravité a mathématiquement doublé.

Résultats

8 814 heures de formations dédiées sur les questions de santé sécurité ont été dispensées

78 % des salariés (services administratifs) ont bénéficié du télétravail

3.1.4. Fidéliser les talents

3.1.4.1. Pôle Travail Temporaire et Recrutement

Les ressources humaines constituent le principal capital du groupe. Fidéliser les talents est essentiel pour poursuivre son développement et apporter une réponse réactive, efficace et satisfaisante aux exigences des entreprises clientes. L'absence de fidélisation et de rétention aurait un impact direct sur le développement des activités du groupe, en affectant la capacité des agences à répondre aux besoins des clients.

POLITIQUE

Le groupe s'attache à créer des liens durables et à accompagner le projet de vie professionnelle de chacun de ses collaborateurs permanents et intérimaires.

Pour les collaborateurs permanents, une politique de gestion des carrières est mise en œuvre sur le pôle Travail Temporaire et Recrutement visant à offrir à tous les collaborateurs les mêmes outils de développement des compétences pour une carrière évolutive.

La fidélisation des intérimaires passe par la relation de confiance au quotidien dans les agences, la sécurisation de leurs parcours professionnels et le renforcement de leur employabilité, ainsi que par le développement du CDI intérimaire.

La politique déployée en matière de fidélisation des collaborateurs a pour objectifs :

- La bonne intégration des collaborateurs ;
- L'accompagnement du projet professionnel de chacun ;
- Le développement des compétences.

LES ACTIONS MISES EN ŒUVRE POUR LES COLLABORATEURS PERMANENTS

L'INTÉGRATION

Les nouveaux embauchés reçoivent un accompagnement dès leur arrivée avec un programme d'intégration composé de formations en présentiel adapté à l'exercice de leur métier et un accompagnement de proximité par leur manager. Outre des modules de formation dédiés, un outil e-learning permet de sensibiliser tout nouveau collaborateur aux métiers du travail temporaire et aux métiers transversaux du groupe, sur l'ensemble des points clés de ces métiers et de ses valeurs.

DES PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION ET DE MOBILITÉ

Annuellement, les collaborateurs sont écoutés et conseillés à l'occasion d'un entretien annuel de développement et un entretien professionnel sur les possibilités d'orientation à donner à leur carrière. En soutien, ils peuvent bénéficier de formations pour leur permettre de progresser dans leurs fonctions ou d'évoluer vers d'autres métiers au sein de l'entreprise.

CRIT utilise un outil digital dédié au recrutement, à la mobilité interne et à la gestion des carrières permettant à chaque collaborateur un accès rapide aux informations RH disponible, à la gestion de sa carrière (bourse à l'emploi, mobilité interne, alerte emploi, etc.) et de ses compétences (entretiens annuels d'évaluation, référentiel emploi de tous les métiers, identification des évolutions possibles en interne, etc.). Cet espace collaboratif améliore l'analyse des informations liées à la vie professionnelle du collaborateur et permet au manager de bénéficier d'une aide à la décision, fiable et en temps réel.

LA RECONNAISSANCE PAR LA MISE EN VALEUR DES COLLABORATEURS

Chaque année, des événements sont tenus en vue de mettre à l'honneur les performances des collaborateurs. La Journée des Collaborateurs annuelle réunit au siège social deux collaborateurs de chaque région mis à l'honneur par son/sa Directeur/Directrice de Région.

LES ACTIONS MISES EN ŒUVRE POUR LES INTÉRIMAIRES

LE CONTRAT À DURÉE INDÉTERMINÉE INTÉRIMAIRE (CDII)

Le groupe déploie depuis 2015 le CDI Intérimaire, qui permet aux salariés intérimaires d'avoir une situation stable et sécurisée en matière d'emploi. L'intérimaire en CDI a une rémunération mensuelle garantie même lorsqu'il n'a pas de mission. Ce contrat facilite l'accès au crédit et au logement. En cohérence avec sa politique d'insertion, le groupe s'engage à proposer plus de contrats à durée indéterminée intérimaire à des candidats demandeurs d'emploi.

L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL INTÉRIMAIRE

Le groupe met en place des entretiens professionnels pour ses salariés intérimaires les plus fidèles : il a été proposé à près de 11 000 salariés intérimaires en 2020.

L'entretien professionnel a été construit pour être un temps d'échange entre salarié et employeur. Il est consacré aux perspectives d'évolutions professionnelles du collaborateur, notamment en termes de qualifications et d'emplois.

Plusieurs acteurs sont mobilisés dans cette démarche : les agences d'emploi, le service formation et les Responsables Régionaux Ressources Intérimaires.

UNE ÉQUIPE SUR LE TERRAIN POUR UNE PLUS GRANDE PROXIMITÉ AUPRÈS DES INTÉRIMAIRES

Le groupe dispose d'un Service Développement Social qui écoute, oriente et accompagne au quotidien les collaborateurs permanents et intérimaires concernant toute difficulté personnelle liée à la santé, au logement, à la retraite, au handicap ou au décès.

Afin de développer ces accompagnements et de répondre le plus efficacement possible aux problématiques des intérimaires avec une proximité terrain, une équipe de Responsables Régionaux Ressources Intérimaires est chargée de sensibiliser les collaborateurs en agences et les intérimaires aux dispositifs sociaux existants ainsi que de les orienter vers les partenaires compétents afin de lever tout frein à l'exécution concrète des missions d'intérim.

Le groupe recourt à son réseau de partenaires pour trouver des solutions adaptées :

- **Le Fonds d'Action Sociale du Travail Temporaire (FASTT)** : a vocation à déployer des actions favorisant l'intégration sociale et professionnelle des intérimaires en leur apportant informations, conseils et aides à caractère social. Le Groupe CRIT est impliqué au sein du Comité Paritaire de Gestion du FASTT et participe activement à diverses Commissions organisées par ce Fonds ;
- **AG2R La Mondiale** (organisme de protection sociale),
- **Action Logement**,
- **AKTO (ex-FAFTT)**,
- **Intérimaires Santé**,
- **Intérimaires Prévoyance**

COHÉSION AUTOUR D'ÉVÉNEMENTS

Les agences CRIT organisent régulièrement des événements informels tels que des petit-déjeuner, goûters ou afterworks, pour apprendre à mieux connaître leurs intérimaires et échanger avec eux sur leur projet professionnel. En 2020, ces événements ont été interdits temporairement afin de respecter les distanciations sociales imposées par la crise sanitaire.

RÉSULTATS ET KPI

KPI :

- 48 % des collaborateurs en CDI en 2020 sont en poste depuis au moins 5 ans au sein du groupe.

Résultats

- 455 collaborateurs, intérimaires et permanents, ont été accompagnés par le service Développement Social en 2020.

3.1.4.2. Pôle Assistance Aéroportuaire

POLITIQUE

La stabilité des emplois dans le secteur aéroportuaire a été identifiée par l'Agence Européenne de la Sécurité Aérienne (European Aviation Safety Agency) comme un des axes de progrès concourant à une plus grande maîtrise de la sécurité des opérations. Ainsi le maintien des talents et des compétences au sein de l'entreprise figure parmi les priorités de la politique de ressources humaines du pôle aéroportuaire.

La politique de développement des compétences et d'optimisation des parcours professionnels menée par le groupe contribue à l'évolution interne des salariés. Les collaborateurs bénéficient d'entretiens annuels et de formations tout au long de leur parcours pour leur permettre de progresser dans leurs fonctions ou d'évoluer vers d'autres carrières au sein du pôle.

En 2020, avec la crise sanitaire liée au COVID-19, le pôle aéroportuaire a eu recours au dispositif d'activité partielle, mis en place par l'État afin de maintenir dans l'emploi les ressources et compétences internes.

RÉSULTATS ET KPI

KPI

En 2020, 69 % des collaborateurs en CDI sont en poste depuis plus de 5 ans.

Résultat

2 931 collaborateurs ont bénéficié de l'activité partielle en 2020.

3.1.5. Renforcer l'attractivité pour recruter

3.1.5.1. Pôle Travail Temporaire et Recrutement

Du fait de ses besoins importants en recrutement, le groupe met en place des mesures propres à accroître son attractivité dans le but d'optimiser son processus de recrutement et d'attirer les talents de manière proactive. Ces actions sont nécessaires à l'accroissement de l'activité. Un manque d'attractivité engendrerait des difficultés de recrutement et aurait donc un impact négatif sur l'activité et les résultats du groupe.

POLITIQUE

Le groupe s'attache à développer son attractivité par le biais de sa marque employeur, ses engagements en matière d'accompagnement et d'évolution des collaborateurs tout au long de leur carrière et au moyen de sa politique d'apprentissage.

Les objectifs visés sont les suivants :

- Développer l'attractivité de la marque employeur via la communication digitale (web, médias sociaux) et la transparence ;
- Renforcer la cohésion et le sentiment d'appartenance au groupe à travers l'organisation d'événements variés ;
- Elargir le sourcing des candidats en intensifiant la présence du groupe dans les écoles et les événements pour l'emploi.

ACTIONS MENÉES SUR LA MARQUE EMPLOYEUR

PRÉSENCE EN LIGNE ET DIGITALISATION

En vue d'accroître sa visibilité en ligne et d'optimiser certains processus, le groupe intègre et déploie des solutions de digitalisation. La diffusion de sa marque employeur est renforcée par l'animation régulière de ses réseaux sociaux et sa présence sur de nombreux sites d'emploi. Son site dédié CRIT-job, qui propose des milliers d'offres d'emplois pour les intérimaires, fait l'objet d'une amélioration continue dans son accessibilité et son optimisation. L'application MyCrit permet aux intérimaires d'accéder à leur espace personnel et de consulter l'ensemble de leurs documents dématérialisés (heures travaillées, détail des missions, bulletins de paie, contrats, Compte Epargne Temps, etc.).

DES PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION ET DE MOBILITÉ

Le groupe s'attache à accompagner les collaborateurs dans leur carrière, notamment à travers des entretiens de développement réalisés chaque année en vue d'apprécier les compétences des collaborateurs et au cours desquels sont recensés les besoins en formation et les aspirations éventuelles d'évolution ou de mobilité de chacun.

DES RECRUTEMENTS INNOVANTS

En fonction du type de profil recherché, l'équipe de recrutement met en place des processus variés et adaptés afin de se faire une opinion la plus juste possible des candidats. La phase d'entretien

est constituée d'une entrevue avec les Ressources Humaines pour détecter les qualités humaines, la capacité d'intégration à l'entreprise et le savoir-être du candidat, puis d'une entrevue avec le manager pour évaluer les aspects techniques. Différents tests peuvent être proposés tels que des tests de personnalité et des tests spécifiques au métier visé. Pour certains postes, des mises en situation sont organisées en groupe afin de favoriser les échanges entre les candidats et percevoir plus justement leurs personnalité et aptitudes.

PARTICIPATION À DES ÉVÉNEMENTS DÉDIÉS AU SOURCING

SOURCING DES COLLABORATEURS PERMANENTS

Les équipes de recrutement participent régulièrement à des événements dédiés au sourcing pour aller à la rencontre de candidats motivés aux profils variés. En 2020, les responsables Ressources Humaines sont intervenus lors de Job Dating, Forum de recrutement, sur les salons Apec et au sein d'écoles partenaires. En 2020, les recruteurs ont participé à des salons pour l'emploi à la rencontre de demandeurs d'emplois, et en particulier des salons Emploi spécifique à l'alternance pour proposer des offres en alternance aux jeunes et pour faire du coaching.

SOURCING DES INTÉRIMAIRES

Les agences CRIT sont très dynamiques sur l'ensemble du territoire national au sein des salons et forums pour l'emploi et lors de l'organisation d'événements tels que les job dating. Bien que la distanciation sociale imposée en 2020 ne permette pas la tenue de salons aussi nombreux que les années précédentes, les collaborateurs ont pu participer à des événements encadrés par des mesures sanitaires.

La politique d'insertion menée par le groupe contribue également à diversifier le sourcing de candidats pour les agences.

PARTENARIAT AVEC DES ÉCOLES

Dans le cadre de sa politique d'alternance pour ses salariés permanents, le groupe a intégré dans sa politique Ressources Humaines la gestion de la taxe d'apprentissage et des relations avec les écoles. Véritable levier d'insertion des jeunes, l'alternance permet la montée en compétences ainsi que l'identification et l'intégration de nos futurs talents.

Un référent est désigné au sein de chaque structure (entité juridique ou région pour le travail temporaire) pour cibler les écoles et établissements de formation pertinents pour les enjeux futurs et développer des liens privilégiés avec ces structures.

RÉSULTATS ET KPI

KPI

Le nombre d'intérimaires embauchés en CDI a augmenté de +3 % entre 2019 et 2020.

Résultat

Parmi ses collaborateurs permanents, le groupe comptabilise 8 % d'alternants en 2020.

3.1.6. Assurer le dialogue social et la qualité de vie au travail

Le dialogue social contribue au maintien d'un climat social serein, par l'écoute réciproque entre la Direction et les représentants des salariés. Des échanges ouverts et transparents avec les instances représentatives du personnel contribuent à une bonne qualité de

vie au travail et réduisent les risques sociaux liés tels que la hausse de l'absentéisme, la dégradation du climat social, les grèves, etc.

3.1.6.1. Pôle Travail Temporaire et Recrutement

POLITIQUE

Le groupe favorise le dialogue social sur l'ensemble de son périmètre sur le pôle travail temporaire, avec pour objectifs d'échanger régulièrement autour de sujets propres à la politique générale de l'entreprise, notamment l'égalité professionnelle, la prévoyance et frais de santé, les activités sociales et culturelles.

Un service dédié aux affaires sociales assure avec rigueur l'organisation du dialogue social et la mise en œuvre concrète des engagements négociés avec les élus.

LES ACTIONS MISES EN ŒUVRE DES RÉUNIONS RÉGULIÈRES

Le groupe dispose d'institutions représentatives du personnel sur l'ensemble de ses entités ainsi que de délégués syndicaux qui interviennent dans le cadre des négociations collectives. L'autonomie des entités françaises composant le groupe leur permet de disposer d'une représentation du personnel qui leur est propre, permettant de maintenir un dialogue social de qualité, au plus près des spécificités de chacun de ses métiers et des préoccupations des collaborateurs.

Chacune des institutions représentatives est consultée préalablement sur les décisions importantes en fonction de son périmètre d'intervention et du rôle qui lui est dévolu par la législation. Des réunions régulières sont tenues tout au long de l'année entre la Direction Générale et l'ensemble des institutions représentatives du personnel.

Ces réunions font l'objet d'informations sur la marche de l'entreprise (point mensuel sur l'activité), la politique Ressources Humaines (formation, égalité professionnelle, gestion des carrières), le fonctionnement du réseau d'agences et les négociations sociales en cours.

Les représentants du personnel bénéficient d'un nombre d'heures pour la tenue de réunions du personnel ainsi que des heures supplémentaires à leurs heures de délégation afin de pouvoir préparer au mieux en amont ces échanges.

Le gouvernement français a lancé depuis plusieurs années une modernisation du droit social français visant à simplifier le code du travail. Dans ce cadre, l'ordonnance du 22 septembre 2017 crée une instance unique de représentation du personnel, appelée Comité Social et Economique (CSE).

Il se substitue aux anciennes instances représentatives du personnel et fusionne les délégués du personnel, le comité d'entreprise et le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.

Conformément aux dispositions légales applicables, les conditions de mise en place du Comité Social et Economique et de la Commission Santé, Sécurité et Conditions de travail (CSSCT) font l'objet d'une négociation spécifique entre les organisations syndicales représentatives et l'employeur. Les parties se sont également entendues pour négocier la mise en place de diverses commissions ainsi que certaines modalités de fonctionnement du Comité Social et Economique (périodicité des réunions, consultations ponctuelles et récurrentes, budget, etc...).

Le Comité Social et Economique de l'UES CRIT est ainsi doté des commissions facultatives suivantes : Commission Protection Sociale, Logement et Entraide, Information et Communication.

La Commission Entraide et Logement a pour vocation d'aider matériellement les collaborateurs permanents et intérimaires qui connaissent des difficultés, notamment de nature financière. Afin d'identifier les salariés en difficulté et de leur proposer une éventuelle aide, les membres élus de cette Commission travaillent en étroite coopération avec le service Développement Social.

ACCORDS SUR L'ÉQUILIBRE DES TEMPS DE VIE

L'articulation entre vie personnelle et vie professionnelle revêt une importance primordiale sur la qualité de vie au travail.

En France, les salariés permanents des sociétés du groupe sont en grande majorité régis par des accords d'entreprise portant sur la durée et l'aménagement du temps de travail (Accord ARTT : Aménagement et Réduction du Temps de Travail).

Eu égard à la spécificité de la réglementation du travail temporaire, les salariés intérimaires délégués par le groupe sont soumis à la durée du travail applicable au sein de l'entreprise utilisatrice dans laquelle ils sont délégués.

Depuis 2015, le groupe a instauré pour les collaborateurs permanents un abondement des droits portés sur le Compte Epargne Temps (CET) et permet de faire des dons de jours de congés aux salariés ayant un enfant gravement malade, chaque don étant ensuite abondé par l'entreprise.

Les intérimaires peuvent bénéficier d'un Compte Epargne Temps leur permettant d'épargner certains éléments de rémunération et de se constituer ainsi une épargne abondée par l'entreprise. Ils peuvent le conserver aussi longtemps qu'ils réalisent des missions pour l'entreprise, sans être contraints de le solder à chaque fin de mission.

LES ACTIVITÉS SOCIALES ET CULTURELLES

En sus de son rôle d'interlocuteur privilégié de l'entreprise sur les questions économiques et d'emploi, le Comité Social et Economique de l'UES CRIT a pour vocation de proposer et gérer des actions sociales et culturelles au bénéfice des collaborateurs intérimaires et permanents.

RÉSULTATS ET KPI

KPI

100 % du périmètre en France est couvert par des instances représentatives du personnel et par le Comité Social et Economique.

Résultats

En 2020, 41 réunions se sont tenues avec les instances représentatives du personnel (Comité Social et Economique, Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail, Délégués du Personnel, Délégués Syndicaux).

3.1.6.2. Pôle Assistance Aéroportuaire

POLITIQUE

Le groupe favorise le dialogue social sur l'ensemble de son périmètre sur le pôle assistance aéroportuaire, avec pour objectif d'échanger régulièrement autour de sujets propres à la politique générale de l'entreprise, de l'égalité professionnelle, de la prévoyance et frais de santé, des activités sociales et culturelles.

Une interlocutrice dédiée au dialogue social, la Chargée des Relations Sociales, est en lien permanent avec la direction juridique, la direction des filiales et les représentants du personnel.

ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Soucieux d'un développement responsable et sécurisé de ses activités pour les salariés, les populations riveraines et les partenaires, le pôle Aéroportuaire est membre actif dans toutes les instances de la profession.

Le pôle participe notamment aux commissions sociales de la FNAM (Fédération Nationale de l'Aviation Marchande) qui se tiennent tous les mois pour étudier les questions d'ordre social, de sécurité, d'emploi et prendre les décisions de façon collégiale qui détermineront les accords de la branche professionnelle avec les partenaires sociaux.

FAVORISER L'ÉQUILIBRE DES TEMPS DE VIE

Les différents Comités Sociaux et Economiques ont chacun développé une offre de services adaptés aux collaborateurs. Les offres proposées peuvent ainsi porter sur des services très variés tels que des services de billetteries, d'avantages vacances, d'aide pour des places en crèches, d'aide au logement, de gestion des abonnements, chèques cadeaux, etc.

RÉSULTATS ET KPI

KPI

Part d'entités couvertes par un Comité Social et Economique et disposant d'instances représentatives du personnel : 100 %

Résultats

Nombre de réunions tenues avec le Comité Social et Economique : 151 réunions

3.2. Domaine sociétal

3.2.1. Favoriser l'accès à l'emploi sur les territoires avec nos partenaires

3.2.1.1. Pôle Travail Temporaire et Recrutement

Lier des partenariats pour l'insertion à l'échelle locale ou nationale est une opportunité pour le groupe de diversifier son *sourcing* et de saisir des opportunités économiques et sociales. Cela permet de trouver et de former des candidats motivés sur des métiers en tension, réduisant ainsi les risques liés à un vivier insuffisant pour les agences, et facilitant l'accès à l'emploi pour ceux qui en sont éloignés.

POLITIQUE

Le groupe s'engage en faveur de l'accès à l'emploi pour tous, notamment des jeunes et des personnes en situation de handicap, davantage confrontés au chômage. Le groupe soutient des structures d'emplois et d'insertion en vue d'accompagner des demandeurs d'emploi, éloignés de l'emploi, à définir et à réaliser leurs projets professionnels. Afin de parvenir à cet objectif, le groupe a des grands partenaires nationaux et des partenaires locaux pour s'adapter aux particularités des territoires.

Cette politique est animée par un référent au niveau national et des correspondants en régions.

ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Les agences mènent des actions sur leur territoire pour accompagner des demandeurs d'emploi à définir et à réaliser leur projet professionnel.

Les actions de partenariat réalisées chaque année par le groupe ont toutes un même objectif : celui de favoriser l'insertion professionnelle et de promouvoir l'égalité des chances. Les programmes d'actions peuvent prendre différentes formes :

- **des campagnes de recrutement** avec l'implication forte des entreprises clientes ;
- **des actions de formations** : les agences CRIT ont engagé des actions spécifiques pour préparer l'accès à l'emploi : des parcours de formations (certifiantes ou qualifiantes) sont mis en place avec des partenaires pour les personnes éloignées de l'emploi ;
- **du mécénat de compétences (coachings, présentation métiers) pour permettre l'insertion professionnelle** des publics éloignés de l'emploi. Ces actions consistent à présenter et à aider ces publics à comprendre les métiers et cerner les attentes des entreprises, promouvoir les potentiels des demandeurs d'emploi, les outiller pour leur apprendre à se valoriser et construire un projet professionnel.

Une équipe de référents régionaux anime concrètement les partenariats avec de nombreuses structures sur le territoire. Parmi ces structures, on retrouve des réseaux pour l'insertion des jeunes éloignés de l'emploi tels que les EPIDE (Etablissement Pour l'Insertion Dans l'Emploi), les Ecoles de la Deuxième Chance et les Missions Locales. Le groupe porte également un intérêt particulier aux quartiers prioritaires de la ville qui connaissent un taux de chômage près de deux fois supérieure à la moyenne nationale⁽¹⁾. Le groupe est ainsi signataire de la Charte Entreprises et Quartiers dans plusieurs départements (Hautes Pyrénées, Bas-Rhin, Haut-Rhin). De nombreuses agences CRIT ont manifesté leur engagement dans plusieurs régions en signant le PAQTE, Pacte Avec les Quartiers pour Toutes les Entreprises, qui succède à la Charte Entreprises et Quartiers en juillet 2018. L'objectif de ce pacte est de s'engager concrètement auprès des quartiers prioritaires à travers quatre axes d'action : sensibiliser, former, recruter, acheter. Afin de renforcer ses actions et de mobiliser l'ensemble de ses agences, le groupe a rejoint le PAQTE au niveau national en 2020.

En 2020, le groupe a rejoint un autre dispositif gouvernemental : « La France Une Chance, les entreprises s'engagent », au niveau national mais aussi à l'échelle du département de la Seine-Saint-Denis, où l'implication partenariale est particulièrement forte. Ce réseau d'entreprises et d'institutionnels a pour objectif de renforcer les actions d'insertion et d'inclusion par l'activité économique, notamment grâce à l'échange et le partage d'expertise des entreprises membres.

Le groupe a en outre signé la Charte de partenariat « Seine-Saint-Denis Egalité ». À travers cette Charte, le groupe s'engage pour la formation et l'emploi des Séquanais-Dionysiens.

LES ENGAGEMENTS POUR L'INSERTION DES JEUNES

Une attention particulière de ces partenariats est portée à l'insertion des jeunes.

Le groupe est partenaire national de l'EPIDE, l'Établissement Pour l'Insertion Dans l'Emploi, qui accompagne les jeunes en situation de décrochage scolaire et plus largement les NEET (Not in Education, Employment or Training). La mission première de l'EPIDE est de permettre aux jeunes les plus éloignés de l'emploi de s'inscrire dans une dynamique positive d'insertion. Depuis plusieurs années, le groupe soutient ces actions en proposant des missions et des formations spécifiques à ces jeunes. Début 2019, le groupe a

renforcé ce partenariat en signant une convention nationale avec ce partenaire.

L'Union nationale des missions locales (UNML), l'Etat et les acteurs de la branche du travail temporaire (AKTO, FASTT et le Prism'emploi) ont signé un accord national qui vise à renforcer et poursuivre le partenariat entre les réseaux des agences d'emploi et les Missions Locales. L'objectif est de poursuivre l'accompagnement des jeunes non qualifiés pour favoriser leur accès à l'emploi.

Le groupe est particulièrement engagé, plus de 70 agences ont formalisé des partenariats avec les Missions locales. Les actions menées sont diverses : visite d'entreprises pour les jeunes de la Mission Locale, accompagnement personnalisé, entretiens « coaching » menés par les professionnels d'agences, accès aux offres d'emploi, etc.

Les agences ont largement contribué à la communication autour de ce dispositif.

LE COLLECTIF DES ENTREPRISES POUR UNE ÉCONOMIE PLUS INCLUSIVE

Le groupe a rejoint en février 2019 le « Collectif des entreprises en faveur d'une économie plus inclusive en France ». Créé le 18 décembre 2018, ce Collectif est une initiative volontaire et spontanée qui regroupe aujourd'hui 35 entreprises désireuses de mettre leur puissance économique au service du progrès social et sociétal. Les actions découlant des réflexions de l'ensemble des sociétés signataires s'articulent autour de trois axes qui sont :

- Intensifier la formation et la mise à l'emploi ;
- Faciliter l'accès aux biens et aux services pour les personnes dites les plus fragiles ;
- Développer et optimiser une politique d'achats responsables.

Le groupe porte dans le cadre de ce collectif une attention toute particulière sur le territoire de Seine-Saint-Denis, où se situe le siège historique du groupe. Aussi, Nathalie JAOUÏ, Présidente du groupe CRIT, est CEO Sponsor de ce Collectif pour l'ensemble du Département de la Seine Saint-Denis sur les questions de l'emploi et de la formation. En 2020, CRIT a renforcé son implication dans cette démarche en mobilisant des collaborateurs dans chacun des collectifs créés au niveau local.

ACTIONS EN PARTENARIAT AVEC LES ENTREPRISES

En lien avec les actions du Collectif des entreprises pour une économie plus inclusive, le groupe s'est joint à l'opération « Coup de Pouce Livebox » lancée par Orange pour lutter contre la fracture numérique. « Coup de Pouce Livebox » est une offre Internet-TV-Téléphone économique réservée aux familles en situation de fragilité, avec en complément la possibilité d'avoir un ordinateur portable reconditionné par un partenaire engagé dans l'inclusion sociale et de participer à des ateliers numériques pour faire ses premiers pas sur internet et protéger ses données personnelles. Le groupe est partenaire de cette démarche en faisant connaître l'offre auprès des publics éligibles. En cohérence avec sa stratégie de dématérialisation, le groupe a ainsi contribué à diffuser ces possibilités de formation au numérique dans la région pilote choisie par Orange, à savoir les Hauts-de-France. À la suite d'un bilan positif, le groupe devrait accompagner l'élargissement de ce dispositif à l'ensemble du territoire en 2021.

Le groupe s'est également attaché à promouvoir le dispositif Point Passerelle du Crédit Agricole, dispositif qui accompagne gratuitement des clients, voire des non-clients, en difficulté suite à un ou plusieurs aléas de vie. Cet accompagnement est à la fois personnel, financier,

(1) D'après le Commissariat Général à l'Égalité des Territoires (CGET) le taux de chômage était de 24,7 % en 2017

budgétaire, administratif, pédagogique et social. Le groupe a diffusé cette démarche d'accompagnement et de prévention auprès de ses intérimaires sur trois territoires : Atlantique Vendée, Pyrénées Gascogne, Nord de France. Dans le cadre de ce partenariat, le groupe s'engage également à accueillir des personnes suivies par le dispositif Point Passerelle en recherche d'emploi pour une préparation aux entretiens d'embauche ou pour une aide à la rédaction de son CV. Cet accompagnement peut également aboutir à une mise à l'emploi des personnes accompagnées soit au sein d'entreprises utilisatrices ou pour le groupe directement.

Dans le cadre de ses partenariats pour l'inclusion, le groupe a été référencé sur les sites du Crédit Agricole et de BNP Paribas comme acteur des solutions emploi dédiées à leurs clients/prospects dits les plus fragiles. Une plateforme en ligne, créée par BNP Paribas, compile diverses offres sociales accessible à leurs clients en difficulté. L'ensemble des offres d'emploi du groupe est disponible sur cette plateforme sociale.

RÉSULTATS ET KPI

KPI

Fin 2020, 9,9 % des intérimaires en CDI étaient issus des Quartiers Prioritaires de la Ville.

Résultat

En 2020, le groupe dénombre entre 2 et 3 partenariats par agence pour l'insertion et l'emploi. L'ensemble des agences sont sensibilisées aux enjeux d'insertion des publics éloignés de l'emploi et aux différents dispositifs d'Etat mis en œuvre en faveur de cette cause (par exemple les Emplois Francs pour les publics en Quartiers Prioritaires de la Ville, aides alternants pour les jeunes de moins de 26 ans).

