

# **INFOTEL**

Société Anonyme au capital de 2.728.510 Euros  
Siège social : Le Valmy – 4/16 avenue Léon Gaumont  
75020 PARIS

317 480 135 RCS PARIS  
SIRET : 317 480 135 000 43

## **RAPPORT DE GESTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

**PRÉSENTÉ À**

**L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE DU 19 MAI 2021**

*(Exercice clos le 31/12/2020)*

*(Rapport sur la gestion du groupe et contrôle interne inclus)*

**- MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION -**

	Durée du mandat	date de nomination	date de renouvellement
<b>Monsieur Bernard LAFFORET</b> Président, Directeur Général	<b>6 ans</b>	<b>31 mai 2018</b>	<b>AG de mai 2024</b>
<b>Monsieur Michel KOUTCHOUK</b> DG Délégué, Administrateur	<b>6 ans</b>	<b>31 mai 2018</b>	<b>AG de mai 2024</b>
<b>Madame Josyane MULLER</b> DG Délégué, Administrateur	<b>6 ans</b>	<b>31 mai 2018</b>	<b>AG de mai 2024</b>
<b>Madame Hélène KERMORGANT</b> Administrateur	<b>6 ans</b>	<b>31 mai 2018</b>	<b>AG de mai 2024</b>
<b>Monsieur Alain HALLEREAU</b> Administrateur	<b>6 ans</b>	<b>29 mai 2019</b>	<b>AG de mai 2025</b>
<b>Monsieur Dominique MAZURIER</b> Administrateur représentant les salariés	<b>3 ans</b>	<b>20 novembre 2020</b> (élection)	<b>AG de mai 2023</b>

**- DIRECTEURS GENERAUX DELEGUES, NON ADMINISTRATEURS -**

	Durée du mandat	date de nomination	date de renouvellement
<b>Monsieur Eric FABRETTI</b>	<b>6 ans</b>	<b>31 mai 2018</b>	<b>CA de mai 2024</b>

**- COMMISSAIRES AUX COMPTES -**

	Durée du mandat	date de nomination	date de renouvellement
<b>AUDIT CONSULTANTS Associés</b> Représenté par Monsieur Sarkis CANLI	<b>6 ans</b>	<b>25 mai 2016</b>	<b>AG de mai 2022</b>
<b>CONSTANTIN ASSOCIES</b> Représenté par Madame Cécile REMY	<b>6 ans</b>	<b>25 mai 2016</b>	<b>AG de mai 2022</b>

Chers Actionnaires,

Nous vous avons réunis ce jour, en **Assemblée Générale Mixte**, conformément aux dispositions légales et statutaires, pour vous rendre compte de l'activité de notre société au cours de l'exercice clos le **31 décembre 2020**, vous présenter les résultats du groupe qu'elle contrôle, ses perspectives d'avenir et soumettre à votre approbation les comptes sociaux et consolidés dudit exercice et l'affectation des résultats.

## LE GROUPE INFOTEL

### PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS DE L'EXERCICE

En 2020, **Infotel** a enregistré un chiffre d'affaires de 235,2 M€, en diminution de 5,3 % par rapport aux 248,4 M€ de 2019, soit un niveau supérieur aux objectifs anticipés en octobre 2020 et qui tablaient sur une baisse de 7 à 8 %.

Ce redressement progressif confirme la résilience du modèle **Infotel** dans un contexte de crise sanitaire majeure.

Le chiffre d'affaires de l'activité Services s'établit à 226,9 M€ en baisse de 5,4 %. Dans les Services, plusieurs secteurs renforcent leur contribution au chiffre d'affaires de l'activité : Banque (41,0 % contre 36,1 % en 2019), Assurance Retraite (14,2 % contre 12,5 %) et Administrations (3,1 % contre 2,1 %) alors que d'autres s'inscrivent en diminution : Industrie (24,5 % contre 28,2 %) et Services (17,1 % contre 21,2 %).

Le second semestre marque aussi une reprise de l'activité chez Air France et PSA et une stabilisation chez Airbus. Dans le secteur bancaire, l'activité récurrente reste soutenue avec la signature de nouveaux contrats notamment avec le Crédit Agricole et la poursuite des projets chez Arkéa et chez BPCE.

Le gel des recrutements lié au manque de visibilité et au recours à l'activité partielle se traduit par une stabilisation des effectifs à 2 371 personnes à fin décembre. À cette date, seule une dizaine de personnes étaient maintenues en activité partielle. Le taux d'inter-contrat reste faible à 3,2 % sur l'année.

L'activité Logiciels est stable à 8,4 M€ en 2020, dont 4,5 M€ de royalties IBM sur l'ensemble de l'exercice. Malgré le fort ralentissement dans le secteur aérien, plusieurs contrats ont été remportés pour Orlando, la solution logicielle développée à destination de la documentation technique et de la maintenance des avions. Ainsi, **Infotel** a signé avec de grandes références du secteur comme le groupe American Airlines, Flyadeal (filiale de Saudia) et la compagnie américaine Spirit Airlines.

Le résultat opérationnel courant s'établit à 16,7 M€ contre 22,4 M€ un an auparavant. Le taux de marge opérationnelle courante est de 7,1 % contre 9,0 % en 2019, le taux de sous-traitance diminuant de 0,3 point pour atteindre 39,1 % du chiffre d'affaires (contre 39,4 % en 2019). À l'inverse la part relative des coûts du personnel augmente de 1,90 point par rapport au chiffre d'affaires.

Hors application de la norme IFRS 2 (actions gratuites) les charges de personnel seraient minorées de 4,5 M€ contre 3,5 M€ en 2019 (déduction faite du montant des actions gratuites attribuées aux managers clés du Groupe), le résultat opérationnel courant s'établirait à 21,3 M€ et la marge opérationnelle courante ressortirait à 9,0 % du chiffre d'affaires.

Le résultat net part du Groupe ressort à 9,4 M€ soit une marge nette de 4,0 % du chiffre d'affaires. Les résultats de l'exercice se sont également traduits par une augmentation de la trésorerie : avec une capacité d'autofinancement avant impôts de 29,7 M€, un besoin en fonds de roulement et des investissements maîtrisés, **Infotel** a augmenté sa trésorerie de 24,6 M€ en 2020. La situation financière d'**Infotel** au 31 décembre 2020 est ainsi encore renforcée avec 98,7 M€ de capitaux propres, aucun endettement significatif et une trésorerie de 99,1 M€ à la clôture de l'exercice. Ceci nous a permis de proposer, lors du Conseil d'administration du 10 mars 2021, le versement d'un dividende de 1,60 euro par action représentant un peu plus de la moitié du résultat net.

## **RÉSULTATS CONSOLIDÉS DU GROUPE**

Le chiffre d'affaires du Groupe s'est élevé à 235 235 k€ pour l'exercice 2020 contre 248 388 k€ au cours de l'exercice précédent, marquant ainsi une diminution de 5,30 %.

L'année 2020 a été marquée par une baisse de 5,44 % de l'activité Services (96,45 % du CA) qui passe de 239 918 à 226 874 k€, et une baisse de l'activité Logiciels de 1,29 % (3,41 % du CA) qui passe de 8 470 k€ à 8 361 k€.

Les charges opérationnelles courantes ont diminué de 3,32 %. Elles passent de 225 960 k€ en 2019 à 218 485 k€ en 2020.

Le résultat opérationnel courant s'élève à 16 750 k€ et représente 7,12 % du chiffre d'affaires alors qu'il s'élevait à 22 428 k€ en 2019 et représentait 9,03 % du chiffre d'affaires, soit une baisse de 1,91 point.

Hors application de la norme IFRS 2 (actions gratuites), les charges de personnel seraient minorées de 4,5 M€ contre 3,5 M€ en 2019 (déductions faites du montant des actions gratuites attribuées aux managers clés du Groupe), le résultat opérationnel courant s'établirait à 21,3 M€ et la marge opérationnelle courante ressortirait à 9,0 % du chiffre d'affaires.

Le résultat financier est de (522) k€ contre (168) k€ pour l'exercice précédent lié à l'application de la norme IFRS 16 (locations).

Après déduction de l'impôt sur les bénéfices pour un montant de 7 653 k€, le résultat net part du Groupe consolidé s'élève à 9 416 k€ contre 12 929 k€ pour l'exercice précédent.

Les capitaux propres – part du Groupe s'élèvent au 31 décembre 2020 à la somme de 97 892 k€.

La variation des capitaux propres part du Groupe de 5 791 k€ s'explique par les éléments suivants :

- résultat 2020 : + 9 416 k€ ;
- distribution de dividendes de l'assemblée du 20 mai 2020 : - 7 068 k€ ;
- variation de capital : néant ;
- variation des primes liées au capital : néant ;
- variation de la réserve de conversion : + 20 k€ ;
- impact des mouvements sur actions propres : - 9 k€ ;
- variation actuarielle : - 111 k€ ;
- attributions actions gratuites : + 3 785 k€ ;
- autres variations : - 242 k€.

## **ÉVOLUTION DU PÉRIMÈTRE DE CONSOLIDATION**

Le périmètre de consolidation a évolué au cours de l'exercice clos au 31 décembre 2020 :

- Infotel Business Consulting a réduit son capital au cours du quatrième trimestre 2020. La participation que détenait Infotel SA a été ensuite cédée à la filiale OAIO qui détient dorénavant 100 % du capital d'Infotel Business Consulting.
- OAIO a procédé suite à ce rachat à une augmentation de capital au profit d'Infotel SA. La part des minoritaires est passée de 40 % à 30 %.

## **RÈGLES D'ÉVALUATION ET DE PRÉSENTATION DES COMPTES SOCIAUX ET DES COMPTES CONSOLIDÉS**

Les comptes sociaux et les comptes consolidés ont été établis selon les mêmes règles et principes comptables que ceux utilisés pour l'établissement des comptes de l'exercice précédent.

Les principes comptables retenus pour la préparation des comptes consolidés annuels au 31 décembre 2020 sont conformes à ceux retenus pour les comptes consolidés annuels au 31 décembre 2019, à l'exception des normes et interprétations adoptées dans l'Union Européenne, applicables pour le Groupe à compter du 1er janvier 2020.

Il convient néanmoins de préciser que certaines normes et interprétations nouvelles sont applicables à compter du 1er janvier 2020 sans impact significatif sur les comptes consolidés du groupe Infotel au 31 décembre 2020. Elles concernent principalement :

- amendements à IFRS 3 « Regroupements d'entreprises – Définition d'une activité » ;
- amendements à IAS 1 et IAS 8 « Définition du terme "significatif" » ;
- amendements des références au cadre conceptuel dans les normes IFRS ;
- amendements à IFRS 9 et IFRS 7 « Réforme des taux benchmark ».

Le Groupe a pris note de la décision de l'IFRS IC de décembre 2019 concernant la norme IFRS 16 relative à la détermination de la durée des contrats de location et l'interaction avec la durée d'amortissement des agencements indissociables du bien loué. La période exécutoire doit désormais être appréciée d'un point de vue économique et non juridique. Au 30 juin 2020, l'inventaire et l'analyse des contrats concernés par ladite décision ont été réalisés. Les durées prises en compte pour ces contrats ont été réexaminées afin de se conformer avec les précisions apportées par l'IFRS IC. L'application de cette décision étant rétrospective au 1<sup>er</sup> janvier 2019, les données comparatives 2019 (au 30 juin et 31 décembre) ont été modifiées dans les comptes au 30 juin 2020 et 31 décembre 2020, les tableaux relatifs au 31 décembre 2019 ci-après présentant les principales variations par rapport aux comptes certifiés.

### **INFORMATION SUR LES RISQUES DE MARCHÉ ET LES RISQUES PAYS**

Les assurances souscrites par le groupe **Infotel** en vue de couvrir les risques éventuels susceptibles d'être encourus par l'émetteur concernent :

- la responsabilité civile ;
- l'ensemble des immobilisations corporelles ;
- les locaux loués ;
- les départs à la retraite ;
- les dirigeants.

L'ensemble de ces contrats a été conclu avec des compagnies d'assurance de notoriété reconnue, en concertation et avec l'expertise du courtier en charge du dossier du groupe **Infotel**.

Le tableau suivant indique le niveau de couverture des principaux risques potentiels au 31 décembre 2020, ainsi que le montant des primes versées en 2020.

<b>Risques</b>	<b>Niveau de couverture (k€)</b>	<b>Montant des primes 2020 (k€)</b>
Responsabilité civile	10 000	49
Départ en retraite	110	0
Dommages matériels et immatériels confondus	4 277	25

L'ensemble des risques est réévalué tous les ans par la Direction générale avec actualisation de chaque contrat en fonction des inventaires ou chiffres d'affaires ou des autres éléments ayant une incidence sur les contrats.

La perte d'exploitation n'est pas garantie car un sinistre dans ses bureaux n'occasionnerait pratiquement pas de perturbation dans l'exploitation.

Toutes les données critiques, comme, en particulier, les sources des logiciels, font l'objet de sauvegardes régulières (« back up ») placées en des lieux physiques différents et stockées dans des coffres ignifugés. Il n'y a pas de risque assuré en interne.

#### • Risque de taux

À ce jour, le Groupe n'a aucun endettement financier significatif et ne détient pas d'autre actif financier que des SICAV de trésorerie. Le risque de taux est donc marginal.

La Société et le Groupe n'ont pas recours à l'utilisation d'instruments financiers pour faire face au risque de taux.

#### • Risque de change

En milliers d'US Dollars	Montant
Actifs	949
Passifs	588
Position nette	361

En milliers de Livres Sterling	Montant
Actifs	1 237
Passifs	532
Position nette	705

La position nette avant gestion correspond à la différence entre l'actif et le passif en devises.

La société mère supporte le risque de change sur les facturations intragroupe et sur les royalties IBM. Elle n'a pas procédé à la couverture de ces risques jusqu'à présent.

Les filiales d'**Infotel** à l'étranger facturent leurs prestations en monnaie locale. Elles supportent des coûts commerciaux également en monnaie locale.

La part du chiffre d'affaires 2020 du groupe **Infotel** pouvant être concernée par une variation du dollar US est de 5 012 k€, soit 2,1 % du chiffre d'affaires (contre 5 107 k€ en 2019 représentant 2,1 % du chiffre d'affaires global). Le chiffre d'affaires réalisé en livre sterling représente 0,9 % du chiffre d'affaires 2020, soit 2 027 k€ (contre 1,5 % du chiffre d'affaires 2019, soit 3 613 k€).

Une évolution du cours du dollar US de plus ou moins 10 % aurait un impact sur le résultat financier de plus ou moins 34 k€.

Une évolution du cours de la livre sterling de plus ou moins 10 % aurait un impact sur le résultat financier de plus ou moins 13 k€.

#### • Risque de liquidité

**Infotel** a procédé à une revue spécifique de son risque de liquidité qu'elle estime nul en raison d'une absence d'emprunt et de la trésorerie excédentaire dont elle dispose. Par conséquent, elle considère être en mesure de faire face à ses échéances à venir.

