

3.1 Rapport de gestion

UN NIVEAU D'ACTIVITÉ ÉLEVÉ ET DES RÉSULTATS SOLIDES

Le groupe réalise sur l'exercice une performance solide avec un chiffre d'affaires de près de 2,5 milliards d'euros et un Ebitda qui atteint un niveau historique de plus de 170 M€ (après impact IFRS 16).

3.1.1 Les comptes consolidés du groupe

En M€	2018	2019 comparable	2019 IFRS 16 *	Variation
Chiffre d'affaires	2 498,2	2 488,5	2 488,5	(0,4)%
EBITDA	149,0	152,5	170,1	+14,1 %
En %	6,0 %	6,1 %	6,8 %	
Résultat opérationnel courant	125,7	127,8	128,3	2,1 %
Résultat financier	3,8	0,1	(0,8)	NA
Résultat avant impôt	129,6	128,3	127,9	(1,3)%
Charge d'impôt	(38,8)	(54,9) **	(54,8)**	NA
Résultat net	90,8	73,4	73,2	NA
Résultat net part du Groupe	90,9	73,3	73,0	NA

* La norme IFRS 16 relative à la comptabilisation des contrats de location est entrée en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2019. Le Groupe a décidé d'appliquer cette norme selon la méthode rétrospective simplifiée qui ne prévoit pas de retraitement de l'exercice précédent.

** L'augmentation de la charge d'impôt intègre l'impact de la fin du CICE.

Les chiffres d'affaires communiqués ci-dessous par division d'activité s'entendent avant éliminations inter-activités qui s'élèvent à (26,2) M€.

Le compte de résultat

Avec un chiffre d'affaires de 2 488,5 M€, en léger repli de 0,4 % par rapport à 2018, le groupe maintient un niveau d'activité toujours élevé.

Cette évolution, réalisée dans un contexte exigeant, et malgré le ralentissement du marché du travail temporaire observé sur la seconde partie de l'exercice, constitue une bonne performance comparée à une année 2018 où le chiffre d'affaires affichait encore une croissance organique de 3,7 %.

Les deux divisions du groupe contribuent à cette évolution positive.

La division **Travail temporaire et Recrutement**, qui concentre 81,8 % de l'activité totale (après élimination inter-activités), enregistre un chiffre d'affaires en légère baisse, à 2 034,4 M€ contre 2 062,4 M€ en 2018. Dans un contexte de marché moins favorable, le groupe résiste bien et continue à dégager un niveau d'activité élevé sur son cœur de métier.

- En France, qui concentre 75,6 % de l'activité de la division, le chiffre d'affaires s'élève à 1 537,1 M€ en repli de 2,1 % (-1,7 % en organique corrigé des jours ouvrés). Le groupe maintient ainsi un haut niveau d'activité sur son marché de référence malgré le ralentissement du marché au second semestre et la baisse de la demande sur le secteur automobile qui a pesé à hauteur de 2,7 % sur la croissance annuelle.
- À l'international, le chiffre d'affaires s'établit à 497,3 M€, en croissance de 0,9 % avec un effet de change favorable. A périmètre et taux de change constants, l'activité ressort en repli de 2,5 % avec notamment une baisse de l'activité aux États-Unis où le marché du travail reste tendu (-3,7 % à périmètre et taux de change constants).

Dans ce contexte, la priorité est restée au maintien d'un bon niveau de rentabilité sur ce pays qui concentre 63 % de l'activité travail temporaire du groupe à l'International

La **division multiservices** réalise une croissance soutenue sur l'année avec un chiffre d'affaires de 480,3 M€ en hausse de 4,5 % (+4,7 % à périmètre et taux de change constants).

Les activités aéroportuaires qui concentrent 79,3 % de l'activité de la division restent très dynamiques, avec un chiffre d'affaires en hausse de 7,1 % à 381,1 M€ (+5,6 % à périmètre et taux de change constants). Cette dynamique a notamment été portée par la France qui affiche une progression solide de 9 % dont 7,4 % en organique.

Le **niveau d'activité élevé maintenu par le groupe s'est accompagné d'une progression de la marge d'Ebitda de 10 points de base en comparable et de 70 points de base sous l'effet de la mise en place d'IFRS 16.**

L'Ebitda du groupe ressort à 170,1 M€ en hausse de 14,1 % et la marge opérationnelle ressort à 6,8 %.