3.2.1.2. Pôle Assistance Aéroportuaire

Créer des liens avec des partenaires de l'emploi est pour le pôle aéroportuaire un moyen de diversifier son *sourcing* sur certains métiers qui nécessitent une main d'œuvre significative et de faciliter l'insertion professionnelle des jeunes en particulier.

POLITIQUE PARTENARIALE

Le pôle Aéroportuaire s'engage pour l'insertion des demandeurs éloignés du marché de l'emploi depuis plusieurs années avec l'Association JEREMY.

ASSOCIATION JEREMY

Le Groupe Europe Handling assure la vice-présidence de l'association JEREMY (Jeunes En Recherche d'Emploi à Roissy et Orly), dont la vocation est l'insertion des demandeurs d'emploi franciliens, sur orientation préalable des structures d'accueil : Pôle Emploi, Mission Locale, Cap Emploi, Ecoles de la deuxième chance, etc.

Implantée sur la plateforme aéroportuaire de Roissy, l'association propose des parcours de formations adaptées pour une dizaine de métiers opérationnels du secteur aéroportuaire.

Le groupe avec ses filiales partenaires, membres actifs de l'association pour laquelle elles contribuent via la Taxe d'Apprentissage, mettent en œuvre les actions visant la qualification et l'intégration durable à l'emploi. Pour ce faire, elles organisent deux sessions de recrutement par an, et recrutent les candidats sur la base de leur motivation et de leur capacité à s'inscrire dans un parcours exigeant un important investissement personnel dans la durée.

Le programme d'accompagnement de l'association JEREMY permet d'élaborer le projet métier de chaque bénéficiaire en adéquation avec ses aspirations et son potentiel, sous le parrainage d'un professionnel de l'entreprise partenaire, afin de débiter une formation qualifiante (Contrat de Professionnalisation de 180 heures pour l'apprentissage du métier). En 2019 et 2020 l'association et ses entreprises membres ont formé 88 stagiaires.

Les formations sont dispensées par l'organisme interne de formation, spécifique aux métiers de l'assistance aéroportuaire, l'IFMA.

À l'issue de leur parcours de formation, les jeunes intègrent l'emploi en tant que salariés en Contrat à Durée Indéterminée.

Le pôle aéroportuaire s'engage également par un mandat d'administrateur au sein d'AIR EMPLOI. Le but de cette Association est de contribuer à une meilleure connaissance des métiers de l'aérien et de favoriser la mixité professionnelle par une intervention directe au sein des établissements scolaires.

3.2.2. Garantir le respect de l'éthique des affaires

3.2.2.1. Pôles travail temporaire et assistance aéroportuaire

Le groupe est vigilant sur tout ce qui a trait à l'éthique des affaires et aux conditions de travail. Il veille au respect d'un socle de valeurs communes et des réglementations en vigueur dans tous les pays où il est implanté. Des risques non maîtrisés en la matière pourraient avoir des conséquences négatives pour le groupe, tant sur le plan juridique que sur le plan financier.

POLITIQUE

Le groupe œuvre pour une activité économique dans le respect de ses valeurs et de ses principes éthiques. Il veille au respect des valeurs véhiculées par les conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) au sein des différents pays dans lesquels il est implanté.

Le groupe s'engage à agir dans le respect des conventions de l'Organisation Internationale du Travail suivantes, dans l'ensemble de ses pays d'implantation :

- Les conventions C087 et C098 sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical ainsi que sur le droit d'organisation et de négociation collective
- Les conventions C105 et C182 relative à l'abolition du travail forcé et aux pires formes de travail des enfants : au-delà de cette convention, le Groupe CRIT respecte, avec ses entreprises clientes, l'âge minimum requis et s'assure des bonnes conditions de travail du personnel permanent et des intérimaires.
- La convention C111 concernant la discrimination (emploi et profession)
- La convention C159 sur la réadaptation professionnelle et l'emploi des personnes handicapées

Le groupe s'est également engagé à respecter les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies qui concernent le respect des Droits de l'Homme, les normes internationales du travail, l'éthique des affaires et l'environnement.

Les objectifs visés sont les suivants :

- Sensibiliser les collaborateurs aux exigences réglementaires et aux principes du groupe en matière d'éthique ;
- S'assurer du respect de la réglementation en interne et auprès des partenaires du groupe.

Pour cela, le groupe déploie des politiques sur des sujets tels que la lutte contre la corruption, la protection et la confidentialité des données personnelles, les achats responsables.

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION LE DÉPLOIEMENT DE LA CHARTE ÉTHIQUE

Dans un objectif de sensibilisation et de réaffirmation de ses valeurs, le groupe dispose d'une Charte éthique à destination de l'ensemble de ses collaborateurs permanents, sur les thèmes suivants : respect des droits individuels, éthique des affaires, relations avec les parties prenantes et respect de l'environnement. Cette Charte éthique est déployée sur le pôle Travail Temporaire en France.

À travers cette charte, le Groupe CRIT vise à promouvoir une démarche responsable et des comportements conformes aux valeurs défendues par le groupe.

DES DISPOSITIFS ANTI-CORRUPTION

Dans le cadre de la loi Sapin 2 sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique, le groupe a poursuivi en 2020 les démarches relatives à la mise en œuvre de dispositifs anti-corruption. Ces dispositifs ont pour objectifs l'évaluation des risques, la formation et la sensibilisation des collaborateurs, des mesures de contrôle et de sanctions. Le périmètre de déploiement couvre l'ensemble du groupe et ses filiales.

Au sein du groupe, les actions menées pour lutter contre la corruption consistent notamment à s'assurer du respect de l'éthique des affaires par la mise en place d'une cartographie des risques d'exposition à la corruption sur l'ensemble du groupe, le déploiement d'un code de conduite relatif à la corruption, d'une charte Achats Responsables fournisseurs et des procédures de contrôles financiers.

À travers le Code de Conduite, les collaborateurs sont sensibilisés aux sujets suivants : pots-de-vin, cadeaux et invitations, financement des partis politiques, paiements de facilitation, conflits d'intérêts, scénarii de corruption divers relatifs à l'activité.

PROTECTION ET CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES

Entrée en vigueur en mai 2018, la nouvelle réglementation européenne relative à la protection des données personnelles vise à garantir plus de contrôle, plus de sécurité et plus de transparence sur l'utilisation des données personnelles faite par les entreprises.

À cette occasion, le groupe a procédé à la mise à jour de ses politiques de gestion des données personnelles pour apporter notamment une information plus détaillée et plus claire sur la nature et les finalités des données collectées, le contrôle de ses données par son propriétaire ainsi que ses droits. Un référent a été nommé sur toute question relative à cette thématique.

Le service juridique a réalisé une campagne d'information en interne afin de sensibiliser les collaborateurs aux points de vigilance à prendre en compte dans le traitement des données personnelles des intérimaires, candidats, partenaires commerciaux et prospects. Une notice d'information a également été mise en ligne pour informer les parties prenantes des dispositifs mis en œuvre.

ACHATS RESPONSABLES

La structure des coûts du pôle Travail Temporaire et Recrutement est constituée majoritairement de frais de personnel, les achats ne représentant généralement qu'en moyenne 2,5 % du chiffre d'affaires. Soucieux de favoriser et d'encourager les bonnes pratiques, conformément à ses précédents engagements, le groupe déploie en France une charte Achats Responsables, destinée à faire connaître et à obtenir l'adhésion de ses prestataires et fournisseurs sur ses valeurs et ses engagements de développement durable et de lutte contre la corruption.

Le groupe réalise de nombreuses prestations avec le secteur protégé et adapté ainsi qu'avec des prestataires bénéficiant de certifications sociales et environnementales agréées.

Les achats de consommables sont sélectionnés dans le catalogue interne du groupe contenant majoritairement des produits éco-responsables (écolabellisés, issus de matériaux recyclés, etc.).

Le groupe choisit des Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) et les Entreprises Adaptées (EA) pour des prestations diverses (outils de communication, nettoyage des locaux, embossage de cartes de visite, plateaux repas, etc.).

Une évaluation des fournisseurs et sous-traitants est réalisée régulièrement en prenant en compte les risques sociaux, sociétaux et environnementaux.

POLITIQUE FISCALE

Le groupe s'engage à respecter les lois et réglementations fiscales qui le concernent, et à payer les impôts qui lui incombent dans les pays où il opère. Des mécanismes de contrôle et des procédures ont été mis en place dans toutes les entités du groupe pour s'assurer du respect de ses obligations fiscales.

Le groupe ne dispose d'aucune filiale dans les pays considérés comme des juridictions fiscales non-coopératives (liste noire de l'union européenne), sa présence dans trois pays de la liste grise (Suisse, Tunisie et Maroc) est uniquement motivée par l'exploitation des activités économiques productives qu'il y exerce.

Les transactions intra-groupe ont un objectif industriel ou commercial, et sont effectuées dans des conditions normales de marché, conformément aux pratiques internationales reconnues.

PLAN DE VIGILANCE

Conformément à la loi française sur le devoir de vigilance, le groupe a élaboré un plan de vigilance relatif aux risques en matière de droits de l'homme, de santé et de sécurité au travail et d'environnement sur l'ensemble de son périmètre en tenant compte objectivement de la portée des impacts de ses activités sur ces sujets (cf annexe).

RÉSULTAT ET KPI

KPI

- 98 % de collaborateurs sensibilisés à la Charte éthique du pôle Travail Temporaire en 2020
- Sur le pôle Aéroportuaire, le taux de diffusion de la Charte Éthique dans les filiales s'élève à 63 %.

Résultat

- 92 % de collaborateurs sensibilisés au Code de Conduite spécifique à la lutte contre la corruption sur le pôle Travail Temporaire

3.3. Domaine environnemental

3.3.1. Mener l'activité dans le respect de l'environnement

3.3.1.1. Pôle Travail Temporaire et Recrutement

Le groupe, conscient des enjeux climatiques, déploie une politique environnementale en vue de limiter les impacts de son activité sur l'environnement et de lutter contre le réchauffement climatique. L'absence de gestion des risques serait susceptible d'avoir des impacts significatifs sur l'activité du groupe, notamment dans les zones à forte concentration d'activité pouvant être touchées par des conséquences climatiques extrêmes.

POLITIQUE

Depuis 2005, le Groupe CRIT s'est engagé dans une démarche de maîtrise et de réduction des effets de son activité sur l'environnement.

L'identification des principaux aspects environnementaux liés à l'activité de travail temporaire a permis de définir les axes prioritaires suivants :

- La réduction des émissions de gaz à effet de serre ;
- Le traitement et le recyclage des déchets ;
- La réduction de consommation de papier.

Ces objectifs passent notamment par une sensibilisation du personnel permanent et intérimaire sur les sujets environnementaux.

Le pôle Travail Temporaire dispose d'un service Qualité Sécurité Environnement dédié à son secteur d'activité. Depuis 2005, la performance de sa démarche environnementale se traduit notamment par la certification ISO 14001 de son Système de Management de l'Environnement sur l'ensemble des sociétés françaises.

LES ACTIONS MISES EN ŒUVRE

IDENTIFICATION DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

Conformément à la norme ISO 14001, le groupe identifie les aspects environnementaux significatifs de son activité et en détermine les impacts. Etant une entreprise de services, les principaux impacts environnementaux du groupe découlent des activités humaines quotidiennes : déplacements, utilisation des ressources bureautiques (papier, énergie). Une analyse environnementale est réalisée annuellement, avec une présentation des résultats et la mise en place d'un plan d'action.

En particulier, pour évaluer son impact et mesurer ses émissions de gaz à effet de serre, le groupe procède à des audits conduits par des organismes tiers indépendants. En 2020, les audits suivants ont été menés sur l'ensemble de l'activité travail temporaire en France :

- Le **Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre (BEGES)** : le groupe a réduit de 14 % ses émissions de gaz à effet de serre en 4 ans, à la suite des actions réalisées à la suite des derniers audits.

En tCO ₂ e	2015	2019	Variation 2015-2019
Énergie	581	455	-22 %
Climatisation	176	27	-85 %
Déplacements professionnels	1637	1584	-3 %
TOTAL	2394	2066	-14 %

- **L'audit énergétique** : un audit énergétique a été mené sur les bâtiments (siège et agences) et sur les transports (flotte automobile). La flotte automobile représente 62,3 % des consommations énergétiques de l'entreprise.

À partir des constats réalisés, des plans d'actions ont été élaborés dans l'objectif d'une amélioration continue.

LA RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

Acteur majeur de l'emploi, le groupe interagit chaque jour au contact de ses entreprises clientes, sur l'ensemble du territoire national, ce qui génère de nombreux déplacements.

Cette mobilité professionnelle des collaborateurs permanents constitue l'axe prioritaire du groupe pour la limitation de l'impact des activités des pôles « Travail Temporaire et Recrutement » et « autres services » sur l'environnement.

L'élément clé du plan d'actions mis en place pour réduire les émissions de gaz à effet de serre réside dans le choix des panels de véhicules confiés aux collaborateurs : 4 catégories de véhicules, sélectionnés pour leur faible émission de CO₂ ont été référencés par le groupe.

En 2020, 66 % de la flotte automobile du groupe est constituée de véhicules de catégorie A (moins de 100gCO₂/km) et 32 % de catégorie B (entre 101 et 120gCO₂/km). La moyenne des taux d'émission sur l'ensemble de la flotte est 96,7gCO₂/km.

Le groupe veille au bon état de sa flotte automobile en diffusant notamment une Charte véhicule auprès de ses collaborateurs, décrivant les obligations en matière de contrôle et de maintenance des véhicules, et dispense des formations à l'éco-conduite auprès des collaborateurs. Ces actions influent sur la production de CO₂ et autres polluants en diminuant la consommation de carburant.

Afin d'encourager ses collaborateurs permanents à réduire ou tout du moins optimiser leurs déplacements professionnels, le groupe combine plusieurs actions :

- L'organisation de réunions téléphoniques et de web-conférences ;
- Le développement de formations sous forme d'e-learning ;
- L'instauration de règles, comme privilégier les déplacements en transport en commun (train, bus) pour les trajets de plus de 150 km aller/retour ;
- L'installation de places réservées aux véhicules électriques et d'un local à vélo au parking du siège social.

En 2020, dans un contexte de développement de télétravail et des formations à distance, les outils numériques se sont diversifiés et leur utilisation est devenue plus courante. Ainsi, les réunions à distance se sont démocratisées et ont permis d'éviter de nombreux déplacements (exemple : les réunions du Comité Social et Economique), de même que les formations à distance.

LA SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS

Conscient que l'efficacité de sa politique environnementale repose sur la mobilisation de chacun, le groupe œuvre pour une meilleure sensibilisation et information de ses collaborateurs.

Dans ce cadre, plusieurs actions sont mises en place pour enrichir leurs connaissances sur le développement durable, en particulier le sujet de l'environnement, et ainsi contribuer au changement des habitudes et des comportements :

- **La diffusion régulière de flashes d'information** à l'ensemble des collaborateurs. Du 21 au 29 novembre 2020, une communication par emailing a été réalisée durant la Semaine Européenne de Réduction des Déchets. A cette occasion, l'accent a été mis sur la

réduction des déchets au bureau (notamment le midi pour le déjeuner), l'économie de papier et de toner, le recyclage. En 2019, une campagne de sensibilisation avait été organisée auprès des permanents sur le thème de la prévention routière, dont l'un des objectifs était de sensibiliser sur l'impact positif que peut avoir l'éco-conduite sur l'environnement. Un sondage a été effectué sur les modalités de déplacements domicile-travail et les collaborateurs ont été sensibilisés aux bonnes pratiques de l'entretien du véhicule ainsi que l'utilisation à privilégier des transports en commun.

- La sensibilisation aux bonnes pratiques des nouveaux collaborateurs permanents dès leur recrutement, portant sur la limitation de la consommation de papier et son recyclage.

RÉDUCTION DES DÉCHETS ET RECYCLAGE

Sur l'ensemble de ses sites nationaux, la récupération et le recyclage des matériels informatiques et bureautiques sont organisés en lien avec une entreprise extérieure spécialisée (ou par le fournisseur) qui procède à l'enlèvement des matériels et assure leur destruction.

Depuis 2014, le Pôle Travail Temporaire et Recrutement a adhéré au service de collecte de CONIBI pour le recyclage et la valorisation des cartouches d'impression et autres consommables d'impression pour l'ensemble de ses sites. L'ensemble des collaborateurs sont sensibilisés à cette méthode de recyclage.

Au niveau du siège social, des bacs de recyclage dédiés aux équipements électriques sont à disposition des collaborateurs pour collecter tous types d'appareils électriques (appareils de cuisine, bricolage, vidéo, télécom, etc.) ainsi que des poubelles spécifiques pour les bouteilles, canettes, capsules et gobelets.

RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION ET RECYCLAGE DE PAPIER

Le groupe a engagé différentes actions dans l'objectif de limiter son impact environnemental au niveau de sa consommation de papier : le référencement pour ses besoins en imprimerie de fournisseurs certifiés (Imprim'vert, PEFC et Ecolabel), la réduction de la consommation de papier via la dématérialisation des documents. Le recyclage du papier est effectué au siège.

La démarche globale de dématérialisation entreprise par le groupe, via des applications informatiques, répond à l'objectif de réduction du papier. Les documents utilisés par les agences (dossiers clients, contrats de mission intérimaires, bulletins de paie, etc.) sont dématérialisés et accessibles pour les intérimaires via leur espace personnel sur l'application My CRIT.

Pour les collaborateurs permanents, la dématérialisation des bulletins de salaires est possible depuis plusieurs années sur l'ensemble du groupe avec la mise en place d'un coffre-fort électronique. En 2020, 76,1 % des collaborateurs permanents l'ont adopté.

CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE

En 2020, le renouvellement des audits environnementaux (audit énergétique et bilan des émissions de gaz à effet de serre) ont permis d'établir des plans d'action pour réduire la consommation énergétique et les émissions de gaz à effet de serre. Par ailleurs, le siège social du groupe répond aux meilleures normes environnementales actuelles : HQE (Haute Qualité Environnementale) et label BBC (Bâtiment Basse Consommation).

RÉSULTATS ET KPI

KPI

76,1 % des collaborateurs permanents ont adhéré au coffre-fort électronique et reçoivent ainsi leurs bulletins de salaire dématérialisés directement sur leur compte en ligne.

Résultats

En 2020, les émissions de gaz à effet de serre ont été évaluées sur le périmètre Travail Temporaire France (entité CRIT) comme suit :

En tCo ₂ e	2019
Scope 1	1 249
Scope 2	157
Scope 3	658
TOTAL	2 064

3.3.1.2. Pôle Aéroportuaire

Le groupe prend en considération les impacts environnementaux de son activité d'assistance aéroportuaire ainsi que les risques associés en matière d'émission de gaz à effet de serre et de gestion des déchets.

POLITIQUE

Les orientations de la stratégie environnementale du pôle aéroportuaire en 2020 sont :

- Poursuivre la transition énergétique du parc de véhicules et engins (thermiques) au profit d'engins moins polluants ;
- Poursuivre la réduction de notre consommation de carburant.

Le service Qualité Sécurité Environnement du pôle Aéroportuaire déploie et anime une politique environnementale par le biais d'un système de management de l'environnement certifié. En 2020, la certification selon la nouvelle version de la norme ISO 14 001 a été conduite.

Cette certification, qui intègre la protection de l'environnement et notamment la prévention et la maîtrise des pollutions, couvre :

- le siège social du Groupe Europe Handling et ses filiales opérant sur l'aéroport d'Orly, depuis 2011 ;
- les filiales opérant sur l'aéroport de Roissy CDG, depuis 2013.

La performance RSE du groupe est régulièrement évaluée par Ecovadis sur les volets environnement, social & Droits de l'Homme, éthique et achat responsable. Sur la base de l'évaluation de 2020, le groupe a obtenu en 2021 la médaille d'argent et se classe parmi les meilleures entreprises du secteur.

Par ailleurs, le pôle aéroportuaire participe à la consolidation des indicateurs environnementaux consolidés des ODD de l'aérien, piloté par la FNAM (Fédération Nationale Aviation Marchande). Ce dernier permet de communiquer au grand public les données environnementales liées à l'aérien et de valoriser les actions et les évolutions menées par la profession.

RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE RÉDUCTION DES CONSOMMATIONS DE CARBURANT ET PLAN DE RENOUVELLEMENT DE LA FLOTTE AU PROFIT DE VÉHICULES ET D'ENGINS ÉLECTRIQUES

L'ensemble des déplacements des engins de piste dans les enceintes aéroportuaires est identifié comme étant le poste le plus émissif des activités. La réduction des émissions directes de CO₂ constitue ainsi un engagement permanent du pôle Aéroportuaire et un axe prioritaire d'amélioration continue. Cette réduction passe par la réduction des quantités de carburant consommées.

Un des leviers pour réduire les consommations de carburant est l'électrification des engins de piste. Chaque renouvellement de matériel et mise à niveau du parc fait l'objet d'une étude en vue de remplacer les engins thermiques par des engins électriques. Les engins les plus consommateurs sont identifiés pour être électrifiés en priorité, sous réserve d'amortissement de son surcoût à l'achat, de disponibilité des points de charge et des puissances nécessaires. En 2020, le pôle aéroportuaire possédait 323 engins électriques ou hybrides (tracteurs et tapis bagages, plateformes élévatrices, régulateurs thermiques), soit 39,9 % de sa flotte.

Le pôle aéroportuaire participe également au groupe de travail « Verdissage des opérations au sol » du Groupe Aéroport De Paris et a réalisé une projection macro de l'évolution de sa flotte à horizon 2025-2030.

Au-delà des solutions électriques, le groupe va entamer en 2021 des discussions autour du déploiement de solutions hydrogène avec ses partenaires pour les engins de piste.

Afin de financer le surcoût à l'achat que représente ces investissements dans des engins électriques, le pôle aéroportuaire élabore au sein de la Chambre Syndicale des Assistants en Escalier un projet de Certificat d'Economie d'Energie avec l'Association Technique Energie Environnement.

FORMATION À L'ÉCO-CONDUITE

L'institut de Formation aux Métiers de l'Aérien (IFMA), filiale de Groupe Europe Handling, a développé pour nos salariés un module de sensibilisation à l'éco-conduite, qui est intégré à la formation sur la sécurité en piste.

Ce module expose les règles à respecter pour une conduite économique et écologique, à savoir :

- Utiliser un véhicule / engin qu'en cas de réelle nécessité
- Vérifier l'état du véhicule avant utilisation
- Adopter une conduite souple
- Ne pas laisser tourner le moteur inutilement.

PLAN DE MOBILITÉ DES SALARIÉS

Au-delà des émissions directes de gaz à effet de serre du groupe et des consommations de carburant sur piste, le groupe a adhéré Plan de déplacements inter-entreprises du bassin aéroportuaire de Paris-CDG via l'association RPro'Mobilité qui propose de :

- Réaliser un diagnostic partagé et échanger sur les bonnes pratiques sur la plateforme
- Mutualiser les moyens, les ressources et les efforts
- Mutualiser les actions et les rendre ainsi efficaces (covoiturage, auto-partage, informations sur les accès en transports en commun, etc.)
- Bénéficier d'un accompagnement technique dans la mise en place de son plan de mobilité
- Dialoguer avec les autres entreprises de la plateforme aéroportuaire
- Créer un réseau d'entreprise local

Le renforcement de l'accessibilité de l'aéroport pour les salariés permettra, au-delà d'une réduction des émissions de gaz à effet de serre, une amélioration de la qualité de vie au travail.

FORMATION ET SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS

Diverses actions de formation et de sensibilisation sont mises en œuvre auprès de l'ensemble des collaborateurs permanents telles que :

- La diffusion régulière de **flashs d'information** à l'ensemble des collaborateurs ;

- **L'intégration de la protection de l'environnement**, au sein de chaque module de formation dispensé par IFMA, plus spécialement, l'intégration, depuis 2009, de l'éco-conduite au module de formation « conduite des engins de piste » ;
- **La sensibilisation au traitement des pollutions accidentelles** des collaborateurs amenés à manipuler des engins aéroportuares. Cette formation est dispensée dès leur recrutement par l'IFMA.

PRÉVENTION DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET DE POLLUTION

L'activité du pôle est concentrée sur les espaces gérés par la société Aéroport de Paris qui organise et assure les opérations de dépollution si cela s'avère nécessaire. La comptabilisation des pollutions se fait annuellement. Le suivi assidu de la maintenance des engins aéroportuaire contribue à la diminution des pollutions.

Le pôle participe, en outre, à des opérations ponctuelles de collecte des déchets organisées par les acteurs des plateformes aéroportuares (opération « Tornade verte », « FOF walk »).

TRAITEMENT DES DÉCHETS DANGEREUX

La diminution de la production de déchets dangereux constitue un enjeu prioritaire de la politique environnementale. Les opérations de maintenance des engins et matériels aéroportuares génèrent des déchets et des résidus. Ceux-ci font l'objet d'un suivi et sont intégralement pris en charge par une entreprise spécialisée qui assure leur recyclage.

En parallèle, les collaborateurs concernés sont formés en conséquence et régulièrement sensibilisés à l'utilisation de nouveaux consommables moins polluants.

RECYCLAGE DU PAPIER

Depuis 2013, des campagnes d'élimination d'archives sont organisées, ainsi ce sont près de 37 tonnes de papiers qui ont été collectées par différentes entreprises dont l'entreprise de travailleurs adaptés CEDRE. La finalité de cette démarche est d'éliminer les archives par un biais maîtrisé, et de valoriser des emplois de personne en réinsertion.

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES INTÉRESSÉES

Le groupe participe à plusieurs instances de dialogue avec ses parties prenantes externes sur les sujets environnementaux :

- La commission Développement Durable et Territoire de la FNAM (Fédération Nationale de l'Aviation Marchande), permet d'échanger avec les autres acteurs de la profession tous les trimestres. Au cours de ses réunions sont présentés les actualités du secteur, le suivi des projets de lois ayant un impact dans ces domaines, et des actions témoins permettant d'échanger sur des thématiques fortes (émissions de GES, gestion des déchets, revue RSE...).
- Le Comité de pilotage du Plan de Prévention Atmosphère de l'Île-de-France, où GEH représente la CSAE (Chambre Syndicale de l'Assistance en Escalier) afin de trouver des leviers pour améliorer la qualité de l'air sur les aéroports parisiens. GEH a été associé dans les études de certaines fiches Actions, notamment dans l'étude de transition de la flotte matériel thermique vers d'autres sources d'énergie, en collaboration avec la FNAM et la DGAC.
- La Commission consultative Environnementale (CCE) de Paris-ORY et Paris-CDG. Cette instance est consultée pour toute question d'importance relative aux incidences de l'exploitation de l'aéroport sur les zones impactées par les nuisances sonores et tout autre sujet structurel ayant un impact sur l'environnement.
- Le groupe de travail Qualité de l'Air de l'ACNUSA, qui vise à mieux connaître et limiter les émissions de polluants locaux autour des aéroports acensés

KPI

Evolution du ratio L/passager : +74 %

RÉSULTATS

Quantité de déchets dangereux émis par vol (g/vol)	539.14 g/vol
Evolution de la quantité de déchets dangereux émis par vol par rapport à l'année n-1	114 %
Quantité de carburant consommé par passagers assistés	0.1 L/passager
Part d'engins de pistes électriques	39.9 %

4. Description des actions menées à l'international

4.1. Focus Espagne

Dans le cadre de sa politique RSE, CRIT España est signataire du Pacte Mondial, s'engageant ainsi à respecter les dix principes énoncés par les Nations Unies et à rendre compte de ses actions en faveur du respect des Droits de l'Homme, des normes internationales du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Le groupe s'engage ainsi en faveur de l'égalité des chances, la santé et la sécurité, la protection de l'environnement, le respect de l'éthique des affaires (conflits d'intérêts, les cadeaux, la confidentialité et la protection des données, la propriété intellectuelle), la lutte contre le harcèlement et la violence au travail.

UNE POLITIQUE DE DIVERSITÉ ET DE NON-DISCRIMINATION

La société applique une politique en faveur de l'égalité professionnelle. Dans ce cadre, un plan d'égalité homme-femme est en vigueur : comptant aujourd'hui 61 % de femmes et 25 % d'hommes, l'entreprise comptabilise parmi ses cadres 38 % de femmes. Par ailleurs, 37 % de l'effectif est constitué de seniors.

LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Fidèle à ses engagements pour la santé et la sécurité au travail, le Groupe CRIT dispose en Espagne d'un système de gestion basé sur des référentiels et normes externes. En 2020, CRIT España a renouvelé sa certification ISO 9001 pour son management de la Qualité et est en cours de renouvellement de la certification BS OHSAS 18001 pour son management de la Santé et de la Sécurité au Travail.

La mise en conformité du système de management de la sécurité, au vu des nouvelles exigences du référentiel BS OHSAS 18001, prend en compte la préservation de la santé et la sécurité du personnel, aussi bien permanent que temporaire, notamment sur les axes suivants :

- Le développement des compétences et de la responsabilité du personnel dans la prévention des risques professionnels en vue de réduire le nombre d'accidents et leur gravité ;
- L'amélioration continue des outils et des mesures de gestion de la santé et la sécurité au travail.