#### • Risque sur actions

La politique de gestion de la trésorerie du Groupe est extrêmement prudente : elle consiste à placer les liquidités dans des SICAV de trésorerie et des dépôts à terme pour que ces sommes soient rémunérées sans risques et qu'elles puissent être facilement disponibles. L'exposition de la Société au risque sur actions se limite aux titres de SICAV monétaires et aux actions propres. La Société ne supporte pas de risques sur actions liés à des investissements dans des entités non consolidées car elle ne réalise pas de placements en actions.

Le portefeuille de valeurs mobilières et d'actions propres tel qu'il apparaît dans les comptes consolidés du groupe **Infotel**, se décompose de la manière suivante :

- Actions propres : 102 k€
- Comptes à terme : 25 000 k€

Ces actifs ne font l'objet d'aucune provision.

#### • Risque pays

L'activité du Groupe étant exercée essentiellement sur le territoire de l'Europe occidentale et les États-Unis, le risque pays est considéré comme marginal.

### **INFORMATIONS SUR LES DELAIS DE PAIEMENT**

Les informations relatives aux délais de paiement pour la société Infotel SA sont exprimées dans les tableaux ci-dessous :

#### **Factures reçues et émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu (tableau prévu au I de l'article D. 441-4 du Code de Commerce)**

En euros	Article D. 441-4 I.-1° : Factures <u>reçues</u> non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu					
	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)
<b>(A) Tranches de retard de paiement</b>						
Nombre de factures concernées						0
Montant total des factures concernées (TTC)						
Pourcentage du montant total des achats de l'exercice (TTC)						
<b>(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées</b>						
Nombre des factures exclues						0
Montant total des factures exclues (préciser : HT ou TTC)						0
<b>(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L. 441-6 ou article L. 443-1 du code de commerce)</b>						
Délais de paiement utilisés pour le calcul des retards de paiement	Délais contractuels : Délais légaux : 45 jours					

	Article D. 441-4 I.-2°: Factures <u>émises</u> non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu					
	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)
<b>(A) Tranches de retard de paiement</b>						
Nombre de factures concernées						9
Montant total des factures concernées (TTC)		0	593 693	0	640 510	1 234 203
Pourcentage du chiffre d'affaires de l'exercice (TTC)		0,00 %	9,16 %	0,00 %	9,89 %	19,05 %
<b>(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L. 441-6 ou article L. 443-1 du code de commerce)</b>						
Délais de paiement utilisés pour le calcul des retards de paiement	Délais contractuels : Délais légaux : 60 jours					



**Factures reçues et émises ayant connu un retard de paiement au cours de l'exercice  
(tableau prévu au II de l'article D. 441-4 du Code de commerce)**

En euros	Article D. 441-4 II : Factures <i>reçues</i> ayant connu un retard de paiement au cours de l'exercice					
	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)
<b>(A) Tranches de retard de paiement</b>						
Nombre cumulé de factures concernées						54
Montant cumulé des factures concernées (TTC)		455 964	33 105	0	734	489 803
Pourcentage du montant total des factures reçues dans l'année (TTC)		5,58 %	0,41 %	0,00 %	0,01 %	6,00 %
<b>(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées</b>						
Nombre des factures exclues						0
Montant total des factures exclues (TTC)						0
<b>(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L. 441-6 ou article L. 443-1 du code de commerce)</b>						
Délais de paiement utilisés pour le calcul des retards de paiement	Délais contractuels : Délais légaux : 45 jours					

	Article D. 441-4 II : Factures <i>émises</i> ayant connu un retard de paiement au cours de l'exercice					
	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)
<b>(A) Tranches de retard de paiement</b>						
Nombre cumulé de factures concernées						19
Montant cumulé des factures concernées (TTC)		796 815	262 013	0	-73 731	985 097
Pourcentage du montant total des factures émises dans l'année (TTC)		12,30 %	4,04 %	0,00 %	-1,14 %	15,20 %
<b>(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées</b>						
Nombre des factures exclues						0
Montant total des factures exclues (TTC)						0
<b>(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L. 441-6 ou article L. 443-1 du code de commerce)</b>						
Délais de paiement utilisés pour le calcul des retards de paiement	Délais contractuels : 60 jours Délais légaux :					

## **POLITIQUE GENERALE EN MATIERE ENVIRONNEMENTALE ET ENGAGEMENTS SOCIETAUX EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE**

En application des dispositions de l'article L. 22-10-36 alinéa 5 du Code de Commerce, nous vous communiquons ci-après les mentions relatives à la manière dont le groupe **Infotel** prend en compte les conséquences environnementales de son activité.

Nous exposons également les engagements d'**Infotel** en faveur du développement durable.

### **POLITIQUE GENERALE EN MATIERE ENVIRONNEMENTALE**

#### **Organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales**

**Infotel** a décidé de s'engager fin 2020 dans une démarche du numérique responsable. Cet engagement est un projet prometteur d'opportunités et de progrès pour le groupe.

En décembre 2020, **Infotel** a signé le manifeste **Planet Tech Care du Syntec numérique** et nommé un responsable du numérique responsable.

La prochaine étape du projet en 2021 est de faire reconnaître cette démarche par le label numérique Responsable.

**Infotel** entame une démarche d'Analyse Cycle de Vie pour ses achats, produits et services.

À titre d'exemple, 80% des sites d'**Infotel** en 2019 en France et Monaco sont alimentés par de l'énergie verte. **Infotel** vise à l'horizon 2025 d'avoir une couverture de 100% pour les sites d'**Infotel** en France.

**Infotel** est soucieux de l'impact de ses activités sur l'environnement. Ainsi, le Groupe s'efforce de réduire son impact négatif dans les domaines qui le concernent, de respecter la législation et les normes environnementales, et d'améliorer en permanence la performance environnementale de ses activités. Les émissions de carbone des sociétés du Groupe sont, pour la majeure partie, dues à la consommation d'énergie de ses installations et en particulier de ses équipements informatiques.

De plus, la préoccupation pour l'environnement du groupe **Infotel** a été formalisée dans une démarche structurée qui s'est conclue par l'obtention de la certification ISO 14001 le 29 juillet 2011 et son renouvellement le 8 août 2017.

En 2020, Infotel Conseil a été évaluée par la plate-forme **Ecovadis** et a obtenu la médaille d'argent avec 61/100. Cette évaluation est basée sur les thématiques environnement, sociétal et éthique.

Une autre évaluation ESG a été réalisée en 2020 par Ethifinance et **Infotel** a été évaluée par 69/100 sur l'indice GAIA.

#### **Engagements en faveur de l'Économie circulaire**

L'un des enjeux principaux d'**Infotel** est de réduire l'empreinte environnementale des prestations de services proposées. La politique environnementale du Groupe s'appuie sur des actions telles que la formation, la mise en œuvre de moyens de rationalisation de la consommation d'énergie et la mise en place d'un système de collecte sélective de déchets, qui sont exposées ci-après.

Dans le cadre de la démarche du numérique responsable, **Infotel** mène une réflexion sur la mise en place d'un indicateur sur le pourcentage de matériel informatique recyclable.

#### **Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement**

Tous les salariés sont sensibilisés dès l'embauche aux valeurs environnementales. Outre le livret d'accueil de la société qui en définit les valeurs, des guides ont été réalisés pour sensibiliser les nouveaux arrivants : « La qualité chez **Infotel** », « Guide de la responsabilité sociétale et environnementale », « Recyclage et entretien sur votre lieu de travail ». Le Groupe, dans le cadre de sa démarche ISO 14001, demande à

chacun de ses partenaires d'avoir une attitude éco-responsable et privilégie les relations avec les fournisseurs détenteurs d'un label.

### **Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions**

Dans le cadre de la certification ISO 14001, le Groupe a mis en place un Système de Management Environnemental (SME) inspiré des exigences de la norme visant l'amélioration permanente de ses performances environnementales. Le Groupe a mis en place une politique environnementale visant à réduire sa consommation de papier et sa consommation d'énergie. L'objectif retenu est de ne pas dépasser le taux de consommation de 2014 en papier et énergie en proportion du chiffre d'affaires. Compte tenu d'une croissance de l'ordre de 50 % depuis 2014, on peut estimer que cet objectif est largement atteint.

L'achat de papier en ramettes au sein d'Infotel Conseil a été divisé par 2,5 entre 2017 et 2020 à la suite de la sensibilisation des collaborateurs. La plus grande partie des achats de papier est labellisé FSC et Ecolabel.

Le label EPEAT sera étudié pour les achats de PC portables. L'objectif est d'avoir le maximum de matériel EPEAT Gold.

### **Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement**

En l'absence de risque environnemental, les sociétés du Groupe n'ont passé aucune provision pour risque de pollution.

Aucune question environnementale n'influence l'utilisation faite par l'émetteur de ses immobilisations corporelles.

## **POLLUTIONS ET GESTIONS DES DECHETS**

### **Mesures de prévention, réduction, réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement**

L'activité des sociétés du groupe **Infotel** ne représente aucun risque direct pour l'environnement de nature à affecter gravement l'air, l'eau et le sol et n'est donc pas concernée par d'éventuelles mesures de prévention ou de réduction à cet effet.

Néanmoins dans le cadre du plan numérique responsable, **Infotel** est conscient de l'impact indirect sur l'environnement avec l'approvisionnement d'énergie, de papier et de matériel hardware.

### **Mesure de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets**

La société a mis en place un système de collecte sélective des déchets (papier, cartons et D3E). La quantité de papiers et de cartons générée par l'activité sur l'exercice 2020 est de 6,75 tonnes contre 6,5 tonnes en 2019. Un nouveau système de reporting a été mis en place en 2019 pour avoir une vision plus rapide et plus complète de la collecte de ces déchets, notamment pour les D3E. La quantité de D3E pour l'année 2020 s'élève à 1,75 tonne contre 0,98 tonne en 2019. Les sites de Monaco et Nantes sont exclus de ce paragraphe pour 2020 et les années précédentes.

### **Prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité**

Dans le cadre de ses activités, la société n'émet aucune nuisance sonore.

Et d'une manière générale la société **Infotel** n'est concernée par aucune forme de pollution spécifique à son activité.

### **Mesures de prévention contre le gaspillage alimentaire**

Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire n'ont pas été mises en place, dans la mesure où la

diversité des implantations et leur taille n'a pas permis de mettre en place des restaurants d'entreprise privatifs. Au vu de la nature des activités d'**Infotel**, cette thématique n'a pas été jugée pertinente. De même, **Infotel** n'est pas concernée par les thématiques relatives à la lutte contre la précarité alimentaire et les engagements en faveur du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable.

## **UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES**

Le Groupe mesure quotidiennement la consommation énergétique dans ses bureaux et centres de service et étudie les opportunités d'un meilleur rendement.

Tous les services de l'entreprise sont tenus de rationaliser au mieux leur consommation électrique.

Chaque réfection ou ouverture de nouvelles installations doit être l'occasion d'envisager et d'adopter des systèmes de technologie efficace d'économie d'énergie.

<b>Informations environnementales</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Consommation en eau	4 852 m <sup>3</sup>	5 068 m <sup>3</sup>	4 254 m <sup>3</sup>
Consommation en électricité	1284 MWh (76,9 T CO <sup>2</sup> )	1 396 MWh (79,7 T CO <sup>2</sup> )	1 403 MWh (80,1 T CO <sup>2</sup> )
Consommation en matières premières	Néant	Néant	Néant
Consommation en autres énergies	Néant	Néant	Néant

Pour évaluer l'équivalent CO<sup>2</sup> de la consommation en électricité, il a été retenu que 1 kWh = 0,0599 kilogramme d'équivalent de CO<sup>2</sup> (mix énergétique en France en 2020 *source ADEME*).

La consommation d'eau est calculée avec une formule par m<sup>2</sup> et par an. Compte-tenu de l'absence massive des salariés entre mars et décembre sur les locaux d'**Infotel**, un abattement de 30 % a été appliqué.

Il est à noter que l'usage de l'eau est réservé à de l'usage sanitaire. L'eau n'est pas utilisée pour refroidir les salles serveurs.

Au vu des activités d'**Infotel**, la thématique de l'utilisation des sols n'a pas été jugée comme pertinente et n'est donc pas abordée dans le présent rapport.

## **CHANGEMENTS CLIMATIQUES**

### **Les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et service qu'elle produit**

Les principaux postes d'émissions directes de gaz à effet de serre identifiés par **Infotel** sont à ce jour l'énergie des bâtiments que le Groupe occupe, et celle du matériel informatique nécessaire à l'activité ainsi que les déplacements professionnels. Cependant la flotte détenue en propre par le Groupe est de petite taille (35 automobiles et 4 motocyclettes) l'impact de la plupart des déplacements est donc indirect (déplacements professionnels) et un système de visioconférence a été mis en place pour limiter les déplacements. En 2019, Infotel Conseil a complété son système de visioconférence par des plates-formes collaboratives. En 2020, Infotel Conseil a renforcé ce système par de nouvelles plates-formes collaboratives qui ont permis au groupe de s'adapter à la crise sanitaire de la Covid 19.

Les émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements des salariés du Groupe sont faibles en raison de la part prépondérante des trajets réalisés en transports en commun allant du lieu de domicile au site du client.

Compte tenu des activités de Groupe (principalement conseil en informatique), les émissions Scope 3 ne sont pas jugées très importantes. Les émissions Scope 3 ont été calculées par un organisme externe le CITEPA (Centre interprofessionnel technique d'études de la pollution atmosphérique) en 2020 sur les données 2019 pour les déplacements professionnels Avion et Fer. La quantité de CO<sup>2</sup> est de 194 tonnes en 2019 contre 265 tonnes en 2018. Pour 2020, la quantité de CO<sup>2</sup> est de 92 tonnes. Cette forte diminution est liée aux mesures de limitation de déplacements pendant la crise Covid-19.

### **Adaptation aux conséquences du changement climatique**

Cette thématique n'apparaît pas comme pertinente au vu des activités d'**Infotel**.

## **PROTECTION DE LA BIODIVERSITE**

Dans le cadre du projet **Numérique Responsable**, **Infotel** a conscience de l'impact de son activité via les achats notamment de matériel informatique, de papier et d'approvisionnement en énergie.

Afin de préserver au mieux les ressources des minéraux rares, de protéger les milieux où vivent la faune et la flore, **Infotel** privilégie dans ses achats de papier le double label FSC ECOLABEL et dans ses achats de matériel informatique le label EPEAT gold pour l'achat d'ordinateurs portables et serveurs et l'approvisionnement en énergie électrique avec des ressources renouvelables.

## **RAPPORT (RSE) INFORMATIONS SUR LES ENGAGEMENTS SOCIETAUX EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE**

**Infotel** souhaite contribuer à l'amélioration de la qualité de vie et de l'environnement partout où les sociétés du Groupe interviennent.

Le Groupe a placé les enjeux de développement durable au cœur de sa stratégie, et l'exprime dans sa Charte Qualité.

La politique du Groupe s'inscrit dans une démarche de développement durable qui est fondée sur la conviction que son développement à long terme dépend en partie de la façon dont **Infotel** assume sa responsabilité dans les domaines sociaux et environnementaux.