Cette évolution intègre l'impact positif de l'application de la norme comptable IFRS 16 relative à la comptabilisation des contrats de location, entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2019, que le groupe a décidé d'appliquer selon la méthode rétrospective simplifiée sans retraitement de l'exercice précédent.

La mise en œuvre de cette norme a un impact sur la présentation des états financiers consolidés, avec au bilan, l'inscription en dette financière de la valeur actualisée des loyers futurs et l'inscription à l'actif d'un droit d'utilisation pour le même montant ; au compte de résultat, le loyer est éliminé par contrepartie du remboursement de la dette et des intérêts financiers de la dette et le droit d'usage fait l'objet d'un amortissement sur sa durée de vie.

Sur une base comparable, hors impact IFRS 16, l'Ebitda du groupe ressort à 152,5 M€ en progression de 2,3 % ; la marge d'Ebitda s'établit à 6,1 % du chiffre d'affaires, en progression de 10 points de base, et ce, malgré l'impact de la sortie du CICE, ce qui constitue une excellente performance.

Les deux divisions contribuent à cette performance.

Sur la division Travail temporaire et Recrutement, hors impact IFRS 16, l'Ebitda s'établit à 110,3 M€ en hausse de 3,6 %. La marge d'Ebitda, à 5,4 % du chiffre d'affaires, progresse de 20 points de base.

La France comme l'international contribuent à cette bonne performance.

En France, avec un Ebitda de 83,1 M€, la marge s'établit à 5,4 % en progression de 20 points de base et ce malgré l'impact de 50 points de base lié à la suppression du CICE ; cette évolution positive est en partie liée aux résultats du programme de revalorisation des prix qui a été menée en début d'année.

A l'international, l'Ebitda s'élève à 27,2 M€ et la marge, à 5,5 %, ressort en progression de 40 points de base, notamment en raison de l'activité aux États-Unis qui se redresse de 60 points de base.

Sur la division Multiservices, hors impact IFRS 16, l'Ebitda ressort à 42,1 M€ contre 42,5 M€, soit une marge de 8,8 %.

L'Ebitda des activités aéroportuaires s'établit à 35,4 M€ et la marge à 9,3 % contre 9,8 % en 2018 ; ce tassement de la marge s'explique principalement par les effets de la faillite de la compagnie aérienne Jet Airways qui a impacté, au premier semestre, les activités du groupe au Royaume-Uni (et qui pèse pour environ la moitié de l'écart), et également par l'impact de la suppression du CICE et l'évolution du mix d'activité.

Les autres services, portés par l'ingénierie et la maintenance industrielle, dégagent un Ebitda de 6,7 M€ contre 7,8 M€ en 2018 avec une marge qui s'établit à 6,8 %.

L'examen complémentaire du compte de résultat, **sur une base comparable**, fait également apparaître :

- Des dotations nettes aux amortissements qui s'élèvent à 24,7 M€, en légère croissance de 1,4 M€ par rapport à 2018, dont 6,4 M€ concernent l'amortissement des incorporels d'acquisition aux États-Unis et 2 M€ sont liées à l'opération immobilière de Saint-Ouen ;
- Un résultat financier à l'équilibre, à (0,7) M€ qui se décompose en :
 - Un coût de l'endettement financier net de 2,7 M€ en léger retrait par rapport à 2018
 - Un effet de désactualisation du Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'Emploi de 2,4 M€
 - Un résultat de change de (0,4) M€
- Une charge d'impôt sur le résultat de (54,9) M€ contre (38,8) M€ en 2018 ; rapporté à la base taxable, le taux d'imposition s'établit à 42,7 % contre 29,9 % en 2018. Cette augmentation du taux s'explique par la suppression du CICE qui génère un impact en impôt de 16,6 M€ et par le fait que la CVAE est comptabilisée dans l'impôt et représente près de la moitié de celui-ci.

L'impact IFRS 16 sur l'Ebitda, qui ressort à 17,6 M€, se compense à hauteur de 17,0 M€ par les amortissements des droits d'usage, pour n'impacter que de 0,5 M€ le résultat opérationnel courant qui affiche une hausse à 128,3 M€.

Au total, le résultat net du groupe s'élève à 73,2 M€ avec un impact IFRS 16 marginal.