LES ACTIONS POUR PRÉSERVER LA SANTÉ DES COLLABORATEURS DURANT LA CRISE SANITAIRE

Dans le cadre de la pandémie de Covid-19, de nouvelles mesures ont été instaurées :

- Mise en place du télétravail pour au moins 50 % du temps de travail ;
- Proposition de tests Covid auprès du personnel (1 500 tests réalisés) et contrôles de température quotidiens ;
- Instauration de nouvelles procédures d'évaluation et de gestion des risques : revue des risques spécifiques et des mesures de prévention au sein des entreprises utilisatrices, élaboration d'un plan d'urgence, procédures de nettoyage adaptées à la situation, distribution d'équipements de protection individuelles, limitation d'accès aux lieux communs ;
- Communication régulière auprès du personnel permanent et intérimaire sur sujet et parcours de formation spécifique relatif aux mesures préventives.

DES FORMATIONS POUR L'ENSEMBLE DES COLLABORATEURS

Afin de développer les compétences et l'employabilité de ses collaborateurs intérimaires et permanents, CRIT España dispose d'une structure CRIT Training complètement dédiée à la formation professionnelle.

En 2020, des formations ont été dispensées à l'ensemble des collaborateurs permanents à raison de 44h par personne en moyenne.

En 2020, 100 % des collaborateurs permanents ont fait l'objet d'un suivi personnel et professionnel à travers un entretien annuel d'évaluation, afin de les orienter vers des possibilités d'évolution de leur carrière.

UNE VOLONTÉ DE CONTRIBUER À L'INSERTION DES JEUNES

En Espagne, le taux de chômage des jeunes de moins de 25 ans s'élève à 38,7 % en 2017⁽¹⁾. CRIT España œuvre à l'insertion professionnelle des jeunes en s'impliquant fortement dans le dispositif Garantie Jeunes et en développant des partenariats avec les écoles et les universités. CRIT España est partenaire de plusieurs organismes à but non lucratif qui œuvrent pour l'insertion de personnes sur le marché de l'emploi, en particuliers des jeunes : l'Association Culturelle LAKALLE, l'association NORTE JOVEN, la Croix Rouge, la fondation ADUNARE.

LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

CRIT España déploie une politique environnementale sur l'ensemble de son réseau d'agences. Cette politique se décline en plusieurs axes :

- La sensibilisation des collaborateurs aux enjeux environnementaux actuels ;
- La mise en place d'actions visant à réduire les impacts environnementaux causés par son activité : gestion des déchets, consommation de papier et consommation énergétique.

De ce fait, toutes les agences CRIT en Espagne ont réalisé un audit énergétique de leur infrastructure. Par ailleurs, le suivi du niveau des émissions CO₂ est assuré depuis 2016 afin de mesurer et de réduire la pollution engendrée par les véhicules mis à disposition.

Entre 2019 et 2020, suite aux actions de sensibilisation effectuées et à la réduction de l'activité, la consommation de papier a été réduite de 66 %.

(1) Source : OCDE (fin 2017)

UNE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES

CRIT España déploie depuis plusieurs années un Code éthique à destination de ses employés, ses clients et ses fournisseurs. L'objectif de ce Code est d'établir par écrit les principes éthiques et juridiques régissant l'activité du Groupe CRIT afin d'en assurer une application efficace et cohérente dans toutes ses activités en Espagne.

CRIT España intègre des critères RSE dans l'analyse de risques réalisée lors du référencement et de l'homologation de ses fournisseurs et sous-traitants.

4.2. Focus États-Unis

Peoplelink Group est la filiale du Groupe CRIT aux États-Unis sur le pôle Travail Temporaire. Peoplelink Group délègue chaque année 40 000 collaborateurs intérimaires. Son management de la Qualité est reconnu par sa certification ISO 9001.

Composée de plus de 500 collaborateurs permanents, Peoplelink Group met en œuvre sa politique Ressources Humaines à travers plusieurs axes, dont notamment l'égalité de traitement, la formation, la qualité de vie au travail et l'éthique des affaires.

ENGAGEMENTS AUPRÈS DES COLLABORATEURS

Tout nouvel embauché réalise un parcours d'intégration en vue de le sensibiliser aux différentes valeurs et politiques en vigueur au sein de la société :

- Une session de sensibilisation en ligne est effectuée sur des sujets tels que le harcèlement moral et sexuel, la cybersécurité, les situations de tireur actif, l'éthique, les discriminations.
- Un « handbook policy » est remis à chacun des collaborateurs constitué des règles et interdictions relatives à l'ensemble des engagements de la société (égalité de traitement, éthique des affaires, violence au travail, confidentialité des données, utilisation des ressources informatiques, sécurité au travail, etc.)
- Chaque employé participe à l'intégration des nouveaux employés à la fin de leur première semaine en leur fournissant les informations nécessaires et les ressources disponibles (revue du « handbook policy », avantages sociaux, aperçu des différents services, contacts, etc.)
- En 2020, un référent Diversité et Inclusion a été nommé afin de renforcer la politique de diversité au sein de l'entreprise.

BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Les collaborateurs permanents de PeopleLink Group disposent de divers avantages : des remboursements d'abonnement sportif, des remboursements de frais de scolarité, un programme d'aide aux employés.

Ce programme d'aide comprend les services suivants :

- Conseil et accompagnement sur des sujets liés à la santé : alimentation, perte de poids, arrêt de la cigarette, problèmes de santé divers, problèmes familiaux, stress ;
- Programmes de fitness ;
- Services de conseil pour les problèmes de santé mentale ;
- Aide au travail / à la vie pour les questions juridiques / financières / sociales.

RÉPONSE À LA PANDÉMIE DE COVID-19

Durant le confinement, Peoplelink Group a instauré 100 % de télétravail, tout en maintenant les agences ouvertes pour des entretiens occasionnels avec des intérimaires et candidats, ce qui a permis d'assurer au maximum le maintien dans l'emploi.

Des réunions à distance ont été organisées pour sensibiliser les collaborateurs aux bonnes pratiques de télétravail et échanger autour des difficultés rencontrées pendant cette période, aussi bien sur l'aspect professionnel que sur l'aspect psychologique. Des formations relatives au coaching et au management à distance ont été dispensées aux managers pour une gestion des équipes réussie en cette période inhabituelle.

La direction du groupe a instauré un comité de pilotage COVID, composé de représentants des services juridique, RH, et conformité, en vue de traiter les problèmes et questions relatives à la Covid-19 et remontés par les collaborateurs. À cette fin, une adresse mail dédiée a été créée pour permettre à l'ensemble des collaborateurs de poser leurs questions liées à la crise sanitaire et d'obtenir des réponses le plus rapidement possible.

Pour permettre le retour progressif au travail en présentiel des collaborateurs permanents et assurer leur santé et leur sécurité, plusieurs aménagements ont été réalisés :

- Adaptation du temps de travail en présentiel pour les collaborateurs ayant des besoins de gardes d'enfants ou de soins de santé ;
- Respect des mesures sanitaires dans les agences : fournitures d'équipement de sécurité (masques, visières...), de produits de nettoyage, de thermomètres, communication autour des normes de distanciation sociale et gestes barrières ainsi que réduction des capacités d'accueil.

Une nouvelle procédure d'évaluation des risques spécifiques à la Covid-19 a été instaurée afin d'assurer la santé et la sécurité des intérimaires. Les équipes en agence ont ainsi réalisé des visites de postes chez les clients pour vérifier la présence de mesures de protection et le respect des règles sanitaires.

RECONNAISSANCE PROFESSIONNELLE

En vue de récompenser les employés qui représentent les valeurs de la société dans leur attitude au travail, Peoplelink Group décerne traditionnellement le prix « Essential Employee » chaque mois. Le collaborateur nommé est gratifié d'une carte cadeau, d'un jour de congé payé et figure sur le « Wall of Fame » du siège social. Ces événements ont été suspendus en 2020 en raison de la pandémie mais visent à être rétablis en 2021, sous une forme différente si la situation l'oblige.

ACTIONS DE SOLIDARITÉ

Peoplelink Group octroie à chaque collaborateur 40 heures rémunérées par année pour faire du bénévolat pendant leur temps de travail.

En 2020, Peoplelink Group a effectué des donations à des structures en faveur de l'éducation (Darrell Proctor Memorial Foundation, Boys and Girls Club) et a fait la promotion de la société American Cancer Society, qui lutte contre le cancer.

TABLE DE CONCORDANCE

Indicateurs	Correspondance GRI	Informations		
EMPLOI				
Effectif Total et répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique		Effectifs permanents (CDI reportés en réel) de l'ensemble des filiales du Groupe		
		2018	2019	2020
Effectif total au 31/12	G4-LA1	7 779	7 908	7 107
Part des femmes dans l'effectif total	G4-LA1	41,10 %	40,30 %	38,40 %
Part des hommes dans l'effectif total	G4-LA1	58,90 %	59,70 %	61,60 %
Part des moins de 25 ans	G4-LA1	7,90 %	7,30 %	5,40 %
Part des 25-34 ans	G4-LA1	31,80 %	30,90 %	28,50 %
Part des 35-44 ans	G4-LA1	31,10 %	30,50 %	31,80 %
Part des 45-54 ans	G4-LA1	20,80 %	21,50 %	23,80 %
Part des 55 ans ou plus	G4-LA1	8,30 %	9,70 %	10,40 %
RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR SECTEUR		2018	2019	2020
Travail Temporaire	G4-LA1	30,42 %	31,94 %	33,25 %
Aéroportuaire	G4-LA1	57,62 %	56,47 %	55,40 %
Autres	G4-LA1	11,97 %	11,58 %	11,36 %
RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE		2018	2019	2020
France	G4-LA1	63,27 %	64,50 %	69,59 %
Europe (hors France)	G4-LA1	21,37 %	18,27 %	16,10 %
États-Unis	G4-LA1	7,47 %	9,77 %	7,68 %
Afrique	G4-LA1	7,89 %	7,45 %	6,63 %
MOUVEMENTS DU PERSONNEL POUR LES EFFECTIFS PERMANENTS CDI - FRANCE - PÉRIODE DU 01/01 AU 31/12				
EMBAUCHES ET LICENCIEMENTS		2018	2019	2020
Embauches (France - Permanents CDI - du 01/01 au 31/12)		1645	837	1001
Licenciements (France - Permanents CDI - du 01/01 au 31/12)		150	178	273
ÉVOLUTION DES SALAIRES MENSUELS DE BASE (BRUT, HORS PRIMES ET ÉLÉMENTS VARIABLES) PAR PÔLE D'ACTIVITÉ - INFORMATIONS ARRÊTÉES AU 31/10 - EFFECTIFS CDI PRÉSENTS SUR LES 2 DERNIERS EXERCICES EN FRANCE				
RÉMUNÉRATION ET ÉVOLUTION		2018	2019	2020
Pôle Travail Temporaire et Recrutement		2 188 €	2 221 €	2 232 €
Pôle Aéroportuaire		1 941 €	1 964 €	1 989 €
Pôle Autres Services		2 806 €	2 840 €	2 908 €
FORMATION				
Politique mise en œuvre en matière de formation	G4-LA10	Pages 110-112		
Part de collaborateurs ayant suivi au moins une formation (<i>hors action de sensibilisation</i>)	G4-LA10	<ul style="list-style-type: none"> • Travail Temporaire : 69 % des collaborateurs permanents • Assistance aéroportuaire : 77 % des collaborateurs permanents 		
NOMBRE TOTAL D'HEURES DE FORMATION		2018	2019	2020
Pôle Travail Temporaire et Recrutement - Effectifs permanents	G4-LA9	54 158	53 983	25 608
Pôle Travail Temporaire et Recrutement - Effectifs intérimaires	G4-LA9	582 057	632 843	408 197
Pôle Aéroportuaire - Effectifs permanents	G4-LA9	62194	95 912	62 548
Nombre de personnes formées		2018	2019	2020
Pôle Travail Temporaire et Recrutement - Effectifs permanents	G4-LA9	1 603	1 407	1 178
Pôle Travail Temporaire et Recrutement - Effectifs intérimaires	G4-LA9	17 239	15 835	11 048
Pôle Aéroportuaire - Effectifs permanents	G4-LA9	2 893	3 220	2 280
Part d'alternants - contrats de professionnalisation et d'apprentissage (France, en 2020)		<ul style="list-style-type: none"> • Travail Temporaire : 8 % de l'effectif permanent 		

Indicateurs	Correspondance GRI	Informations
ÉGALITE DE TRAITEMENT		
Politique mise en œuvre et mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes		Page 113
Politique mise en œuvre et mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes en situation de handicap		Pages 113-115
Politique de lutte contre les discriminations		Pages 112-115
% de recruteurs formés à la non-discrimination en 2020	G4-LA12	Sur le Pôle Travail Temporaire France, 76 % des collaborateurs ayant une fonction de recrutement et présents en 2020 ont été formés à la non-discrimination en présentiel ou en e-learning
SANTE ET SECURITE		
Conditions de santé et de sécurité au travail, accidents du travail et maladies professionnelles	G4-LA6	Pages 116-119
TAUX DE FRÉQUENCE ET DE GRAVITÉ - ÉVOLUTION 2019-2020		
		Travail Temporaire – effectifs permanents Travail Temporaire – effectifs intérimaires Assistance aéroportuaire
Evolution du Taux de Fréquence*	G4-LA6	-21,10 % -1,56 % -41,00 %
Evolution du Taux de Gravité*	G4-LA6	95,12 % -1,63 % 111,00 %
Formations en matière de sécurité	G4-LA6	Pages 118-119
RELATIONS SOCIALES		
Organisation du dialogue social, bilan des accords collectifs	G4-HR4	Pages 121-122
% des collaborateurs couverts par les conventions collectives	G4-11	100 % Pôle Travail Temporaire France couvert par des instances représentatives du personnel 100 % Pôle assistance aéroportuaire France couvert par des instances représentatives du personnel
Nombre de réunions tenues avec les instances représentatives du personnel (Comité Social et Economique, Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail, Délégués du Personnel, Délégués Syndicaux).	G4-HR4	Pôle Travail Temporaire - France : 41 Pôle Assistance Aéroportuaire - France : 151
ACCOMPAGNEMENT DES COLLABORATEURS ET FIDELISATION		
Avantages sociaux	G4-LA2	Pages 120 ; 121 ; 122
Ancienneté des collaborateurs (France - en 2020)		• Travail Temporaire : 48 % des CDI ont une ancienneté > ou égale à 5 ans • Assistance Aéroportuaire : 69 % des CDI ont une ancienneté > ou égale à 5 ans
IMPACT TERRITORIAL, ECONOMIQUE ET SOCIAL DE L'ACTIVITÉ		
En matière d'emploi et de développement régional	G4-EC8	Pages 121 ; 122-124
SOUS-TRAITANCE ET FOURNISSEURS		
Prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	G4-LA15	Pages 125 ; 134-135
LOYAUTE DES PRATIQUES		
Promotion et respect des stipulations des conventions de l'OIT		Page 124
Actions engagées pour prévenir la corruption	G4-SO3	Pages 124-125
Taux de collaborateurs sensibilisés	G4-SO4	• Pôle Travail Temporaire - France : 92 % (Code de conduite), 98 % (Charte Ethique) • Pôle Assistance Aéroportuaire - France : 69 % (Charte éthique)
ENVIRONNEMENT		
Politique environnementale et certification	G4-EN12	Pages 126-129
Contribution à l'adaptation et à la lutte contre le changement climatique		Pages 126-129
Mesures des Emissions de Gaz à Effet de Serre (France)	G4-EN15G4-EN16G4-EN17	Travail Temporaire : 2064 teqCO ₂ total (Scope 1 : 1249 teqCO ₂ / Scope 2 : 157 teqCO ₂ / Scope 3 : 658 teqCO ₂)
Mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	G4-EN23	Pages 127 ; 128
Prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	G4-SO2	Page 128

* Cf. détails des calculs dans la note méthodologique

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Le Groupe CRIT collecte annuellement les informations sociales, environnementales et sociétales du pôle « Travail Temporaire et Recrutement France » et du pôle « Aéroportuaire » depuis l'exercice 2012 afin de rendre compte de ses activités extra-financières et progresser (en matière de transparence) dans ces domaines.

PÉRIODE CONCERNÉE

La période de reporting des informations contenues dans le présent rapport est l'exercice de l'année calendaire 2020. Des données antérieures ont été produites pour l'exercice précédent lorsque l'information était disponible.

PÉRIMÈTRE DE CONSOLIDATION ET EXCLUSIONS

Les informations sociales, environnementales et sociétales qui ont été fournies dans le présent rapport répondent toutes à une logique de pertinence avec les activités développées par le groupe et ses orientations en matière de développement durable.

Dans le cadre de la présentation de son activité et de ses résultats consolidés, le Groupe CRIT a fait le choix de présenter ces métiers en trois pôles d'activité différents : le pôle « Travail Temporaire et Recrutement », le pôle « Aéroportuaire » et le pôle « Autres services ».

Ces périmètres sont notifiés dans chaque partie traitée.

Thèmes	Périmètre couvert	Effectifs couverts	Information publiée
Sociaux	Travail Temporaire - France	Permanents et intérimaires	Qualitative et quantitative
	Aéroportuaire - France	Permanents	Qualitative et quantitative
	Travail Temporaire - international (Espagne, États-Unis)	Permanents et intérimaires	Qualitative
Environnementaux	Travail Temporaire - France	Permanents et intérimaires	Qualitative et quantitative
	Aéroportuaire - France	Permanents	Qualitative et quantitative
	Travail Temporaire - international (Espagne, États-Unis)	Permanents et intérimaires	Qualitative
Sociétaux	Travail Temporaire - France	Permanents et intérimaires	Qualitative et quantitative
	Aéroportuaire - France	Permanents	Qualitative et quantitative
	Travail Temporaire - international (Espagne, États-Unis)	Permanents et intérimaires	Qualitative

Dans un effort d'extension progressive du périmètre de couverture aux entités étrangères du groupe, l'Espagne (en 2016), les États-Unis (en 2017) ont été inclus dans le processus de reporting.

Les autres entités étrangères du groupe ont été exclues, pour l'exercice 2019, du processus de reporting (à l'exception du reporting des données relatives aux effectifs du premier chapitre et des données qualitatives sociétales). Ces exclusions ont été revues par les auditeurs. Il convient de souligner qu'il s'agit d'exclusions du reporting. Cela ne signifie pas que les pays étrangers ne respectent pas les politiques de Responsabilité d'Entreprise du groupe mais que la collecte des informations n'est pas apparue pertinente ou possible, pour l'exercice 2020, au regard du travail nécessité et des ressources nécessaires pour sa mise en œuvre.

Les thématiques obligatoires, selon l'ordonnance de juillet 2017 relative à la publication d'informations non financières et son décret d'application d'août 2017, mentionnées ci-après ont été exclues du fait du manque de pertinence au regard des activités exercées par le Groupe CRIT :

- lutte contre le gaspillage alimentaire
- lutte contre la précarité alimentaire
- respect du bien-être animal
- alimentation responsable, équitable et durable.

Le groupe n'a pas d'impact ni d'enjeux sur ces sujets.

ORGANISATION DU REPORTING

Le présent rapport est réalisé conformément à l'ordonnance de juillet 2017 relative à la publication d'informations non financières et son décret d'application d'août 2017.

Le Groupe CRIT dispose d'un outil interne, son référentiel de reporting, qui décrit son processus de reporting et détaille :

- L'organisation et les responsabilités au sein des différents pôles d'activités en France ;
- Pour chaque thématique, le périmètre de reporting retenu et la définition des indicateurs choisis ;
- La description du processus incluant les étapes de collecte, de vérification et de contrôle des données ainsi que leurs modes de consolidation et de publication ;
- Pour chaque thématique, la responsabilité des différents intervenants sur les sujets abordés et, autant que possible, les contrôles mis en œuvre.

Pour l'établissement du présent rapport, le Service Développement Social du pôle Travail Temporaire, en lien avec la responsable QSE du pôle Aéroportuaire, a coordonné la collecte des informations RSE en s'appuyant sur un réseau de contributeurs dans le groupe et consolidé l'ensemble des données.

Ce référentiel de reporting est disponible pour consultation auprès du Service Développement Social du pôle Travail Temporaire.

COLLECTE DES DONNÉES

Les données pour chaque périmètre ont été recueillies de la façon suivante :

- Pour les données quantitatives : les valeurs ont été collectées auprès de chaque entité du groupe à l'aide de systèmes informatiques tels que le Tableau de Bord Manager (TBM), le logiciel d'exploitation LEA, le logiciel Harry Pilote et autres.
- Pour les données qualitatives (à caractère social, environnemental et sociétal) : les informations ont été fournies directement par les services concernés (Direction des Ressources Humaines, Direction des Achats, Service QSE, etc.) au Service Développement Social du groupe.

INDICATEURS RETENUS

Au sein du rapport, les définitions, les méthodes de calcul des indicateurs retenus et leur périmètre sont détaillés dans le corps du texte ou dans la table de concordance pour chaque indicateur. Ainsi, il convient de souligner que les effectifs publiés par le groupe sont constitués des seuls effectifs permanents CDI.

Précision sur les taux de fréquence et les taux de gravité

Définition	Activité	Salariés	Spécificités
Taux de fréquence = Nombre d'accidents x 1 000 000 / Nombre d'heures payées Taux de gravité = Nombre de jours calendaires d'incapacité temporaire x 1 000 / Nombre d'heures payées	Travail Temporaire	Permanents	Accidents de trajets inclus
		Intérimaires	Accidents pris en compte : avec arrêt, incluant les classements, hors accidents de trajet et refus. Calcul sur les heures payées et non sur les heures travaillées, c'est-à-dire y compris les heures payées non travaillées.
	Aéroportuaire	Permanents	Accidents de trajets exclus

VÉRIFICATION DES DONNÉES

Conformément aux dispositions de l'article L.225-102-1 du Code de commerce, les informations sociales, environnementales et sociétales présentées au sein du rapport de gestion, ont fait l'objet d'une vérification par la société PricewaterhouseCoopers Audit, l'un des Commissaires aux Comptes, désigné Organisme Tiers Indépendant. Leur revue de conformité aux dispositions réglementaires applicables, et de sincérité des informations est présentée en annexe au présent document.

5. Annexe : Plan de vigilance

5.1. Introduction

Conformément à la loi du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre, le Groupe CRIT a établi son propre plan de vigilance.

Celui-ci tient compte des caractéristiques des activités de chacune des sociétés composant le groupe.

Afin d'élaborer ce plan de manière pragmatique, des groupes de travail transverses ont été constitués.

Ces derniers étaient composés de membres de la Direction Générale et de collaborateurs experts des services RQSE, Achats, Ressources Humaines, Performance & Conformité, Développement Social et Juridique.

5.2. Cartographie des risques : identification et évaluation des risques générés par les activités du Groupe CRIT

Le groupe a établi une cartographie des risques relatifs aux domaines visés par la loi sur le devoir de vigilance à savoir les droits humains et les libertés fondamentales, la santé, la sûreté et la sécurité des personnes, ainsi que l'environnement.

La méthode employée a été dans un premier temps de référencer l'ensemble des enjeux relatifs à ces thématiques sur la base des référentiels internationaux et des lignes directrices tels que par exemple la directive 2014/95/UE, le Pacte Mondial de l'ONU, les normes de l'Organisation International du Travail.

À partir de ces enjeux, les risques associés ont été identifiés en lien avec les activités des sociétés du groupe et celles de leurs fournisseurs.

Les risques retenus de manière concertée ont ensuite été évalués au regard de leur probabilité d'occurrence et de leur gravité.

Dès lors, 11 catégories de risques ont été retenues par rapport à leur pertinence, réparties selon 3 thèmes : Droits de l'Homme, Santé & Sécurité, Environnement.

Cette cartographie des risques a été établie sur l'ensemble du périmètre et des activités majeures du groupe (Travail Temporaire et Assistance Aéroportuaire) avec les directions des filiales, ainsi que les services Qualité-Sécurité-Environnement de chaque pôle.

Par ailleurs, les nouveaux risques ont été intégrés à la cartographie des risques globale de l'entreprise, et établie précédemment et toujours présente.

5.3. Des procédures d'évaluation régulière de la situation des filiales, des sous-traitants ou fournisseurs avec lesquels est entretenue une relation commerciale

Le groupe a une politique collaborative avec ses filiales, ses fournisseurs et ses sous-traitants. Pour l'élaboration de ce plan, le groupe a pris en considération l'ensemble de ses filiales en tenant compte des différentes particularités de ses activités.

5.3.1. Filiales

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION RSE

Des évaluations RSE sont régulièrement menées sur les filiales dans le cadre de relations commerciales, à la demande des clients. Ces évaluations permettent de dresser un état des lieux des enjeux extra-financiers et de dresser un plan d'actions correctives.

Annuellement, le groupe répond à l'évaluation extra-financière EcoVadis sur ses deux principaux pôles d'activités : travail temporaire et assistance aéroportuaire. Cette évaluation porte sur quatre domaines de la responsabilité sociétale de l'entreprise : Social, Environnement, Achats Responsables et Ethique.

Audits indépendants

Afin de réduire ses risques et impacts sociaux et environnementaux, et de garantir sa conformité réglementaire, le groupe déploie des systèmes de management certifiés en matière de santé et de sécurité au travail ainsi qu'en matière d'environnement. Le groupe est ainsi certifié ISO 14001, OHSAS 18001 et ISO 9001 pour ses deux pôles

d'activité ainsi qu'ISAGO pour l'activité d'assistance aéroportuaire. Ces normes permettent l'obtention d'une certification décernée pour une durée de trois ans par un organisme indépendant à l'issue d'un audit ; des contrôles partiels sont ensuite effectués chaque année par l'organisme en vue du maintien de la certification.

5.3.2. Fournisseurs et sous-traitants

ÉVALUATION AU MOMENT DE LA SÉLECTION DES FOURNISSEURS

Lorsqu'un nouveau fournisseur participe à un appel d'offres, un processus d'évaluation est effectué : soit via une veille publique des mesures mises en œuvre en matière de RSE, soit via un questionnaire établi par le groupe.

QUESTIONNAIRE RSE

CRIT a mis en place un questionnaire qui traite de toutes les questions sociétales, sociales et environnementales et permet ainsi aux acheteurs, lors de la sélection des fournisseurs, d'évaluer le risque RSE.

ÉVALUATION DES FOURNISSEURS PENDANT LA RELATION COMMERCIALE ÉTABLIE

Les fournisseurs font l'objet d'une évaluation à fréquence régulière et d'un suivi en ce qui concerne leurs engagements et leurs actions en matière de RSE. En cas de résultats insatisfaisants, des actions correctives ou d'amélioration sont définies et planifiées avec le fournisseur pour faire progresser ces résultats, dans une démarche collaborative.

LES AUDITS

Sur le pôle Assistance Aéroportuaire, le groupe procède à des vérifications par le biais d'audits sur site et par téléphone, conformément à la norme ISAGO.

Ces audits, menés selon une méthodologie, permettent d'évaluer l'état de conformité des fournisseurs par rapport aux standards sociaux et environnementaux et d'établir des plans d'action correctifs quand cela est nécessaire.

5.4. Actions adaptées d'atténuation des risques ou prévention des atteintes graves

5.4.1. Filiales

FORMATION ET SENSIBILISATION

Sur le pôle Travail Temporaire, des formations présentiels et en ligne sont dispensées à l'ensemble des collaborateurs sur des sujets tels que : l'éthique, la législation du travail temporaire, la diversité et la non-discrimination.

Par ailleurs, la diffusion de la charte éthique du groupe a pour objectif de sensibiliser les collaborateurs aux valeurs portées par le groupe et aux principes de comportements individuels basés sur le respect de tous.

Au sein du pôle aéroportuaire, la Charte éthique est présentée aux collaborateurs permanents lors des réunions des Comités Sociaux

et Economiques sur les thèmes suivants : respect des droits individuels, éthique des affaires, relations avec les parties prenantes et respect de l'environnement.

5.4.2. Fournisseurs et sous-traitants

DÉPLOIEMENT D'UNE CHARTE ACHATS RESPONSABLES

Le groupe déploie une Charte Achats Responsables à l'ensemble de ses fournisseurs stratégiques.

Ce Code de conduite décrit les engagements du groupe et ses attentes auprès des fournisseurs. Les thèmes abordés portent sur les droits de l'Homme et les conditions de travail, la santé et la sécurité, l'environnement et l'intégrité en affaires.

Il est demandé aux fournisseurs d'adhérer à ces principes et de les décliner au sein de leurs chaînes d'approvisionnement.

Cette charte a été refondue en 2018 et sera annexée à tous les nouveaux contrats.

INTÉGRATION DE CLAUSES RSE DANS LES CONTRATS

Le pôle aéroportuaire intègre des clauses environnementales et sociétales dans les contrats avec ses prestataires. Il est demandé aux fournisseurs de fournir annuellement ses propres indicateurs et suivi de plan d'actions relatifs à la protection de l'environnement et de s'engager à respecter les dix principes du Global Compact dont le Groupe CRIT est signataire, relatifs aux Droits de l'Homme, aux Normes Internationales du Travail, à l'Environnement et à la Lutte contre la Corruption.

AUDITS

Dans son activité d'assistance aéroportuaire, le groupe mène des audits auprès de ses fournisseurs et sous-traitants avec pour objectifs de :

- Mesurer l'adéquation avec le système normatif de référence (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISAGO, CEIV Pharma) ;
- S'assurer du respect des dispositions prévues au Manuel Qualité Sécurité Environnement, Manuel des Procédures Administratives et Manuel des Procédures Opérationnelles ;
- S'assurer du respect de la réglementation en vigueur en matière de sécurité et sûreté ;
- S'assurer du respect des exigences spécifiques des clients de Groupe Europe Handling ;
- Evaluer l'efficacité du Système de Management de la Sécurité.