### **Impact territorial, économique et social de l'activité de la société**

En matière d'emploi et de développement régional, **Infotel** a adopté une stratégie de proximité et est très engagée dans l'économie locale à travers ses différentes implantations sur tout le territoire français :

- en région parisienne, à partir des sites de Neuilly-sur-Seine, Paris et Nanterre ;
- dans le Nord Est, à partir du site de Lille ;
- à l'Ouest, à partir des centres de service de Rennes, de Nantes, du Mans, d'Orléans, de Niort, de Brest et de Bordeaux ;
- dans le Sud-Ouest, à partir du centre de service de Toulouse ;
- dans le Sud-Est, à partir des centres de service de Lyon, de Dijon, d'Aix-Marseille et de Nice.

En sa qualité d'entreprise française, **Infotel** poursuit une véritable stratégie de proximité qui lui permet d'être à la fois très proche de ses clients, mais aussi d'offrir à ses collaborateurs, une qualité de vie.

En matière d'impact territorial, économique et social sur les populations riveraines ou locales, le Groupe fait du développement régional un élément de sa stratégie, contribuant ainsi à un impact territorial de ses activités en matière d'emploi. **Infotel** est très impliquée dans l'économie locale et d'une manière générale se fait fort de privilégier le « *nearshore* », c'est-à-dire les acteurs nationaux (ou de pays proches) par opposition à l'« *offshore* » : **Infotel** n'a donc pas la volonté de faire appel à une main d'œuvre éloignée, même à bas coûts.

Si **Infotel** ne met pas en place de projets de partenariat définis avec les écoles et les universités, le Groupe a une politique d'emploi des jeunes dynamique : **Infotel** embauche beaucoup de jeunes diplômés en premier emploi, qui bénéficient d'une formation en interne. **Infotel** participe régulièrement aux forums des écoles et des universités.

### **Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société**

Compte tenu de l'activité du Groupe, **Infotel** n'a pas vocation à entretenir des relations privilégiées ou des actions de mécénat et de partenariat avec des associations d'insertion, de défense de l'environnement, de protection de consommateurs et avec les populations riveraines.

Toutefois, **Infotel** s'investit particulièrement en matière de formation, et entretient des relations étroites et privilégiées avec les établissements d'enseignement informatique, et met en place des partenariats qui débouchent sur des apprentissages, des stages, et des formations.

En termes de gouvernance, c'est la Direction générale qui est chargée de la mise en œuvre de la politique de développement durable du Groupe.

### **Sous-traitance et fournisseurs**

**Infotel** a recours à la sous-traitance étrangère de manière marginale. Cette dernière représente moins de 0,5 % de la totalité des sous-traitants.

Il n'y a pas eu d'actions menées spécifiques à la prise en compte des critères RSE dans les relations avec les fournisseurs et sous-traitants, le risque étant limité compte tenu des activités du Groupe et de la présence géographique (Europe et USA).

### **Loyauté des pratiques**

**Infotel** n'est pas concernée par les dispositions relatives à la santé et à la sécurité des consommateurs compte tenu de ses activités de prestations de services en informatique auprès des entreprises. Le Groupe n'héberge pas de données individuelles appartenant à ses clients.

Le Groupe a mis en place une politique de prévention des discriminations et de promotion de l'égalité des chances.

## **INFORMATIONS SOCIALES**

**Infotel** conduit son développement dans le respect des droits humains et sociaux fondamentaux et le respect de l'environnement partout où il exerce son activité.

Les pays où **Infotel** est implanté ne contreviennent pas aux droits de l'homme et libertés fondamentales.

En termes de parité, **Infotel** veille à avoir une représentation équilibrée des femmes et des hommes dans ses équipes. À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017 la loi relative à la représentation équilibrée des femmes et des hommes au sein des conseils d'administration impose une représentation de chacun des sexes à hauteur de 40 % au sein des conseils d'administration (Loi n°2011-103 du 27 janvier 2011 dite « loi Copé-Zimmermann »). Bien avant cette date, le Conseil d'administration d'**Infotel** satisfaisait à cette condition.

**Infotel** s'engage en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Le 1<sup>er</sup> mars 2020, **Infotel** a publié sur son site internet les résultats suite au calcul de l'index de l'égalité femmes / hommes, issu de la Loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel et du décret n°2019-15 du 8 janvier 2019. En 2020, **Infotel** a obtenu l'excellente note de 94/100, ce qui témoigne de la réalité et de l'efficacité des actions mises en place.

Dès lors, un regard particulièrement attentif est apporté sur les conditions de travail de tout le personnel du Groupe, ainsi que celles de ses sous-traitants. Un article paru dans la revue « Le Point » le 12 novembre 2020 classe **Infotel** dans les 250 meilleurs employeurs de France, au 18<sup>e</sup> rang des sociétés High Tech, pour la qualité des conditions de travail au sein de l'entreprise.

Informations sociales	2020	2019
Effectif total au 31 / 12 <sup>(1)</sup>	1 623	1 674
Entrées (CDI et contrats de professionnalisation)	254	390
Embauches CDD	0	0
Sorties (CDI et contrats de professionnalisation)	306	388
Licenciements (économiques et pour autres causes)	12	9
Heures supplémentaires forfaitaires	100 par an ou 2,75 par semaine selon fonction	100 par an ou 2,75 par semaine selon fonction
Main d'œuvre extérieure	Néant	Néant
Plans de réduction d'effectifs	Néant	Néant
Organisation du temps de travail	Annualisation à 90 %	Annualisation à 90 %
Durée du temps de travail	37,20 ou 37,75 heures par semaine	37,20 ou 37,75 heures par semaine
Durée du temps partiel (moyenne)	30,1 heures par semaine	30,1 heures par semaine
Motifs et taux d'absentéisme	Maladie, AT, maternité : 2,8 %	Maladie, AT, maternité : 2,7 %
Rémunération moyenne incluant les primes (hors dirigeants)	42 639 € / an	42 050 € / an
Évolution des rémunérations individuelles de base dans l'année	+2,5 % en moyenne	+4 % en moyenne
Charges sociales	43 % des rémunérations	43 % des rémunérations
Intéressement	Néant	Néant
Participation	Coefficient 4/7	Coefficient 4/7
PEE	Oui, y compris en actionnariat	Oui, y compris en actionnariat
Égalité professionnelle hommes femmes : salaire moyen <sup>(2)</sup>	2,5 % de plus pour les hommes	3,3 % de plus pour les hommes
Égalité professionnelle : salaire qualification médiane (C2.2)	-1,1 %	-0,8 %
Accords collectifs <sup>(3)</sup>	RTT	RTT
Hygiène et sécurité	1 CSE, maladie prof. : néant	1 CSE, maladie prof. : néant
Accidents de travail et de trajet avec arrêt	7	9
Formation	1 791 k€ soit 1,7 % des charges de personnel	1 949 k€ soit 1,8 % des charges de personnel
Handicapés	16	9
Œuvres sociales	174 k€ (CSE)	178 k€ (CE)
Sous-traitance	47,2 % du poste total salaires + ST	48,1 % du poste total salaires + ST
Impact territorial	Néant	Néant
Relation avec les associations	Néant	Néant
Sous-traitance à l'étranger	1,01%	<0,5 %
Impact sur le développement local à l'étranger	Néant	Néant

<sup>(1)</sup> : la différence entre les effectifs Groupe France et les effectifs mondiaux, inférieure à 2 %, n'est pas significative et justifie de leur exclusion des données mentionnées dans ce chapitre. Les données présentées dans ce tableau incluent le périmètre France et Monaco en 2019, et en 2020 sauf pour l'indicateur « motifs et taux d'absentéisme » qui est sur un périmètre Infotel Conseil uniquement.

<sup>(2)</sup> : ce faible écart est jugé comme non significatif.

<sup>(3)</sup> : un accord d'entreprise relatif à la réduction et à l'aménagement du temps de travail a été signé le 3 mars 2009 avec le Comité d'entreprise pour une durée indéterminée.

## **ELIMINATION DES DISCRIMINATIONS EN MATIERE D'EMPLOI ET DE PROFESSION**

En application des dispositions des articles L.22-10-36 alinéa 5 et R 225-105-1 du Code de commerce, nous vous présentons les engagements de la Société dans le cadre de la lutte contre les discriminations et la promotion des diversités. Ils se placent dans le cadre de la législation française, concernant plus de 98 % des effectifs du Groupe : ainsi, les thématiques comme la liberté d'association et le droit à la négociation collective, l'élimination du travail forcé ou l'abolition du travail des enfants n'ont pas été traitées car le groupe **Infotel** est implanté dans des pays présentant peu de risque sur ces points.

Comme le montre le tableau ci-dessus, l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes est respectée.

Par ailleurs, le Groupe a défini une politique d'emploi des seniors et a mis en place un plan d'action.

## **POLITIQUE DE FORMATION**

Suite à l'examen des comptes rendus d'entretiens individuels de l'année 2020, un plan de formation a été établi sur chaque site du Groupe, et validé par la structure de direction. Ce plan est suivi semestriellement à travers le tableau de bord de chaque direction.

Le nombre d'heures de formation réalisé sur l'année 2020 est de 99 155.

Afin de faire face à la crise sanitaire de la Covid-19, certaines entités du Groupe ont eu recours au dispositif d'activité partielle prévu par les autorités publiques. Au pic de la crise, plus de 300 collaborateurs étaient en activité partielle.

Grâce à nos clients et à la réactivité de nos équipes managériales, le recours à l'activité partielle s'est rapidement résorbé. Au 31 décembre 2020, moins de 30 collaborateurs étaient toujours en activité partielle.

La Direction a par ailleurs mis en place un plan de formation interne spécifique pour ces collaborateurs. Ce plan a permis de contribuer au retour à l'emploi de dizaines de collaborateurs.

Parallèlement, le dispositif habituel de formation du Groupe a été maintenu. Il est animé localement par les équipes recrutement. Cette organisation permet de mettre en place une politique formation au plus près des besoins métiers et des clients. En parallèle, les souhaits des collaborateurs sont pris en compte, en particulier lors des entretiens professionnels.

## **POLITIQUE DE SANTE-SECURITE / QUALITE DE VIE AU TRAVAIL**

La Politique Santé et Sécurité au Travail & QVT d'**Infotel** est déployée en conformité avec les exigences légales et réglementaires locales, en particulier en France.

Infotel Conseil dispose d'un CSE et d'une CSSCT, en charge de veiller à l'application de cette politique santé-sécurité au travail.

Les activités du groupe **Infotel** ne comportent pas de risques particuliers identifiés en matière d'accident du travail. Les taux d'accident du travail et de trajet sont bas. Les accidents interviennent le plus souvent lors des trajets domicile-travail.

L'année 2020 est marquée par la gestion de la crise sanitaire Covid-19. La gestion de cette crise a été identifiée comme prioritaire par la Direction, notamment en matière de santé au travail.

Dans cette optique, plusieurs mesures ont été mises en place :

- Le télétravail a été déployé massivement et rapidement. Il est d'ailleurs toujours d'actualité. Les réussites de ce chantier conduisent le Groupe à avancer une politique volontariste en la matière pour l'avenir, tout en veillant à préserver l'équilibre du collectif de travail.
- Des protocoles sanitaires prenant en compte les mesures gouvernementales ont été mis en place et régulièrement mis à jour.
- Afin d'accompagner au mieux l'ensemble des collaborateurs à ce nouveau mode de travail, un guide du télétravail, complété d'une foire aux questions, ont été largement diffusés. Ces documents



visent également à sensibiliser les collaborateurs sur les bonnes pratiques permettant d'éviter les risques psychosociaux et/ou les troubles musculosquelettiques.

- Des référents Covid-19 ont été désignés localement afin d'assurer un suivi de proximité des collaborateurs et de veiller à l'application des règles édictées par le Groupe.
- Enfin, dès le début de la crise, le Groupe a mis en place un service de psychologues extérieurs permettant de répondre aux éventuelles difficultés des collaborateurs en toute confidentialité.

Les instances représentatives du personnel ont été informées et consultées tout au long de l'année sur ces questions.

Tous les salariés sont sensibilisés aux consignes de sécurité dès leur arrivée et une communication dédiée est mise en place dans les livrets reçus à l'arrivée, dans les différents documents affichés dans les bâtiments.

En ce qui concerne les maladies professionnelles, le principal facteur de risque identifié concerne la posture adoptée au poste de travail et le fait que ce dernier soit sur un écran.

### **L'ORGANISATION DU DIALOGUE SOCIAL, NOTAMMENT LES PROCEDURES D'INFORMATION ET DE CONSULTATION DU PERSONNEL ET DE NEGOCIATION AVEC CELUI-CI**

Le dialogue social reste un enjeu majeur pour accompagner l'évolution du Groupe.

En 2019 les négociations avec les organisations représentatives du personnel ont abouti à la signature de deux accords d'entreprise relatif à :

- **la qualité de vie au travail et à l'égalité entre les femmes et les hommes** : au travers de cet accord, les parties prenantes s'engagent en faveur de la qualité de vie au travail (confirmation du déploiement du télétravail, droit à la déconnexion, droit d'expression...) et de la promotion de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Elles réaffirment plus particulièrement leur attachement :  
à faire bénéficier tout collaborateur de conditions de travail de qualité ;  
au respect du principe de non-discrimination entre les femmes et les hommes.  
Elles reconnaissent enfin que la mixité dans les emplois à tous les niveaux est source de complémentarité, d'équilibre social et d'efficacité économique.
- **la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels** : cet accord traite notamment des sujets du recrutement, de l'intégration et la fidélisation des salariés, du développement des compétences, du suivi de carrière et du maintien dans l'emploi des salariés senior.

Il n'y a pas eu de nouvel accord signé en 2020.

En faveur d'une circulation de l'information le plus large possible au sein de l'entreprise, le Comité Social et Économique (CSE) et la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT), sont les relais de la communication entre la Direction et les salariés.

Cette politique d'organisation du dialogue social s'inscrit dans une volonté d'accroître auprès des salariés le sentiment d'appartenance à l'entreprise et de renforcer la mobilisation de tous autour du plan stratégique de développement du Groupe.

## **NOTE MÉTHODOLOGIQUE SUR LES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES**

### **Périmètre de reporting RSE**

Le périmètre de *reporting* social couvre les effectifs du groupe **Infotel** en France et Monaco inscrits au 31 décembre 2020 dans les effectifs d'Infotel Conseil (93,4 %), Infotel Business Consulting (3,8 %), OAIO (0,9 %) et Infotel Monaco (1,9 %). Pour l'indicateur sur le taux d'absentéisme, le périmètre couvert correspond à Infotel Conseil uniquement.

Le périmètre de *reporting* environnemental couvre les sites en France et Monaco soit 98 % de l'effectif Groupe.

Étant précisé que les salariés des filiales étrangères représentent moins de 2 % de l'effectif total du Groupe, leur impact est jugé non significatif et par conséquent elles ne sont pas intégrées au *reporting* tant social que environnemental présenté dans ce rapport.

### **Les indicateurs RSE**

Conformément à l'Ordonnance n°2017-1162 du 12 juillet 2017 et son Décret d'application n°2017-1174 du 18 juillet 2017 (qui remplace le dispositif « Grenelle II » sur la RSE par une déclaration de performance extra-financière), le groupe **Infotel** s'est efforcé d'apporter le maximum de transparence dans le renseignement de ses informations extra-financières. Conformément à la règle du *comply or explain* prévue par le texte de loi, le groupe **Infotel** reconnaît cependant qu'un nombre restreint d'informations n'est pas renseigné dans ce document : la liberté d'association et le droit de négociation collective, l'élimination du travail forcé et l'abolition du travail des enfants. Les raisons principales peuvent être l'absence d'indicateur fiable sur ces questions à date ou l'absence avérée d'enjeu sur certaines questions au regard des activités, de la taille et de l'implantation géographique du Groupe. Les indicateurs RSE sélectionnés répondent donc à un critère de matérialité et à une logique de pertinence en lien avec les activités du groupe **Infotel**.