Le bilan

La lecture du bilan consolidé illustre la solidité de la structure financière du groupe, avec :

- Un nouveau renforcement des fonds propres, qui s'améliorent de 65 M€ et sont portés de 557,6 M€ à 622,6 M€,
- Une trésorerie nette de plus de 220 M€, après intégration de la créance de CICE (137,1 M€) et des dettes complémentaires liées à IFRS 16 (68,2 M€),
- Et un besoin en fonds de roulement (BFR) maîtrisé, qui est demeuré stable à 56,1 M€.

Le groupe dispose ainsi d'une situation financière solide pour faire face aux conséquences de la situation sanitaire actuelle.

3.1.2 L'activité du groupe par division

La division travail temporaire & recrutement : un niveau d'activité élevé

Bonne résistance en France

Près d'un quart de l'activité réalisée à l'international

	2018	2019	Variation 2019/2018	Variation organique	Impact change ⁽¹⁾	Impact périmètre ⁽²⁾
Chiffre d'affaires	2 062,4	2 034,4	(1,4)%	(2,2)%	0,8 %	0,0 %
En France	1 569,3	1 537,1				
A l'international	493,1	497,3				

(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 retraçant 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 2 034,4 M€ en léger repli de 1,4 % ; dans un contexte de marchés moins favorable, cette évolution traduit une bonne résistance du groupe.

En France, qui concentre 75,6 % de l'activité de la division, le chiffre d'affaires ressort à 1 537,1 M€ contre 1 569,3 M€ en recul de 2,1 %.

Au regard du ralentissement du marché observé au cours des derniers mois de l'exercice, et de la baisse de la demande sur le secteur automobile qui a pesé à hauteur de 2,7 % sur la croissance annuelle du groupe, l'évolution de l'activité du groupe est favorable.

Ce d'autant, qu'en données corrigées des jours ouvrés, le repli du chiffre d'affaires est limité à 1,7 %.

Par ailleurs, cette évolution de l'activité s'est accompagnée d'une nouvelle appréciation de la marge opérationnelle de 20 points de base, ce qui constitue un point de satisfaction majeur de cet exercice.

Dans un contexte de marché plus exigeant, la poursuite de la stratégie du groupe, articulée autour de plusieurs axes clés, a permis d'accompagner l'évolution du marché et de saisir toutes les opportunités.

L'année 2019 a consacré de nouvelles avancées sur ces axes :

La qualité du maillage territorial et la proximité clients

Avec plus de 400 agences en France, le groupe dispose d'un réseau étendu lui permettant de couvrir les bassins d'emploi les plus dynamiques. La qualité de son maillage territorial et l'évolution permanente de son réseau permet au groupe d'être toujours au plus près de sa clientèle, tout en veillant à encadrer strictement son programme d'ouverture dans un souci de maîtrise de la structure de charges.

La montée en gamme des prestations

À côté de l'agilité du réseau, la montée en gamme des prestations demeure un axe prioritaire du groupe pour répondre au mieux aux besoins de ses clients et accompagner la transformation de ses métiers.

L'offre de gestion RH sur mesure CRIT Inside, implantée au cœur des sites clients se développe avec succès et le groupe poursuit le développement de ses prestations de recrutement, à forte valeur ajoutée.

La diversification des positions sectorielles

La diversité des secteurs adressés et la typologie clients constituent de solides atouts pour le groupe. Le secteur du BTP a enregistré en 2019 une croissance de 2 %, portant à 16 % la part de ce secteur dans l'activité de la division.

À l'instar du marché, l'Industrie a été globalement impactée, avec un chiffre d'affaires en baisse de 5,6 % et plus particulièrement dans le secteur automobile où le groupe occupe historiquement des positions fortes. Hors automobile, la croissance ressort à 1 % en données corrigées des jours ouvrés, sur un marché global du travail temporaire en repli de 1,1 %.

Avec une part de 45 % dans l'activité de la division, l'Industrie demeure le premier secteur.

Dans le secteur des Services, l'activité est restée soutenue avec un chiffre d'affaires stable (-0,1 %), sur l'année, portant la part de ce secteur dans l'activité totale à 39 %.

En termes de typologie de clients, l'activité du groupe auprès des grands comptes se maintient à 56 % de l'activité de la division, et les PME concentrent 44 % de l'activité.