Le planning d'audits est établi sur une période de 3 ans au cours de laquelle l'ensemble des processus et sous-traitant sera audité.

À réception de la synthèse d'audit, la direction de la structure du fournisseur ou sous-traitant doit analyser les constats, décider d'actions correctives, désigner des responsables pour mettre en œuvre ces actions et documenter ces éléments sur la synthèse d'audit et les transmettre au responsable d'audit dans les délais fixés.

L'équipe Qualité Sécurité Environnement peut participer à l'analyse et aux propositions d'actions et suit les actions majeures au fur et à mesure de leur mise en œuvre.

RAPPORT DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES, DÉSIGNÉ ORGANISME TIERS INDÉPENDANT, SUR LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION DU GROUPE

(Exercice clos le 31 décembre 2020)

À l'Assemblée générale du Groupe CRIT SA,
Groupe CRIT SA
6, rue Toulouse Lautrec
75017 Paris

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Groupe Crit SA (ci-après « l'entité ») désigné organisme tiers indépendant et accrédité par le Cofrac (accréditation Cofrac Inspection n°3-1060 dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

RESPONSABILITÉ DE L'ENTITÉ

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration de la performance extra-financière et disponibles sur demande au siège de la société.

INDÉPENDANCE ET CONTRÔLE QUALITÉ

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

RESPONSABILITÉ DU COMMISSAIRE AUX COMPTES DÉSIGNÉ OTI

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations »

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, et de ses effets quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale, ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ainsi que les informations prévues au 2° alinéa de l'article L. 22-10-36 en matière de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2° alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;

- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16, avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants et dont la liste est donnée en annexe :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices, à savoir le pôle Travail Temporaire France et l'entité pôle Aéroportuaire France et couvrent 100 % des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions

et résultats) que nous avons considérées les plus importantes et dont la liste est donnée en annexe ;

- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

MOYENS ET RESSOURCES

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre novembre et mars sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené 15 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions générales, administration et finances, gestion des risques, conformité, ressources humaines, santé et sécurité, environnement et achats.

CONCLUSION

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées de manière sincère conformément au Référentiel.

Neuilly-sur-Seine, le 31 mars 2021

L'un des Commissaires aux comptes
PricewaterhouseCoopers Audit

Dominique Ménard
Associée

Pascal Baranger
Directeur au sein du Département Développement Durable

ANNEXE : LISTE DES INFORMATIONS QUE NOUS AVONS CONSIDÉRÉES COMME LES PLUS IMPORTANTES

INDICATEURS CLEFS DE PERFORMANCE ET AUTRES RÉSULTATS QUANTITATIFS :

Pôle Travail Temporaire

- Part de collaborateurs permanents formés en 2020 ;
- Part des recruteurs formés en présentiel à la non-discrimination ;
- Evolution du taux de fréquence et du taux de gravité des accidents du travail ;
- % des collaborateurs en CDI en 2020 en poste depuis au moins 5 ans ;
- Evolution des CDI Intérimaires entre décembre 2019 et décembre 2020 ;
- Part du périmètre en France couvert par des instances représentatives du personnel et par le Comité Social et Economique ;
- Part des collaborateurs en CDI Intérimaire issus des quartiers prioritaires d'insertion ;
- Part de collaborateurs sensibilisés à la Charte éthique du pôle Travail Temporaire ;
- Part des collaborateurs permanents ayant adhéré au coffre-fort électronique ;
- Nombre de formations en alternance réalisées ;
- Nombre de permanents et d'intérimaires formés ;
- Nombre d'heures de formation dispensées aux permanents et intérimaires ;
- Nombre d'heures de délégations de travailleurs reconnus handicapés ;
- Nombre de missions auprès des travailleurs reconnus handicapés ;
- Nombre d'entreprises dans lesquelles CRIT a délégué des travailleurs handicapés ;
- Nombres d'intérimaires formés à la sécurité ;
- Part des heures de formations liées à la sécurité ;
- Nombre de collaborateurs accompagnés par le service Développement Social ;
- Nombre d'entretiens professionnels proposés aux salariés intérimaires les plus fidèles ;
- Part d'alternants ;
- Nombre de réunions avec les instances représentatives du personnel ;
- Nombre de partenariats pour l'insertion par agence ;
- Part de collaborateurs sensibilisés au code de conduite du pôle Travail Temporaire ;
- Les émissions de gaz à effet (teqCO₂) de serre générées.

Pôle Aéroportuaire

- Part de collaborateurs formés ;
- Part des femmes dans les effectifs ;
- Répartition des effectifs CDI par tranche d'âge ;
- Evolution du taux de fréquence et du taux de gravité des accidents du travail ;
- Part des collaborateurs en CDI en 2019 en poste depuis au moins 5 ans ;

- Part d'entités couvertes par un CSE et disposant d'IRP ;
- Taux de diffusion de la Charte Ethique dans les filiales ;
- Evolution du ratio L/passager consommée ;
- Nombre d'heures de formation et nombre d'heures de formation par salarié formé ;
- Part des salariés qui ont bénéficié du télétravail ;
- Nombre d'heures de formations consacrées à la sécurité ;
- Nombre de collaborateurs ayant bénéficié de l'activité partielle ;
- Nombre de réunions qui se sont tenues avec les instances représentatives du personnel ;
- Nombre de stagiaires qui ont bénéficié du programme de l'association JEREMY ;
- Part d'engins de piste électriques ;
- Volume de déchets dangereux traités ;
- Evolution du volume de déchets dangereux émis par vol.

INFORMATIONS QUALITATIVES (ACTIONS ET RÉSULTATS) :

Pôle Travail Temporaire

- Offre variée de formations à effectuer en ligne lors du premier confinement ;
- Une nouvelle formation digitale sur la diversité et la non-discrimination ;
- Guide pratique sur l'accès à la Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé ;
- Création d'une adresse mail pour traiter les questions COVID-19 ;
- Participation aux salons pour l'emploi ;
- Les représentants du personnel bénéficient d'heures pour la tenue des réunions ;
- Le Groupe a rejoint le PAQTE et « la France Une Chance, les entreprises s'engagent » ;
- Une évaluation des fournisseurs et sous-traitants est réalisée régulièrement ;
- Réalisation de prestations avec le secteur protégé et adapté ;
- Communication par emailing lors de la Semaine Européenne de Réduction des Déchet ;
- Renouvellement d'audits environnementaux

PÔLE TRAVAIL TEMPORAIRE

- La certification aux normes qualité ISO 9001:2008, ISO 14001 et ISO 18001 ;
- L'utilisation du Système de Gestion de la Sécurité (SGS) ;
- Mise en place du dispositif d'activité partielle ;
- Participation aux commissions sociales (social, de sécurité, d'emploi)
- Le Groupe Europe Handling assure la vice-présidence de l'association JEREMY ;
- Evaluation de la performance RSE du Groupe par Ecovadis ;
- Participation à la consolidation des indicateurs environnementaux des ODD de l'aérien.



4

GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE

4.1. ORGANES D'ADMINISTRATION ET DE DIRECTION	140
4.1.1 Composition du Conseil d'Administration et mandats exercés par chacun des mandataires	140
4.1.2 Conditions de préparation et d'organisation des travaux du Conseil d'Administration	143
4.1.3 Modalités d'exercice de la direction générale – missions et pouvoirs du président directeur général et des directeurs généraux délégués – limitations apportées aux pouvoirs du directeur général	145
4.2. RÉMUNÉRATIONS DES ORGANES D'ADMINISTRATION ET DE DIRECTION	146
4.2.1 Rémunérations des mandataires sociaux	146
4.2.2 La politique de rémunération des mandataires sociaux	149
4.3. CONVENTIONS RÉGLEMENTÉES	150
4.4. ÉLÉMENTS SUSCEPTIBLES D'AVOIR UNE INCIDENCE EN CAS D'OFFRE PUBLIQUE (ARTICLE L.22-10-11 DU CODE DE COMMERCE)	151
4.5. MODALITÉS PARTICULIÈRES RELATIVES À LA PARTICIPATION DES ACTIONNAIRES À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE	151

Le Conseil d'Administration a arrêté, lors de sa séance en date du 23 mars 2021, les termes du présent rapport sur le gouvernement d'entreprise qui comprend notamment les informations relatives à la gouvernance de la société, aux rémunérations des mandataires sociaux et aux éléments susceptibles d'avoir une influence en cas d'offre publique.

Sous l'autorité du Président, les travaux et diligences nécessaires pour la préparation et la rédaction de ce rapport ont été menés par les directions juridique et financière du groupe.

4.1. ORGANES D'ADMINISTRATION ET DE DIRECTION

4.1.1. Composition du Conseil d'Administration et mandats exercés par chacun des mandataires

Le Conseil d'Administration de Groupe CRIT est composé de cinq membres, dont un administrateur élu représentant les salariés sur le fondement de l'article L.225-27 du Code de commerce. Ils sont tous domiciliés pour les besoins de leur activité professionnelle, au siège social de la société

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION À LA DATE DU 31 DÉCEMBRE 2020

Membre du Conseil	Fonctions exercées dans la société	Indépendance	Date de 1 ^{re} nomination	Échéance du mandat d'administrateur	Changements intervenus en 2020
Claude GUEDJ	Président Directeur Général	Non	30 juillet 1969	2026	Renouvellement des mandats d'administrateur et de Président Directeur Général
Nathalie JAOUI	Directeur Général Délégué	Non	5 novembre 1992	2022	
Karine GUEDJ	Directeur Général Délégué	Non	18 juillet 1984	2026	Renouvellement des mandats d'administrateur et de Directeur Général Délégué
Yvonne GUEDJ	Administrateur	Non	30 juillet 1969	2026	Renouvellement du mandat d'administrateur
Valérie LEZER-CHARPENTIER	Administrateur représentant les salariés	Non	4 décembre 2018	2023	Réélue

Les mandats d'administrateur de Monsieur Claude GUEDJ, Madame Karine GUEDJ et Madame Yvonne GUEDJ ont été renouvelés en 2020 pour une nouvelle durée de six années, soit jusqu'à l'issue de l'Assemblée Générale à tenir en 2026 et appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2025.

PRÉSENTATION DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

CLAUDE GUEDJ, ADMINISTRATEUR, PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL

<p>Nationalité française 83 ans, fondateur de la société</p> <p>Propriétaire à la date du 31 décembre 2020 de 2 509 678 actions de la société en pleine propriété et usufruitier de 5 385 378 actions de la société</p> <p>Biographie</p> <p>Monsieur Claude GUEDJ est titulaire d'un diplôme d'ingénieur du Conservatoire National d'Arts et Métiers et a été auditeur de la 20^e session de l'Institut des Hautes Études de la Défense Nationale.</p> <p>M. Claude GUEDJ a consacré sa vie professionnelle au Groupe CRIT qu'il a fondé en 1962 et dont il a toujours assuré la direction générale. Claude GUEDJ a été élu parmi les meilleurs dirigeants des entreprises françaises cotées par le magazine Challenges.</p> <p>M. GUEDJ est Chevalier de La Légion d'Honneur et Chevalier de l'Ordre national du Mérite.</p>	<p>AUTRES MANDATS EN COURS</p> <p>Président Directeur Général CRIT Intérim (Suisse)</p> <p>Directeur Général Congo Handling (Congo)</p> <p>Président Groupe Europe Handling Sky Handling Partner Limited (Irlande)</p> <p>Administrateur Awac Technics Cobalt Ground Solutions (Royaume-Uni) Sky Handling Partner UK Limited (Royaume-Uni)</p> <p>Représentant au Conseil de direction Groupe CRIT au Conseil de AASI Groupe CRIT au Conseil de Aéro Handling Groupe CRIT au Conseil de AGS Groupe CRIT au Conseil de AMA Groupe CRIT au Conseil de Cargo Group Groupe CRIT au Conseil de Cargo Handling Groupe CRIT au Conseil de Europe Handling Groupe CRIT au Conseil de EHM Groupe CRIT au Conseil de GEH Services Groupe CRIT au Conseil de IFMA Groupe CRIT au Conseil de Nice Handling Groupe CRIT au Conseil de OCA Groupe CRIT au Conseil de OGS Groupe CRIT au Conseil de ORA Groupe CRIT au Conseil de PCA Groupe CRIT au Conseil de RTO Groupe CRIT au Conseil de SHP Sierra Leone</p>	<p>Gérant ECM Peopulse Adaptalia Outsourcing (Espagne) CRIT Cartera (Espagne) CRIT Intérim España (Espagne) CRIT Consultoria (Espagne) CRIT Procesos Auxiliares (Espagne) CRIT RH (Tunisie) CRIT Tunisie (Tunisie)</p> <p>Mandats échus au cours des 5 derniers exercices</p> <p>Jusqu'au 30 novembre 2020, Administrateur de Seine 51</p> <p>Jusqu'au 16 juin 2020, Administrateur Général de CPTS (Congo)</p> <p>Jusqu'au 6 mars 2020, Administrateur de Aria Logistics Limited (Royaume-Uni)</p> <p>Jusqu'au 14 août 2019, Président de Sky Handling Partner Shannon</p> <p>Jusqu'au 27 juin 2019, Président de Ovid</p> <p>Jusqu'au 7 janvier 2019, Président de CRIT Center</p> <p>Jusqu'au 29 mai 2017, Administrateur de CRIT Immobilier</p> <p>Jusqu'au 5 juillet 2016, Représentant de Groupe CRIT au conseil de EHR</p>
---	--	--

NATHALIE JAOUÏ, ADMINISTRATEUR, DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ

<p>Nationalité française 57 ans, fille de Claude GUEDJ</p> <p>Propriétaire à la date du 31 décembre 2020 de 166 100 actions de la société en pleine propriété et nu-propiétaire de 1 795 126 actions de la société</p>	<p>AUTRES MANDATS EN COURS</p> <p>Présidente CRIT CRIT Intérim Les Volants CRIT Corp. (États-Unis)</p>	<p>Représentant GEH au Conseil de Awac Technics Groupe CRIT au Conseil de Congo Handling (Congo)</p>
<p>Biographie</p> <p>Madame Natalie JAOUÏ est titulaire d'une maîtrise en sciences économiques et politiques. Madame JAOUÏ a été en charge de la direction financière du Groupe CRIT qu'elle a intégré en 1989. En 1992, elle est nommée au Conseil d'administration de Groupe CRIT. Elle prend en 2000 la direction générale du pôle travail temporaire du groupe.</p> <p>En 2002, le Président Directeur Général de Groupe CRIT lui confie également le mandat de Directeur Général Délégué.</p> <p>Outre les fonctions qu'elle occupe au sein du Groupe CRIT, Nathalie JAOUÏ est depuis 2003 membre du Conseil d'Administration de Prism'emploi, organisation professionnelle des entreprises de Travail Temporaire et a été élue en juillet 2018, membre du Conseil Exécutif du Medef.</p>	<p>Administrateur Cobalt Ground Solutions (Royaume-Uni) PeopleLink (États-Unis) CRIT Intérim (Suisse)</p> <p>Membre du Conseil de Direction Advanced Air Support International Aéro Handling Airlines Ground Services Assistance Matériel Avion Cargo Group Cargo Handling Europe Handling Europe Handling Maintenance GEH Services IFMA Nice Handling Orly Customer Assistance Orly Ground Services Orly Ramp Assistance Paris Customer Assistance Ramp Terminal One</p>	<p>Gérante AB Intérim Humkyz Les Compagnons Prestinter CRIT Cartera (Espagne) Propartner (Allemagne)</p> <p>Mandats échus au cours des 5 derniers exercices</p> <p>Jusqu'au 30 novembre 2020 Administrateur de Seine 51</p> <p>Jusqu'au 6 mars 2020, Administrateur de Aria Logistics Limited (Royaume-Uni)</p> <p>Jusqu'au 7 janvier 2019, membre du Conseil de direction de CRIT Center</p> <p>Jusqu'au 29 mai 2017, représentant de Groupe CRIT au Conseil de CRIT Immobilier</p> <p>Jusqu'au 5 juillet 2016, membre du Conseil de direction de EHR</p>

KARINE GUEDJ, ADMINISTRATEUR, DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ

<p>Nationalité française 58 ans, fille de Claude GUEDJ Également Responsable de la communication du groupe</p>	<p>AUTRES MANDATS EN COURS</p> <p>Administrateur Cobalt Ground Solutions (Royaume-Uni)</p>	<p>Gérante CRIT Immobilier Otessa RHF</p>
<p>Propriétaire à la date du 31 décembre 2020 de 127 981 actions de la société en pleine propriété et nu-propiétaire de 1 795 126 actions de la société.</p>	<p>Membre du Conseil de Direction Advanced Air Support International (AASI) Aéro Handling Airlines Ground Services Assistance Matériel Avion Cargo Group Cargo Handling Europe Handling Europe Handling Maintenance GEH Services IFMA Nice Handling Orly Customer Assistance Orly Ground Services Orly Ramp Assistance Paris Customer Assistance Ramp Terminal One</p>	<p>Mandats échus au cours des 5 derniers exercices</p> <p>Jusqu'au 30 novembre 2020, Président Directeur Général de Seine 51</p>
<p>Biographie</p> <p>Madame Karine GUEDJ a créé et dirigé une société de services jusqu'en 1984, date à laquelle elle intègre le Groupe CRIT auquel elle se consacre depuis en qualité de Directrice de la Communication et des Achats.</p> <p>Nommée membre du Conseil d'administration en 1984, le Président Directeur Général de Groupe CRIT lui confie également en 2002 le mandat de Directeur Général Délégué.</p>		<p>Jusqu'au 6 mars 2020, Administrateur de Aria Logistics Limited (Royaume-Uni)</p> <p>Jusqu'au 7 janvier 2019, membre du Conseil de direction de CRIT Center</p> <p>Jusqu'au 29 mai 2017, Président Directeur Général de CRIT Immobilier</p> <p>Jusqu'au 5 juillet 2016, membre du Conseil de direction de EHR</p>

YVONNE GUEDJ, ADMINISTRATEUR

<p>Nationalité française 81 ans, épouse de Claude GUEDJ</p> <p>Propriétaire à la date du 31 décembre 2020 de 101 500 actions de la société en pleine propriété.</p>	<p>AUTRES MANDATS EN COURS</p> <p>Néant</p>	
<p>Biographie</p> <p>Madame Yvonne GUEDJ a passé l'essentiel de sa vie professionnelle au sein du Groupe CRIT qu'elle intègre en 1969.</p> <p>Depuis cette date, elle assume les fonctions d'administrateur du groupe.</p>	<p>MANDATS ÉCHUS AU COURS DES CINQ DERNIERS</p> <p>Néant.</p>	

VALÉRIE LEZER CHARPENTIER, ADMINISTRATEUR REPRÉSENTANT LES SALARIÉS ÉLUE SUR LE FONDEMENT DE L'ARTICLE L.225-27 DU CODE DE COMMERCE

Nationalité française 47 ans,
Élue pour une durée de deux années à compter
du 27 janvier 2021
Échéance du mandat d'administrateur :
26 janvier 2023

AUTRES MANDATS EN COURS

SCI LB Imo

Biographie

Diplômée de l'ISG, école de commerce à Paris, Valérie LEZER CHARPENTIER a débuté sa carrière au sein du groupe Xerox en tant que chef de produits puis responsable marketing communication.

En décembre 2001, elle intègre ADP Télécom, filiale d'ADP au poste de Directrice Communication jusqu'en 2008, date à laquelle elle rejoint le groupe CRIT en tant que chargée de missions.

Parmi les mandats listés ci-dessus, aucun mandat n'est exercé hors groupe, à l'exception du mandat exercé par l'administrateur représentant les salariés. Outre les mandats listés ci-dessus, Mesdames Karine GUEDJ et Nathalie JAQUI exercent des mandats de gérance de sociétés civiles immobilières détenus hors groupe.

Aucun mandat n'est exercé ou n'a été exercé au sein d'une société cotée.

NOMINATION DES ADMINISTRATEURS - OBLIGATION D'ÊTRE ACTIONNAIRE :

Chaque administrateur est nommé par l'Assemblée Générale Ordinaire des actionnaires à l'exception de l'administrateur représentant les salariés élu par le personnel salarié de la société.

La durée des mandats des membres du Conseil est statutairement fixée au maximum légal, soit six années. Toutefois, la durée du mandat de l'administrateur représentant les salariés est statutairement fixée à deux années. Leurs mandats sont renouvelables.

L'échelonnement du renouvellement des mandats, visé à la recommandation n°9 du Code Middlednext a été écarté compte tenu de la taille du Conseil.

Chaque administrateur, à l'exception de l'administrateur représentant les salariés, doit détenir statutairement au moins 10 actions de la société. L'ensemble des administrateurs est en conformité avec cette règle statutaire.

APPLICATION DU PRINCIPE DE REPRÉSENTATION ÉQUILBRÉE DES FEMMES ET DES HOMMES AU SEIN DU CONSEIL :

Le Conseil d'Administration est composé de quatre femmes (dont l'administrateur élu par les salariés) et un homme.

La société respecte la règle légale de représentation équilibrée des femmes et des hommes au sein des conseils d'administration, instaurée par la loi n° 2011-103 du 27 janvier 2011 qui prévoit pour les conseils d'administration composés d'au plus huit membres, que l'écart entre le nombre des administrateurs de chaque sexe ne doit pas être supérieur à deux (articles L.22-10-3 et L.225-18-1 du Code de commerce).

Il est précisé que conformément aux dispositions de l'article L.225-27 du Code de commerce, les administrateurs élus par les salariés ne sont pas pris en compte pour l'application des dispositions du premier alinéa de l'article L.225-18-1 du Code de commerce.

INDÉPENDANCE ET COMPÉTENCE DES MEMBRES DU CONSEIL :

Selon la troisième recommandation du Code Middlednext sur la composition du Conseil et la présence de membres indépendants, cinq critères permettent de présumer l'indépendance d'un membre du Conseil :

- Ne pas être salarié ni mandataire social dirigeant de la société ou d'une société de son groupe et ne pas l'avoir été au cours des cinq dernières années,
- Ne pas être en relation d'affaires significative (client, fournisseur, concurrent, prestataire, créancier, banquier, etc...) avec la société ou son groupe et ne pas l'avoir été au cours des deux dernières années,
- Ne pas être actionnaire de référence de la société ou détenir un pourcentage de droit de vote significatif,
- Ne pas avoir de relation de proximité ou de lien familial proche avec un mandataire social ou un actionnaire de référence,
- Ne pas avoir été, au cours des six dernières années, commissaire aux comptes de l'entreprise.

Au regard de ces critères, aucun administrateur de la société ne peut à ce jour être qualifié de membre indépendant.

Il est rappelé que la société demeure favorable à l'ouverture du Conseil d'Administration à des personnalités extérieures chargées d'apporter un regard différent sur les décisions prises en Conseil, telle que préconisée par la recommandation n°3 ; elle n'a toutefois pas, à la date du présent rapport, fait le choix d'une personnalité dont elle attend également qu'elle apporte au Conseil d'Administration une compétence et une expertise qui soient complémentaires, tout en ayant une connaissance suffisante des métiers du groupe.

La durée et la stabilité des fonctions exercées par chacun de ses membres sont garantes d'une parfaite connaissance des métiers et de l'organisation de la société et du groupe, de l'expertise et de l'expérience de chacun d'eux en matière de gestion.

Les fonctions de direction opérationnelles exercées par trois des membres du Conseil d'Administration leur garantissent également une information permanente et approfondie des sujets traités.

CONFLIT D'INTÉRÊT :

L'obligation de loyauté des membres du Conseil d'Administration requiert de leur part qu'ils ne doivent en aucun cas agir pour leur intérêt propre contre celui de la société.

Ainsi, aux termes du règlement intérieur du Conseil d'Administration, dans une situation laissant apparaître ou pouvant laisser apparaître un conflit d'intérêt entre l'intérêt social et son intérêt personnel direct

ou indirect ou l'intérêt de l'actionnaire ou du groupe d'actionnaires qu'il représente, l'administrateur concerné doit en informer le Conseil dès qu'il en a connaissance et en tirer toute conséquence quant à l'exercice de son mandat.

Ainsi, selon le cas, il devra :

- soit s'abstenir de participer au vote de la délibération correspondante,
- soit ne pas assister aux réunions du Conseil d'Administration pendant la période pendant laquelle il se trouve en situation de conflit d'intérêts,
- soit démissionner de ses fonctions d'administrateur.

INFORMATIONS PARTICULIÈRES RELATIVES AUX MANDATAIRES SOCIAUX :

À la connaissance de la société, et au jour de l'établissement du présent document, aucun des membres du Conseil d'Administration et de la Direction Générale, au cours des 5 dernières années :

- n'a été condamné pour fraude ;
- n'a été associé à une faillite, mise sous séquestre, liquidation ou placement d'entreprises sous administration judiciaire ;
- n'a fait l'objet d'une mise en cause et/ou sanction publique officielle prononcée par une autorité statutaire ou réglementaire ;
- n'a été déchu par un tribunal du droit d'exercer la fonction de membre d'un organe d'administration, de direction ou de surveillance d'un émetteur, ou d'intervenir dans la gestion ou la conduite des affaires d'un émetteur.

À la connaissance de la société et au jour de l'établissement du présent document, aucun conflit d'intérêts n'est identifié entre les devoirs de chacun des membres du Conseil d'Administration et de la Direction Générale à l'égard de la société en leur qualité de mandataire social et leurs intérêts privés ou autres devoirs.

À la connaissance de la société et au jour de l'établissement du présent document, il n'existe pas de contrats de services liant les membres du Conseil d'Administration et de la Direction Générale à l'émetteur ou à l'une quelconque de ses filiales et prévoyant l'octroi d'avantages au terme d'un tel contrat.

À la connaissance de la société et au jour de l'établissement du présent document, à l'exception des engagements de conservation des actions Groupe CRIT souscrits le 30 novembre 2018, pour l'application de l'article 787 B du Code Général des impôts (tels que décrits au chapitre 5 section 5.3.1 du présent document d'enregistrement universel), il n'existe aucune restriction acceptée par les membres du Conseil d'Administration et de la Direction Générale concernant la cession des titres de la société qu'ils détiennent.

À la connaissance de la société et au jour de l'établissement du présent document, il n'existe pas d'arrangement ou d'accord conclu avec les principaux actionnaires, ou avec des clients ou des fournisseurs aux termes desquels l'un des membres du Conseil d'Administration et de la Direction Générale a été sélectionné en cette qualité.

4.1.2. Conditions de préparation et d'organisation des travaux du Conseil d'Administration

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

En matière de code de gouvernement d'entreprise, la société se réfère au Code de gouvernement d'entreprise Middelnext de décembre 2009 actualisé en septembre 2016 (ci-après le Code).

C'est à l'occasion de sa réunion en date du 14 avril 2010, après avoir pris connaissance des points de vigilance présentés par le Code Middelnext et des recommandations issues de ce Code, que le

Conseil d'Administration a adopté ce dernier, considérant qu'il était plus adapté à la taille de la société, à la structure de son actionnariat caractérisée par un actionnaire de référence majoritaire et à sa dimension familiale. Après réexamen des points de vigilance contenus dans le Code, le Conseil d'Administration a considéré qu'il n'existait pas de conflit d'intérêt connu.

Le Conseil d'Administration a fait le choix d'adopter ledit Code et d'expliquer les raisons pour lesquelles certaines recommandations étaient écartées par la société.

Ainsi, la recommandation n°3 du Code Middelnext sur la composition du Conseil et la présence de membres indépendants en son sein a été jusque-là écartée pour les raisons exposées au paragraphe 4.1.1 ci-dessus. De même l'échelonnement du renouvellement des mandats visé à la recommandation n°9 du Code Middelnext a été écarté compte tenu de la taille du Conseil.

Ce Code est disponible sur le site de Middelnext (www.middelnext.com).

POUVOIRS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration détermine les orientations de l'activité de la société et veille à leur mise en œuvre conformément à son intérêt social.

Il détermine les grandes orientations stratégiques du groupe et veille à la mise en œuvre de l'ensemble des décisions relatives à ces grandes orientations, se prononce préalablement sur les opérations significatives de réorganisation juridique et les opérations de croissance externe réalisées.

Sous réserve des pouvoirs expressément attribués aux assemblées d'actionnaires et dans la limite de l'objet social, le Conseil d'Administration peut se saisir de toute question intéressant la bonne marche de la société.

Il règle par ses délibérations les affaires qui la concernent. Il procède à tous contrôles et vérifications qu'il juge opportun.

Il veille également à la qualité de l'information fournie aux actionnaires ainsi qu'aux marchés.

Conformément aux dispositions de l'article L.225-35 du Code de commerce, toute caution, aval ou garantie donnée par la société doit obligatoirement faire l'objet d'une autorisation préalable du Conseil d'Administration.

FONCTIONNEMENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration se réunit aussi souvent que l'intérêt de la société l'exige, sur convocation de son Président. Les convocations peuvent être faites par tous moyens et même verbalement.

Le calendrier prévisionnel des réunions du Conseil d'Administration pour l'année à venir est établi en fin d'exercice précédent. Les réunions programmées sont au nombre de six, les autres réunions sont décidées en fonction des sujets à traiter et des décisions à prendre en cours d'exercice.

Si le Conseil ne s'est pas réuni depuis plus de deux mois, des administrateurs constituant au moins le tiers des membres du Conseil, ou le Directeur Général, peuvent demander au Président de le convoquer sur un ordre du jour déterminé.

