



# RÉSULTATS ANNUELS 2023



B  
I  
E  
N  
V  
E  
N  
U  
E



**Bernard LAFFORET**

Président & fondateur



**Michel KOUTCHOUK**

Directeur Général Délégué  
Co-fondateur



**Éric FABRETTI**

Directeur Général Délégué



**1- Profil**

**2- Activité 2023**

**3- Résultats financiers 2023**

**4- Perspectives 2024**

**5- Vie boursière**



1

**PROFIL**



*Accompagner la transformation digitale du SI des grandes entreprises dans la performance et l'innovation*



## **PERFORMANCE PÉRENNE**

44 ans de croissance rentable

## **INTERNATIONAL**

Présence dans 9 pays

## **SERVICES & LOGICIELS**

2 offres complémentaires

## **CAPITAL HUMAIN**

3 262 collaborateurs

## **DÉVELOPPEMENT INTERNE & EXTERNE**

9 acquisitions réalisées + Création de 9 entités en 20 ans

## **FIDÉLISATION CLIENTS**

Relation dans la durée, récurrence des revenus

## COMPLÉMENTARITÉ

Modèle basé sur les centres de service  
& les logiciels  
Couverture end-to-end  
Front office proche du client

## EXCELLENCE

Conseil et technicité  
Implication forte dans la partie  
fonctionnelle  
Offre packagée issue de l'expérience  
clients

## PROXIMITÉ

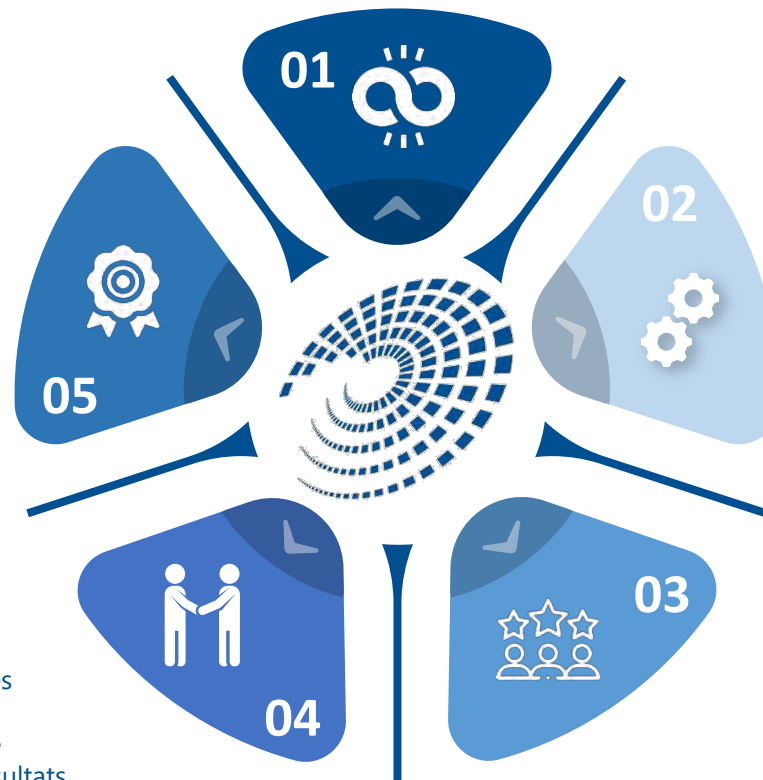
Partenariats à long terme avec les  
clients  
Capitalisation de la connaissance  
Prestation à engagements de résultats

## INNOVATION

Cycles agiles de développement  
Veille technologique, économique et  
fonctionnelle  
Le laboratoire technique et fonctionnel  
d'un éditeur au service des clients ESN