La sécurisation des parcours des collaborateurs intérimaires

Pour assurer la montée en compétence des collaborateurs intérimaires, et toujours mieux accompagner les parcours professionnels, le groupe a poursuivi son investissement dans la formation avec près de 16 000 salariés formés en 2019 et le développement des Contrats à Durée Indéterminée Intérimaires (ou CDI). Le groupe compte ainsi près de 1 500 CDI Intérimaires à fin 2019.

La digitalisation

Pour accompagner la transformation de ses métiers, le groupe développe différentes solutions qui lui permettent aujourd'hui d'adresser des problématiques multiples et de renforcer ses relations avec toutes ses parties prenantes :

- la digitalisation de la relation avec les candidats, les collaborateurs intérimaires et le déploiement d'un espace numérique personnel et sécurisé My CRIT,
- la digitalisation de la relation clients avec le déploiement d'un portail de gestion CRIT Online, et le développement d'une plateforme à destination des PME/TPE CRIT One, en phase de test,
- la mise en place de nouveaux outils de productivité avec la poursuite de la dématérialisation.

Une forte responsabilité sociétale

La mobilisation du groupe en faveur de l'accès à l'emploi et de l'égalité des chances constitue une priorité depuis plusieurs années.

Ses engagements forts au service d'une politique sociétale se sont significativement renforcés au cours de l'année avec plusieurs initiatives telles que :

- l'adhésion au Collectif des entreprises pour une économie plus inclusive, qui regroupe 35 entreprises désireuses de se mettre au service du progrès social et sociétal, notamment grâce à des dispositifs spécifiques pour les ménages les plus pauvres et le développement de l'apprentissage et de l'alternance
- la signature du PAQTE national en faveur des quartiers défavorisés
- la signature d'une convention nationale avec EPIDE en faveur des jeunes éloignés de l'emploi
- la signature de la Charte Seine-Saint-Denis Egalité

Cette politique active s'illustre notamment par le classement du groupe dans le Gaia-Index à la 71^e position sur les 230 entreprises notées.

A l'international, le groupe affiche une bonne résistance.

Le chiffre d'affaires hors de France s'établit à 497,3 M€, en progression de 0,9 % avec un effet de change favorable (-2,5 % à périmètre et taux de change constants).

Les Etats-Unis et l'Espagne concentrent près de 90 % de l'activité internationale.

En Espagne, l'activité est restée stable, avec un chiffre d'affaires de 131,0 M€ contre 132 M€ en 2018 ; le groupe maintient ainsi un bon niveau d'activité, malgré un contexte général de marché moins favorable, ce qui constitue une bonne performance après quatre années de croissance très soutenue sur ce pays.

Aux Etats-Unis, où le groupe réalise 63 % de son activité internationale, le chiffre d'affaires ressort à 352 M\$ en repli de 3,7 %

par rapport à l'exercice précédent. Sur un marché de plein emploi historiquement tendu, toute priorité a été donnée à la revalorisation des prestations. Cette stratégie a porté ses fruits, la marge d'Ebitda s'étant fortement appréciée de 60 points de base sur l'exercice.

Sur ses autres implantations à l'étranger (en Allemagne, au Maroc, au Portugal, en Suisse et en Tunisie), qui concentrent plus de 10 % de l'activité internationale, le groupe réalise un chiffre d'affaires de 52,6 M€.

La division multiservices : une forte croissance de l'aéroportuaire, portée par la France

	2018	2019	Variation 2019/2018	Variation organique	Impact change ⁽¹⁾	Impact périmètre ⁽²⁾
Chiffre d'affaires						
Assistance aéroportuaire	355,9	381,1	7,1 %	5,6 %	0,3 %	1,2 %
Autres services	103,7	99,2	(4,4)%	1,8 %	0,0 %	(6,2)%

(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 réalise un très bon exercice avec un chiffre d'affaires de 480,3 M€ contre 459,7 M€ en croissance de 4,5 %.

Les activités aéroportuaires, qui concentrent 79,3 % de l'activité de la division, confirment leur dynamisme.

Les activités aéroportuaires

Avec un chiffre d'affaires de 381,1 M€, les activités aéroportuaires affichent une progression de 7,1 % (+5,6 % à périmètre et taux de change constants) et constituent un relais de croissance pour le groupe.

Cette performance a été principalement portée par la France qui concentre 75 % de l'activité aéroportuaire.

Le groupe y réalise une nouvelle année de forte croissance, avec un chiffre d'affaires à 286,6 M€ contre 263 M€ en progression de 9,0 %.