Au cours de l'exercice écoulé, le taux de participation des administrateurs aux réunions du Conseil d'Administration a été de 63 % (contre 84 % en 2019).

Le Conseil d'Administration se réunit sous la présidence de son Président, ou en cas d'empêchement, du membre désigné par le Conseil pour le présider.

Le Conseil d'Administration ne délibère valablement que si la moitié au moins de ses membres sont présents. Les décisions sont prises à la majorité des voix des membres présents et représentés. En cas de partage de voix, la voix du Président est prépondérante.

Dans le cadre des dispositions de l'article L 225-37 alinéa 3 du Code de commerce, les administrateurs ont également la possibilité de participer aux délibérations du Conseil d'Administration par des moyens de visioconférence ou de télécommunication. Au cours de l'exercice écoulé, au regard du contexte sanitaire, deux administrateurs ont utilisé cette faculté lors de réunions du Conseil.

Tout administrateur peut donner mandat à un autre administrateur de le représenter à une séance du Conseil. Chaque administrateur ne peut disposer, au cours d'une même séance, que d'une seule procuration. Au cours de l'exercice écoulé, aucun administrateur n'a utilisé cette faculté.

Les réunions du Conseil d'Administration se sont toutes déroulées au siège social. Comme le permettent les statuts, les réunions peuvent également se tenir en tout autre lieu sous réserve de l'accord de la majorité des administrateurs.

Pour permettre aux membres du Conseil de préparer utilement les réunions et leur assurer une information de qualité dans le respect du règlement intérieur du Conseil d'Administration et de la recommandation n°4 du Code Middlednext, le Président s'assure que les administrateurs disposent de toutes les informations relatives aux questions inscrites à l'ordre du jour et nécessaires à l'accomplissement de leur mission.

Conformément aux dispositions de l'article L 823-17 du Code de commerce, les Commissaires aux Comptes ont été convoqués aux réunions du Conseil qui ont examiné et arrêté les comptes annuels ainsi que les comptes semestriels.

Les procès-verbaux résumant les débats des réunions du Conseil d'Administration sont établis à l'issue de chaque réunion et approuvés lors de la réunion du Conseil suivante.

D'une manière habituelle, après la revue du procès-verbal relatant les délibérations et décisions de la précédente réunion, le Conseil délibère et statue sur les questions proposées à son ordre du jour. Le Président de séance veille à ce que l'intégralité des points portés à l'ordre du jour soit examinée par les membres du Conseil.

En fonction des sujets traités, les administrateurs peuvent inviter aux réunions du Conseil les directeurs ou fonctionnels exerçant leurs responsabilités au sein de la société ou des sociétés du groupe. Ces derniers sont tenus à la discrétion à l'égard des informations présentant un caractère confidentiel et données comme telles par le Président du Conseil.

Au cours de l'exercice écoulé, le Conseil d'Administration s'est réuni à 6 reprises. Il a été appelé à délibérer notamment sur les sujets suivants :

- La présentation de l'activité de l'exercice écoulé,
- La définition des orientations stratégiques pour l'exercice en cours,
- L'examen et l'arrêté des comptes sociaux et consolidés annuels et la préparation de l'Assemblée Générale annuelle,
- L'examen et l'arrêté des comptes semestriels,
- La présentation de l'activité du 1^{er} et du 3^e trimestre de l'exercice en cours,
- Le suivi des sujets de gouvernance d'entreprise,
- La mise en œuvre du programme de rachat d'actions propres voté par l'Assemblée Générale,

Conformément aux dispositions statutaires et à la sixième recommandation du Code Middlednext, le Conseil d'Administration peut décider la création de Comités chargés d'étudier les questions que lui-même ou son Président soumet, pour avis, à leur examen. Il fixe, conformément aux dispositions prévues par le règlement intérieur du conseil, la composition et les attributions des Comités qui exercent leur activité sous sa responsabilité. Il fixe également la rémunération des personnes les composant.

Jusqu'à présent, la société a considéré que son organisation et sa taille ne nécessitent pas la création de Comités spécialisés *ad hoc*.

Eu égard à la composition familiale du Conseil, aux conditions de rémunérations allouées aux mandataires sociaux, à la souplesse de fonctionnement et à la réactivité du Conseil, la société n'a pas jugé utile de constituer de Comités des nominations et des rémunérations.

La société n'a pas créé de Comité d'audit, considérant que la mise en place d'un tel comité spécialisé n'apporterait rien de significatif en matière de suivi de l'élaboration de l'information financière ou de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques. Elle a choisi de se placer sous le régime des exemptions d'institution d'un tel comité défini à l'article L 823-20 4° du Code de commerce (fonctions du comité d'audit assurées par le Conseil d'Administration) dont elle respecte les conditions.

Aussi, le Conseil d'Administration de la société s'est réuni deux fois au cours de l'exercice écoulé, en formation de comité d'audit, avec la présence de trois de ses membres. Le Conseil d'Administration assure les missions dévolues au comité d'audit telles que présentées au rapport du groupe de travail présidé par M. Poupart Lafarge sur le comité d'audit. Le Conseil d'Administration de la société ne comprenant pas de membre pouvant être qualifié d'administrateur indépendant, la société ne se réfère pas, sur la présence au Comité d'audit d'un membre indépendant, aux recommandations du rapport du groupe de travail précité ; en revanche, la parfaite connaissance par l'ensemble de ses membres des activités du groupe, la formation et l'expérience professionnelle acquise par Madame Nathalie Jaoui apportent au comité la compétence nécessaire en matière financière et comptable.

Conformément aux recommandations du rapport du groupe de travail précité, le Président du Conseil exerçant des fonctions exécutives, il n'assiste pas aux séances du conseil réuni en comité d'audit.

Le Conseil d'Administration a établi son règlement intérieur. Il détermine le rôle du conseil et les opérations soumises à son autorisation préalable, ses règles de fonctionnement et rappelle aux administrateurs les règles de déontologie à observer dans le cadre de l'exercice de leur mandat et leurs différentes obligations (telles que notamment leur obligation de loyauté, de non concurrence ou d'abstention d'intervention sur les titres de la société en cas de détention d'informations privilégiées). Chaque administrateur signe le règlement intérieur.

Ce règlement intérieur, établi le 14 avril 2009 et modifié lors des séances du Conseil en date du 14 avril 2010 et 28 mars 2017, est disponible sur le site internet de la société (www.groupe-crit.com).

En application de son règlement intérieur et de la recommandation n°11 du Code Middlednext, le Conseil d'Administration consacre une fois par an un point de son ordre du jour à un débat sur son fonctionnement. Ce point est inscrit chaque année à l'ordre du jour du Conseil d'Administration appelé à arrêter les comptes de l'exercice écoulé.

Au regard de la composition et de la taille du Conseil d'Administration, la société n'a pas jugé opportun de procéder à une évaluation externe formelle, privilégiant l'autoévaluation par les administrateurs.

Lors de sa dernière réunion en date du 23 mars 2021, les membres du Conseil d'Administration ont été invités à procéder, au titre de l'exercice écoulé, à l'évaluation du fonctionnement du Conseil d'Administration et des conditions de préparation de ses travaux.

Il en ressort que pour les administrateurs, les réunions du conseil ont été organisées dans de bonnes conditions durant l'exercice écoulé, que les questions importantes ont fait l'objet d'une bonne préparation et que la périodicité et la durée des réunions ont permis une information de qualité et un examen approfondi des thèmes abordés.

DÉLÉGATIONS EN COURS DE VALIDITÉ ACCORDÉES PAR L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE AU CONSEIL D'ADMINISTRATION EN MATIÈRE D'AUGMENTATION DU CAPITAL

Le tableau récapitulatif des délégations en cours de validité accordées par l'Assemblée Générale des actionnaires dans le domaine des augmentations de capital, et faisant apparaître l'utilisation faite de ces délégations au cours de l'exercice, est fourni au chapitre 5 section 5.2.6 du présent document d'enregistrement universel.

4.1.3. Modalités d'exercice de la direction générale – missions et pouvoirs du président directeur général et des directeurs généraux délégués – limitations apportées aux pouvoirs du directeur général

Le Conseil d'Administration, lors de sa séance en date du 19 juin 2002, a décidé de confier la Direction Générale au Président du Conseil d'Administration et a nommé deux Directeurs Généraux Délégués chargés de l'assister dans sa mission.

Ce mode d'exercice de la Direction Générale, qui est retenu pour une durée équivalente à celle du mandat d'administrateur du Président du Conseil d'Administration, fait l'objet d'un réexamen par

le Conseil d'Administration à l'occasion de chaque séance du Conseil appelée à délibérer sur le renouvellement du mandat du Président du Conseil d'Administration.

Ainsi, lors de sa séance en date du 5 juin 2020, à l'issue de l'Assemblée Générale Mixte tenue le même jour et ayant décidé de renouveler Monsieur Claude Guedj en qualité d'administrateur, le Conseil d'Administration, appelé à se prononcer sur le renouvellement de son mandat de Président, a opté pour le renouvellement du cumul des fonctions de Président et de Directeur Général ; il a ainsi renouvelé Monsieur Claude Guedj dans ses fonctions de Président Directeur Général pour la durée de son mandat d'administrateur, soit jusqu'à l'issue de l'assemblée à tenir dans l'année 2026 et appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2025.

Lors de la même séance, sur la proposition du Président Directeur Général, le Conseil d'Administration a renouvelé les mandats de Directeurs Généraux Délégués de Mesdames Nathalie Jaoui et Karine Guedj ; ce renouvellement a été consenti pour la durée du mandat du Directeur Général, soit jusqu'à l'issue de l'assemblée générale à tenir dans l'année 2026 et appelée à statuer sur les comptes de l'exercice écoulé.

Le Président du Conseil d'Administration organise et dirige les travaux du Conseil d'Administration dont il rend compte à l'Assemblée Générale. Il veille au bon fonctionnement des organes de la société et s'assure en particulier que les administrateurs sont en mesure de remplir leur mission. La durée des fonctions du Président du Conseil d'Administration ne peut excéder celle de son mandat d'administrateur.

En sa qualité de Directeur Général, Monsieur Claude Guedj est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toute circonstance au nom de la société.

Les Directeurs Généraux Délégués disposent à l'égard des tiers des mêmes pouvoirs que le Directeur Général.

Aucune limitation n'a été apportée aux pouvoirs du Directeur Général et des Directeurs Généraux Délégués qui sont toutefois exercés dans la limite de l'objet social et sous réserve de ceux que la loi attribue expressément aux Assemblées d'actionnaires et au Conseil d'Administration.

4.2. RÉMUNÉRATIONS DES ORGANES D'ADMINISTRATION ET DE DIRECTION

4.2.1. Rémunérations des mandataires sociaux

Au titre des exercices clos les 31 décembre 2019 et 31 décembre 2020, aucune rémunération ou avantage de toute nature n'a été versé à un mandataire social de la société par une société contrôlée au sens de l'article L 233-16 du Code de commerce. Il n'existe par ailleurs pas de société contrôlante.

Les rémunérations brutes totales et les avantages de toute nature versés par la société à chacun des mandataires sociaux durant les exercices clos les 31 décembre 2019 et 31 décembre 2020 s'établissent comme suit, conformément à la politique de rémunération votée par les Assemblées Générales des 7 juin 2019 et 5 juin 2020 :

TABLEAU DE SYNTHÈSE DES RÉMUNÉRATIONS ET DES OPTIONS ET ACTIONS ATTRIBUÉES À CHAQUE DIRIGEANT MANDATAIRE SOCIAL

	Exercice 2020	Exercice 2019
Claude Guedj, Président Directeur Général		
Rémunérations attribuées au titre de l'exercice (détaillées au tableau ci-dessous)	240 000 €	240 000 €
Valorisation des rémunérations variables pluriannuelles attribuées au cours de l'exercice	-	-
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice	-	-
Valorisation des actions attribuées gratuitement au cours de l'exercice	-	-
Valorisation des autres plans de rémunération de long terme	-	-
Nathalie Jaoui, Directeur Général Délégué		
Rémunérations attribuées au titre de l'exercice (détaillées au tableau ci-dessous)	305 457 €	405 457 €
Valorisation des rémunérations variables pluriannuelles attribuées au cours de l'exercice	-	-
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice	-	-
Valorisation des actions attribuées gratuitement au cours de l'exercice	-	-
Valorisation des autres plans de rémunération de long terme	-	-
Karine Guedj, Directeur Général Délégué		
Rémunérations attribuées au titre de l'exercice (détaillées au tableau ci-dessous)	183 060 €	283 060 €
Valorisation des rémunérations variables pluriannuelles attribuées au cours de l'exercice	-	-
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice	-	-
Valorisation des actions attribuées gratuitement au cours de l'exercice	-	-
Valorisation des autres plans de rémunération de long terme	-	-

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES RÉMUNÉRATIONS DE CHAQUE DIRIGEANT MANDATAIRE SOCIAL

	Exercice 2020		Exercice 2019	
	Montants attribués	Montants versés	Montants attribués	Montants versés
Claude Guedj, Président Directeur Général				
Rémunération fixe	240 000 €	240 000 €	240 000 €	240 000 €
Rémunération variable annuelle	-	-	-	-
Rémunération variable pluriannuelle	-	-	-	-
Rémunération exceptionnelle	-	-	-	-
Rémunération allouée à raison du mandat d'administrateur	-	-	-	-
Avantages en nature	-	-	-	-
TOTAL	240 000 €	240 000 €	240 000 €	240 000 €
Nathalie Jaoui, Directeur Général Délégué				
Rémunération fixe	300 000 €	300 000 €	300 000 €	300 000 €
Rémunération variable annuelle	-	-	-	-
Rémunération variable pluriannuelle	-	-	-	-
Rémunération exceptionnelle	-	-	100 000 € ⁽¹⁾	-
Rémunération allouée à raison du mandat d'administrateur	-	-	-	-
Avantages en nature ⁽³⁾	5 457 €	5 457 €	5 457 €	5 457 €
TOTAL	305 457 €	305 457 €	405 457 €	305 457 €
Karine Guedj, Directeur Général Délégué				
Rémunération fixe	180 000 €	180 000 €	180 000 €	180 000 €
Rémunération variable annuelle	-	-	-	-
Rémunération variable pluriannuelle	-	-	-	-
Rémunération exceptionnelle	-	100 000 € ⁽²⁾	100 000 € ⁽²⁾	-
Rémunération allouée à raison du mandat d'administrateur	-	-	-	-
Avantages en nature ⁽³⁾	3 060 €	3 060 €	3 060 €	3 060 €
TOTAL	183 060 €	283 060 €	283 060 €	183 060 €

⁽¹⁾ Bonus exceptionnel au titre de l'exercice 2019 décidé par le Conseil d'Administration du 29 janvier 2020 et approuvé par l'Assemblée Générale Mixte du 5 juin 2020 ; étant précisé que ce bonus n'a pas encore été versé à Madame Nathalie Jaoui

⁽²⁾ Bonus exceptionnel au titre de l'exercice 2019 décidé par le Conseil d'Administration du 29 janvier 2020 et approuvé par l'Assemblée Générale Mixte du 5 juin 2020.

⁽³⁾ L'avantage en nature est lié à la mise à disposition du dirigeant d'un véhicule de fonction.

Il est précisé que les administrateurs n'ont perçu, au titre de leurs mandats, aucune rémunération au cours des exercices clos les 31 décembre 2019 et 2020.

Les tableaux n° 3 à 10 de l'annexe 2 de la Position-recommandation de l'AMF – DOC – 2021-02 Guide d'élaboration des documents d'enregistrement universel - ne sont pas applicables.

Dirigeants mandataires sociaux	Contrat de travail		Régime de retraite supplémentaire		Indemnités ou avantages dus ou susceptibles d'être dus à raison de la cessation ou du changement de fonctions		Indemnités relatives à une clause de non concurrence	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Claude Guedj Président Directeur Général Début de mandat : 5 juin 2020 Fin de mandat : AGO 2026		X		X		X		X
Nathalie Jaoui Directeur Général Délégué Début de mandat : 10 juin 2016 Fin de mandat : AGO 2022		X		X		X		X
Karine Guedj Directeur Général Délégué Début de mandat : 5 juin 2020 Fin de mandat : AGO 2026		X		X		X		X

LES RATIOS D'ÉQUITÉ

Conformément aux dispositions de l'article L.22-10-9 du Code de commerce, le tableau ci-après présente les niveaux de rémunération de chacun des dirigeants mandataires sociaux mis au regard de la rémunération moyenne et médiane sur une base équivalent temps plein des salariés de la société autres que les mandataires sociaux.

L'évolution des rémunérations et des ratios est mise en perspective de l'évolution du chiffre d'affaires et de l'EBITDA consolidés.

	2016	2017	2018	2019	2020
Rémunération moyenne des salariés hors mandataires sociaux ⁽¹⁾⁽²⁾	180 905	163 774	285 831	271 665	269 588
Rémunération médiane des salariés hors mandataires sociaux ⁽¹⁾⁽²⁾	181 448	128 600	285 831	279 162	261 478
CLAUDE GUEDJ, PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL					
Ratio sur la rémunération moyenne	1,3	1,5	0,8	0,9	0,9
Ratio sur la rémunération médiane	1,3	1,9	0,8	0,9	0,9
NATHALIE JAOUÏ, DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ					
Ratio sur la rémunération moyenne	2,2	1,9	1,1	1,1	1,1
Ratio sur la rémunération médiane	2,2	2,4	1,1	1,1	1,2
KARINE GUEDJ, DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ					
Ratio sur la rémunération moyenne	1,6	1,1	0,6	0,7	1,0
Ratio sur la rémunération médiane	1,6	1,4	0,6	0,7	1,1
CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ (EN M€)	2 145,3	2 418,2	2 498,2	2 488,5	1 752,0
EBITDA CONSOLIDÉ (EN M€)	124,3	149,6	149,0	170,1	74,5

(1) Rémunération sur une base équivalent temps plein

(2) S'entend de la rémunération versée au titre de l'exercice

Sur la base du périmètre jugé plus représentatif, constitué de l'intégralité des salariés des sociétés françaises des pôles Travail Temporaire et Recrutement et Aéroportuaire et de l'essentiel des salariés du pôle Autres services, dont la société a le contrôle exclusif au sens de l'article L233-16 du Code de commerce, les ratios d'équité entre la rémunération de chacun des dirigeants mandataires sociaux et les rémunérations moyennes et médianes versées au titre des cinq derniers exercices, s'établissent comme suit :

	2016	2017	2018	2019	2020
Rémunération moyenne des salariés hors mandataires sociaux ⁽¹⁾⁽²⁾	32 579	33 044	33 804	33 693	32 163
Rémunération médiane des salariés hors mandataires sociaux ⁽¹⁾⁽²⁾	28 821	29 350	30 081	29 648	28 010
CLAUDE GUEDJ, PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL					
Ratio sur la rémunération moyenne	7,4	7,3	7,1	7,1	7,5
Ratio sur la rémunération médiane	8,3	8,2	8,0	8,1	8,6
NATHALIE JAOUÏ, DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ					
Ratio sur la rémunération moyenne	12,4	9,2	9,0	9,1	9,5
Ratio sur la rémunération médiane	14,0	10,3	10,1	10,3	11,0
KARINE GUEDJ, DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ					
Ratio sur la rémunération moyenne	8,7	5,5	5,4	5,4	8,8
Ratio sur la rémunération médiane	9,8	6,2	6,1	6,2	10,1
CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ (EN M€)	2 145,3	2 418,2	2 498,2	2 488,5	1 752,0
EBITDA CONSOLIDÉ (EN M€)	124,3	149,6	149,0	170,1	74,5

(1) Rémunération sur une base équivalent temps plein, des salariés en CDI présents à la clôture de l'exercice

(2) S'entend de la rémunération versée au titre de l'exercice

APPROBATION DES ÉLÉMENTS DE RÉMUNÉRATION VERSÉS OU ATTRIBUÉS AU TITRE DE L'EXERCICE ÉCOULÉ AUX MANDATAIRES SOCIAUX

L'ensemble des éléments composant la rémunération totale et les avantages de toute nature versés au cours de l'exercice écoulé et attribués au titre du même exercice aux mandataires sociaux sont conformes à la politique de rémunération approuvée par l'Assemblée Générale du 5 juin 2020.

Ces éléments de rémunération, adaptés au contexte du groupe et au caractère familial de la détention du capital, contribuent aux performances de la société.

Conformément aux dispositions de l'article L.22-10-34 du Code de commerce, ces éléments, tels que présentés ci-dessus, seront soumis au vote de l'Assemblée Générale du 4 juin 2021 ;

Les résolutions soumises à la prochaine Assemblée Générale sont présentées au chapitre 6.4.1 du présent document d'enregistrement universel.

4.2.2. La politique de rémunération des mandataires sociaux

Conformément aux dispositions de l'article L.22-10-8 du Code de commerce, la politique de rémunération des mandataires sociaux est établie par le Conseil d'Administration.

Sa détermination, sa révision éventuelle font l'objet d'une délibération annuelle du Conseil d'Administration à l'occasion de laquelle sont également examinées et arrêtées les rémunérations des dirigeants mandataires sociaux versées ou attribuées au titre de l'exercice écoulé.

La politique de rémunération porte sur l'ensemble des éléments de rémunération fixes, variables et exceptionnels auxquels s'ajoutent les avantages en nature et autres engagements pris par la société au bénéfice des mandataires.

La politique de rémunération des mandataires sociaux s'inscrit dans la continuité de la politique approuvée par l'Assemblée Générale du 5 juin 2020. Elle a été établie par le Conseil d'Administration du 23 mars 2021, étant précisé que chaque dirigeant mandataire social s'est abstenu de prendre part au vote sur les éléments de rémunération le concernant.

Elle est adaptée au contexte du groupe et son objectif est de contribuer à la pérennité de l'entreprise et d'être conforme à son intérêt social. Elle est déterminée pour chacun des dirigeants mandataires sociaux en fonction des responsabilités assumées et des résultats obtenus et également au regard des rémunérations allouées aux autres responsables de la société.

Conformément aux dispositions de l'article L.22-10-8 du Code de commerce, la politique de rémunération présentée au présent chapitre est soumise à l'approbation de l'Assemblée Générale.

Les résolutions proposées à ce titre à la prochaine Assemblée Générale du 4 juin 2021 sont présentées au chapitre 6.4.1 du présent document d'enregistrement universel.

Aucun élément de rémunération, de quelque nature que ce soit, ne pourra être déterminé, attribué ou versé par la société aux mandataires sociaux, s'il n'est pas conforme à la politique de rémunération approuvée.

POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION DES DIRIGEANTS MANDATAIRES SOCIAUX (PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL ET DIRECTEURS GÉNÉRAUX DÉLÉGUÉS)

Rémunération fixe des dirigeants mandataires sociaux :

Les dirigeants mandataires sociaux bénéficient au titre de l'exercice de leur mandat, d'une rémunération fixe qui est arrêtée annuellement par le Conseil d'Administration.

Elle est versée mensuellement sur 12 mois.

Pour 2021, le Conseil a décidé de maintenir la rémunération fixe au même niveau que celle des années antérieures.

La rémunération fixe des dirigeants mandataires sociaux a été révisée par le Conseil d'Administration pour la dernière fois :

- Le 1^{er} janvier 2013 pour Claude GUEDJ,
- Le 1^{er} janvier 2011 pour Nathalie JAQUI,
- Le 1^{er} septembre 2014 pour Karine GUEDJ.

En cas de changement des dirigeants mandataires sociaux, le Conseil d'Administration pourrait, conformément à l'intérêt social et dans la mesure où cela est nécessaire pour assurer la pérennité de la société, décider d'augmenter la rémunération fixe allouée au titre du mandat correspondant.

Avantages en nature

À la rémunération fixe de chacun des directeurs généraux délégués, s'ajoute la valorisation de l'avantage en nature constitué pour chacun d'eux de la mise à disposition d'un véhicule de fonction.

Aucun autre avantage en nature n'est consenti aux dirigeants mandataires sociaux.

Rémunération variable annuelle ou pluriannuelle

Aucune rémunération des dirigeants mandataires sociaux n'inclut de part variable.

Rémunération exceptionnelle

À la rémunération fixe des dirigeants mandataires sociaux est susceptible de s'ajouter, au regard de circonstances particulières, une rémunération exceptionnelle.

L'octroi et le montant de cette rémunération sont soumis à une décision motivée du Conseil d'Administration en fonction notamment de circonstances ou d'opérations exceptionnelles intéressant le développement du groupe, en fonction de l'implication particulière d'un dirigeant sur une opération exceptionnelle ou à l'occasion de la réalisation d'une opération stratégique ou dans la réussite d'un projet particulier.

Conformément aux dispositions de l'article L.22-10-34 du Code de commerce, toute rémunération exceptionnelle attribuée à un dirigeant mandataire social au titre de l'exercice écoulé, ne peut être versée qu'après approbation par l'Assemblée Générale des éléments de rémunération de la personne concernée, dans les conditions prévues audit article.

4.3. CONVENTIONS RÉGLEMENTÉES

Aucune convention nouvelle ni aucun engagement nouveau, n'ont été conclus ou pris au cours de l'exercice écoulé, ce dont il sera proposé à la prochaine Assemblée Générale de prendre acte purement et simplement.

Il n'existe par ailleurs pas de conventions intervenues directement ou par personne interposée, entre d'une part, le directeur général, l'un des directeurs généraux délégués, l'un des administrateurs ou

Autres éléments de rémunération

Les dirigeants mandataires sociaux ne bénéficient d'aucun(e) :

- Rémunération allouée à raison de leur mandat d'administrateur (anciennement jetons de présence),
- Rémunération au titre d'un contrat de travail, aucun dirigeant mandataire social ne cumulant l'exercice de son mandat avec un contrat de travail, conformément à la recommandation n° 15 du Code Middledent,
- Engagement pris par la société elle-même ou par toute société contrôlée au sens des II et III de l'article L.233-16 du Code de commerce, et correspondant à des éléments de rémunération, des indemnités ou des avantages dus ou susceptibles d'être dus à raison de la cessation ou du changement de leurs fonctions, ou postérieurement à celles-ci, ou des droits conditionnels octroyés au titre d'engagements de retraite à prestations définies,
- Engagement pris par la société et correspondant à des indemnités en contrepartie d'une clause de non-concurrence interdisant au bénéficiaire, après cessation de ses fonctions dans la société, l'exercice d'une activité professionnelle concurrente portant atteinte aux intérêts de la société,
- Régime de retraite complémentaire,
- Rémunérations et avantages versés sous forme d'attribution de titres de capital, de titres de créances ou de titres donnant accès au capital ou donnant droit à l'attribution de titres de créances de la société ou de sociétés contrôlantes ou contrôlées,
- Option de souscription ou d'achat d'actions, ni d'actions attribuées gratuitement,
- Rémunération versée en vertu d'un plan d'intéressement ou de primes, ou sous la forme de paiement en actions.

POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION DES ADMINISTRATEURS

Conformément à la politique de rémunération établie par le Conseil d'Administration, il a été décidé que les administrateurs ne bénéficieraient d'aucune rémunération au titre de leurs mandats.

l'un des actionnaires disposant d'une fraction des droits de vote supérieure à 10 % d'une société, et d'autre part, une autre société contrôlée par la première au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce.

Une fois par an, le Conseil d'Administration s'assure que les conventions courantes conclues à des conditions normales respectent toujours ces conditions.

4.4. ÉLÉMENTS SUSCEPTIBLES D'AVOIR UNE INCIDENCE EN CAS D'OFFRE PUBLIQUE (ARTICLE L.22-10-11 DU CODE DE COMMERCE)

Il est indiqué, en application des dispositions de l'article L.22-10-11 du Code de commerce :

- La structure du capital de la société ainsi que les participations directes ou indirectes dans le capital connues de la société en vertu des articles L. 233-7 et L. 233-12 du Code de commerce, et toutes informations en la matière, sont décrites au chapitre 5 section 5.3.1 du présent document d'enregistrement universel ;
- Il n'existe pas de restriction statutaire aux transferts d'actions ;
- Il n'existe pas de restriction statutaire à l'exercice des droits de vote hormis la privation des droits de vote pouvant être demandée par un ou plusieurs actionnaires détenant au moins 2 % des droits de vote, en cas de non déclaration du franchissement du seuil statutaire d'une fraction du capital représentant 1 % des droits de vote, pendant un délai de 2 ans suivant la régularisation de la notification (article 11 des statuts) ;
- A la connaissance de la société, à l'exception des engagements de conservation des actions Groupe CRIT souscrits le 30 novembre 2018, pour l'application de l'article 787 B du Code Général des impôts (tels que décrits au chapitre 5 section 5.3.1 du présent document d'enregistrement universel), il n'existe pas de pactes et autres engagements signés entre actionnaires (notamment entre les dirigeants) pouvant entraîner des restrictions au transfert d'actions et à l'exercice des droits de vote ;
- Il n'existe pas de titre comportant des droits de contrôle spéciaux ;
- Il n'existe aucune disposition pouvant avoir pour effet de retarder, de différer ou d'empêcher un changement de contrôle de la société.