### **Les points spécifiques par indicateur**

Consommation d'énergie : il s'agit des quantités d'énergie achetées en direct par l'entité.

Emissions de GES des déplacements professionnels : la méthodologie de calcul de ce poste a évolué cette année. Les émissions 2019 avaient été calculées par le CITEPA et, pour 2020, le calcul a été réalisé par Infotel sur la base des données fournies par les agences de transport.

Effectifs totaux et répartition par sexe, âge et géographie : il s'agit de l'ensemble des salariés inscrits dans les effectifs en fin d'exercice quelle que soit la nature de leurs contrats de travail (hors stagiaires, intérimaires et sous-traitants). Les salariés quittant le groupe au 31 décembre ne sont pas comptabilisés dans les effectifs

Total des entrées : il s'agit du nombre total des embauches pendant l'exercice dans l'entreprise entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre. La population éligible est celle retenue à l'indicateur « effectifs totaux ».

Total des sorties : il s'agit du nombre total des sorties pendant l'exercice dans l'entreprise entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre. La population éligible est celle retenue à l'indicateur « effectifs totaux ». Les salariés quittant le groupe au 31 décembre sont comptabilisés dans les sorties.

Nombre d'accidents : il s'agit du nombre total d'accidents :

- est comptabilisé comme un accident du travail, tout accident survenu soudainement par le fait ou à l'occasion du travail et donnant lieu à un justificatif officiel ;
- les accidents survenus pendant les déplacements pour les besoins professionnels ou sur le trajet habituellement emprunté par le collaborateur entre son domicile et son lieu de travail sont comptabilisés comme des « accidents de trajet ».

Absentéisme : il s'agit du nombre total des jours ouvrés d'absence pendant l'exercice pour les motifs suivants :

- absences pour raisons familiales ou parentales : maternité, congés parentaux, congés autorisés pour événements familiaux (mariage, enterrement...);

- absence pour projet personnel : création d'entreprises, congés sabbatiques, congés sans solde ;
- absence pour maladie ou accident non professionnel ;
- absence pour « maladie professionnelle » ou « accidents de trajet ».

Heures de formation : à l'exclusion des formations réalisées par des employés d'**Infotel** à des employés d'**Infotel**. Les heures de formation comptabilisées correspondent aux heures qui ont été facturées sur la période. Les heures de formation des stagiaires sont incluses.

### **Vérification des informations**

Conformément à l'article L. 225-102-1 et L. 22-10-36 du Code de commerce le groupe Infotel a nommé Deloitte et Associés en tant qu'organisme tiers indépendant en charge de la vérification des informations de RSE au titre de 2019 publiées dans le rapport de gestion.

Le rapport de l'organisme tiers indépendant portant sur la présence et la sincérité des informations de RSE publiées sera mis en ligne sur le site Internet d'Infotel.

### **DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE**

Conformément à l'article L.22-10-36 du Code de Commerce, nous vous présentons ci-après la Déclaration de performance extra-financière, suite à la transposition de la Directive européenne 2014/95/UE par l'Ordonnance n°2017-1162 du 12 juillet 2017 et son Décret d'application n°2017-1174 du 18 juillet 2017. Cette déclaration remplace le rapport RSE (Responsabilité sociale, sociétale et environnementale) issu du dispositif « Grenelle II ».

Cette Déclaration de performance extra-financière a vocation à présenter une description du modèle d'affaires, une analyse des principaux risques ainsi que les politiques et diligences raisonnables mises en place pour appréhender au mieux les risques identifiés.

Certaines informations qui relèvent de la Déclaration de performance extra-financière sont déjà présentées au sein du rapport de gestion du Document d'enregistrement universel au titre de la RSE et font donc l'objet ci-après de renvois aux paragraphes concernés, Dans un souci de cohérence vis-à-vis des lecteurs du présent Document d'enregistrement universel, au sein de ces paragraphes objet de renvois, les termes « Responsabilité sociale et environnementale » ou « RSE » n'ont pas été remplacés par les termes « Déclaration de performance extra-financière ».

En outre, d'autres informations sont présentées ci-après au sein du présent paragraphe 17.7., dans les domaines suivants :

- précisions sur les mesures prises en faveur des personnes handicapées, suite à l'entrée en vigueur de la Loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel ;
- lutte anti-corruption suite à l'entrée en vigueur de la Loi dite « Sapin II » ;
- lutte contre l'évasion fiscale suite à l'entrée en vigueur de la Loi n°2018-898 du 23 octobre 2018 relative à la lutte contre la fraude fiscale, sociale et douanière.

### **Modèle d'affaires**

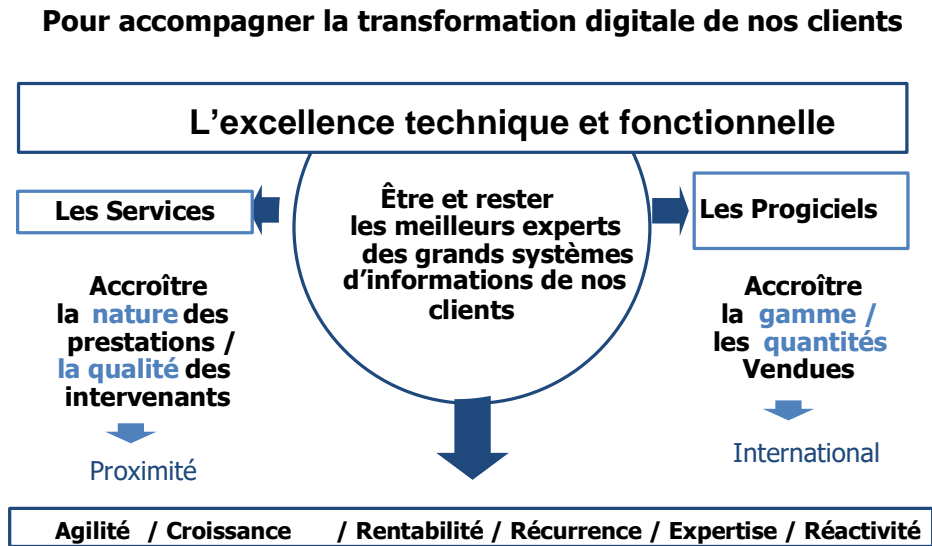
Les informations relatives au modèle d'affaires d'**Infotel** sont présentées de manière détaillées au sein des paragraphes 6 (Aperçu des activités) et 7 (Organisation du Groupe) du présent Document d'enregistrement universel. Les sujets suivants sont abordés :

- activité ;
- environnement d'affaires ;
- organisation et structure ;
- ressources ;
- marché sur lesquels **Infotel** opère ;
- objectif et stratégies de création de valeur ;
- résultats ;
- tendances et perspectives d'avenir.

Le modèle d'affaires d'Infotel peut se schématiser en trois parties :

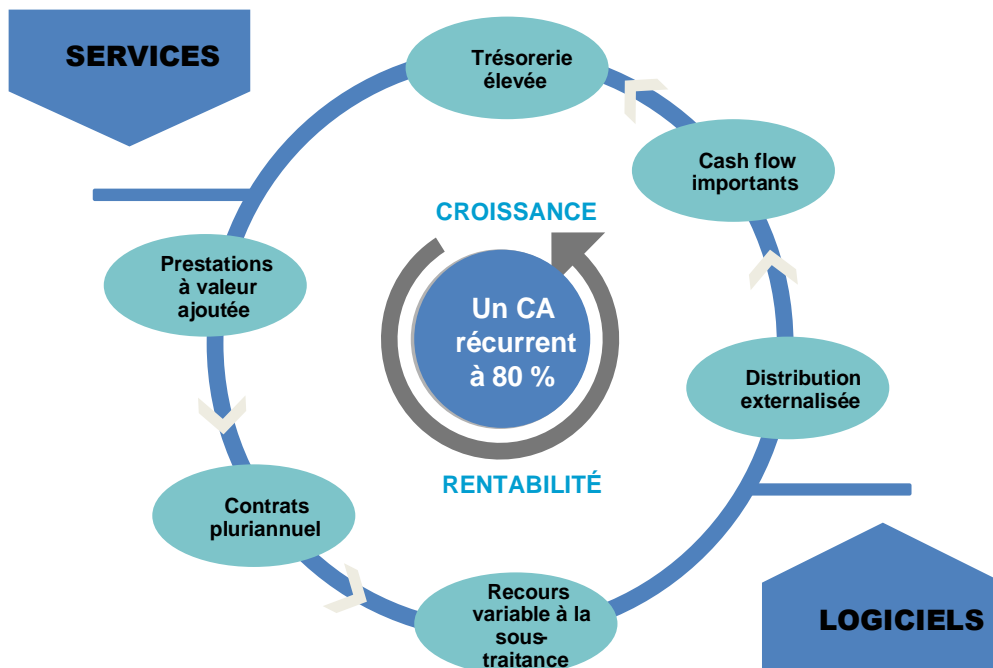
Modèle opérationnel :

Il montre comment les deux activités, les Services et les Logiciels, s'articulent autour de valeurs d'excellence au cœur de la transformation des clients.



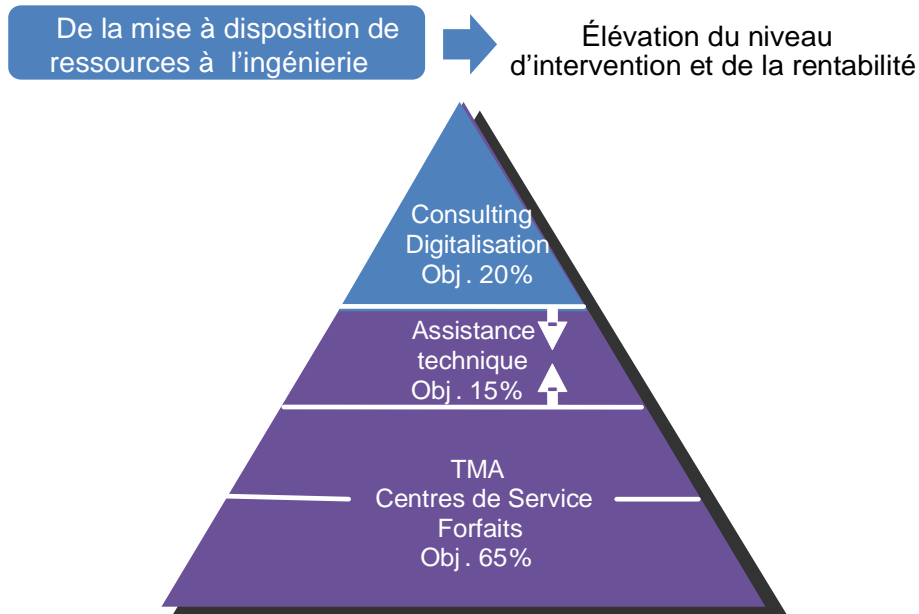
Modèle économique :

Il montre comment l'articulation des deux activités contribue à la rentabilité et au développement de l'entreprise.



### Modèle métier :

Il montre que l'évolution, des métiers assure la pérennité et la complémentarité des activités. Le haut de la pyramide amène la rentabilité alors que le bas de la pyramide amène la récurrence des affaires.



### **Analyse des principaux risques extra-financiers et présentation des politiques et diligences raisonnables mises en place pour appréhender ces risques**

L'analyse des principaux risques extra-financiers a été élaborée à partir de séances de travaux et d'échanges intervenus entre l'instance dirigeante du Groupe et ses salariés, notamment son Responsable qualité. L'analyse réalisée a permis l'identification de risques inhérents à son activité, dans plusieurs domaines : social, sociétal, environnemental. L'ensemble de ces risques extra-financiers sont abordés de manière synthétique au sein du paragraphe « Matrice de risque » ci-après développé, qui permet d'identifier rapidement ces risques et ils sont présentés de manière détaillée dans les paragraphes suivants :

#### Social / sociétal

Les risques rencontrés par Infotel dans le domaine social / sociétal sont exposés dans le présent Rapport au sein des paragraphes « Rapport (RSE) - Informations sur les engagements sociétaux en faveur du développement durable », « Information sociale », « Politique de formation », « Politique de santé sécurité » et « L'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci ». Les politiques et diligences raisonnables mises en place pour appréhender ces risques y sont également développées. Les thèmes suivants y sont abordés : Égalité hommes / femmes, élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession, politique de formation, politique de santé-sécurité, organisation du dialogue social, relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité d'Infotel, sous-traitance et fournisseurs, loyauté des pratiques.

Infotel s'est rapproché de l'Agefiph pour partager ses offres d'emploi et proposer des opportunités de carrière dans le groupe. Infotel est à l'écoute des salariés en situation de handicap pour aménager leur poste de travail en concertation avec les préconisations de la médecine du travail et de praticiens en ergonomie. Dans son développement, Infotel veille à ce que les locaux soient accessibles aux personnes en situation de handicap.

Infotel a décidé en 2020 de renforcer son action pour l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap, en particulier pour l'entité Infotel Conseil.

Pour ce faire, Infotel Conseil se fait accompagner par un cabinet spécialisé. Entre mai 2020 et février 2021, plus de 350 salariés d'Infotel Conseil ont rencontré les consultantes de ce cabinet afin d'échanger et de

découvrir le sujet du handicap. Cette initiative a été appréciée par l'ensemble des collaborateurs interviewés. Cette démarche a permis de sensibiliser les collaborateurs à ce sujet. En parallèle, deux référents handicap ont été nommés pour déployer les ambitions de l'entreprise au quotidien.

Parallèlement, Infotel Conseil va mettre en place un plan unilatéral relatif au handicap au cours du premier semestre 2021. Ce plan prévoit diverses mesures afin d'intégrer et d'accompagner les personnes reconnues comme travailleurs handicapés.

Il permet d'offrir une large connaissance des actions déployées par l'entreprise à destination des salariés et candidats.

## Environnement

Les risques rencontrés par Infotel dans le domaine environnemental sont exposés dans le présent Rapport au sein des paragraphes « Politique générale en matière environnementale » (ci-avant développée), « Risques environnementaux » (ci-avant et ci-après développés), et « Rapport (RSE) - Informations sur les engagements sociétaux en faveur du développement durable » (ci-avant développées). Les politiques et diligences raisonnables mises en place pour appréhender ces risques y sont également développées.

## Droits de l'Homme

**Infotel** conduit son développement dans le respect des droits humains et sociaux fondamentaux et le respect de l'environnement partout où il exerce son activité.

Les pays où le groupe **Infotel** est implanté ne contreviennent pas aux droits de l'homme et libertés fondamentales.