Cette évolution continue de profiter de l'extension, en 2018, des activités du groupe à l'aviation d'affaires, avec la pleine mesure sur l'année de la reprise des activités de la société Advanced Air Support, qui assure l'assistance complète de plus de 10 000 vols privés et officiels par an sur Paris-Le-Bourget, premier aéroport d'aviation d'affaires en Europe.

D'autre part, de nouveaux succès commerciaux renforcent le portefeuille clients du groupe sur le transport de passagers, avec la signature de 11 nouveaux contrats depuis le 1er janvier 2019, dont le renouvellement d'un important contrat pluriannuel de sous-traitance avec Air France sur Roissy CDG2 et la signature de 5 nouveaux contrats pluriannuels dont un important contrat avec Qatar Airways sur Roissy CDG1.

L'international a également contribué à la progression des activités.

Le chiffre d'affaires ressort à 94,5 M€ en progression de 1,6 % (+0,6 % à périmètre et taux de change constants).

Le groupe opère en Afrique (au Congo, au Mali et en Sierra Leone), au Royaume-Uni, en Irlande et aux États-Unis.

Les autres services

Sur les autres services, le groupe réalise un chiffre d'affaires de 99,2 M€ contre 103,7 M€, porté par les activités ingénierie et maintenance industrielle qui réalisent un chiffre d'affaires de 77,7 M€ stable par rapport à 2018.

Depuis la cession en janvier 2019 de la totalité de la participation détenue par le groupe dans le capital de la société CRIT Center, spécialisée dans le commerce de gros d'outillage et d'équipements industriels, les autres activités regroupent notamment la gestion d'informations dématérialisées, les prestations d'accueil et la formation.

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 2019 à 6,74 M€ contre 6,65 M€ en 2018 ; les charges d'exploitation s'élèvent à 6,8 M€ contre 6,0 M€.

Le résultat d'exploitation ressort ainsi à (53) K€ contre 0,7 M€.

Le résultat financier s'établit à 27,1 M€ contre 30,3 M€.

Il est principalement constitué :

- Des produits financiers reçus des participations pour 19,5 M€,
- D'intérêts perçus sur comptes courants pour 4,5 M€,
- D'un résultat de change de 1,8 M€
- Et d'une reprise de provision pour dépréciation des titres de la société CRIT Center pour 1,2 M€, consécutive à la cession de l'intégralité du capital de cette société, à la date du 7 janvier 2019.

Après prise en compte du résultat exceptionnel de (1,2) M€ et de l'impôt sur les bénéfices de 3,0 M€, l'exercice clos le 31 décembre 2019 fait apparaître un résultat net de 22,8 M€ contre 29,7 M€ en 2018.

Modification de la proposition d'affectation du résultat

L'affectation du résultat ci-dessus exposée, a été initialement proposée par le Conseil d'Administration de la société en date du 24 mars 2020. Depuis lors, au vu de l'expansion de l'épidémie covid-19 et des nouvelles mesures de confinement imposées par les autorités publiques et, afin de répondre à l'impératif de prudence dans un tel contexte de crise et dans un souci de solidarité et de préservation des ressources, le Conseil d'Administration a décidé le 22 avril 2020 de renoncer à la proposition de distribution du dividende. Il est en conséquence proposé à l'Assemblée Générale Mixte du 05 juin 2020 d'affecter en totalité le bénéfice de l'exercice s'élevant à 22 780 679,15 € au poste «Autres réserves».

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 Événements importants survenus depuis la clôture de l'exercice

L'information relative aux événements importants survenus depuis la clôture de l'exercice et l'impact Covid-19 est fournie en note 1.B de l'annexe aux états financiers annuels.

3.1.7 Les perspectives du groupe pour l'exercice 2020

L'information sur les perspectives du groupe pour l'exercice 2020, 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 (Évolution 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 récession / 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 de la société sur le 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 traitement administratifs, 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).