Toutefois, conformément à l'article 34 de nos statuts, les actions entièrement libérées pour lesquelles il est justifié d'une inscription

nominative depuis 4 ans au moins au nom d'un même actionnaire, disposent d'un droit de vote double de celui conféré aux autres actions dont chacune donne droit à une voix ;

- Il n'existe pas de mécanismes de contrôle prévus dans un éventuel système d'actionariat du personnel, avec des droits de contrôle qui ne sont pas exercés par ce dernier ;
- Les règles de nomination et de remplacement des membres du Conseil d'Administration sont les règles légales et statutaires prévues à l'article 15 des statuts de la société ;
- En matière de pouvoirs du Conseil d'Administration, les délégations et autorisations en cours de validité accordées en matière d'augmentation du capital sont décrites au chapitre 5 section 5.2.6 du présent document d'enregistrement universel ; les éléments relatifs au programme de rachat d'actions propres sont décrits au chapitre 5 section 5.2.4 du présent document d'enregistrement universel ;
- La modification des statuts de la société intervient conformément aux dispositions légales et réglementaires ;
- Il n'existe pas d'accord particulier prévoyant des indemnités pour les membres du Conseil d'Administration en cas de cessation de leurs fonctions ou pour les salariés en cas de démission, licenciement sans cause réelle et sérieuse ou si leur emploi prend fin en raison d'une offre publique ;
- À l'exception du contrat de crédit conclu le 5 novembre 2015 portant mise en place d'une ligne de financement de 100 M€ auprès de son pool de banques habituel, il n'existe pas d'accords conclus par la société qui sont modifiés ou prennent fin en cas de changement de contrôle de la société.

4.5. MODALITÉS PARTICULIÈRES RELATIVES À LA PARTICIPATION DES ACTIONNAIRES À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Les informations détaillées concernant les modalités particulières relatives à la participation des actionnaires à l'Assemblée Générale figurent au titre V – Assemblées Générales, des statuts de la société.

En application de l'article 30 alinéas 1 et 2 des statuts, tout actionnaire, quel que soit le nombre de ses actions, a le droit de participer aux Assemblées Générales sur justification de son identité, sous la condition d'une inscription en compte des titres, au deuxième jour ouvré précédant l'Assemblée à zéro heure (heure de Paris), soit dans les comptes de titres nominatifs tenus par la société, soit dans les comptes de titres au porteur tenus par l'intermédiaire habilité.



5

INFORMATIONS SUR LA SOCIÉTÉ ET SON CAPITAL

5.1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX CONCERNANT LA SOCIÉTÉ	154
5.1.1 Principales informations juridiques	154
5.1.2 Principales dispositions des statuts de la Société à jour au 5 juin 2020	154
5.2. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX CONCERNANT LE CAPITAL SOCIAL	155
5.2.1 Capital social	155
5.2.2 Valeurs mobilières	155
5.2.3 Informations sur le capital de tout membre du groupe faisant l'objet d'une option ou d'un accord prévoyant de le placer sous option	155
5.2.4 Le programme de rachat d'actions propres	155
5.2.5 Autorisation de réduction de capital dans le cadre du programme de rachat d'actions	156
5.2.6 Délégations en cours de validité accordées par l'Assemblée Générale au Conseil d'Administration en matière d'augmentation du capital	157
5.2.7 Historique du capital social	158
5.3. ACTIONNARIAT	159
5.3.1 Répartition du capital social et des droits de vote au 28 février 2021 ..	159
5.3.2 Évolution de la répartition du capital et des droits de vote au cours des trois dernières années	160
5.3.3 État récapitulatif des opérations sur les titres de la société mentionnées à l'article L.621-18-2 du code monétaire et financier	161
5.3.4 Pactes et conventions d'actionnaires / engagement de conservation d'actions	162
5.3.5 Politique de distribution de dividendes	162
5.3.6 Schémas d'intéressement du personnel	163
5.4. NANTISSEMENTS, GARANTIES ET SURETÉS	163

5.1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX CONCERNANT LA SOCIÉTÉ

5.1.1. Principales informations juridiques

Dénomination sociale (Article 3 des statuts)	GROUPE CRIT
Siège social (Article 4 des statuts)	6 rue Toulouse Lautrec 75017 PARIS Téléphone : 01 49 18 55 55
Forme juridique (Article 1 ^{er} des statuts)	Société anonyme de droit français, régie notamment par les articles L 225-1 et suivants et L 22-10-1 et suivants du Code de commerce
Registre du Commerce et des Sociétés – Code APE	622 045 383 RCS PARIS APE : 6430Z
Identifiant d'entité juridique (LEI)	969500K1179R130T7Q32
Date de constitution – Durée (Article 5 des statuts)	La société a été constituée le 21 août 1962 et expirera le 6 juin 2118, sauf dissolution anticipée ou prorogation (conformément à la décision de l'Assemblée Générale Mixte du 7 juin 2019).
Site internet	www.groupe-crit.com Les informations figurant sur le site web ne font pas partie intégrante du présent document sauf si ces informations sont incorporées par référence.

5.1.2. Principales dispositions des statuts de la Société à jour au 5 juin 2020

EXERCICE SOCIAL (ARTICLE 38 DES STATUTS)

L'exercice social commence le 1^{er} janvier et s'achève le 31 décembre.

OBJET SOCIAL (ARTICLE 2 DES STATUTS)

La Société a notamment pour objet, en France et dans tous pays :

- L'acquisition par tous moyens, la gestion, la revente éventuelle de toutes participations dans le capital de sociétés françaises ou étrangères ;
- La fourniture de toutes prestations de services en matière commerciale, financière, administrative ou autres, ainsi que la réalisation de toutes opérations financières, immobilières ou commerciales, tant au profit ou à destination des sociétés dans lesquelles est détenue une participation que de tiers ;
- L'exercice de l'activité de marchand de biens.

AFFECTATION ET RÉPARTITION DES BÉNÉFICES (EXTRAIT DE L'ARTICLE 40 DES STATUTS)

Sur les bénéfices nets de chaque exercice, diminués, le cas échéant, des pertes antérieures, il est tout d'abord prélevé 5 % pour constituer le fonds de réserve légale.

Ce prélèvement cesse d'être obligatoire lorsque ledit fonds atteint le dixième du capital social. Il reprend son cours lorsque pour une cause quelconque, la réserve légale est descendue au-dessous de cette fraction.

Le bénéfice distribuable est constitué par le bénéfice net de l'exercice diminué des pertes antérieures et des sommes portées en réserve en application de la loi et augmenté du report bénéficiaire.

Sur ce bénéfice, l'Assemblée Générale prélève ensuite les sommes qu'elle juge à propos d'affecter à la dotation de tous fonds de réserves facultatives, ordinaires ou extraordinaires, ou de reporter à nouveau.

Le solde, s'il en existe, est réparti entre toutes les actions, proportionnellement à leur montant libéré et non amorti.

MISE EN PAIEMENT DES DIVIDENDES (EXTRAIT DE L'ARTICLE 40 DES STATUTS)

Les modalités de mise en paiement des dividendes sont fixées par l'Assemblée Générale, ou à défaut, par le Conseil d'Administration.

L'Assemblée Générale a la faculté d'accorder à chaque actionnaire pour tout ou partie des dividendes ou acomptes sur dividendes une option entre le paiement en numéraire ou en actions.

MODIFICATION DES DROITS DES ACTIONNAIRES ET MODIFICATIONS STATUTAIRES

La modification des droits des actionnaires et les modifications statutaires sont de la compétence de l'Assemblée Générale Extraordinaire dans les strictes conditions fixées par la loi.

ÉLÉMENTS DE CHANGEMENT DE CONTRÔLE

Il n'existe aucune disposition statutaire qui pourrait avoir pour effet de retarder, de différer ou d'empêcher un changement de contrôle de l'émetteur (à l'exception des droits de vote double rappelés ci-après).

DROITS DE VOTE DOUBLE (ARTICLE 34 DES STATUTS)

Les actions entièrement libérées, pour lesquelles il sera justifié d'une inscription nominative depuis 4 ans au moins au nom du même actionnaire, disposeront d'un droit de vote double de celui conféré aux autres actions dont chacune donnera droit à une voix.

En cas d'augmentation de capital par incorporation de réserves, bénéfices ou primes d'émission, ce droit de vote double bénéficiera, dès leur émission, aux actions nouvelles attribuées gratuitement à un actionnaire à raison d'actions anciennes pour lesquelles il bénéficie déjà de ce droit.

Ce droit de vote double a été institué par l'Assemblée Générale Mixte en date du 30 mai 1997. Il bénéficie dès cette date aux actionnaires ayant plus de 4 ans d'ancienneté.

PERTE DU DROIT DE VOTE DOUBLE

Conformément aux dispositions légales, toute action convertie au porteur ou transférée en propriété perd le droit de vote double hormis les cas de transfert par suite de succession, de liquidation de communauté de biens entre époux, ou de donation entre vifs au profit d'un conjoint ou d'un parent au degré successible, ou de transfert par suite de fusion ou de scission de la société actionnaire détenant les actions à droit de vote double.

Le droit de vote double peut être supprimé par décision de l'assemblée générale extraordinaire, avec l'autorisation de l'assemblée spéciale des titulaires de ce droit.

LIMITATION DES DROITS DE VOTE

Il n'existe aucune limitation des droits de vote.

INDIVISIBILITÉ DES ACTIONS – DROITS ET OBLIGATIONS ATTACHÉS AUX ACTIONS (EXTRAIT DE L'ARTICLE 12 DES STATUTS)

Les actions sont indivisibles à l'égard de la société.

Sous réserve des dispositions relatives au dividende prioritaire, chaque action donne droit, dans les bénéfices et dans l'actif social, à une part proportionnelle à la quotité du capital qu'elle représente.

En cas de démembrement de propriété d'une action, le droit de vote est attribué comme suit :

- Lorsque le nu-propriétaire bénéficie, lors de la transmission de la nue-propriété assortie d'une réserve d'usufruit au profit du donateur, des dispositions relatives à l'exonération partielle prévue par l'article 787B du Code Général des Impôts, le droit de vote appartient à l'usufruitier pour les décisions concernant l'affectation des bénéfices et au nu-propriétaire pour toutes les autres décisions.

Cette répartition s'applique sans limitation de durée.

Pour assurer son exécution, cette répartition des droits de vote entre usufruitier et nu-propriétaire sera mentionnée sur le compte où sont inscrits leurs droits.

- Dans les autres cas, le droit de vote appartient à l'usufruitier dans les Assemblées Générales Ordinaires et au nu-propriétaire dans les Assemblées Générales Extraordinaires.

5.2. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX CONCERNANT LE CAPITAL SOCIAL

5.2.1. Capital social

Le montant du capital social est de 4 050 000 euros, divisé en 11 250 000 actions ordinaires d'une valeur nominale de 0,36 € chacune, de même catégorie, intégralement libérées.

Il n'existe aucune action non représentative du capital.

5.2.2. Valeurs mobilières

Il n'existe aucune valeur mobilière susceptible de donner accès directement ou indirectement au capital de la Société.

5.2.3. Informations sur le capital de tout membre du groupe faisant l'objet d'une option ou d'un accord prévoyant de le placer sous option

À la connaissance de la Société, il n'existe pas d'option ou d'accord conditionnel ou inconditionnel prévoyant de placer sous option le capital social de tout membre du groupe.

5.2.4. Le programme de rachat d'actions propres

Un nouveau contrat de liquidité a été conclu le 29 mars 2019 entre la société Groupe CRIT, émetteur et la société ODDO BHF SCA, animateur, avec effet au 2 janvier 2019. Ce nouveau contrat a été établi suite aux évolutions de la réglementation afférente aux contrats de liquidité et vise en particulier à se conformer à la décision AMF n° 2018-01 du 2 juillet 2018 applicable depuis le 1^{er} janvier 2019.

5.2.4.1. Nombre d'actions propres achetées et vendues par la société au cours de l'exercice

Le Conseil d'Administration a été autorisé par l'Assemblée Générale du 5 juin 2020 (dans sa quinzième résolution à caractère ordinaire), pour une période de dix-huit mois, à procéder à l'achat des actions

de la société dans la limite de 10 % du nombre d'actions composant le capital social.

Au cours de l'exercice écoulé, la société a procédé, conformément aux autorisations conférées par les Assemblées Générales des 7 juin 2019 et 5 juin 2020, aux opérations d'achat et de vente d'actions propres, dans les conditions suivantes :

- Nombre d'actions achetées : 54 024
Cours moyen des achats : 56,07 €
- Nombre d'actions vendues : 52 850
Cours moyen des ventes : 55,42 €
- Montant total des frais de négociation : 33 000 €

Au 31 décembre 2020, la société détenait 149 230 actions propres (soit 1,33 % du capital) dont la valeur évaluée au cours d'achat s'établit à 2 283 286,38 € et la valeur nominale à 53 722,80 €.

100 % des acquisitions effectuées au cours de l'exercice écoulé (soit 54 024 actions), l'ont été pour répondre à l'objectif d'animation du titre.

Aucune action acquise pour répondre à l'objectif de croissance externe n'a été utilisée au cours de l'exercice écoulé.

L'autorisation conférée par l'Assemblée Générale Mixte du 5 juin 2020 expirant le 4 décembre 2021, il est proposé à la prochaine Assemblée Générale des actionnaires de la renouveler dans les mêmes conditions décrites ci-après et au chapitre 6 section 6.4 du présent document d'enregistrement universel.

5.2.4.2. Descriptif du programme de rachat d'actions

Conformément aux dispositions de l'article 241-2 du règlement général de l'AMF et du règlement délégué (UE) 2016/1052 du 8 mars 2016, le présent descriptif a pour objectif de décrire les finalités et les modalités du programme de rachat de ses propres actions par la société. Ce programme sera soumis à l'autorisation de l'Assemblée Générale du 4 juin 2021.

1) NOMBRE DE TITRES DE CAPITAL DÉTENUS À LA DATE DU 28 FÉVRIER 2021 :

- pourcentage de capital détenu de manière directe ou indirecte : 151 670 actions représentant 1,35 % du capital de la société
- nombre d'actions annulées au cours des 24 derniers mois : 0
- nombre de titres détenus en portefeuille au 28 février 2021 :
 - titres comptabilisés en valeurs mobilières de placement : 151 670
 - titres comptabilisés en titres immobilisés : 0
- valeur comptable du portefeuille : 2 450 448,06 €
- valeur nominale du portefeuille : 54 601,20 €

NOMBRE DE TITRES DÉTENUS RÉPARTIS PAR OBJECTIFS :

- Animation du cours par l'intermédiaire d'un contrat de liquidité AMAFI : 8 179
- Opérations de croissance externe : 143 491
- Couverture d'options d'achat d'actions ou autre système d'actionariat des salariés : 0
- Couverture de valeurs mobilières donnant droit à l'attribution d'actions : 0
- Annulation : 0

2) NOUVEAU PROGRAMME DE RACHAT D'ACTIONS

- **Part maximale du capital dont le rachat est autorisé** : 10 % du capital (soit 1 125 000 actions à ce jour), étant précisé que cette limite s'apprécie à la date des rachats afin de tenir compte des éventuelles opérations d'augmentation ou de réduction de capital pouvant intervenir pendant la durée du programme. Le nombre d'actions pris en compte pour le calcul de cette limite correspond au nombre d'actions achetées, déduction faite du nombre d'actions revendues pendant la durée du programme dans le cadre de l'objectif de liquidité.

La société ne pouvant détenir plus de 10 % de son capital, compte tenu du nombre d'actions déjà détenues s'élevant à 151 670 (soit 1,35 % du capital), le nombre maximum d'actions pouvant être achetées sera de 973 330 actions (soit 8,65 % du capital) sauf à céder ou à annuler les titres déjà détenus.

- **Modalités des rachats** : Ces achats d'actions pourront être opérés par tous moyens, y compris par voie d'acquisition de blocs de titres, et aux époques que le Conseil d'Administration appréciera. La société n'entend pas utiliser des mécanismes optionnels ou instruments dérivés.
- **Prix maximum d'achat et montant maximal du programme** : Le prix maximum d'achat serait fixé à 110 € par action, hors frais d'acquisition. En cas d'opération sur le capital, notamment de division ou de regroupement des actions ou d'attribution gratuite d'actions, le prix sus-indiqué sera ajusté par un coefficient multiplicateur égal au rapport entre le nombre d'actions composant le capital avant l'opération et le nombre d'actions après l'opération.
Le montant maximal de l'opération serait ainsi fixé à 123 750 000 €.

• Les objectifs du programme :

- assurer l'animation du marché secondaire ou la liquidité de l'action GROUPE CRIT par l'intermédiaire d'un prestataire de service d'investissement au travers d'un contrat de liquidité conforme à la pratique admise par la réglementation,
- conserver les actions achetées et les remettre ultérieurement à l'échange ou en paiement dans le cadre d'opérations éventuelles de croissance externe, étant précisé que les actions acquises à cet effet ne peuvent excéder 5 % du capital de la société,
- assurer la couverture de plans d'options d'achat d'actions et/ou de plans d'actions attribuées gratuitement (ou plans assimilés) au bénéfice des salariés et/ou des mandataires sociaux du groupe ainsi que toutes allocations d'actions au titre d'un plan d'épargne d'entreprise ou de groupe (ou plan assimilé), au titre de la participation aux résultats de l'entreprise et/ou toutes autres formes d'allocation d'actions à des salariés et/ou des mandataires sociaux du groupe,
- assurer la couverture de valeurs mobilières donnant droit à l'attribution d'actions de la société dans le cadre de la réglementation en vigueur,
- mettre en œuvre toute pratique de marché qui viendrait à être admise par l'AMF, et plus généralement réaliser toute autre opération conforme à la réglementation en vigueur,
- procéder à l'annulation éventuelle des actions acquises, conformément à l'autorisation conférée par l'Assemblée Générale des actionnaires du 5 juin 2020 dans sa seizième résolution à caractère extraordinaire.

- **Durée du programme** : dix-huit mois à compter de l'Assemblée Générale du 4 juin 2021, soit jusqu'au 3 décembre 2022.

5.2.5. Autorisation de réduction de capital dans le cadre du programme de rachat d'actions

L'Assemblée Générale Mixte du 5 juin 2020 a donné au Conseil d'Administration l'autorisation d'annuler, sur ses seules décisions, en une ou plusieurs fois, dans la limite de 10 % du capital calculé au jour de la décision d'annulation, déduction faite des éventuelles actions annulées au cours des 24 derniers mois précédents, les actions que la société détient ou pourra détenir par suite des rachats réalisés dans le cadre de l'article L. 22-10-62 du Code de commerce, et de réduire le capital social à due concurrence conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Cette autorisation, non utilisée jusqu'à présent, expire le 4 juin 2022.

5.2.6. Délégations en cours de validité accordées par l'Assemblée Générale au Conseil d'Administration en matière d'augmentation du capital

L'Assemblée Générale Mixte du 5 juin 2020 a accordé au Conseil d'Administration diverses délégations l'autorisant à augmenter le capital social et qui sont reprises dans le tableau ci-après.

Le Conseil d'Administration n'a pas fait usage de ces délégations.

Nature des Délégations	Date de l'AGE	Date d'expiration de la délégation	Montant autorisé	Augmentations réalisées les années précédentes	Augmentations réalisées en 2020 et jusqu'au présent document	Montant résiduel
Délégation en vue d'augmenter le capital par incorporation de réserves, primes ou bénéfices	05/06/2020	04/08/2022	10 000 000 €	Néant	Néant	10 000 000 €
Délégation en vue d'émettre des actions et/ou des valeurs mobilières avec maintien du DPS	05/06/2020	04/08/2022	1 000 000 € (montant des actions ordinaires) 2 000 000 € (montant des titres de créance)	Néant	Néant	1 000 000 € (montant des actions ordinaires) 2 000 000 € (montant des titres de créance)
Délégation en vue d'émettre des actions et/ou des valeurs mobilières avec suppression du DPS par offre au public à l'exclusion des offres visées au 1° de l'article L.411-2 du Code monétaire et financier	05/06/2020	04/08/2022	1 000 000 €* (montant des actions ordinaires) 2 000 000 €** (montant des titres de créance)	Néant	Néant	1 000 000 €* (montant des actions ordinaires) 2 000 000 €** (montant des titres de créance)
Délégation en vue d'émettre des actions et/ou des valeurs mobilières avec suppression du DPS par une offre visée au 1° de l'article L.411-2 du Code monétaire et financier	05/06/2020	04/08/2022	500 000 €* (montant des actions ordinaires) et dans la limite de 20 % du capital par an 2 000 000 €** (montant des titres de créance)	Néant	Néant	500 000 €* (montant des actions ordinaires) 2 000 000 €** (montant des titres de créance)
Délégation en vue d'augmenter le capital avec suppression du DPS en faveur des adhérents d'un PEE	05/06/2020	04/08/2022	2 % du capital	Néant	Néant	2 % du capital
Délégation en vue d'augmenter le capital en rémunération d'un apport de titres ou de valeurs mobilières	05/06/2020	04/08/2022	10 % du capital	Néant	Néant	10 % du capital

* Plafond commun** Plafond commun

5.2.7. Historique du capital social

Date	Opération	Montants	Prime d'émission	Nominal des actions	Nombre d'actions total	Capital total
19-08-62	Création de la société Apports en numéraire	10 000,00 F	0,00 F	100,00 F	100	10 000,00 F
26-07-66	Augmentation de capital par incorporation de réserves	90 000,00 F	0,00 F	100,00 F	1 000	100 000,00 F
30-07-69	Augmentation de capital par incorporation de réserves	200 000,00 F	0,00 F	100,00 F	3 000	300 000,00 F
28-12-72	Augmentation de capital par incorporation de réserves	700 000,00 F	0,00 F	100,00 F	10 000	1 000 000,00 F
09-12-77	Augmentation de capital par incorporation de réserves	1 000 000,00 F	0,00 F	100,00 F	20 000	2 000 000,00 F
29-12-79	Augmentation de capital par incorporation de réserves	2 500 000,00 F	0,00 F	100,00 F	45 000	4 500 000,00 F
30-05-97	Réduction du nominal à 10 francs par actions		0,00 F	10,00 F	450 000	4 500 000,00 F
30-05-97	Augmentation de capital par incorporation de réserves	18 000 000,00 F	0,00 F	10,00 F	2 250 000	22 500 000,00 F
28-02-01	Conversion du capital en euros. Augmentation du capital par incorporation de réserves	619 897,10 €		1,80 €	2 250 000	4 050 000,00 €
12-03-01	Division par cinq du nominal des actions			0,36	11 250 000	4 050 000,00 €

Depuis le 12 mars 2001, il n'y a eu aucune modification de capital.

5.3. ACTIONNARIAT

5.3.1. Répartition du capital social et des droits de vote au 28 février 2021

		Nombre d'actions	% du capital	Droits de vote théoriques	% droits de vote théoriques	Droits de vote exerçables en AGO (affectation des résultats)	% Droits de vote exerçables en AGO (affectation du résultat)	Droits de vote exerçables en AGO (hors affectation des résultats) et en AGE	% Droits de vote exerçables en AGO (hors affectation des résultats) et en AGE
CLAUDE GUEDJ	PP	2 509 678	22,31 %	5 017 356	25,60 %	5 017 356	25,79 %	5 017 356	25,79 %
	US	5 385 378	47,87 %	10 770 756	54,95 %	10 770 756	55,37 %	/	
Sous-total Claude GUEDJ		7 895 056	70,18 %	15 788 112	80,54 %	15 788 112	81,11 %	5 017 356	25,79 %
NATHALIE JAQUI	PP	166 110	1,48 %	332 220	1,69 %	332 220	1,71 %	332 220	1,71 %
	NP	1 795 126	15,96 %	3 590 252	18,32 %	/	/	3 590 252	18,46 %
Sous-total Nathalie JAQUI		1 961 236	17,43 %	3 922 472	20,01 %	332 220	1,71 %	3 922 472	20,17 %
KARINE GUEDJ	PP	127 981	1,14 %	255 962	1,31 %	255 962	1,32 %	255 962	1,32 %
	NP	1 795 126	15,96 %	3 590 252	18,32 %	/	/	3 590 252	18,46 %
Sous-total Karine GUEDJ		1 923 107	17,09 %	3 846 214	19,62 %	255 962	1,32 %	3 846 214	19,77 %
YVONNE GUEDJ		101 500	0,90 %	203 000	1,04 %	203 000	1,04 %	203 000	1,04 %
TOTAL DIRIGEANTS⁽¹⁾		8 290 647	73,69 %	16 579 294	84,58 %	16 579 294	85,24 %	12 989 042	66,78 %
Fanny GUEDJ	PP	61 691	0,55 %	123 382	0,63 %	123 382	0,63 %	123 382	0,63 %
	NP	1 795 126	15,96 %	3 590 252	18,32 %	/	/	3 590 252	18,46 %
Sous-total Fanny GUEDJ		1 856 817	16,51 %	3 713 634	18,94 %	123 382	0,63 %	3 713 634	19,09 %
Membres de la famille GUEDJ ⁽²⁾		1 250	0,01 %	2 500	0,01 %	2 500	0,01 %	2 500	0,01 %
TOTAL FAMILLE GUEDJ⁽³⁾		8 353 588	74,25 %	16 705 176	85,22 %	16 705 176	85,88 %	16 705 176	85,88 %
PUBLIC		1 522 752	13,54 %	1 523 755	7,77 %	1 523 755	7,83 %	1 523 755	7,83 %
EXIMIUM		635 922	5,65 %	635 922	3,24 %	635 922	3,27 %	635 922	3,27 %
AMIRAL GESTION		586 068	5,21 %	586 068	2,99 %	586 068	3,01 %	586 068	3,01 %
AUTODETENTION		151 670	1,35 %	151 670	0,77 %	/	/	/	
TOTAL		11 250 000	100,00 %	19 602 591	100,00 %	19 450 921	100,00 %	19 450 921	100,00 %

(1) Dont 3 590 252 actions comptabilisées une seule fois (résultant de la détention par les dirigeants de 3 590 252 actions en usufruit et 3 590 252 actions en nue-propiété) et 1 795 126 actions détenues en usufruit par Monsieur Claude GUEDJ et en nue-propiété par Madame Fanny GUEDJ

(2) À savoir : Monsieur Laurent JAQUI, ex-époux de Nathalie JAQUI et Monsieur Jean-Claude GERAUD, neveu de Madame GUEDJ

(3) Dont 5 385 378 actions comptabilisées une seule fois (résultant de la détention par Monsieur Claude GUEDJ de 5 385 378 actions en usufruit et par ses trois filles de 5 385 378 actions en nue-propiété)

À la date du présent document, il n'y a pas eu de variations significatives dans la répartition du capital et des droits de vote de la société.

L'écart entre le nombre d'actions et de droits de vote correspond à l'existence d'un droit de vote double. La différence entre les droits de vote théoriques et les droits de vote réels correspond au nombre d'actions autodétenues par la société.

À la connaissance de la société, il n'existe aucun autre actionnaire détenant, directement ou indirectement, seul ou de concert, plus de 5 % du capital ou des droits de vote.

Au 31 décembre 2020, il n'existe aucune action d'autocontrôle.

Au regard de la structure de la société, il n'a pas été mis en œuvre de mesures spécifiques afin de s'assurer que le contrôle ne soit pas exercé de manière abusive.

À la date du présent document, la déclaration de franchissement de seuil suivante a été déclarée à l'AMF :

- Par courriers reçus le 6 janvier 2021, la société par actions simplifiée Amiral Gestion (103 rue de Grenelle, 75007 Paris), agissant pour le compte de fonds dont elle assure la gestion, a déclaré avoir franchi en hausse, le 5 janvier 2021, le seuil de 5 % du capital de la société GROUPE CRIT et détenir, pour le compte desdits fonds, 563 189 actions GROUPE CRIT représentant autant de droits de vote, soit 5,01 % du capital et 2,87 % des droits de vote de cette société. Ce franchissement de seuil résulte d'une acquisition d'actions GROUPE CRIT sur le marché (avis AMF 221C0028)

Au cours de l'exercice 2018, les déclarations de franchissement de seuils suivantes ont été déclarées à l'AMF :

- M. Claude Guedj a déclaré avoir franchi individuellement en baisse, le 30 novembre 2018, les seuils de 2/3, 50 %, 1/3, 30 % des droits de vote de la société GROUPE CRIT et détenir individuellement 7 893 056 actions GROUPE CRIT représentant 15 786 112 droits de vote en assemblée générale ordinaire (AGO)

concernant l'affectation des résultats uniquement et 5 015 356 droits de vote en AGO hors décision d'affectation des résultats et en assemblée générale extraordinaire (AGE), soit 70,16 % du capital, 80,43 % des droits de vote en AGO concernant l'affectation des résultats uniquement et 25,55 % des droits de vote en AGO hors décision d'affectation des résultats et en AGE (avis AMF 218C1944) ;

- Mme Nathalie Guedj Jaoui a déclaré avoir franchi individuellement en hausse, le 30 novembre 2018, les seuils de 5 %, 10 % et 15 % du capital et des droits de vote de la société GROUPE CRIT et détenir individuellement 1 961 236 actions GROUPE CRIT représentant 332 220 droits de vote en assemblée générale ordinaire (AGO) concernant l'affectation des résultats uniquement et 3 922 472 droits de vote en AGO hors décision d'affectation des résultats et en assemblée générale extraordinaire (AGE), soit 17,43 % du capital, 1,69 % des droits de vote en AGO concernant l'affectation des résultats uniquement et 19,98 % des droits de vote en AGO hors décision d'affectation des résultats et en AGE (avis AMF 218C1944) ;
- Mme Karine Guedj a déclaré avoir franchi individuellement en hausse, le 30 novembre 2018, les seuils de 5 %, 10 % et 15 % du capital et des droits de vote de la société GROUPE CRIT et détenir individuellement 1 923 107 actions GROUPE CRIT représentant 255 962 droits de vote en assemblée générale ordinaire (AGO)

concernant l'affectation des résultats uniquement et 3 846 214 droits de vote en AGO hors décision d'affectation des résultats et en assemblée générale extraordinaire (AGE), soit 17,09 % du capital, 1,30 % des droits de vote en AGO concernant l'affectation des résultats uniquement et 19,60 % des droits de vote en AGO hors décision d'affectation des résultats et en AGE (avis AMF 218C1944) ; et

- Mme Fanny Guedj a déclaré avoir franchi individuellement en hausse, le 30 novembre 2018, les seuils de 5 %, 10 % et 15 % du capital et des droits de vote de la société GROUPE CRIT et détenir individuellement 1 882 215 actions GROUPE CRIT représentant 174 178 droits de vote en assemblée générale ordinaire (AGO) concernant l'affectation des résultats uniquement et 3 764 430 droits de vote en AGO hors décision d'affectation des résultats et en assemblée générale extraordinaire (AGE), soit 16,73 % du capital, 0,89 % des droits de vote en AGO concernant l'affectation des résultats uniquement et 19,18 % des droits de vote en AGO hors décision d'affectation des résultats et en AGE (avis AMF 218C1944) .