Infotel respecte les dix engagements du pacte de l'ONU

Dès lors, un regard particulièrement attentif est apporté sur les conditions de travail de tout le personnel du Groupe, ainsi que celles de ses sous-traitants. Un article paru dans la revue « Le Point » le 12 novembre 2020 classe **Infotel** dans les 250 meilleurs employeurs de France, au 18<sup>e</sup> rang des sociétés High Tech, pour la qualité des conditions de travail au sein de l'entreprise.

## Anti-corruption

La loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite loi « Sapin II » institue diverses mesures structurantes en vue de renforcer la transparence des groupes et entreprises.

Cette année encore, la Direction générale d'**Infotel** a été sensibilisée sur les risques de corruption et de trafic d'influence auxquels les collaborateurs sont exposés.

**Infotel** réprovoque la corruption sous toutes ses formes et veille à ce que ses dirigeants et salariés s'impliquent pour faire respecter ce principe. L'objectif est de refuser toute tolérance en matière de corruption, objectif qui doit être partagé par le Groupe, ses salariés et ses parties prenantes.

À ce titre, **Infotel** a désigné l'un de ses salariés en qualité de Responsable Conformité. Ce dernier est en charge du déploiement du dispositif de lutte anti-corruption au sein du Groupe.

**Infotel** a procédé à une étude de la réalité du risque, aboutissant à une cartographie qui pourra évoluer au fil du temps.

Par ailleurs, un code de conduite anti-corruption a été intégré au règlement intérieur de l'entreprise et un dispositif d'alerte / signalement a été mis en place au sein du Groupe **Infotel**.

## Lutte contre l'évasion fiscale

En matière de lutte contre l'évasion fiscale, **Infotel** s'assure de la conformité de ses opérations avec la législation et la réglementation fiscale en vigueur. Par ailleurs, ses filiales procèdent à une communication transparente de leurs déclarations de revenus dans les États au sein desquels elles sont soumises à cette

obligation.

L'évasion fiscale n'est pas identifiée comme susceptible de générer des risques sur les opérations ou la réputation du Groupe.

### Données personnelles – Conformité au Règlement européen RGPD

Le règlement européen « RGPD » est entré en application le 25 mai 2018.

**Infotel** est sensible à la protection des données pour son compte et pour ses parties prenantes, à savoir ses clients, salariés et fournisseurs.

- Désignation à la CNIL d'un DPO joignable à l'adresse [dpo@infotel.com](mailto:dpo@infotel.com)
- Élaboration d'une politique des données personnelles
- Déploiement d'un Système de Management de la Sécurité de l'information SMSI depuis 2017 avec certification ISO27001 pour les sites de Paris, Nanterre, Rennes et Newcastle en UK
- Mise en place des registres conformes au RGPD
- Procédure pour le droit d'accès, rectification et d'opposition à ses données personnelles.
- Déploiement d'un module de sensibilisation au RGPD pour tous les salariés

### Matrice de risque

Domaine	Type de risques extra-financiers	Description	Politiques et mesures pour prendre en compte ce risque (URD)	Indicateurs clés de performance (URD)
Social	Élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	Prise en compte des situations de handicap à deux niveaux : - En matière de recrutement - En matière d'accès aux infrastructures et d'exercice de l'emploi	15.7.2.1.	15.5.1
		Recherche d'un équilibre hommes / femmes : - Au sein de l'instance dirigeante - Ensemble des salariés	3.9. 15.5.2.	3.9. 15.5.1.
	Dialogue social	Mise en place des instances représentatives du personnel afin d'assurer le dialogue social, information / consultation du Comité social et économique et négociation	15.5.5	15.5.5 15.5.1

Domaine	Type de risques extra-financiers	Description	Politiques et mesures pour prendre en compte ce risque (URD)	Indicateurs clés de performance (URD)
<b>Social</b> (suite)	Accidents du travail / sécurité des salariés	Prise en compte des risques auxquels les salariés sont exposés, à savoir : - accidents de travail (le risque concernent principalement les déplacements des salariés) - risques liés aux infrastructures / bâtiment au sein desquels les salariés exercent leur emploi, posture adoptée au poste de travail et travail sur écran	15.5.4.	15.5.1.
	Absentéisme	Prise en compte des risques liés à l'absentéisme (maternité, paternité, maladie, etc.)	15.6.3	15.5.1 15.6.3
	Formation / Développement des compétences	Suivi des compétences et formation des salariés pour s'assurer de la mise à niveau et de la progression de l'ensemble des collaborateurs	15.5.3.	15.5.3.
	Conditions de travail Bien-être des salariés	Prise en compte de l'environnement de travail de l'ensemble des salariés du Groupe afin que ces derniers exercent leur emploi dans les meilleurs conditions possibles	15.5.5	15.7.2.2.



Domaine	Type de risques extra-financiers	Description	Politiques et mesures pour prendre en compte ce risque (URD)	Indicateurs clés de performance (URD)
Environnement	Pollution	Absence de risque	3.8.2.	3.8.2.
	Changement climatique	Risques environnementaux liés aux émissions de gaz à effet de serre générés par l'activité d'Infotel	3.8.5.	3.8.5.
	Prévention et gestion des déchets	Mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	3.8.3.	3.8.3.
	Gaspillage alimentaire	Absence de risque	3.8.3.	3.8.3.

Domaine	Type de risques extra-financiers	Description	Politiques et mesures pour prendre en compte ce risque (URD)	Indicateurs clés de performance (URD)
Sociétal	Développement durable	Les risques liés à une consommation excessive sont de plusieurs ordres : - Des dépenses excessives du Groupe liées à une surconsommation, mais également - L'impact environnemental que cette surconsommation pourrait engendrer	3.8.4.	3.8.4.
	Droits de l'homme	Risque non significatif, les pays où Infotel est implanté ne contreviennent pas aux droits de l'Homme et aux libertés fondamentales	3.9.	3.9.

Domaine	Type de risques extra-financiers	Description	Politiques et mesures pour prendre en compte ce risque (URD)	Indicateurs clés de performance (URD)
<b>Anti-corruption</b>	Risque en matière de corruption et de trafic d'influence	Le risque est ici de plusieurs ordres, notamment : - Risque pénal (amendes et peines d'emprisonnement) - Par ailleurs, risques économiques - Réputation	15.7.2.4. Anti-corruption	15.7.2.4. Anti-corruption
<b>Lutte contre l'évasion fiscale</b>	Risque en matière d'évasion fiscale	Le risque est ici de plusieurs ordres, notamment : - Risque pénal (amendes et peines d'emprisonnement) - Par ailleurs, risques économiques - Réputation	15.7.2.5. Lutte contre l'évasion fiscale	15.7.2.5. Lutte contre l'évasion fiscale

## **RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT, BREVETS ET LICENCES**

Durant l'année 2020, le groupe **Infotel** a poursuivi ses efforts de recherche et de développement pour ses activités de Logiciels et de Services.

Pour les Logiciels, les dépenses de recherche et développement ont porté sur des logiciels novateurs :

- Arcsys (plate-forme technologique d'archivage), avec entre autres :  
la poursuite des travaux d'adaptation des systèmes de chiffrement aux produits permettant de ne rechiffrer que le « Encryption Key Scheme » lors d'un changement d'algorithme ;  
l'implémentation d'un système de vérification et de validation des signatures électroniques dans les systèmes d'archivage ;  
la mise en œuvre de bibliothèques de génération de PDF pour les dossiers de preuve des systèmes d'archivage ;  
l'intégration d'un nouveau format de SIP ;
- la poursuite des recherches et développements sur les autres produits de la gamme **Infotel**, avec entre autres :  
le développement et l'optimisation d'algorithmes d'analyse automatique des ordres SQL ;  
les recherches liées au développement d'un Framework de Cluster C permettant d'optimiser les performances ;  
l'élargissement de la prise en charge native des fonctions scalaires SQL ;  
l'utilisation d'OpenSSL pour le cryptage et le décryptage des données ;  
les études pour la prise en charge des bases de données ayant une séquence de classement spécifique pour les comparaisons de chaînes ;  
les recherches en vue du développement d'un debugger pour les applications z/OS dans un environnement d'émulation IBM-ZDT, afin d'améliorer les performances.

Pour cette activité, les frais de développement se sont élevés en 2020 à 1 473 k€ entièrement portés à l'actif avant imputation du CIR.

Pour les Services, les dépenses de recherche et développement ont porté sur des points variés parmi lesquels on peut citer entre autres :

- la poursuite des recherches dans le domaine de l'auto-classification des brevets permettant à terme de classer automatiquement les brevets en se basant sur leurs textes grâce à des méthodes de Word2Vec et de Doc2Vec, qui sont des réseaux de neurones « monocouches » ;
- le développement d'algorithmes dans le domaine de la prédiction d'incidents sur des plateaux de support avec des techniques et outils de machine learning ;
- la continuation des recherches liées à la conception d'algorithmes et d'outils de traitement d'informations non textuelles dans des documents PDF non structurés.

Pour ces activités de service, les charges de recherche se sont élevées à 1 186 k€, correspondant uniquement aux charges du personnel prises dans le calcul du CIR.

Le tableau ci-dessous récapitule les charges de recherche et développement sur les trois dernières années :

En k€	2020	2019	2018
Frais de développement activés	1 473	1 370	1 826
Frais de développement du logiciel Orlando	1 009	1 162	1 997
Frais de développement comptabilisés en charges	1 186	1 145	1 449
<b>Total frais de recherche et développement</b>	<b>3 668</b>	<b>3 677</b>	<b>5 272</b>

### **SITUATION D'INFOTEL DURANT L'EXERCICE ECOULE**

Le chiffre d'affaires du Groupe s'est élevé à 235 235 k€ pour l'exercice 2020 contre 248 388 k€ au cours de l'exercice précédent, marquant ainsi une diminution de 5,30 %.

L'année 2020 a été marquée par une baisse de 5,44 % de l'activité Services (96,45 % du CA) qui passe de 239 918 à 226 874 k€, et une baisse de l'activité Logiciels de 1,29 % (3,41 % du CA) qui passe de 8 470 k€ à 8 361 k€.

Les charges opérationnelles courantes ont diminué de 3,32 %. Elles passent de 225 960 k€ en 2019 à 218 485 k€ en 2020.

Le résultat opérationnel courant s'élève à 16 750 k€ et représente 7,12 % du chiffre d'affaires alors qu'il s'élevait à 22 428 k€ en 2019 et représentait 9,03 % du chiffre d'affaires, soit une baisse de 1,91 point.

Hors application de la norme IFRS 2 (actions gratuites), les charges de personnel seraient minorées de 4,5 M€ contre 3,5 M€ en 2019 (déductions faites du montant des actions gratuites attribuées aux managers clés du Groupe), le résultat opérationnel courant s'établirait à 21,3 M€ et la marge opérationnelle courante ressortirait à 9,0 % du chiffre d'affaires.

Le résultat financier est de (522) k€ contre (168) k€ pour l'exercice précédent lié à l'application de la norme IFRS 16 (locations).

Après déduction de l'impôt sur les bénéfices pour un montant de 7 653 k€, le résultat net part du Groupe consolidé s'élève à 9 416 k€ contre 12 929 k€ pour l'exercice précédent.

### **Société mère**

La société mère **Infotel** a une activité de création, de développement et de vente de logiciels en France et à l'étranger.

Holding animatrice du Groupe, elle tire aussi ses ressources des redevances de concession de logiciels conformément à son accord de distribution avec IBM, des dividendes en provenance de ses filiales et de la part lui revenant des produits financiers résultant de la gestion de la trésorerie du Groupe.

Le chiffre d'affaires de l'exercice 2020 s'élève à 9 785 k€, en baisse de 1,57 % à 9 941 k€ en 2019.

Les charges d'exploitation ont baissé de 3,24 %. Elles passent de 9 049 k€ en 2019 à 8 756 k€ en 2020.

Le résultat d'exploitation passe de 2 267 k€ à 2 504 k€, et le résultat financier ressort à 4 557 k€ alors qu'il s'élevait à 9 894 k€ pour l'exercice précédent.

Le résultat courant s'élève à 7 062 k€ contre 12 161 k€ pour l'exercice précédent.

Le résultat exceptionnel est de 1 195 k€ en 2020, alors qu'il était nul en 2019.

Le montant de l'impôt sur les bénéfices est de 661 k€, tenant compte d'un crédit d'impôt recherche de 508 k€.

Enfin le bénéfice de l'exercice clos le 31 décembre 2020 ressort à 7 596 k€ contre 11 834 k€ pour l'exercice précédent.

## **ACTIVITÉ ET RÉSULTAT DES FILIALES**

### **Activité d'Infotel Conseil**

Le chiffre d'affaires d'Infotel Conseil, détenue à 100 %, s'est élevé à 221 985 k€ pour l'exercice 2020 contre 231 765 k€ au cours de l'exercice précédent, marquant ainsi une baisse de l'ordre de 4,22 %.

Les charges d'exploitation ont diminué de 1,51 %. Elles passent de 212 861 k€ en 2019 à 209 646 k€ en 2020.

Le résultat d'exploitation, qui s'élève à 14 965 k€, représente 6,74 % du chiffre d'affaires pour l'exercice 2020 alors que le résultat d'exploitation de l'exercice précédent s'élevait à 20 134 k€ et représentait 8,69 % du chiffre d'affaires.

Le résultat financier est de 64 k€ contre 106 k€ pour l'exercice précédent.

Après 3 687 k€ d'impôt sur les bénéfices et après déduction de la participation des salariés d'un montant de 1 758 k€, le résultat net comptable s'élève à 9 621 k€ contre 11 460 k€ pour l'exercice précédent.

### **Activité d'OAIO**

La société OAIO, détenue à 70 % par **Infotel**, a réalisé un chiffre d'affaires en 2020 de 4 129 k€ contre 3 475 k€ en 2019, soit une hausse de 18,82 %.

Le résultat d'exploitation de 634 k€ représente 15,35 % du chiffre d'affaires pour l'année 2020 alors que le résultat d'exploitation de l'exercice précédent s'élevait à 592 k€, représentant 17,05 % du chiffre d'affaires.

Après déduction de l'impôt sur les bénéfices d'un montant de 144 k€ et de la participation des salariés de 91 k€, le résultat net comptable s'élève à 400 k€ contre 301 k€ pour l'année précédente.

### **Activité d'Infotel Business Consulting**

La société **Infotel Business Consulting**, détenue à 100 % par **OAIO**, a réalisé un chiffre d'affaires de 4 537 k€ pour l'exercice 2020 contre 4 865 k€ lors de l'exercice précédent soit une baisse de 6,74 %.

Les charges d'exploitation ont diminué de 4,49 %. Elles passent de 4 384 k€ pour l'exercice 2019 à la somme de 4 187 k€ pour l'exercice écoulé.

Le résultat d'exploitation de 515 k€ représente 11,34 % du chiffre d'affaires pour l'exercice 2020, alors que le résultat d'exploitation 2019 s'était élevé à 508 k€, représentant 10,44 % du chiffre d'affaires.

Après déduction de l'impôt sur les bénéfices pour un montant de 130 k€ et de la participation des salariés de 86 k€, le résultat net comptable s'élève à 298 k€ contre 353 k€ pour l'exercice précédent.

### **Activité de Coach'IS**

**Coach'IS**, détenue à 100 % par Infotel Conseil, a réalisé un chiffre d'affaires en 2020 de 177 k€ et un bénéfice net comptable de 118 k€.