Concernant plus spécifiquement le pôle travail temporaire et recrutement, ces procédures couvrent notamment les domaines suivants :

Commercial

- Prise et traitement des commandes clients
- Suivi de la prestation de service
- Gestion de la facturation
- Gestion du risque clients, autorisation d'encours
- Suivi du recouvrement
- Conduite des procédures contentieuses
- Administration des Grands Comptes

Ressources humaines

- Gestion du personnel permanent
- Paiement des acomptes et salaires du personnel intérimaire
- Entretiens annuels, valorisation des compétences et formation du personnel
- Frais de déplacement
- Recrutement du personnel permanent
- Recrutement du personnel intérimaire

Réseau

- Centres de traitement administratifs

Achats et logistiques

- Achats et fournisseurs référencés
- Logistique ouverture d'agences

Informatique

- Règles de gestion informatique agences
- Sauvegardes et Sécurité

Risques et sécurité

- Prévention des risques encourus par le personnel du groupe dans les entreprises clientes
- Manuel de sécurité et certification CEFRI pour les agences spécialisées dans le domaine nucléaire
- Plan d'amélioration sécurité entreprise (PASE) et certification MASE pour les agences spécialisées dans les domaines chimique et pétrochimique

Ces procédures ont été intégrées dans la démarche qualité du groupe afin d'assurer leur application par tous, leur adaptation et leur amélioration face à l'évolution de l'environnement, l'optimisation des moyens mis en œuvre et la pérennisation du savoir-faire.

L'application de ces procédures et le processus d'amélioration continue font l'objet d'un programme d'audit interne planifié chaque année dont les résultats sont d'autant plus importants qu'ils garantissent le renouvellement de la certification ISO 9001 des différents pôles d'activité.

Les rapports d'audit mentionnent des observations (faibles risques induits) et des points de non-conformité éventuels (risques importants ou procédure non respectée) et incluent les recommandations et actions correctives. Le responsable de l'entité ou du département audité s'engage à procéder aux corrections requises dans un délai donné, le Responsable Régional QSE vérifiant leur mise en place effective.

S'agissant plus particulièrement du pôle travail temporaire et recrutement, les audits opérationnels sont réalisés par les responsables qualité, sécurité, environnement (QSE) et leurs rapports sont communiqués au Responsable d'Agence, au Directeur de Secteur et au Directeur Régional auquel l'agence est rattachée.

Le Responsable National QSE est tenu informé en continu des résultats d'audit et présente une synthèse annuelle de l'ensemble des audits réalisés en revue de direction.

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 et sécurité
- 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 et certifiés ISO 9001.

La veille comptable et fiscale est assurée par la direction financière du groupe, celle-ci pouvant recourir à des cabinets de consultants et avocats spécialisés en fonction des sujets traités. Le groupe dispose d'un contrat d'assistance fiscale auprès d'un cabinet réputé afin de s'assurer le concours permanent de praticiens spécialistes dans chacune des grandes branches de la fiscalité.

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 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 § 2.b 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 :

- La production des documents d'information comptable et financière de la société et des comptes consolidés dans le respect des normes applicables ; l'élaboration des états financiers consolidés en normes IFRS,
- La production de la documentation nécessaire à la communication financière des résultats,
- La production du reporting mensuel de gestion en assurant la consolidation et la cohérence des données, s'appuyant en cela sur les structures existantes dans les filiales,
- 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 services comptables 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.

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 centre 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	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2016	31/12/2015
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	6 739 075	6 655 107	6 746 282	6 646 547	6 374 223
Résultat avant impôt, participation, dot. amortissements et provisions	25 093 992	29 951 958	18 592 645	25 229 973	17 637 154
Impôts sur les bénéfices	3 024 460	2 065 076	2 242 604	1 839 620	2 859 986
Participation des salariés					
Dot. amortissements et provisions	-711 147	-1 857 163	-8 923 745	3 113 272	1 258 986
Résultat net	22 780 679	29 744 045	25 273 787	20 277 081	13 518 379
Résultat distribué	11 250 000 ⁽¹⁾	11 250 000	49 500 000	4 500 000	4 500 000
Résultat par action					
Résultat après impôt, participation, avant dot.amortissements, provisions	1,96	2,48	1,45	2,08	1,31
Résultat après impôt, participation dot. amortissements et provisions	2,02	2,64	2,25	1,80	1,20
Dividende attribué	1,00 ⁽¹⁾	1,00	4,40	0,40	0,40
Personnel					
Effectif moyen des salariés	7,00	6,00	7,00	8,00	7,00
Masse salariale	1 522 077	1 406 556	1 526 097	1 665 064	1 312 383
Sommes versées en avantages sociaux (sécurité sociale, œuvres sociales...)	699 596	540 449	587 209	650 174	488 806

(1) Modifié par le Conseil d'Administration du 22 avril 2020 comme précisé au paragraphe 3.1.4 ci-dessus