

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'évènementiel, 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 checked="" type="checkbox"/> Délais contractuels : Selon conditions négociées					
	<input type="checkbox"/> Délais légaux : (préciser)						<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.

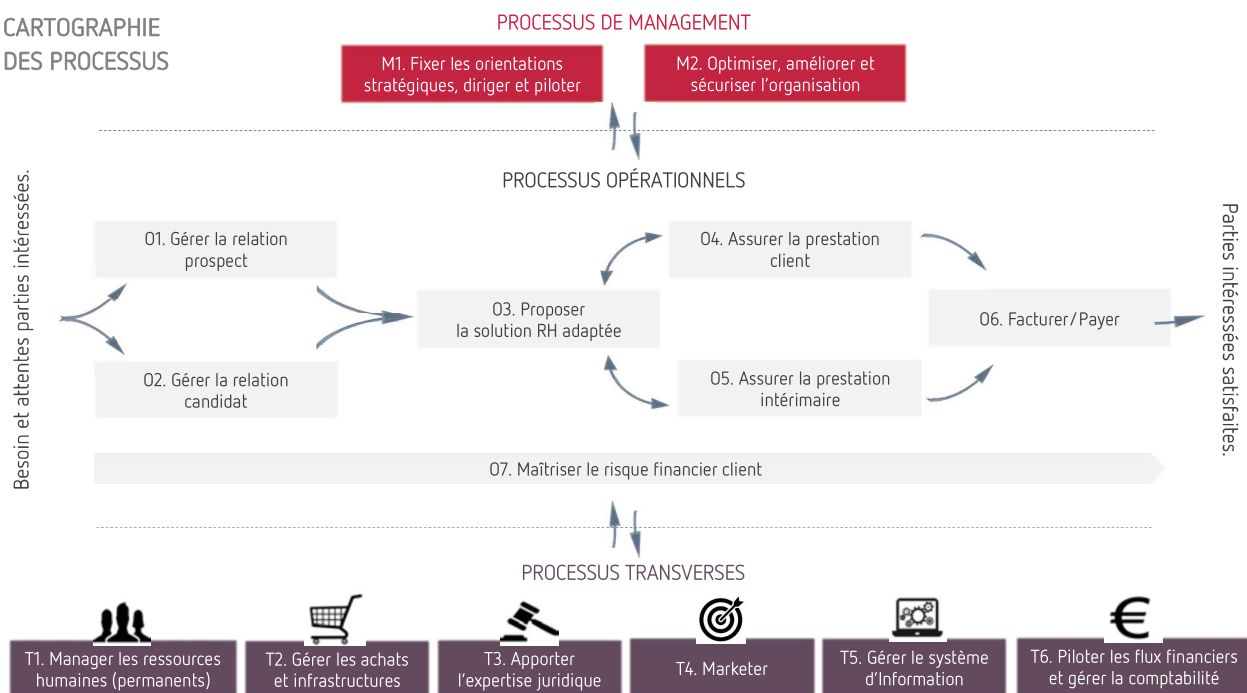
Elles sont validées par le Président Directeur Général qui autorise par ailleurs les moyens liés à leur mise en œuvre.

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'arrêté	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