### **Activité de Collaboratif Portail Services**

**Collaboratif Portail Services**, détenue à 100 % par Coach'IS, a réalisé un chiffre d'affaires en 2020 de 82 k€ et un bénéfice net comptable de 60 k€.

### **Activité d'Archive Data Software**

**Archive Data Software**, détenue à 33 % par **Infotel**, a réalisé un chiffre d'affaires en 2020 de 998 k€ en augmentation de 3,63 % et un bénéfice net comptable de 3 k€.

### **Activité d'Infotel Corporation (USA)**

La société **Infotel Corporation** (USA), détenue à 100 %, assure le support technique des logiciels aux États-Unis et gère les relations avec certains distributeurs.

Elle a réalisé un chiffre d'affaires de 560 k€ en 2020, en baisse de 20,23 % (702 k€ en 2019) et une perte de 340 k€ contre 160 k€ pour l'exercice précédent.

### **Activité d'Infotel Monaco (Monaco)**

La société **Infotel Monaco** (Monaco), détenue à 100 %, a réalisé un chiffre d'affaires de 5 458 k€ en 2020 contre 4 883 k€ lors de l'exercice précédent, marquant ainsi une hausse de 11,76 %. Le résultat de l'activité est un bénéfice de 1 204 k€ contre 1 107 k€ pour l'exercice précédent.

### **Activité d'Insoft Infotel Software GmbH (Allemagne)**

La société **Insoft Infotel Software GmbH** (Allemagne), détenue à 100 %, a réalisé un chiffre d'affaires de 1 158 k€ en 2020, en hausse de 13,42 % (1 028 k€ en 2019). Le résultat de l'activité est un bénéfice de 456 k€, contre 348 k€ lors de l'exercice précédent.

### **Activité d'Infotel UK Consulting Ltd**

La société **Infotel UK Consulting Ltd** (Royaume-Uni), détenue à 51 %, a réalisé un chiffre d'affaires de 2 156 k€, en baisse de 35,45 % (3 613 k€ au cours de l'exercice 2019). Le résultat de l'activité est un bénéfice de 253 k€, contre 377 k€ lors de l'exercice précédent.

## **CHANGEMENT SIGNIFICATIF DE LA SITUATION FINANCIÈRE OU COMMERCIALE**

Aucun changement significatif de la situation financière ou commerciale du Groupe n'est intervenu depuis la fin du dernier exercice. En effet la pandémie de la Covid 19 a un impact limité sur les comptes d'**Infotel** grâce à une bonne gestion, une écoute et un suivi attentif de ses clients.

## **PRISES ET CESSIONS DE PARTICIPATION**

- Infotel Business Consulting a réduit son capital au cours du quatrième trimestre 2020. La participation que détenait Infotel SA a été ensuite cédée à la filiale OAIO qui détient dorénavant 100 % du capital d'Infotel Business Consulting.

- OAIO a procédé suite à ce rachat à une augmentation de capital au profit d'Infotel SA. La part des minoritaires est passée de 40 % à 30 %.

## **PERSPECTIVES D'AVENIR DE LA SOCIÉTÉ ET DU GROUPE POUR 2021**

**Infotel** dispose d'excellents atouts au sein de ses deux pôles d'activité Services et Logiciels, une trésorerie confortable, une absence d'endettement et un positionnement fort chez ses clients.

En 2021, le Groupe entend consolider ses positions commerciales chez Airbus, PSA (Stellantis), Air France ou encore au sein de l'EPO (European Patent Office).

Par ailleurs, l'accélération du développement commercial initié fin 2019 commence à porter ses fruits avec de nouveaux référencements dans la Banque et l'Industrie et la signature de nouveaux contrats notamment avec AG2R. De plus, la réouverture progressive des vols aériens devrait permettre d'intensifier le développement commercial pour Orlando. Malgré le fort ralentissement dans le secteur aérien, plusieurs contrats ont été remportés pour Orlando, la solution logicielle développée à destination de la documentation technique et de la maintenance des avions. Ainsi, **Infotel** a signé avec de grandes références du secteur comme le groupe American Airlines, Flyadeal (filiale de Saudia), la compagnie américaine Spirit Airlines, et, en début d'année, Emerald Airlines.

Fort de ces éléments favorables et d'une relation de confiance réaffirmée avec ses grands clients, malgré le manque de visibilité lié à la crise sanitaire en cours, **Infotel** anticipe une reprise de sa croissance en 2021, d'abord modéré au 1<sup>er</sup> semestre 2021 puis en accélération en seconde partie de l'année. Sur l'exercice 2021, sauf aggravation de la situation sanitaire, **Infotel** vise ainsi un chiffre d'affaires et une rentabilité opérationnelle à des niveaux comparables à ceux enregistrés en 2019.

## **IDENTITÉ DES DIRIGEANTS DÉTENANT UNE PARTICIPATION SIGNIFICATIVE**

Les dirigeants détenant, au 31 décembre 2020, une participation directe significative dans le capital de la société **Infotel** sont les suivantes :

<u>Titulaires :</u>	<u>% Capital</u>	<u>% Droits de vote</u>
- M. Bernard LAFFORET	27,48	38,42
- M. Michel KOUTCHOUK	5,74	8,03
- Mme Josyane MULLER	1,50	2,10
- M. Eric FABRETTI	1,75	2,35

Aucune acquisition, cession, souscriptions ou échanges de titres significatif n'ont été réalisées par les membres du Conseil d'administration et le Directeur Général ainsi que toute autre personne qui, dans les conditions définies par le règlement général de l'Autorité des marchés financiers a, d'une part, au sein de l'émetteur, le pouvoir de prendre des décisions de gestion concernant son évolution et sa stratégie, et a, d'autre part, un accès régulier à des informations privilégiées concernant directement ou indirectement cet émetteur ou des personnes ayant, dans des conditions définies par décret en Conseil d'État, des liens personnels étroits avec les personnes ci-dessus mentionnées.

Il n'existe aucune restriction statutaire à l'exercice des droits de vote et aux transferts d'actions ou de clauses de conventions portées à la connaissance de la Société en application de l'article L. 233-11.

Il n'existe aucune participation directe ou indirecte dans le capital de la Société en vertu des articles L. 233-7 et L. 233-12.

Il n'existe aucun accord entre les actionnaires pouvant 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 sont décidées par l'Assemblée générale ordinaire. La durée des fonctions étant de six années.

La modification des statuts de la Société est décidée par l'Assemblée générale extraordinaire à la majorité

des deux tiers des voix des actionnaires présents, représentés ou votant par correspondance.

Les pouvoirs du Conseil d'administration, l'émission ou le rachat d'actions sont récapitulés dans le tableau des délégations ci-annexé.

Il n'existe aucun accord conclu avec la Société qui modifierait ou prendrait fin en cas de changement de contrôle de la Société et porterait atteinte à ses intérêts.

Il n'existe aucun accord 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.

### **LE CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Le Conseil d'administration se compose des membres suivants :

- **Monsieur Bernard LAFFORET**, Président, Directeur Général
- **Monsieur Michel KOUTCHOUK**, Administrateur et Directeur Général Délégué
- **Madame Josyane MULLER**, Administrateur et Directeur Général Délégué
- **Madame Hélène KERMORGANT**, Administrateur
- **Monsieur Alain HALLEREAU**, Administrateur
- **Monsieur Dominique MAZURIER**, Administrateur représentant les salariés

### **CONVENTIONS RÉGLEMENTÉES**

Le rapport spécial des Commissaires aux comptes ne fait mention d'aucune convention réglementée.

Etant précisé que les conventions conclues avec des filiales détenues à 100 % par la Société n'ont plus le caractère de convention réglementée.

Par ailleurs, aucune convention n'a été conclue directement ou par personne interposée, entre, d'une part et selon le cas, l'un des membres du conseil de surveillance, le directeur général, l'un des directeurs généraux délégués, l'un des administrateurs ou l'un des actionnaires disposant d'une fraction des droits de vote supérieure à 10 % de la Société et, d'autre part, une autre société dont la Société possède, directement ou indirectement, plus de la moitié du capital.

En application de la Loi n°2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises, dite Loi « PACTE », la société **Infotel** a élaboré une procédure d'évaluation des conventions courantes conclues à des conditions normales. Cette procédure a également vocation à suivre la Recommandation de l'AMF n°2012-05 du 2 juillet 2012, modifiée le 5 octobre 2018.

À cette occasion, il a été rappelé le cadre législatif et réglementaire applicable aux conventions réglementées ainsi que la méthodologie appliquée en interne pour qualifier les différentes conventions conclues.

Cette procédure a été approuvée à l'occasion de la séance du Conseil d'administration d'Infotel en date du 4 mars 2020.

### **CHARGES NON DEDUCTIBLES VISÉES A L'ARTICLE 39-4 DU C.G.I.**

Les comptes de l'exercice écoulé font apparaître au titre des charges non déductibles visées à l'article 39-4 du C.G.I des amortissements excédentaires de 5 696 Euros et donnant lieu à un impôt théorique au taux de 33,33 % de 1 898 Euros.

## PARTICIPATION DES SALARIÉS AU CAPITAL

Conformément aux dispositions de l'article L. 225-102 du Code de commerce, la participation des salariés du groupe **Infotel** au capital de la société au 15 janvier 2021 au travers du plan d'épargne entreprise est de 72 600 actions représentant 1,08 % du capital social d'**Infotel**.

En application du même article, il est rappelé qu'au 31 décembre 2020, aucun salarié du groupe **Infotel** ne détient d'actions nominatives acquises dans les conditions ci-dessous :

- acquises au titre de la participation, y compris celles qui ne sont plus en période d'inaccessibilité ;
- acquises à la suite d'une opération de privatisation ;
- résultant d'attributions gratuites dans le cadre de l'article L. 22-10-59 du Code de commerce ;
- souscrites à l'occasion d'augmentations de capital réservées aux salariés dans le cadre de l'article L. 225-187 du Code de commerce avant son abrogation par la loi du 20 février 2001 sur l'épargne salariale.

## LISTE DES MANDATS SOCIAUX

Conformément aux dispositions de l'article L. 225-102-1, al. III et L. 22-10-36 du Code de commerce, nous vous communiquons en annexe la liste de l'ensemble des mandats et fonctions exercées dans d'autres sociétés par chacun des mandataires sociaux de la Société.

## RÉMUNÉRATION DES MANDATAIRES SOCIAUX

Conformément aux dispositions de l'article L. 225-102-1 et L. 22-10-36 du Code de commerce, nous vous rendons compte des rémunérations de toute nature et des avantages en nature versés durant l'exercice écoulé à chaque mandataire social :

- **Monsieur Bernard LAFFORET**, Président et Directeur Général :
  - une rémunération et des avantages en nature s'élevant à un montant brut global de **216 k€**.
- **Monsieur Michel KOUTCHOUK**, Directeur Général Délégué:
  - une rémunération et des avantages en nature s'élevant à un montant brut global de **198 k€**.
- **Madame Josyane MULLER**, Directeur Général Délégué:
  - une rémunération et des avantages en nature s'élevant à un montant brut global de **192 k€**.
- **Monsieur Eric FABRETTI**, Directeur Général Délégué :
  - une rémunération et des avantages en nature s'élevant à un montant brut global de **210 k€**.

Ces rémunérations correspondent aux éléments fixes de la rémunération des mandataires sociaux, qui ne comprend pas d'éléments variables ou exceptionnels.

Étant observé qu'aucun de ces mandataires sociaux ne perçoit de rémunération ou d'avantage en nature dans les sociétés contrôlées par **Infotel** au sens de l'article L. 233-16 du Code de Commerce.

Madame Hélène KERMORGANT, Administrateur indépendant, a perçu une somme de **3 k€** au titre de sa rémunération pour l'exercice 2020.

Monsieur Alain HALLEREAU, Administrateur indépendant, a perçu une somme de **3 k€** au titre de sa rémunération pour l'exercice 2020.

Aucune stock-option (options de souscription ou option d'achat d'actions), ni aucun instrument donnant droit accès au capital n'a été attribué à des bénéficiaires ayant la qualité de mandataires sociaux au moment de l'attribution.

Aucun prêt, ni garantie n'a été accordé en faveur des mandataires sociaux.

Il n'existait pas d'engagement de quelque nature que ce soit, 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 ces fonctions ou



postérieurement à celles-ci.

### **REMUNERATION ANNUELLE DES ADMINISTRATEURS**

Pour l'exercice 2020, nous vous proposons d'allouer au Conseil d'administration une rémunération annuelle d'un montant global de **6.000** Euros, étant précisé que le Conseil d'administration souhaite l'attribuer à parts égales aux deux administrateurs indépendants.

### **SITUATION DES MANDATS DES ADMINISTRATEURS ET DES COMMISSAIRES AUX COMPTES**

Les mandats des administrateurs ont été examinés et il est constaté qu'aucun mandat d'administrateur n'arrive à expiration à l'issue de la prochaine Assemblée Générale Ordinaire Annuelle.

Aucun mandat de commissaires aux comptes n'arrive à expiration à l'issue de la prochaine assemblée.

### **AFFECTATION DU RÉSULTAT**

L'Assemblée Générale décide d'affecter le bénéfice net comptable de l'exercice clos le 31 décembre 2020, s'élevant à **7.595.556,33 Euros**, de la façon suivante :

Bénéfice de l'exercice .....	<b>7.595.556,33 €</b>
- A la réserve légale .....	<b>3.472,92 €</b>
- Augmenté du Report à Nouveau crédateur .....	<b>11.329.713,72 €</b>
<hr/>	
- Formant un Bénéfice distribuable de .....	<b>18.921.797,13 €</b>
- A titre de dividendes .....	<b>10.914.040,00 €</b>
soit <b>1,60</b> Euro pour chacune des <b>6.821.275</b> actions composant le capital social	
- Le solde, soit la somme de .....	<b>8.007.757,13 €</b>
en instance d'affectation au Report à Nouveau	
<hr/>	
<b>TOTAL EGAL au bénéfice distribuable .....</b>	<b>18.921.797,13 €</b>

Le dividende sera détaché le 24 mai 2021 et mis en paiement à compter du 26 mai 2021.

Le montant des dividendes sera par ailleurs ajusté afin de tenir compte du nombre d'actions auto détenues et non rémunérées. La somme correspondante sera affectée automatiquement au poste Report à nouveau.

Lorsqu'elle est versée à des personnes physiques domiciliées fiscalement en France, la distribution est soumise à l'impôt sur le revenu au barème progressif, après application de l'abattement de 40% mentionné à l'article 158.3 2<sup>e</sup> du Code Général des Impôts. Etant aussi précisé que les dividendes distribués feront l'objet, pour les personnes physiques, d'un paiement à la source des prélèvements sociaux de 17,2 % dans la plupart des cas, et du prélèvement forfaitaire unique (PFU) de 12,8 %.

D'autre part, en application des dispositions de l'article 243 bis du Code général des impôts, Monsieur le Président rappelle qu'il a été procédé, au titre des trois précédents exercices, aux distributions de dividendes suivantes :

- **Exercice clos le 31/12/2017** : Un dividende par action de 1,15 Euro, donnant droit à un abattement de 40 %, au profit des personnes physiques.