Ces franchissements de seuils résultent de donations-partage, par Monsieur et Madame Guedj, de la nue-propriété de 1 795 126 actions GROUPE CRIT au profit de chacune de leurs filles, Mesdames Nathalie JAOUI, Karine GUEJ et Fanny GUEJ.

5.3.2. Évolution de la répartition du capital et des droits de vote au cours des trois dernières années

5.3.2.1. Répartition du capital social au cours des trois dernières années

Actionnaires		Nombre d'actions au			% du capital au		
		31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Claude GUEDJ	PP	2 507 678	2 509 678	2 509 678	22,29	22,31	22,31
	US	5 385 378	5 385 378	5 385 378	47,87	47,87	47,87
Sous total Claude GUEDJ		7 893 056	7 895 056	7 895 056	70,16	70,18	70,18
Nathalie JAOUI	PP	166 110	166 110	166 110	1,48	1,48	1,48
	NP	1 795 126	1 795 126	1 795 126	15,96	15,96	15,96
Sous total Nathalie JAOUI		1 961 236	1 961 236	1 961 236	17,43	17,43	17,43
Karine GUEJ	PP	127 981	127 981	127 981	1,14	1,14	1,14
	NP	1 795 126	1 795 126	1 795 126	15,96	15,96	15,96
Sous total Karine GUEJ		1 923 107	1 923 107	1 923 107	17,09	17,09	17,09
Yvonne GUEJ		101 500	101 500	101 500	0,90	0,90	0,90
TOTAL DIRIGEANTS		8 288 647⁽¹⁾	8 290 647⁽¹⁾	8 290 647⁽¹⁾	73,68	73,69	73,69
Fanny GUEJ	PP	87 089	79 451	64 236	0,77	0,71	0,57
	NP	1 795 126	1 795 126	1 795 126	15,96	15,96	15,96
Sous total Fanny GUEJ		1 882 215	1 874 577	1 859 362	16,73	16,66	16,53
Autres membres de la famille *		1 250	1 250	1 250	0,01	0,01	0,01
TOTAL FAMILLE GUEJ		8 376 986⁽²⁾	8 371 348⁽²⁾	8 356 133⁽²⁾	74,46	74,41	74,28
Public		2 146 422	2 108 182	2 108 715	19,08	18,74	18,74
Eximium		573 051	622 414	635 922	5,09	5,53	5,65
Autodétention		153 541	148 056	149 230	1,36	1,32	1,33
TOTAL		11 250 000	11 250 000	11 250 000	100,00	100,00	100,00

(*) : Laurent Jaoui, ex époux de Nathalie Jaoui ; Jean-Claude Gérard, neveu de Mme Guedj.

(1) Dont 3 590 252 actions comptabilisées une seule fois (résultant de la détention par Monsieur Claude GUEJ de 3 590 252 actions en usufruit et par ses deux filles dirigeantes de 3 590 252 actions en nue-propriété) et 1 795 126 actions détenues en usufruit par Monsieur Claude GUEJ et en nue-propriété par Madame Fanny GUEJ

(2) Dont 5 385 378 actions comptabilisées une seule fois (résultant de la détention par Monsieur Claude GUEJ de 5 385 378 actions en usufruit et par ses trois filles de 5 385 378 actions en nue-propriété)

5.3.2.2. Répartition des droits de vote au cours des trois dernières années

Il est rappelé que conformément à l'article 12 des statuts de la société, le droit de vote appartient à l'usufruitier pour les décisions concernant l'affectation des bénéfices et au nu-propriétaire pour toutes les autres décisions.

	% droits de vote exerçables en AG						% droits de vote théorique					
	Au 31/12/2018		Au 31/12/2019		Au 31/12/2020		Au 31/12/2018		Au 31/12/2019		Au 31/12/2020	
	Droits de vote exerçables en AGO (Affectation du résultat)	Droits de vote exerçables en AGO (hors affectation du résultat) et en AGE	Droits de vote exerçables en AGO (Affectation du résultat)	Droits de vote exerçables en AGO (hors affectation du résultat) et en AGE	Droits de vote exerçables en AGO (Affectation du résultat)	Droits de vote exerçables en AGO (hors affectation du résultat) et en AGE	Droits de vote exerçables en AGO (Affectation du résultat)	Droits de vote exerçables en AGO (hors affectation du résultat) et en AGE	Droits de vote exerçables en AGO (Affectation du résultat)	Droits de vote exerçables en AGO (hors affectation du résultat) et en AGE	Droits de vote exerçables en AGO (Affectation du résultat)	Droits de vote exerçables en AGO (hors affectation du résultat) et en AGE
Actionnaires												
Claude GUEDJ ⁽¹⁾	81,06	25,75	81,08	25,77	81,15	25,79	80,43	25,55	80,47	25,57	80,53	25,59
Nathalie JAOUJ ⁽¹⁾	1,71	20,14	1,71	20,14	1,71	20,16	1,69	19,98	1,69	19,99	1,69	20,01
Karine GUEDJ ⁽¹⁾	1,31	19,75	1,31	19,75	1,32	19,77	1,30	19,60	1,30	19,60	1,31	19,62
Yvonne GUEDJ	1,04	1,04	1,04	1,04	1,04	1,04	1,03	1,03	1,03	1,03	1,04	1,04
TOTAL DIRIGEANTS ⁽¹⁾	85,12	66,69	85,14	66,70	85,21	66,76	84,46	66,16	84,50	66,19	84,57	66,26
Fanny GUEDJ ⁽¹⁾	0,89	19,33	0,82	19,25	0,66	19,11	0,89	19,18	0,81	19,11	0,66	18,97
Autres membres de la famille*	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
TOTAL FAMILLE GUEDJ ⁽¹⁾	86,03	86,03	85,97	85,97	85,89	85,89	85,36	85,36	85,32	85,32	85,23	85,23
Public	10,05	10,05	10,83	10,83	10,84	10,84	9,97	9,97	9,97	10,75	10,76	10,76
Eximium	2,94	2,94	3,20	3,20	3,27	3,27	2,92	2,92	2,92	3,17	3,24	3,24
Autodétention	/	/	/	/	/	/	0,78	0,78	0,78	0,75	0,76	0,76
TOTAL	100,00	100,00										

(*) : Laurent Jaoui, ex époux de Nathalie Jaoui ; Jean-Claude Gérard, neveu de Mme Guedj.

(1) Il est précisé que pour l'affectation du résultat sont seulement pris en compte les droits de vote attachés aux actions détenues en pleine propriété et en usufruit. Pour les autres résolutions à caractère ordinaire et extraordinaire, il est tenu compte des droits de vote attachés aux actions détenues en pleine propriété et en nue-propriété.

Les actions entièrement libérées pour lesquelles il est justifié d'une inscription nominative depuis 4 ans au moins au nom d'un même actionnaire, disposent d'un droit de vote double de celui conféré aux autres actions dont chacune donne droit à une voix. Ce droit de vote double a été institué par l'Assemblée Générale Mixte en date du 30 mai 1997. Il bénéficie dès cette date aux actionnaires ayant plus de 4 ans d'ancienneté. Les principaux actionnaires de la société ne disposent pas de droits de vote différents de ceux exposés au présent paragraphe.

5.3.3. État récapitulatif des opérations sur les titres de la société mentionnées à l'article L.621-18-2 du code monétaire et financier

Aucune opération sur les titres de la société mentionnée à l'article L 621-18-2 du Code monétaire et financier n'a été réalisée par les mandataires sociaux au cours de l'exercice écoulé.

5.3.4. Pactes et conventions d'actionnaires / engagement de conservation d'actions

Les membres du groupe familial Guedj, actionnaires de la société, ont signé en date du 30 novembre 2018, cinq engagements collectifs de conservation des actions Groupe CRIT, conformément à l'article 787 B du Code Général des Impôts. Les caractéristiques de ces engagements sont reprises dans le tableau ci-dessous.

Pacte Dutreil					
	Utilisé pour la transmission familiale		Conclu à titre préventif (post transmission)		
	Régime	Art. 787 B du Code général des impôts			
Date de signature	30 novembre 2018				
Durée de l'engagement collectif	2 ans				
Modalités de reconduction	Aucune	Renouvellement automatique de mois en mois			
Pourcentage de capital visé par le pacte à la date de signature	47,87 %	23,19 %	74,45 %	33,83 %	34,54 %
Pourcentage de droits de vote visés par le pacte à la date de signature ⁽¹⁾	54,87 %	26,59 %	85,35 %	38,77 %	39,58 %
Noms des signataires ayant la qualité de dirigeants mandataires et/ou administrateurs	Claude Guedj Nathalie Jaoui Karine Guedj	Claude Guedj Yvonne Guedj Nathalie Jaoui Karine Guedj	Claude Guedj Yvonne Guedj Nathalie Jaoui Karine Guedj	Claude Guedj Nathalie Jaoui Karine Guedj	Claude Guedj Nathalie Jaoui Karine Guedj
Noms des signataires (autre que les dirigeants mandataires et/ou administrateurs visés ci-dessus) détenant au moins 5 % du capital et des droits de vote			Fanny Guedj	Fanny Guedj	

⁽¹⁾ Sur la base d'un capital composé de 11 250 000 actions représentant 19 627 897 droits de vote théoriques conformément au communiqué de presse en date du 30 novembre 2018

5.3.5. Politique de distribution de dividendes

La société a distribué, au cours des cinq derniers exercices, les dividendes suivants :

Au titre de l'exercice	Dividende global (en euro)*	Nombre d'actions	Dividende brut par action (en euro)
2015	4 500 000	11 250 000	0,40
2016	4 500 000	11 250 000	0,40
2017	49 500 000	11 250 000	4,40
2018	11 250 000	11 250 000	1,00
2019	-	11 250 000	-

* Incluant le montant du dividende correspondant aux actions autodétenues non versé et affecté au report à nouveau

Dans le contexte de crise sanitaire liée à l'expansion de l'épidémie de Coronavirus, et au regard de l'impératif de prudence qui s'imposait, le Conseil d'Administration avait décidé en 2020 de renoncer à toute distribution de dividendes au titre de l'exercice 2019. Lors de sa séance en date du 23 mars 2021, le Conseil d'Administration a décidé de reprendre la politique de distribution de dividendes en proposant à l'Assemblée Générale du 4 juin 2021 la distribution d'un dividende global de 5 625 000 €, soit 0,50 € par action, sur un résultat de 5 758 386,12 euros.

Hormis la distribution d'un dividende d'un montant exceptionnel de 49 500 000 € au titre de l'exercice 2017, l'intention de la société est de poursuivre une politique de stabilité du dividende servi, sous réserve des besoins de financement nécessaires aux investissements de développement de l'entreprise.

Conformément aux dispositions légales, les dividendes non réclamés dans les cinq ans de leur mise en paiement sont prescrits et acquis à l'Etat.

5.3.6. Schémas d'intéressement du personnel

PARTICIPATION

Sommes affectées à la participation des salariés pour chacune des 5 dernières années

	2016	2017	2018	2019	2020
Otessa				92 263	
Maser				207 297	
Les Compagnons	229 898			1 301 326	
AB Interim	59 247			178 310	
Les Volants	8 358			137 210	
ECM			25 557		
CRIT SAS				5 600 349	
Paris Customer Assistance		148 630	344 906	399 298	
Aéro Handling		139 629	271 216	363 525	
Cargo Group	28 822	45 359	81 521	90 648	
Orly Customer Assistance				125 356	
Orly Ramp Assistance				125 981	
GEH Services			73 082	83 881	
Ramp Terminal One	131 141	190 824	190 257	270 773	
Orly Ground Services				54 634	
Cargo Handling			77 576	95 122	
Airlines Ground Services		117 585	247 962	328 377	
Europe Handling		120 592	231 597	286 735	
TOTAL	457 466	762 619	1 543 674	9 741 085	0

INTÉRESSEMENT

Néant

PLAN D'ÉPARGNE ENTREPRISE

Néant

OPTIONS D'ACHAT ET DE SOUSCRIPTION

Néant

5.4. NANTISSEMENTS, GARANTIES ET SURETÉS

NANTISSEMENTS D'ACTIENS DE L'ÉMETTEUR INSCRITES AU NOMINATIF PUR

La société n'a pas, à sa connaissance, de nantissement sur son capital.

NANTISSEMENTS D'ACTIFS DE L'ÉMETTEUR (IMMOBILISATIONS INCORPORELLES, CORPORELLES ET FINANCIÈRES)

Il n'existe aucun nantissement sur immobilisations incorporelles, corporelles ou financières ou hypothèque.



6

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

6.1. RESPONSABLE DU PRÉSENT DOCUMENT	166
6.1.1 Responsable du document	166
6.1.2 Attestation du responsable du document d'enregistrement universel incluant le rapport financier annuel	166
6.2. CONTRÔLEURS LÉGAUX DES COMPTES	166
6.3. DOCUMENTS DISPONIBLES	166
6.4. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE DU 4 JUIN 2021	166
6.4.1 Présentation des résolutions	166
6.4.2 Texte des résolutions proposées à l'Assemblée Générale ordinaire du 4 juin 2021	167
Rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions réglementées	170
6.5. TABLES DE CONCORDANCE	171

6.1. RESPONSABLE DU PRÉSENT DOCUMENT

6.1.1. Responsable du document

Claude GUEDJ, Président-Directeur-Général

6.1.2. Attestation du responsable du document d'enregistrement universel incluant le rapport financier annuel

J'atteste que les informations contenues dans le présent document d'enregistrement universel sont, à ma connaissance, conformes à la réalité et ne comportent pas d'omission de nature à en altérer la portée.

J'atteste, à ma connaissance, que les comptes sont établis conformément aux normes comptables applicables et donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et du résultat de la société et de l'ensemble des entreprises comprises dans la

consolidation, et que le rapport de gestion figurant au chapitre 3 section 3.1 du présent document d'enregistrement universel, présente un tableau fidèle de l'évolution des affaires, des résultats et de la situation financière de la société et de l'ensemble des entreprises comprises dans la consolidation et qu'il décrit les principaux risques et incertitudes auxquels elles sont confrontées.

Fait à Paris, le 28 avril 2021
Claude GUEDJ

6.2. CONTRÔLEURS LÉGAUX DES COMPTES

PricewaterhouseCoopers Audit

63 rue de Villiers 92200 Neuilly sur Seine

Représenté par Dominique Ménard, membre de la Compagnie Régionale des Commissaires aux comptes de Versailles.

Nommé pour la première fois par l'Assemblée Générale Ordinaire du 14 novembre 1997 et renouvelé par l'Assemblée Générale Mixte du 7 juin 2017 pour six exercices.

Le mandat expirera à l'issue de l'Assemblée Générale des actionnaires appelée en 2023 à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2022.

EXCO Paris ACE

(anciennement dénommé Auditeurs et conseils d'entreprise)

5 avenue Franklin Roosevelt 75008 Paris

Représenté par Emmanuel Charrier, membre de la Compagnie Régionale des Commissaires aux comptes de Paris.

Nommé pour la première fois par l'Assemblée Générale Mixte du 23 juin 2008 et renouvelé par l'Assemblée Générale Mixte du 5 juin 2020 pour six exercices.

Le mandat expirera à l'issue de l'Assemblée Générale des actionnaires appelée en 2026 à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2025.

6.3. DOCUMENTS DISPONIBLES

La dernière version à jour de l'acte constitutif, les statuts de la société, tous rapports, courriers et autres documents, évaluations et déclarations établis par un expert à la demande de la société et inclus ou visés dans le présent document peuvent être consultés, pendant la durée de validité du présent document d'enregistrement

universel, au siège social : Groupe CRIT – 6 rue Toulouse Lautrec 75017 PARIS.

Ces documents sont également disponibles sur le site de la société Groupe CRIT : www.groupe-crit.com.

6.4. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE DU 4 JUIN 2021

6.4.1. Présentation des résolutions

APPROBATION DES COMPTES ANNUELS ET CONSOLIDÉS ET AFFECTATION DU RÉSULTAT (1^{RE}, 2^E ET 3^E RÉSOLUTIONS)

Aux termes de la 1^{re} et de la 2^e résolution, il est proposé à l'Assemblée Générale d'approuver :

- Les comptes sociaux de l'exercice 2020 qui font ressortir un bénéfice de 5 758 368,12 euros,
- Et les comptes consolidés de l'exercice 2020 qui font ressortir un bénéfice (part du groupe) de 1 516 931 euros.

Aux termes de la 3^e résolution, il est proposé à l'Assemblée Générale de procéder à l'affectation suivante du résultat de l'exercice 2020 qui s'élève à 5 758 368,12 euros :

- À titre de dividendes, la distribution d'une somme de 5 625 000 euros, soit un dividende brut par action de 0,50 euro,
- Le solde, au poste « autres réserves ».

Le dividende serait mis en paiement le 7 juillet 2021, avec un détachement du coupon le 5 juillet 2021

Il est précisé que pour les personnes physiques fiscalement domiciliées en France, ce dividende est assujéti à l'imposition forfaitaire unique au taux global de 30 % sauf si elles optent pour l'imposition au barème

progressif de l'impôt sur le revenu. Dans ce cas, l'intégralité de la distribution est éligible à l'abattement de 40 %, prévu à l'article 158-3-2° du Code général des impôts.

CONVENTIONS ET ENGAGEMENTS RÉGLEMENTÉS (4^E RÉSOLUTION)

Aux termes de la 4^e résolution, il est proposé à l'Assemblée Générale de prendre acte de l'absence de convention nouvelle de la nature de celles visées aux articles L.225-38 et suivants du Code de commerce, conclue au cours de l'exercice écoulé.

Il est par ailleurs précisé que depuis le 1^{er} janvier 2021, il n'a été conclu aucune convention réglementée nouvelle.

APPROBATION DE LA POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION DES MANDATAIRES SOCIAUX (5^E RÉSOLUTION) – VOTE « EX ANTE »

Aux termes de la 5^e résolution, il est proposé à l'Assemblée Générale d'approuver la politique de rémunération des mandataires sociaux, définie par le Conseil d'Administration et décrite au chapitre 4 « gouvernement d'entreprise » paragraphe 4.2.2 du présent document d'enregistrement universel.

APPROBATION DES ÉLÉMENTS DE RÉMUNÉRATION VERSÉS OU ATTRIBUÉS AU TITRE DE L'EXERCICE 2020 AUX MANDATAIRES SOCIAUX (6^E, 7^E, 8^E ET 9^E RÉSOLUTIONS) – VOTE « EX POST »

Aux termes de la 6^e résolution, il est proposé à l'Assemblée Générale d'approuver globalement, l'ensemble des rémunérations qui ont été versées ou attribuées aux mandataires sociaux au titre de l'exercice 2020.

Aux termes des 7^e, 8^e et 9^e résolutions, il est proposé à l'Assemblée Générale d'approuver les éléments de rémunération fixes, variables et exceptionnels composant la rémunération totale et les avantages de toute nature qui ont été versés ou attribués au titre de l'exercice 2020 :

- À Monsieur Claude GUEDJ, Président Directeur Général,
- À Madame Nathalie JAOUJ, Directeur Général Délégué
- Et à Madame Karine GUEDJ, Directeur Général Délégué.

Ces éléments de rémunération sont décrits de façon détaillée au chapitre 4 « gouvernement d'entreprise » paragraphe 4.2.1 du présent document d'enregistrement universel.

AUTORISATION À CONFÉRER AU CONSEIL D'ADMINISTRATION À L'EFFET D'ACHETER DES ACTIONS DE LA SOCIÉTÉ (10^E RÉSOLUTION)

Aux termes de la 10^e résolution, il est proposé à l'Assemblée Générale de renouveler l'autorisation qui a été accordée au Conseil d'Administration à l'effet de mettre en œuvre un programme de rachat, par la société, de ses propres actions, dans la limite de 10 % du montant du capital.

Le prix maximum d'achat serait fixé à 110 euros par action, soit un montant maximal de l'opération fixé à 123 750 000 €,

Les acquisitions pourraient être opérées à tout moment et par tout moyen dans les limites autorisées par les dispositions légales et réglementaires en vigueur pendant la durée de validité du programme de rachat d'actions.

Les objectifs du programme de rachat d'actions soumis à l'autorisation (liquidité du titre, financement de la croissance externe, couverture de l'actionnariat salarié, couverture de valeurs mobilières donnant accès au capital et annulation) sont détaillés dans la 10^e résolution soumise au vote de l'Assemblée Générale ainsi que dans la partie 5.2.4.2 « descriptif du programme de rachat d'actions » du présent document d'enregistrement universel.

Cette autorisation serait consentie pour une nouvelle durée de 18 mois et remplacerait à la date de l'Assemblée, la précédente autorisation consentie par l'Assemblée Générale du 5 juin 2020.

POUVOIRS POUR ACCOMPLIR LES FORMALITÉS (11^E RÉSOLUTION)

Par le vote de la 11^e résolution, l'Assemblée Générale confère les pouvoirs nécessaires pour accomplir toutes formalités légales requises le cas échéant.

6.4.2. Texte des résolutions proposées à l'Assemblée Générale ordinaire du 4 juin 2021

PREMIÈRE RÉSOLUTION – APPROBATION DES COMPTES ANNUELS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2020

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance des rapports du Conseil d'Administration et des commissaires aux comptes sur l'exercice clos le 31 décembre 2020 approuve, tels qu'ils ont été présentés, les comptes annuels arrêtés à cette date se soldant par un bénéfice de 5 758 368,12 euros.

DEUXIÈME RÉSOLUTION – APPROBATION DES COMPTES CONSOLIDÉS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2020

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance des rapports du Conseil d'Administration et des commissaires aux comptes sur les comptes consolidés au 31 décembre 2020, approuve ces comptes tels qu'ils ont été présentés se soldant par un bénéfice (part du groupe) de 1 516 931 euros.

TROISIÈME RÉSOLUTION – AFFECTATION DU RÉSULTAT DE L'EXERCICE ET FIXATION DU DIVIDENDE

L'Assemblée Générale, sur proposition du Conseil d'Administration, décide de procéder à l'affectation du résultat de l'exercice clos le 31 décembre 2020 suivante :

Origine

- | | |
|--------------------------|----------------|
| • Bénéfice de l'exercice | 5 758 368,12 € |
|--------------------------|----------------|

Affectation

- | | |
|---|----------------|
| • Aux actionnaires à titre de dividendes | 5 625 000,00 € |
| • Au poste « Autres réserves », le solde soit | 133 368,12 € |

L'Assemblée Générale constate que le dividende global brut revenant à chaque action est fixé à 0,50 euros.

Il est rappelé que pour les personnes physiques fiscalement domiciliées en France, ce dividende est assujéti à l'imposition forfaitaire unique au taux global de 30%, sauf si elles optent à l'imposition de ces revenus au barème progressif de l'impôt sur le revenu. Dans ce dernier cas, l'intégralité du montant ainsi distribué sera éligible à la réfaction de 40 % résultant des dispositions de l'article 158 3-2° du Code général des impôts.

Le détachement du coupon interviendra le 5 juillet 2021.

Le paiement des dividendes sera effectué le 7 juillet 2021.

Il est précisé qu'au cas où, lors de la date de détachement du coupon, la société détiendrait certaines de ses propres actions, les sommes correspondant aux dividendes non versés à raison de ces actions seraient affectées au report à nouveau.

Conformément aux dispositions de l'article 243 bis du Code général des impôts, le tableau ci-après fait état du montant des dividendes et autres revenus distribués au titre des trois précédents exercices, ainsi que de leur éventuelle éligibilité à la réfaction de 40 % résultant des dispositions de l'article 158 3-2° du Code général des impôts bénéficiant, le cas échéant, aux personnes physiques fiscalement domiciliées en France.

Au titre de l'Exercice	Revenus éligibles à la réfaction résultant de l'article 158-3-2° du CGI		Revenus non éligibles à la réfaction résultant de l'article 158-3-2° du CGI	
	DIVIDENDES	AUTRES REVENUS	DIVIDENDES	AUTRES REVENUS
2017	49 500 000 €* Soit 4,40 € par action	-	-	-
2018	11 250 000 €* Soit 1,00 € par action	-	-	-
2019	-	-	-	-

* Incluant le montant du dividende correspondant aux actions autodétenues non versé et affecté au compte report à nouveau

QUATRIÈME RÉSOLUTION - RAPPORT SPÉCIAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES CONVENTIONS ET ENGAGEMENTS RÉGLEMENTÉS ET CONSTAT DE L'ABSENCE DE CONVENTION NOUVELLE

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport spécial des commissaires aux comptes mentionnant l'absence de convention nouvelle de la nature de celles visées aux articles L. 225-38 et suivants du Code de commerce, en prend acte purement et simplement.

CINQUIÈME RÉSOLUTION - APPROBATION DE LA POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION DES MANDATAIRES SOCIAUX CONFORMÉMENT À L'ARTICLE L.22-10-8 II DU CODE DE COMMERCE

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport du Conseil d'Administration sur le gouvernement d'entreprise, approuve, conformément aux articles L.22-10-8 II et R.22-10-14 du Code de commerce, la politique de rémunération des mandataires sociaux telle que décrite dans ce rapport et mentionnée au chapitre 4 du document d'enregistrement universel 2020 de la société.

SIXIÈME RÉSOLUTION - APPROBATION DE L'ENSEMBLE DES RÉMUNÉRATIONS VERSÉES OU ATTRIBUÉES AUX MANDATAIRES SOCIAUX AU TITRE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2020 CONFORMÉMENT À L'ARTICLE L.22-10-34 I DU CODE DE COMMERCE

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport du Conseil d'Administration sur le gouvernement d'entreprise, approuve, conformément aux dispositions de l'article L.22-10-34 I du Code de commerce, les informations mentionnées à l'article L.22-10-9 I du Code de commerce relatives aux rémunérations versées ou attribuées aux mandataires sociaux au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2020, telles que décrites au chapitre 4 du document d'enregistrement universel 2020 de la société.

SEPTIÈME RÉSOLUTION - APPROBATION DES ÉLÉMENTS DE RÉMUNÉRATION VERSÉS OU ATTRIBUÉS AU TITRE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2020 À MONSIEUR CLAUDE GUEDJ, PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport du Conseil d'Administration sur le gouvernement d'entreprise, approuve, conformément aux dispositions de l'article L.22-10-34 II du Code de commerce, les éléments de rémunérations fixes, variables et exceptionnels composant la rémunération totale et les avantages de toute nature versés ou attribués à Monsieur Claude Guedj en sa qualité de président directeur général au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2020, tels que décrits au chapitre 4 du document d'enregistrement universel 2020 de la société.

HUITIÈME RÉSOLUTION - APPROBATION DES ÉLÉMENTS DE RÉMUNÉRATION VERSÉS OU ATTRIBUÉS AU TITRE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2020 À MADAME NATHALIE JAOUÏ, DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport du Conseil d'Administration sur le gouvernement d'entreprise, approuve, conformément aux dispositions de l'article L.22-10-34 II du Code de commerce, les éléments de rémunérations fixes, variables et exceptionnels composant la rémunération totale et les avantages de toute nature versés ou attribués à Madame Nathalie Jaoui en sa qualité de directeur général délégué au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2020, tels que décrits au chapitre 4 du document d'enregistrement universel 2020 de la société.

NEUVIÈME RÉSOLUTION - APPROBATION DES ÉLÉMENTS DE RÉMUNÉRATION VERSÉS OU ATTRIBUÉS AU TITRE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2020 À MADAME KARINE GUEDJ, DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport du Conseil d'Administration sur le gouvernement d'entreprise, approuve, conformément aux dispositions de l'article L.22-10-34 II du Code de commerce, les éléments de rémunérations fixes, variables et exceptionnels composant la rémunération totale et les avantages de toute nature versés ou attribués à Madame Karine Guedj en sa qualité de directeur général délégué au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2020, tels que décrits au chapitre 4 du document d'enregistrement universel 2020 de la société.