- **Exercice clos le 31/12/2018** : Un dividende par action de 1,60 Euro, donnant droit à un abattement de 40 %, au profit des personnes physiques.
- **Exercice clos le 31/12/2019** : Un dividende par action de 1,05 Euros, donnant droit à un abattement de 40%, au profit des personnes physique.

### **RATIFICATION DU TRANSFERT DE SIEGE**

Dans sa séance du 20 mai 2020 le Conseil d'administration a décidé de transférer le siège social à, **PARIS (75020) – Le Valmy – 4/16 avenue Léon Gaumont**, avec effet au **1<sup>er</sup> juin 2020**.

Nous vous demanderons de bien vouloir ratifier cette décision dans le cadre de la prochaine Assemblée mixte.

### **INTERVENTION DE LA SOCIÉTÉ SUR SES PROPRES TITRES**

L'Assemblée générale du 20 mai 2020 a autorisé le Conseil d'administration à acquérir en Bourse un nombre maximum d'actions correspondant à 10 % du capital social de la société calculé au jour de la décision d'achat, déduction faite des éventuelles actions revendues pendant la durée de l'autorisation, conformément aux dispositions de l'article L.22-10-62 du Code de commerce et a fixé le prix maximum d'achat à 110 euros.

Cette autorisation est valable pour une durée de dix-huit mois. Elle annule et remplace celle donnée par l'Assemblée générale du 29 mai 2019.

Aucun achat d'actions propres n'a été réalisé dans le cadre du programme de rachat, entre le 1<sup>er</sup> janvier et 31 décembre 2019. Au 31 décembre 2020, la Société détenait 2 479 actions propres rachetées dans le cadre du contrat de liquidité. Au 31 décembre 2020, la Société ne détenait aucune action propre rachetée dans le cadre de programmes de rachats antérieurs. Les opérations effectuées au titre du contrat de liquidité conclu avec la société Gilbert Dupont, entre le 1<sup>er</sup> janvier 2020 et le 31 décembre 2020 sont les suivantes :

	<b>Quantité</b>	<b>CMP</b>	<b>Montant brut</b>
Achat	62 290	36,6146 €	2 280 725 €
Vente	62 126	36,5611€	2 271 395 €

### **LE CONTRÔLE INTERNE**

#### **1. Définition et objectifs du contrôle interne**

Les procédures de contrôle interne en vigueur chez **Infotel** ont pour objet :

- d'une part, de veiller à ce que les actes de gestion ou de réalisation des opérations ainsi que les comportements des personnels s'inscrivent dans le cadre défini par les orientations données aux activités de l'entreprise par la Direction générale, par les lois et règlements applicables, et par les valeurs, normes et règles internes à l'entreprise ;
- d'autre part, de veiller à ce que les informations comptables, financières et de gestion communiquées aux organes sociaux de la Société reflètent avec sincérité l'activité et la situation de la Société ;
- enfin, de veiller au bon fonctionnement des processus internes de la société notamment ceux concourant à la sauvegarde des actifs.

L'un des objectifs du système de contrôle interne est de prévenir et maîtriser les risques résultant de l'activité de l'entreprise et les risques d'erreurs ou de fraudes, en particulier dans les domaines comptable et financier.

Comme tout système de contrôle, il ne peut cependant fournir une garantie absolue que ces risques sont totalement éliminés.

Ces objectifs sont compatibles avec la définition du C.O.S.O (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). Le C.O.S.O a défini le contrôle interne comme un processus mis en œuvre par les organes sociaux et la Direction générale d'une entreprise afin d'avoir une assurance raisonnable dans la réalisation des objectifs suivants : efficacité et bon fonctionnement des opérations, fiabilité du reporting financier, mise en conformité avec les lois et règles applicables.

## **2. Présentation de l'organisation générale des procédures de contrôle**

**Infotel** est la société mère d'un groupe fondé en 1979.

Au 31 décembre 2020, le Groupe est constitué de ses filiales françaises, Infotel Conseil, Archive Data Software et OAIO détenues respectivement à 100 %, 33,33 %, et 70 % par **Infotel**. La société OAIO détient 100 % de la société Infotel Business Consulting. La société Infotel Conseil détient 100 % de la société Coach'IS, qui elle-même détient 100 % de la société Collaboratif Portail Services.

Le groupe **Infotel** a également une présence à l'international grâce à ses filiales étrangères implantées aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Allemagne et à Monaco : les sociétés Infotel Corporation, Insoft Infotel Software GmbH et Infotel Monaco sont détenues à 100 % et sa filiale au Royaume-Uni, Infotel UK Consulting Ltd, est détenue à 51 %.

### **Les acteurs du contrôle interne**

Le Conseil d'administration est responsable de la politique de la Société pour évaluer les risques, mettre en place un système de contrôle interne approprié et en suivre l'efficacité. Cette politique correspond à des contrôles et des procédures de gestion financière et de conformité aux lois.

Dans l'exercice de ses fonctions de Comité d'audit, le Conseil d'administration est chargé du suivi du processus d'élaboration de l'information financière, du suivi de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques, du suivi du contrôle légal des comptes annuels et des comptes consolidés par les commissaires aux comptes et du suivi de l'indépendance des commissaires aux comptes.

Les filiales opérationnelles d'**Infotel** sont détenues à 100 % (sauf OAIO détenue à 70 %, Archive Data Software détenue à 33,33 % et Infotel UK Consulting Ltd détenue à 51 %) et le contrôle interne du Groupe s'exerce de façon transversale au niveau de l'ensemble des entités.

**Infotel** est organisée de manière centralisée. En conséquence, les filiales sont dirigées par le Directeur général ou les Directeurs généraux délégués d'**Infotel** qui exercent l'essentiel des activités de contrôle opérationnel.

### **La gestion des risques majeurs**

La politique de management des risques consiste à anticiper les conséquences significatives de l'activité sur le patrimoine et les résultats de la Société. Dans le groupe **Infotel**, ces actions de prévention sont du domaine de la Direction générale. Une étude approfondie des facteurs de risque pesant sur **Infotel** est développée dans le document d'enregistrement universel 2020 de la société **Infotel**. En résumé voici les principaux facteurs de risques examinés par **Infotel**.

*Risques de marché (liquidité, taux, change, portefeuille actions, ...)*

#### **Risques de taux**

À ce jour, le Groupe n'a aucun endettement financier significatif et ne détient pas d'autre actif financier que des SICAV de trésorerie. Le risque de taux est donc marginal.

La Société et le Groupe n'ont pas recours à l'utilisation d'instruments financiers pour faire face au risque de taux.

## Risques de change

En milliers d'US Dollars	Montant
Actifs	949
Passifs	588
Position nette	361

En milliers de Livres Sterling	Montant
Actifs	1 237
Passifs	532
Position nette	705

La position nette avant gestion correspond à la différence entre l'actif et le passif en devises.

La société mère supporte le risque de change sur les facturations intragroupe et sur les royalties IBM. Elle n'a pas procédé à la couverture de ces risques jusqu'à présent.

Les filiales d'**Infotel** à l'étranger facturent leurs prestations en monnaie locale. Elles supportent des coûts commerciaux également en monnaie locale.

La part du chiffre d'affaires 2020 du groupe **Infotel** pouvant être concernée par une variation du dollar US est de 5 012 k€, soit 2,1 % du chiffre d'affaires (contre 5 107 k€ en 2019 représentant 2,1 % du chiffre d'affaires global). Le chiffre d'affaires réalisé en livre sterling représente 0,9 % du chiffre d'affaires 2020, soit 2 027 k€ (contre 1,5 % du chiffre d'affaires 2019, soit 3 613 k€).

Une évolution du cours du dollar US de plus ou moins 10 % aurait un impact sur le résultat financier de plus ou moins 34 k€.

Une évolution du cours de la livre sterling de plus ou moins 10 % aurait un impact sur le résultat financier de plus ou moins 13 k€.

## Risques de liquidité

**Infotel** a procédé à une revue spécifique de son risque de liquidité qu'elle estime nul en raison d'une absence d'emprunt et de la trésorerie excédentaire dont elle dispose. Par conséquent, elle considère être en mesure de faire face à ses échéances à venir.

## Risques sur actions

La politique de gestion de la trésorerie du Groupe est extrêmement prudente : elle consiste à placer les liquidités dans des SICAV de trésorerie et des dépôts à terme pour que ces sommes soient rémunérées sans risques et qu'elles puissent être facilement disponibles. L'exposition de la Société au risque sur actions se limite aux titres de SICAV monétaires et aux actions propres. La Société ne supporte pas de risques sur actions liés à des investissements dans des entités non consolidées car elle ne réalise pas de placements en actions.

Le portefeuille de valeurs mobilières et d'actions propres tel qu'il apparaît dans les comptes consolidés du groupe **Infotel**, se décompose de la manière suivante :

- Actions propres : 102 k€
- Comptes à terme : 25 000 k€

Ces actifs ne font l'objet d'aucune provision.

## Clients

Compte tenu de la qualité des entreprises clientes du groupe **Infotel** et de l'historique des relations, il existe peu de risques clients appréciables : **Infotel** travaille en effet avec les directions informatiques de grands groupes français et internationaux, clients depuis parfois plus de 30 ans, pour lesquels l'informatique est un outil stratégique et dont l'externalisation partielle n'est confiée qu'à des entreprises pérennes.

La répartition de la clientèle de l'activité par secteur économique figure au paragraphe « **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** » en page **Erreur ! Signet non défini.** du présent document.

Le chiffre d'affaires Services du groupe **Infotel** se compose de prestations en régie et de prestations forfaitisées.

Au cours des trois derniers exercices la répartition du chiffre d'affaires entre ces modes de réalisation des prestations se décompose comme suit :

(en pourcentage)	2020	2019	2018
Prestations en régie	37,1	35,7	31,7
Prestations forfaitisées et centres de service	62,9	64,3	68,3

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2020, le risque de dépendance clients est équivalent à celui de l'an dernier. Le client le plus important d'**Infotel** représente 15,0 % du chiffre d'affaires consolidé contre 18,2 % lors de l'exercice précédent. Le deuxième plus gros client représente 11,8 % du chiffre d'affaires, contre 10,1 % en 2019. Quant aux cinq plus gros clients, ils représentent au total 51,4 % du chiffre d'affaires consolidé contre 50,8 % lors de l'exercice précédent. La majorité des prestations réalisées pour ces clients est effectuée au sein de centres de service, faisant l'objet de contrats pluriannuels.

## Fournisseurs

Il n'existe pas de risque lié aux fournisseurs qui aurait une incidence quelconque sur la réalisation technique ou financière des activités du groupe **Infotel**. La charte Qualité du Groupe, établie pour sa certification ISO 9001, énonce une devise : « *faire ce que l'on maîtrise et maîtriser ce que l'on fait, pour viser l'excellence* » : **Infotel** a toujours voulu assumer ses choix techniques, en ne dépendant que des compétences de sa direction et de celles de ses équipes internes, et jamais de fournisseurs externes.

## Dépendance à l'égard du personnel clé

La Société est dépendante de ses principaux dirigeants, dont le départ pourrait affecter ses perspectives. Cependant, elle met en place progressivement un encadrement intermédiaire destiné, à terme, à prendre les postes de Direction de la Société.

## Risques technologiques

Le principal risque technologique subi par **Infotel** tient à l'évolution des données technologiques du marché qui modifierait le positionnement du Groupe, dans ses deux branches d'activité.

Il est rappelé que le Groupe est spécialisé dans des domaines d'informatique de gestion liés à la digitalisation et faisant appel à de très grandes bases de données, dont aucun expert ne prévoit la disparition rapide en tant que marché significatif. Le Groupe a montré qu'il savait évoluer vers d'autres technologies adoptées par ses clients tout en restant leur fournisseur, et également gagner de nouveaux clients.

## Baisse des prix - Forfait

Le Groupe pourrait être soumis à une pression sur les prix.

Il est toutefois rappelé que le Groupe a su, par le passé, prévenir ce type de risque et que la nature et la qualité de ses prestations - à forte valeur ajoutée et ciblées sur l'informatique vitale des grandes entreprises pour assurer leur croissance - constituent un facteur important pour réduire l'impact de ce risque.

### **Arrivée de nouveaux concurrents**

Le Groupe pourra être amené à faire face à l'arrivée de nouveaux concurrents, dans un secteur en perpétuelle mutation technologique. Il est toutefois rappelé que :

- son activité d'édition de logiciels s'adresse à un marché de niche sur lequel interviennent des sociétés ayant acquis une spécialisation ancienne sur z/OS et DB2 ; il a su renouveler sa gamme et la développer pour reprendre des parts de marché à ses concurrents ;
- il a su gérer dans le passé les conséquences de l'arrivée fréquente de nouveaux concurrents dans son activité de prestation de service, et fait maintenant partie des acteurs de référence.

### **Gestion de croissance**

**Infotel** prévoit une croissance dans les années à venir, notamment à l'international.

Des difficultés liées à cette croissance sont susceptibles de survenir, que ce soit dans les domaines commercial, technique ou administratif.

Par le passé, **Infotel** a fait face avec succès à ce type de difficultés. Il est rappelé que le développement à l'étranger est effectué en accompagnement de l'expansion de grands clients.

### *Risques juridiques*

La politique de gestion des risques juridiques consiste à provisionner des sommes relatives à certains conflits, à hauteur du risque estimé de sortie de ressource pour le Groupe. Le montant des provisions pour litiges s'élève à 248 k€.

### **Réglementation particulière**

L'activité d'**Infotel** ne dépend pas d'autorisations légales, réglementaires ou administratives, ni de procédures d'homologation.

### **Confidentialité**

La quasi-totalité des documents remis à la Société par ses clients fait l'objet d'accords de confidentialité. Le risque existe de divulgation d'informations par la Société sur les projets d'une société cliente. La Société a, toutefois, établi des normes déontologiques qui s'appliquent à son personnel, visant à prévenir ce risque.

### **Dépendance à l'égard des droits de propriété intellectuelle**

Il est rappelé que les programmes d'ordinateurs développés par **Infotel** ne sont pas des inventions brevetables.

À ce jour, le Groupe n'a pas engagé, ni été partie, dans un contentieux dans ce domaine.

**Infotel** n'est pas dépendant de logiciels appartenant à des tiers : les ventes de logiciels, directes ou indirectes, concernent principalement des logiciels développés par **Infotel** qui n'induisent pas de paiement de redevances.

## **Non-respect d'obligations de résultat**

Le Groupe pourra avoir à faire face à des risques de non-respect d'obligations de résultat pour ses prestations au forfait. Il est néanmoins rappelé que, si ce risque ne peut être écarté, le Groupe dispose d'une expérience ancienne de la gestion de ce risque.

## **Faits exceptionnels et litiges**

À la connaissance de la Société, il n'existe aucun fait exceptionnel ou litige susceptible d'avoir ou d'avoir eu, dans un délai récent, une incidence significative sur l'activité, le patrimoine, la situation financière d'**Infotel**.

## **Nantissements d'actifs de l'émetteur**

Il n'existe aucun nantissement sur les actifs du groupe **Infotel**.

## *Risques environnementaux*

### **Risques industriels et liés à l'environnement**

**Infotel** exerce une activité intellectuelle qui n'est pas une activité polluante. La Société a mis en place un système de collecte sélective des déchets (principalement des cartouches d'encre pour imprimantes et collecte du matériel informatique obsolète) et sensibilise, dès l'embauche, tout son personnel aux valeurs environnementales.

Même si les prestations de services du Groupe ont un très faible impact sur l'environnement, le groupe **Infotel** s'efforce néanmoins de limiter les effets de son activité sur l'environnement par différentes mesures décrites au chapitre « **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** » du présent document.

Notamment, le groupe **Infotel** est certifié ISO 14001 depuis le 29 juillet 2011.

En l'absence de risque environnemental et/ou industriel direct, les sociétés du Groupe n'ont passé aucune provision ni pris de garantie pour le risque de pollution.

### **Risques climatiques**

Conformément à l'article 173 de la loi relative à la transition énergétique, depuis l'exercice 2016, **Infotel** est tenue de mentionner les risques financiers liés aux effets du changement climatique et des mesures prises par la société pour les réduire en mettant en œuvre une stratégie bas carbone dans toutes les composantes de son activité.

### **Prise en compte des risques climatiques**

Compte tenu de la localisation de ses implantations, exclusivement européennes, le groupe **Infotel** est peu exposé aux risques liés au changement climatique, tant dans le cadre de son fonctionnement que dans l'exercice de ses activités.

Certains phénomènes climatiques extrêmes sont néanmoins susceptibles d'affecter les locaux d'**Infotel** en Europe (ex. : tempêtes, canicules, crue de la Seine, etc.).

### **Stratégie bas carbone**

**Infotel** s'engage à minimiser les impacts négatifs sur l'environnement, en particulier via une politique de limitation de ses émissions de CO<sup>2</sup>. Ainsi les émissions de gaz à effet de serre du Groupe sont essentiellement liées aux déplacements des salariés d'**Infotel**. Elles sont faibles en raison de la part prépondérante des transports allant du lieu de domicile au site du client. De plus, l'essentiel des véhicules des salariés n'appartiennent pas au Groupe. L'impact de la plupart des déplacements est donc indirect.

Le Groupe dispose d'une flotte de véhicules comprenant 35 automobiles et 4 motocyclettes. A chaque nouvelle contractualisation de véhicule, **Infotel** étudie la meilleure carburation possible (électrique, hybride, thermique). Les rejets en termes d'émission sont très faibles du fait de la petite taille de la flotte. Le Groupe a également mis en place un système de visioconférence pour limiter les déplacements.

Compte tenu des activités de Groupe (principalement conseil en informatique), les émissions Scope 3 ne sont pas jugées très importantes. Les émissions Scope 3 ont été calculées par un organisme externe le CITEPA (Centre interprofessionnel technique d'études de la pollution atmosphérique) en 2020 sur les données 2019 pour les déplacements professionnels Avion et Fer. La quantité de CO<sup>2</sup> est de 194 tonnes en 2019 contre 265 tonnes en 2018. Pour 2020, la quantité de CO<sup>2</sup> est de 64 tonnes. Cette forte diminution est liée aux mesures de limitation de déplacements pendant la crise Covid-19.

## Qualité

**Infotel** a publié une Charte Qualité Groupe sur laquelle repose son engagement à l'égard de ses clients. Infotel Conseil a renouvelé en 2020 la certification ISO 9001:2015 pour les activités de conception, réalisation, maintenance et support de logiciels avec engagement de résultats pour les sites de Paris (Neuilly-sur-Seine et Paris Montreuil et Nanterre), Toulouse (Blagnac et Balma), Bordeaux (Pessac), Lyon, Rennes, Nantes (Saint-Herblain), Le Mans, Brest, Niort, Aix-en-Provence, Mougins, Lille (Lezennes). Notre numéro de certification : 1998/10031.12.

Infotel Conseil a renouvelé en 2020 la certification environnementale ISO 14001:2015 pour les activités de réalisation, maintenance et support de logiciels avec engagement de résultats pour les sites de Paris (Neuilly-sur-Seine, Paris Montreuil et Nanterre), Toulouse (Blagnac et Balma), Bordeaux (Pessac), Lyon, Rennes, Nantes (Saint-Herblain), Le Mans, Brest, Niort, Aix-en-Provence, Mougins, Lille (Lezennes). Notre numéro de certification : 2001/40997.5.

Infotel Conseil a renouvelé en 2020 la certification Systèmes de management de la sécurité de l'information ISO 27001:2013 pour les activités de **prestations de services en informatique** en 2017 pour les sites de Rennes, Paris, Nanterre et Newcastle (UK). Notre numéro de certification : 2017/77710.3.

La politique menée par **Infotel** en matière d'environnement est développée au paragraphe « **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** » du présent document.

### *Risques sanitaires*

Pour faire face à la crise sanitaire générée par la pandémie de la Covid-19, survenue au début de l'année 2020, **Infotel** a été dans l'obligation d'adapter son organisation, en particulier par un recours massif au télétravail et par le recours au chômage partiel des collaborateurs privés d'activité.

**Infotel** constate que certains de ses clients voient leur activité être impactée de manière importante, en particulier dans le secteur aérien, du côté des avionneurs et des compagnies aériennes. Le Groupe reste particulièrement vigilant quant au développement de la situation.

## Organisation des délégations

Les opérations significatives nécessitant une validation du Comité de direction ou la Direction générale, sont les suivantes :

- la rédaction des offres relatives à des opérations comportant un risque important est soumise à l'avis du Comité de direction ;
- les décisions importantes concernant la recherche et le développement ;
- la mise en place des actions touchant au système d'information du Groupe.

L'intégration des filiales tant au plan juridique qu'opérationnel est mentionnée ci-dessus. Le contrôle des filiales est assuré par la Direction générale.



## **Description des procédures de contrôle interne**

Nous décrivons ci-dessous les procédures de contrôle interne.

Les filiales opérationnelles d'**Infotel** sont détenues à 100 % (sauf OAIO détenue à 70 %, Archive Data Software détenue à 33,33 % et Infotel UK Consulting Ltd détenue à 51 %) et le contrôle interne du Groupe s'exerce de façon transversale au niveau de l'ensemble des entités.

Par ailleurs, Infotel Conseil détient 100 % de la société Coach'IS, elle-même détenant 100 % de la société Collaboratif Portail Services.

De même, OAIO détient 100 % de la société Infotel Business Consulting.

Pour cela, le Groupe est divisé en différentes directions qui assurent chacune à leur niveau des contrôles spécifiques.

Un Comité de direction placé sous l'autorité du Président et regroupant les responsables de directions régionales assure la direction opérationnelle du Groupe. Il se réunit de façon hebdomadaire.

### *1) La Direction générale*

La Direction générale du Groupe a pour mission de définir la stratégie, la politique générale, les objectifs, et les plans d'actions. Elle conduit également les fonctions d'organisation et les missions spéciales non couvertes par les directions opérationnelles.

Un certain nombre de réunions ont périodiquement lieu afin de réaffirmer les grands objectifs du Groupe, la stratégie à moyen et long terme, ainsi que les valeurs sur lesquelles le Groupe s'appuie pour atteindre ces objectifs.

### *2) La direction opérationnelle*

La mission de la direction opérationnelle est d'une part de concevoir, commercialiser et rentabiliser toutes les prestations de type forfaitaire (centres de service), régie ou assistance technique et formation adaptables aux besoins des clients dépendant de leur périmètre géographique, et d'autre part d'assurer la conception, le développement, la maintenance et le support technique des Logiciels.

La responsabilité de cette direction est exercée par deux Directeurs généraux délégués.

### *3) La direction financière*

La direction financière a pour mission pour l'ensemble du Groupe de gérer la trésorerie, de superviser la gestion comptable, de produire les éléments nécessaires au contrôle de gestion, notamment les tableaux de bord financiers et les calculs des marges.

Elle coordonne la communication financière et participe avec la direction générale aux réunions d'informations des analystes financiers lors de la publication des résultats semestriels et annuels.

Cette direction est assurée par un Directeur général délégué.

### *4) La direction du personnel*

La direction du personnel est compétente pour l'ensemble des salariés du Groupe. Elle a pour mission de définir les normes et règlements, administrer le personnel, gérer les relations humaines, participer aux procédures d'embauche et décisions de carrière, établir la paye, contrôler la cohérence de la politique salariale, et gérer les relations avec les organes représentatifs du personnel. Cette direction rattachée à la direction opérationnelle sous le contrôle d'un Directeur général délégué.

#### 5) *La fonction communication*

La fonction communication est rattachée à la Direction générale.

### **3. Contrôle interne relatif à l'élaboration de l'information financière et comptable**

Comme au niveau opérationnel, l'organisation d'**Infotel** en termes d'information financière est centralisée.

#### 1) *Gestion de la trésorerie et délégation de signature*

Les dépenses dans les sociétés françaises du Groupe ne peuvent être engagées que par le Directeur général ou les Directeurs généraux délégués d'**Infotel**.

Pour les filiales étrangères, seules les dépenses de fonctionnement d'un montant limité peuvent être engagées par les gestionnaires locaux. Les encaissements des clients s'effectuent exclusivement par virement sur des comptes dédiés aux encaissements. Seuls le Directeur général ou les Directeurs généraux délégués sont habilités à effectuer des mouvements de sortie sur ces comptes.

#### 2) *Établissement des comptes annuels*

Les comptabilités de toutes les entités du Groupe sont tenues ou supervisées par des cabinets d'expertise comptable, sous le contrôle de la Direction générale d'**Infotel**.

La préparation des comptes annuels leur est également confiée.

L'expert-comptable de la société mère assure la fonction de responsable comptable du Groupe.

#### 3) *Établissement des comptes consolidés*

L'établissement des comptes consolidés semestriels et annuels est confié au cabinet d'expertise comptable de la société mère, sous le contrôle de la Direction générale d'**Infotel**.

La Direction générale exerce également un suivi des engagements hors bilan et un suivi des actifs.

#### **Évolution du contrôle interne**

**Infotel** se place dans une logique d'amélioration permanente de son dispositif de contrôle interne.

Le système de contrôle financier (budget/reporting) mis en place depuis de nombreuses années, est opérationnel. Les outils sur lesquels il s'appuie nous semblent performants à notre taille mais devront être adaptés en cas de croissance significative du Groupe.

La fonction de contrôle de la bonne application des règles est assurée par la direction générale. En fonction de l'évolution de sa taille, **Infotel** renforcera de manière pragmatique cette fonction (renforcement du contrôle de gestion, perfectionnement de l'organisation et des systèmes).

**Infotel** sera amené à auditer périodiquement sa gestion des risques, soit en interne soit en externe et à formaliser des plans d'action d'amélioration réguliers.

#### **Conformité aux lois et règlements en vigueur**

L'organisation d'**Infotel** est aussi centralisée dans le cadre des procédures de conformité aux lois et règlements en vigueur, qui sont du ressort de la Direction générale et des Directeurs généraux délégués.

Il est précisé que pour l'élaboration, la mise en œuvre et la description de son système de contrôle interne et de gestion des risques, la Société s'appuie sur le « *cadre de référence du contrôle interne : guide de mise en œuvre pour les valeurs moyennes et petites* » proposé par l'AMF et que l'utilisation de ce guide

n'a pas permis d'identifier de défaillance ou d'insuffisance dans le système de contrôle interne mis en place dans le groupe **Infotel**.

**Monsieur Bernard LAFFORET**  
*Président Directeur Général, Administrateur*

# INFOTEL

Société Anonyme au capital de 2.728.510 Euros  
Siège social : Le Valmy – 4/16 avenue Léon Gaumont  
75020 PARIS

317 480 135 RCS PARIS  
SIRET : 317 480 135 000 43

## LISTE DES ADMINISTRATEURS FONCTIONS EXERCÉES DANS D'AUTRES SOCIÉTÉS (Au 31 décembre 2020)

### ASSEMBLÉE GÉNÉRALE MIXTE DU 19 MAI 2021

Nom, prénom usuel des Administrateurs et Directeurs généraux	Fonctions occupées dans d'autres sociétés
<b>Administrateurs</b>	
Bernard Lafforet, Président-Directeur général	« President –Director » d'Infotel Corp. « Président Administrateur-Délégué » d'Infotel Monaco
Michel Koutchouk	« Director » d'Infotel Corp. Représentant permanent d'Infotel, administrateur d'Infotel Conseil
Josyane Muller	Président-Directeur général d'Infotel Conseil
Hélène Kermorgant	Néant
Alain Hallereau	Néant
Dominique Mazurier	Salarié, Directeur de projet
<b>Directeurs généraux délégués</b>	
Michel Koutchouk	Voir ci-dessus
Josyane Muller	Voir ci-dessus
Éric Fabretti	« Directeur Général délégué » d'Infotel Conseil Président d'Infotel Business Consulting « Director » d'Infotel UK Consulting Ltd Président d'OAIO Président de Coach'IS Gérant de Collaboractif Portail Services

NATURE DES INDICATIONS	2016	2017	2018	2019	2020
<b>1. Situation financière à la fin d'exercice</b>					
a - Capital social	2.662.782	2.662.782	2.662.782	2.662.782	2.693.781
b - Nombre d'actions émises	6.656.955	6.656.955	6.656.955	6.656.955	6.734.452
c - Nombres d'obligations convertibles en actions	-	-	-	-	-
<b>2. Résultat global des opérations effectives</b>					
a - Chiffre d'affaires hors taxes	9.903.346	9.542.647	10.337.025	9.941.090	9.784.833
b - Bénéfice avant impôt, amortissements et provisions	8.821.521	10.797.276	11.576.030	14.399.388	10.514.548
c - Impôt sur les bénéfices	998.226	58.370	780.333	327.283	661.087
d - Bénéfice après impôt, amortissements et provisions	7.653.120	8.440.666	8.525.991	11.834.175	7.595.556
e - Montant des bénéfices distribués	6.656.955	7.655.498	10.651.128	7.071.175	10.914.040
<b>3. Résultat des opérations réduit à une seule action</b>					
a - Bénéfice après impôt, mais avant amortissements et provisions	1,18	1,61	1,62	2,11	1,46
b - Bénéfice après impôt, amortissements et provisions	1,15	1,27	1,28	1,78	1,13
c - Dividende versé à chaque action	1	1,15	1,60	1,05	1,60
<b>4. Personnel</b>					
a - Nombre de salariés	5	5	5	5	4
b - Montant de la masse salariale	1.024.064	1.024.064	1.024.064	1.024.064	815.808
c - Montant des sommes versées au titre des avantages sociaux (sécurité sociale, œuvres sociales)	382.261	382.074	382.267	306.980	307.024

**TABLEAU RECAPITULATIF DES DÉLÉGATIONS EN COURS**

<b>Assemblée</b>	<b>Type de délégation</b>	<b>Montant autorisé</b>	<b>Délai</b>	<b>Montant utilisé</b>
29 mai 2019	Émission d'actions et de valeurs mobilières	1 300 000 euros	29 juillet 2021	0
20 mai 2020	Rachat d'actions propres	10 % du capital de la société calculé au jour de la décision d'achat, déduction faite des éventuelles actions revendues dans le cadre de la présente autorisation	28 novembre 2020	0
31 mai 2018	Attribution d'actions gratuites	5 % du capital social à la date de la décision de leur attribution par le Conseil d'administration	31 juillet 2021	3,42 % % du capital social de la société