DIXIÈME RÉSOLUTION - AUTORISATION À DONNER AU CONSEIL D'ADMINISTRATION À L'EFFET DE FAIRE RACHETER PAR LA SOCIÉTÉ SES PROPRES ACTIONS DANS LE CADRE DU DISPOSITIF DE L'ARTICLE L. 22-10-62 DU CODE DE COMMERCE

L'Assemblée Générale, connaissance prise du rapport du Conseil d'Administration, autorise ce dernier, pour une période de dix-huit mois, conformément aux articles L. 22-10-62 et suivants du Code de commerce, à procéder à l'achat, en une ou plusieurs fois aux époques qu'il déterminera, d'actions de la société dans la limite de 10 % du nombre d'actions composant le capital social, le cas échéant ajusté afin de tenir compte des éventuelles opérations d'augmentation ou de réduction de capital pouvant intervenir pendant la durée du programme.

Cette autorisation met fin à l'autorisation donnée au Conseil d'Administration par l'Assemblée Générale du 5 juin 2020 dans sa quinzième résolution à caractère ordinaire.

Les acquisitions pourront être effectuées en vue de toute affectation permise par la loi, notamment :

- assurer l'animation du marché secondaire ou la liquidité de l'action GROUPE CRIT par l'intermédiaire d'un prestataire de service d'investissement au travers d'un contrat de liquidité conforme à la pratique admise par la réglementation,
- conserver les actions achetées et les remettre ultérieurement à l'échange ou en paiement dans le cadre d'opérations éventuelles de croissance externe, étant précisé que les actions acquises à cet effet ne peuvent excéder 5 % du capital de la société,
- assurer la couverture de plans d'options d'achat d'actions et/ou de plans d'actions attribuées gratuitement (ou plans assimilés) au bénéfice des salariés et/ou des mandataires sociaux du groupe ainsi que toutes allocations d'actions au titre d'un plan d'épargne d'entreprise ou de groupe (ou plan assimilé), au titre de la participation aux résultats de l'entreprise et/ou toutes autres formes d'allocation d'actions à des salariés et/ou des mandataires sociaux du groupe,

- assurer la couverture de valeurs mobilières donnant droit à l'attribution d'actions de la société dans le cadre de la réglementation en vigueur,
- mettre en œuvre toute pratique de marché qui viendrait à être admise par l'AMF, et plus généralement réaliser toute autre opération conforme à la réglementation en vigueur,
- procéder à l'annulation éventuelle des actions acquises, conformément à l'autorisation conférée par l'Assemblée Générale des actionnaires en date du 5 juin 2020 dans sa seizième résolution à caractère extraordinaire

Ces achats d'actions pourront être opérés par tous moyens, y compris par voie d'acquisition de blocs de titres, et aux époques que le Conseil d'Administration appréciera.

La société n'entend pas utiliser des mécanismes optionnels ou instruments dérivés.

Le prix maximum d'achat est fixé à 110 euros par action. En cas d'opération sur le capital, notamment de division ou de regroupement

des actions ou d'attribution gratuite d'actions, le montant sus-indiqué sera ajusté dans les mêmes proportions (coefficient multiplicateur égal au rapport entre le nombre d'actions composant le capital avant l'opération et le nombre d'actions après l'opération).

Le montant maximal de l'opération est ainsi fixé à 123 750 000 euros.

L'Assemblée Générale confère tous pouvoirs au Conseil d'Administration, avec faculté de subdélégation, à l'effet de procéder à ces opérations, d'en arrêter les conditions et les modalités, de conclure tous accords et d'effectuer toutes formalités.

ONZIÈME RÉOLUTION – POUVOIRS POUR LES FORMALITÉS

L'Assemblée Générale donne tous pouvoirs au porteur d'un exemplaire, d'une copie ou d'un extrait du présent procès-verbal à l'effet d'accomplir toutes les formalités de dépôt et de publicité requises par la loi.

RAPPORT SPÉCIAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES CONVENTIONS RÉGLEMENTÉES

(Assemblée générale d'approbation des comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2020)

PricewaterhouseCoopers Audit
63, rue de Villiers
92208 Neuilly-sur-Seine Cedex

EXCO PARIS ACE
5 avenue Franklin D. Roosevelt
75008 Paris

Aux actionnaires
GROUPE CRIT
6 Rue Toulouse Lautrec
75017 PARIS

En notre qualité de commissaires aux comptes de votre société, nous vous présentons notre rapport sur les conventions réglementées.

Il nous appartient de vous communiquer, sur la base des informations qui nous ont été données, les caractéristiques, les modalités essentielles ainsi que les motifs justifiant de l'intérêt pour la société des conventions dont nous avons été avisés ou que nous aurions découvertes à l'occasion de notre mission, sans avoir à nous prononcer sur leur utilité et leur bien-fondé ni à rechercher l'existence d'autres conventions. Il vous appartient, selon les termes de l'article R.225-31 du code de commerce, d'apprécier l'intérêt qui s'attachait à la conclusion de ces conventions en vue de leur approbation.

Par ailleurs, il nous appartient, le cas échéant, de vous communiquer les informations prévues à l'article R.225-31 du code de commerce relatives à l'exécution, au cours de l'exercice écoulé, des conventions déjà approuvées par l'assemblée générale.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimé nécessaires au regard de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette mission.

CONVENTIONS SOUMISES À L'APPROBATION DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Nous vous informons qu'il ne nous a été donné avis d'aucune convention autorisée et conclue au cours de l'exercice écoulé à soumettre à l'approbation de l'assemblée générale en application des dispositions de l'article L.225-38 du code de commerce.

CONVENTIONS DÉJÀ APPROUVÉES PAR L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Nous vous informons qu'il ne nous a été donné avis d'aucune convention déjà approuvée par l'assemblée générale dont l'exécution se serait poursuivie au cours de l'exercice écoulé.

Fait à Neuilly-sur-Seine et Paris, le 12 avril 2021
Les commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit
Dominique Ménard

EXCO PARIS ACE
Emmanuel Charrier

6.5. TABLES DE CONCORDANCE

6.5.1. Table de concordance du rapport financier annuel et du rapport de gestion issu du Code de commerce

La table de concordance ci-après permet d'identifier, dans le présent document d'enregistrement universel, les informations qui constituent le rapport financier annuel conformément à l'article 222-3 du règlement général de l'AMF et le rapport de gestion selon les dispositions du Code de commerce.

Rubriques	Informations pour	Paragraphes	Pages
1. COMPTES SOCIAUX	RFA	2.2	77
2. COMPTES CONSOLIDÉS	RFA	2.1	42
3. RAPPORT DE GESTION		3.1	94
3.1. Informations sur l'activité de la société			
- Exposé de l'activité de la société et de l'activité, des filiales et participations par branche d'activité Art. L. 232-1, L. 233-6, L. 233-26 du Code de commerce		1 3.1	5,10-30, 94-97
- Analyse de l'évolution des affaires, des résultats, de la situation financière et notamment de l'endettement de la société et du groupe Art. L. 225-100-1, I, 1° et al.6 du Code de commerce	RFA	1 3.1	5, 10-30, 94-97
- Évolution prévisible de la société et du groupe Art. L. 232-1, II, L. 233-26 du Code de commerce		1.7	37-39
- Indicateurs clés de nature financière et non financière de la société et du groupe Art. L. 225-100-1, I, 2° et al. 6 du Code de commerce	RFA	3.1 3.2	5,94-97, 105-130
- Événements post-clôture de la société et du groupe Art. L. 232-1, II, L. 233-26 du Code de commerce		2.1	71
- Informations sur la R&D de la société et du groupe Art. L. 232-1, II, L. 233-26 du Code de commerce		1.3 3.1	28-30, 98
3.2. Informations juridiques, financières et fiscales de la société			
- Répartition et évolution de l'actionnariat			
- Nom des sociétés contrôlées participant à un autocontrôle de la société et part du capital qu'elles détiennent Art. L. 233-13 du Code de commerce		1.8 5.3	40, 159-160
- Prises de participation significatives de l'exercice dans des sociétés ayant leur siège social sur le territoire français Art. L. 233-6, al. 1 du Code de commerce			n/a
- Avis de détention de plus de 10% du capital d'une autre société par actions ; aliénation de participations croisées Art. L. 233-29, L. 233-30 et R. 233-19 du Code de commerce		3.1	99
- Acquisition et cession par la société de ses propres actions (rachat d'actions) – Descriptif du programme de rachat d'actions Art. L. 225-211 du Code de commerce , 241-2 et 241-3 règlement général de l'AMF	RFA	5.2	155-156
- État de la participation des salariés au capital social Art. L. 225-102 al. 1, L. 225-180 du Code de commerce		3.1	99
- Mention des ajustements éventuels : • pour les titres donnant accès au capital et les stock-options en cas de rachats d'actions • pour les titres donnant accès au capital en cas d'opérations financières Art. R. 228-90, R. 22-10-37 et R. 228-91 du Code de commerce			n/a
- Montants des dividendes qui ont été mis en distribution au titre des trois exercices précédents Art. 243 bis du Code général des impôts		3.1 6.4	98, 167-168
- Informations fiscales complémentaires Art 223 quater et 223 quinquies du Code général des impôts			n/a
- Délai de paiement fournisseurs et clients Art. L. 441-6-1, D. 441-4 du Code de commerce		3.1	98
- Injonctions ou sanctions pécuniaires pour des pratiques anticoncurrentielles Art. L. 464-2 I al. 5 du Code de commerce			n/a
- Succursales existantes Art. L. 232-1, II du Code de commerce			n/a
- Prêts interentreprises et attestation des commissaires aux comptes Art. L. 511-6 et R. 511-2-1-3 du Code monétaire et financier			n/a
- Tableau des résultats des cinq derniers exercices Art. R. 225-102 du Code de commerce		3.1	103
- État récapitulatif des opérations des dirigeants et personnes liées sur les titres de la Société Art. L. 621-18-2 du Code monétaire et financier		5.3	161

Rubriques	Informations pour	Paragraphe	Pages
3.3. Informations sur la DPEF de la société		3.2	
- Modèle d'affaires Art. L. 225-102-1 et R.225-105 I du Code de commerce			106-107
- Description des principaux risques liés à l'activité de la société ou du groupe, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par les relations d'affaires, les produits ou les services Art. L. 225-102-1 et R.225-105 I 1° du Code de commerce		3.2	109
- Informations sur la manière dont la société ou le groupe prend en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité, et les effets de cette activité quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption (description des politiques appliquées et procédures de diligence raisonnable mises en œuvre pour prévenir, identifier et atténuer les principaux risques liés à l'activité de la société ou du groupe) Art. L. 225-102-1, III, R 225-104 et R 225-105, I, 2° du Code de commerce		3.2	104-135
- Résultats des politiques appliquées par la société ou le groupe, incluant des indicateurs clés de performance Art. L. 225-102-1 et R 225-105, I, 3° du Code de commerce		3.2	104-135, 131-132
- Informations sociales (emploi, organisation du travail, santé et sécurité, relations sociales, formation, égalité de traitement) Art. L. 225-102-1 et R 225-105, II.A. 1° du Code de commerce		3.2	110-122
- Informations environnementales (politique générale en matière environnementale, pollution, économie circulaire, changement climatique) Art. L. 225-102-1 et R 225-105, II.A. 2° du Code de commerce		3.2	126-129
- Informations sociétales (engagements sociétaux en faveur du développement durable, sous-traitance et fournisseurs, loyauté des pratiques) Art. L. 225-102-1 et R 225-105, II.A. 3° du Code de commerce		3.2	122-126
- Informations relatives à la lutte contre la corruption Art. L. 225-102-1 et R 225-105, II.B. 1° du Code de commerce		3.2	124-125
- Informations relatives aux actions en faveur des droits de l'homme Art. L. 225-102-1 et R 225-105, II.B. 2° du Code de commerce		3.2	104-135
- Informations spécifiques : • Politique de prévention du risque d'accident technologique menée par la société • Capacité de la société à couvrir sa responsabilité civile vis-à-vis des biens et des personnes du fait de l'exploitation de telles installations • Moyens prévus par la société pour assurer la gestion de l'indemnisation des victimes en cas d'accident technologique engageant sa responsabilité Art. L. 225-102-2 du Code de commerce		3.2	n/a n/a n/a
- Accords collectifs conclus dans l'entreprise et leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés Art. L. 225-102-1 III et R 225-105 du Code de commerce		3.2	121-122
- Attestation de l'organisme tiers indépendant sur les informations présentes dans la DPEF Art. L. 225-102-1 III et R 225-105-2 du Code de commerce		3.2	136-137
3.4. Informations sur le contrôle interne et la gestion des risques			
- Principaux risques et incertitudes de la société et du groupe Art. L. 225-100-1, I, 3°, du Code de commerce	RFA	1.6 2.1	33-36, 61, 67
- Indications sur les risques financiers liés au changement climatique et la présentation des mesures que prend l'entreprise pour les réduire en mettant en œuvre une stratégie bas-carbone dans toutes les composantes de son activité Art. L. 22-10-35, 1° du Code de commerce	RFA	3.1	99
- Informations consolidées sur les procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière Art. L. 22-10-35, 2° et al. 4 du Code de commerce	RFA	3.1	99-102
- Indications sur les objectifs et la politique concernant la couverture de chaque catégorie principale de transactions et sur l'exposition aux risques de prix, de crédit, de liquidité et de trésorerie, ce qui inclut l'utilisation des instruments financiers Art. L. 225-100-1, I, 4° du Code de commerce	RFA	1.6 2.1	33-36 61, 67
3.5 Plan de vigilance et compte rendu de sa mise en œuvre effective		3.2	
- Art. L. 225-102-4 du Code de commerce			134-135
3.6 Dispositif anti-corruption		3.2	
- Loi n°2016-1691 dite Sapin II			124-125
4. DÉCLARATION DES PERSONNES PHYSIQUES QUI ASSUMENT LA RESPONSABILITÉ DU RAPPORT FINANCIER ANNUEL	RFA	6.1	166
5. RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES COMPTES SOCIAUX	RFA	2.2	89-91
6. RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES COMPTES CONSOLIDÉS	RFA	2.1	74-76
7. RAPPORT DU CONSEIL SUR LE GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE (CF. TABLE DÉTAILLÉ CI-APRÈS)	RFA	4	140-152

6.5.2. Table de concordance du rapport du conseil sur le gouvernement d'entreprise issu du Code de commerce

Rubriques	Paragraphes	Pages
RAPPORT DU CONSEIL SUR LE GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE		140-152
1. Informations relatives à la gouvernance		
- Composition, conditions de préparation et d'organisation des travaux du Conseil Art. L. 22-10-10, 1° du Code de commerce	4.1	140-145
- Politique de diversité au sein du conseil et application du principe de représentation équilibrée des femmes et des hommes Art. L. 22-10-10, 2° du Code de commerce		n/a
- Eventuelles limitations que le Conseil apporte aux pouvoirs du Directeur Général Art. L. 22-10-10, 3° du Code de commerce	4.1	145
- Référence à un code de gouvernement d'entreprise et application du principe « comply or explain » Art. L. 22-10-10, 4° du Code de commerce	4.1	143-145
- Modalités particulières de participation des actionnaires à l'assemblée générale Art. L. 22-10-10, 5° du Code de commerce	4.5	151
- Choix fait de l'une des deux modalités d'exercice de la direction générale en cas de modification Art. L. 225-37-4, 4° du Code de commerce	4.1	n/a
2. Informations relatives aux mandataires sociaux et à leurs rémunérations		
- Liste de l'ensemble des mandats et fonctions exercés dans toute société par chacun des mandataires durant l'exercice Art. L. 225-37-4, 1° du Code de commerce	4.1	140-142
- Description de la politique de rémunération des mandataires sociaux - Art. L. 22-10-8, I, al. 2 du Code de commerce	4.2	149-150
- Rémunérations et avantages de toute nature versés durant l'exercice ou attribués au titre de l'exercice à chaque mandataire social Art. L. 22-10-9, I, 1° du Code de commerce	4.2	146-148
- Proportion relative de la rémunération fixe et variable Art. L. 22-10-9, I, 2° du Code de commerce	4.2	149-150
- Utilisation de la possibilité de demander la restitution d'une rémunération variable Art. L. 22-10-9, I, 3° du Code de commerce	4.2	n/a
- Engagements de toute nature pris par la société au bénéfice de ses mandataires sociaux, correspondant à des éléments de rémunération, des indemnités ou des avantages dus ou susceptibles d'être dus à raison de la prise, de la cessation ou du changement de leurs fonctions ou postérieurement à l'exercice de celles-ci Art. L. 22-10-9, I, 4° du Code de commerce		n/a
- Rémunération versée ou attribuée par une entreprise comprise dans le périmètre de consolidation au sens de l'article L. 233-16 du code de commerce Art. L. 22-10-9, I, 5° du Code de commerce		n/a
- Ratios entre le niveau de rémunération de chaque dirigeant mandataire social et les rémunérations moyenne et médiane des salariés de la société Art. L. 22-10-9, I, 6° du Code de commerce	4.2	148-149
- Évolution annuelle de la rémunération, des performances de la société, de la rémunération moyenne des salariés de la société et des ratios susvisés au cours des cinq exercices les plus récents Art. L. 22-10-9, I, 7° du Code de commerce	4.2	148
- Explication de la manière dont la rémunération totale respecte la politique de rémunération adoptée, y compris dont elle contribue aux performances à long terme de la société et de la manière dont les critères de performance ont été appliqués Art. L. 22-10-9, I, 8° du Code de commerce	4.2	149
- Manière dont a été pris en compte le vote de la dernière assemblée générale ordinaire prévu au I de l'article L. 22-10-34 du code de commerce Art. L. 22-10-9, I, 9° du Code de commerce	4.2	149
- Écart par rapport à la procédure de mise en œuvre de la politique de rémunération et toute dérogation Art. L. 22-10-9, I, 10° du Code de commerce	4.2	n/a
- Application des dispositions du second alinéa de l'article L. 225-45 du code de commerce (suspension du versement de la rémunération des administrateurs en cas de non-respect de la mixité du conseil d'administration) Art. L. 22-10-9, I, 11° du Code de commerce		n/a
- Attribution et conservation des options par les mandataires sociaux Art. L. 22-10-57 et L. 225-185 du Code de commerce		n/a
- Attribution et conservation des actions attribuées gratuitement aux dirigeants mandataires sociaux Art. L. 22-10-59 et L. 225-197-1 du Code de commerce		n/a
3. Informations relatives aux conventions réglementées et aux autorisations financières		
- Conventions conclues entre un mandataire ou un actionnaire détenant plus de 10 % des droits de vote et une filiale (hors conventions courantes) Art. L. 225-37-4, 2° du Code de commerce	4.3	150
- Description de la procédure d'évaluation des conventions courantes conclues à des conditions normales Art. L. 22-10-10, 6° du Code de commerce	4.3	150
- Tableau récapitulatif des délégations en cours de validité accordées par l'Assemblée Générale en matière d'augmentations de capital Art. L. 225-37-4, 3° du Code de commerce	5.2	157

Rubriques	Paragraphes	Pages
4. Informations relatives aux éléments susceptibles d'avoir une incidence en période d'offre publique		151
- Exposé des éléments susceptibles d'avoir une influence en cas d'offre publique : art. L. 22-10-11 du Code de commerce		
- La structure du capital de la société,		
- Les restrictions statutaires à l'exercice des droits de vote et aux transferts d'actions ou les clauses des conventions portées à la connaissance de la société en application de l'article L. 233-11 du Code de commerce,		
- Les participations directes ou indirectes dans le capital de la société dont elle a connaissance en vertu des articles L. 233-7 et L. 233-12 du Code de commerce,		
- La liste des détenteurs de tout titre comportant des droits de contrôle spéciaux et la description de ceux-ci,		
- Les mécanismes de contrôle prévus dans un éventuel système d'actionariat du personnel, quand les droits de contrôle ne sont pas exercés par ce dernier,	4.4	151
- Les accords entre actionnaires dont la société a connaissance et qui peuvent entraîner des restrictions au transfert d'actions et à l'exercice des droits de vote,		
- Les règles applicables à la nomination et au remplacement des membres du conseil d'administration ainsi qu'à la modification des statuts de la société,		
- Les pouvoirs du conseil d'administration, en particulier l'émission ou le rachat d'actions,		
- Les accords conclus par la société qui sont modifiés ou prennent fin en cas de changement de contrôle de la société, sauf si cette divulgation, hors les cas d'obligation légale de divulgation, porterait gravement atteinte à ses intérêts,		
- Les accords prévoyant des indemnités pour les membres du conseil d'administration ou les salariés, s'ils démissionnent ou sont licenciés sans cause réelle et sérieuse ou si leur emploi prend fin en raison d'une offre publique		

6.5.3. Table de concordance du document d'enregistrement universel

Afin de faciliter la lecture du présent document d'enregistrement universel, la table de concordance ci-dessous permet d'identifier les principales rubriques requises par l'annexe 1 et 2 du règlement délégué n° 2019/980 de la Commission Européenne complétant le règlement européen 2017/1129. Les informations non applicables à Groupe Crit sont indiquées "n/a".

INFORMATIONS	Pages
1. PERSONNES RESPONSABLES, INFORMATIONS PROVENANT DE TIERS, RAPPORTS D'EXPERTS ET APPROBATION DE L'AUTORITÉ COMPÉTENTE	
1.1. Personne responsable des informations contenues dans le document	166
1.2. Attestation du responsable	166
1.3. Déclaration d'expert	166
1.4. Autres déclarations	n/a
1.5. Approbation par l'autorité compétente	2 ^e de couverture
2. CONTRÔLEURS LÉGAUX DES COMPTES	
2.1. Coordonnées	4, 166
2.2. Changements	4, 166
3. FACTEURS DE RISQUE	33-36
4. INFORMATIONS CONCERNANT L'ÉMETTEUR	154
4.1. Raison sociale	154
4.2. Lieu, numéro d'enregistrement et code LEI	154
4.3. Date de constitution et durée de vie de l'émetteur	154
4.4. Siège social, forme juridique et site web	154
5. APERÇU DES ACTIVITÉS	
5.1. Principales activités	
5.1.1. Nature des opérations effectuées par l'émetteur et ses principales activités	6, 7, 10-30, 94-97
5.1.2. Nouveau produit et/ou service lancé sur le marché	n/a
5.2. Principaux marchés	11-15, 22-23
5.3. Événements importants dans les activités de l'émetteur	48, 71, 79
5.4. Stratégie et perspectives	37-39
5.5. Degré de dépendance de l'émetteur à l'égard de brevets ou licences, de contrats industriels, commerciaux ou financiers ou de nouveaux procédés de fabrication	34-36, 61
5.6. Éléments sur lesquels est fondée toute déclaration de l'émetteur concernant sa position concurrentielle	7, 13, 16, 23-24
5.7. Investissements	
5.7.1. Investissements importants réalisés	32, 45, 54-59, 81
5.7.2. Investissements importants en cours ou programmés	32
5.7.3. Informations sur les participations	72-73, 81, 88
5.7.4. Impacts environnemental de l'utilisation des immobilisations corporelles	n/a
6. STRUCTURE ORGANISATIONNELLE	
6.1. Synoptique	7, 31
6.2. Liste des filiales importantes	72-73, 88
7. EXAMEN DE LA SITUATION FINANCIÈRE ET DU RÉSULTAT	
7.1. Situation financière	42-91
7.1.1. Évolution et résultat des activités de l'émetteur	42-91, 94-97
7.1.2. Autres informations	48, 71, 79
7.2. Résultat d'exploitation	42, 49, 78, 94-97
7.2.1. Facteurs importants, y compris les événements inhabituels ou peu fréquents ou de nouveaux développements, influant sensiblement sur le revenu d'exploitation de l'émetteur	48, 71, 79
7.2.2. Explication des changements intervenus dans les informations financières historiques	47
8. TRÉSORERIE ET CAPITAUX	
8.1. Capitaux de l'émetteur	44, 62-63, 77, 83
8.2. Source et montant des flux de trésorerie	45, 60-61, 64, 78
8.3. Conditions des besoins de financements et structure de financement	64-68, 83-84
8.4. Informations concernant toute restriction à l'utilisation des capitaux	66-67
8.5. Sources de financement attendues	66-67
9. ENVIRONNEMENT RÉGLEMENTAIRE	12, 24, 34
10. INFORMATION SUR LES TENDANCES	
10.1. Principales tendances récentes depuis la fin du dernier exercice jusqu'à la date du document et changement significatif de performance financière du groupe	38, 48, 79
10.2. Indications des tendances, incertitudes, contraintes, engagements ou événements connus ou susceptibles d'influer sensiblement sur les perspectives de l'émetteur	38, 48, 79

INFORMATIONS	Pages
11. PRÉVISIONS OU ESTIMATIONS DU BÉNÉFICE	n/a
12. ORGANES D'ADMINISTRATION, DE DIRECTION, ET DE SURVEILLANCE ET DIRECTION GÉNÉRALE	
12.1. Informations concernant les membres des organes d'administration et de direction	140-145
12.2. Conflits d'intérêts au niveau des organes d'administration, de direction et de la direction générale	142-143
13. RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES	
13.1. Rémunérations versées et avantages en nature octroyés par l'émetteur et ses filiales	71, 87, 146-149
13.2. Montant total des sommes provisionnées ou constatées par ailleurs par l'émetteur ou ses filiales aux fins du versement de pensions, retraites ou autres avantages	50-51
14. FONCTIONNEMENT DES ORGANES D'ADMINISTRATION ET DE DIRECTION	
14.1. Durée des mandats	140-142
14.2. Informations sur les contrats de service liant les membres des organes d'administration, de direction, ou de surveillance à l'émetteur ou ses filiales	142
14.3. Comités	144
14.4. Déclaration de conformité au régime de gouvernement d'entreprise en vigueur	143-145
14.4. Incidences significatives potentielles sur la gouvernance d'entreprise	n/a
15. SALARIÉS	
15.1. Nombre de salariés, répartition des effectifs	5, 15, 27, 50, 87, 105, 115
15.2. Participations et stock-options	51, 63, 71, 99, 163
15.3. Accord prévoyant une participation des salariés dans le capital de l'émetteur	51, 63, 71, 99, 163
16. PRINCIPAUX ACTIONNAIRES	
16.1. Nom de toute personne non membre d'un organe d'administration, de direction ou de surveillance détenant directement ou indirectement, un pourcentage du capital social ou des droits de vote de l'émetteur devant être notifié	159-160
16.2. Droits de vote différents	154-155, 160
16.3. Contrôle	159-160
16.4. Accord connu de l'émetteur dont la mise en œuvre pourrait, à une date ultérieure, entraîner un changement de son contrôle	151
17. TRANSACTIONS AVEC DES PARTIES LIÉES	71
18. INFORMATIONS FINANCIÈRES CONCERNANT LE PATRIMOINE, LA SITUATION FINANCIÈRE ET LES RÉSULTATS DE LA SOCIÉTÉ	
18.1. Informations financières historiques	5, 42-91
18.2. Informations financières intermédiaires et autres	38
18.3. Audit des informations financières historiques annuelles	2 ^e de couverture
18.4. Informations financières pro forma	n/a
18.5. Politiques de distribution de dividendes	162
18.6. Procédures administratives, judiciaires ou d'arbitrage	69
18.7. Changement significatif de la situation financière survenu depuis la fin du dernier exercice	47-48, 71, 79
19. INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES	
19.1. Capital social	
19.1.1. Montant du capital émis, capital autorisé, nombre d'actions émises, valeur nominale	155
19.1.2. Actions non représentatives du capital	155
19.1.3. Nombre, valeur comptable et valeur nominale des actions détenues par l'émetteur	63, 155-156
19.1.4. Valeurs mobilières convertibles, échangeables ou assorties de bons de souscription	n/a
19.1.5. Informations sur les conditions régissant tout droit d'acquisition et/ou toute obligation attaché(e) au capital autorisé, mais non émis, ou sur toute entreprise visant à augmenter le capital	n/a
19.1.6. Informations sur le capital de tout membre du groupe faisant l'objet d'une option ou d'un accord prévoyant de le placer sous option	n/a
19.1.7. Historique du capital social pour la période couverte par les informations financières historiques	158-160
19.2. Acte constitutif et statuts	
19.2.1. Registre et objet social de l'émetteur	154
19.2.2. Droits, privilèges et restrictions attachés à chaque catégorie d'actions existantes	155
19.2.3. Dispositions des statuts, charte ou règlement de l'émetteur qui pourrait avoir pour effet de retarder, de différer ou d'empêcher un changement de son contrôle	151, 154
20. CONTRATS IMPORTANTS	24, 61
21. DOCUMENTS DISPONIBLES	166

Calendrier prévisionnel des annonces financières du Groupe CRIT

Annonces financières	Exercice 2021
Chiffres d'affaires 1 ^{er} trimestre 2 ^e trimestre 3 ^e trimestre 4 ^e trimestre	21 avril 2021 (après bourse) 21 juillet 2021 (après bourse) 20 octobre 2021 (après bourse) 26 janvier 2022 (après bourse)
Résultats 1^{er} semestre Communiqué financier Réunion Sfaf Investisseurs	14 septembre 2021 (après bourse) 15 septembre 2021
Résultats annuels Communiqué financier Réunion Sfaf Investisseurs	Mars 2022* Mars 2022*
Assemblée générale	Juin 2022*
Dividendes	Juin 2022*

*Dates prévisionnelles

Conception et réalisation : INCREA

Crédits photos : ECM, Fotolia, iStock, Shutterstock, Studio Simon, X

GROUPE
crit.

www.groupe-crit.com

6, rue Toulouse Lautrec- 75017 PARIS
Tél. : 01 49 18 55 55 - Fax : 01 49 18 55 00

LE TALENT SERA TOUJOURS LA PLUS PRÉCIEUSE DES VALEURS