## GESTION FLEXIBLE DES RESSOURCES

Association optimisée des  
collaborateurs internes et des sous-  
traitants





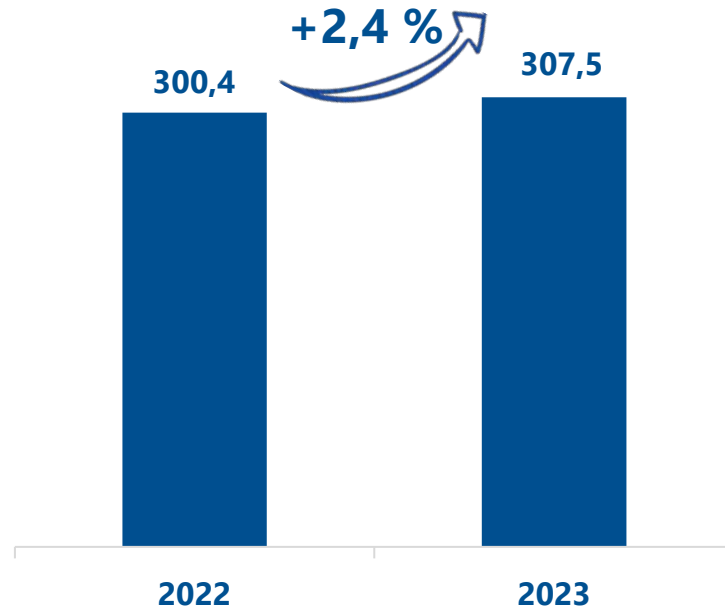
2

# ACTIVITÉ 2023

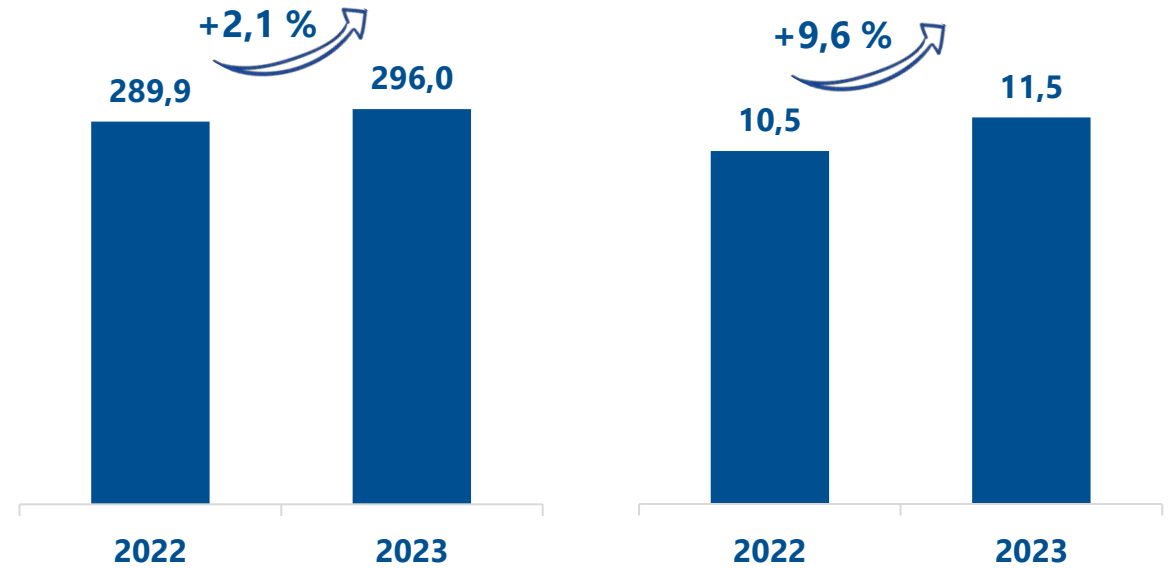


# Croissance de l'activité dans un marché atone

Évolution du chiffre d'affaires annuel  
en M€



Évolution du chiffre d'affaires annuel par activité  
en M€



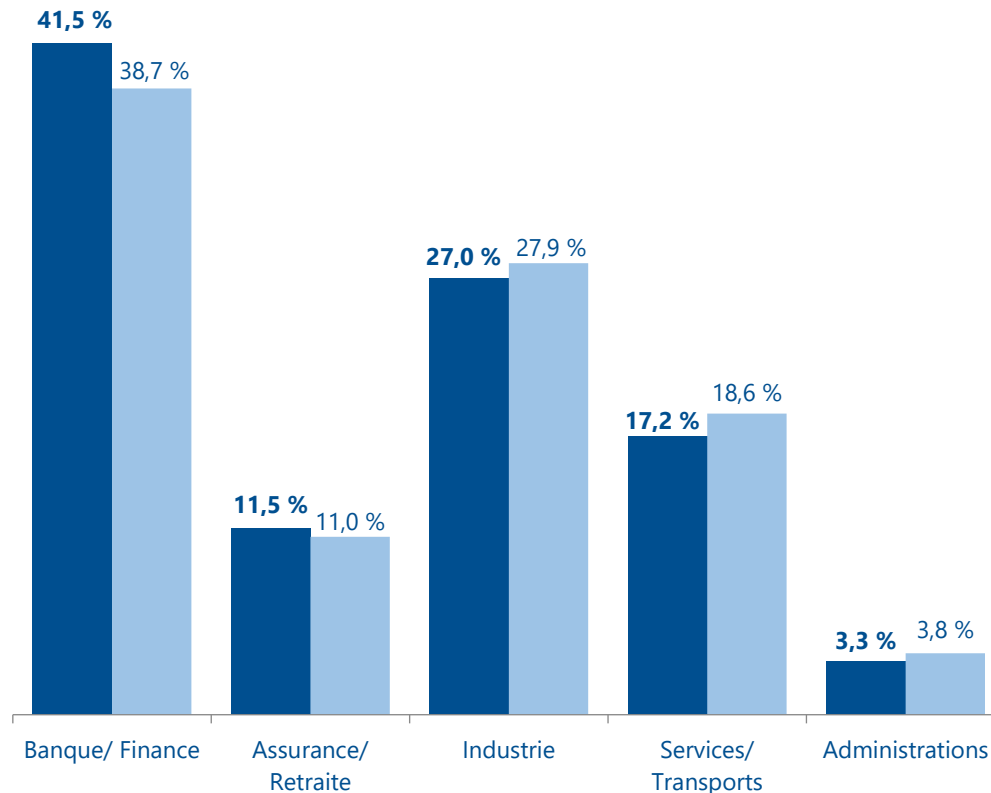
**Services**  
96,3 % du CA

**Logiciels**  
3,7 % du CA  
*dont 2,8 M€ pour Orlando  
en 2023*

# De nouveaux entrants dans le Top 10 clients

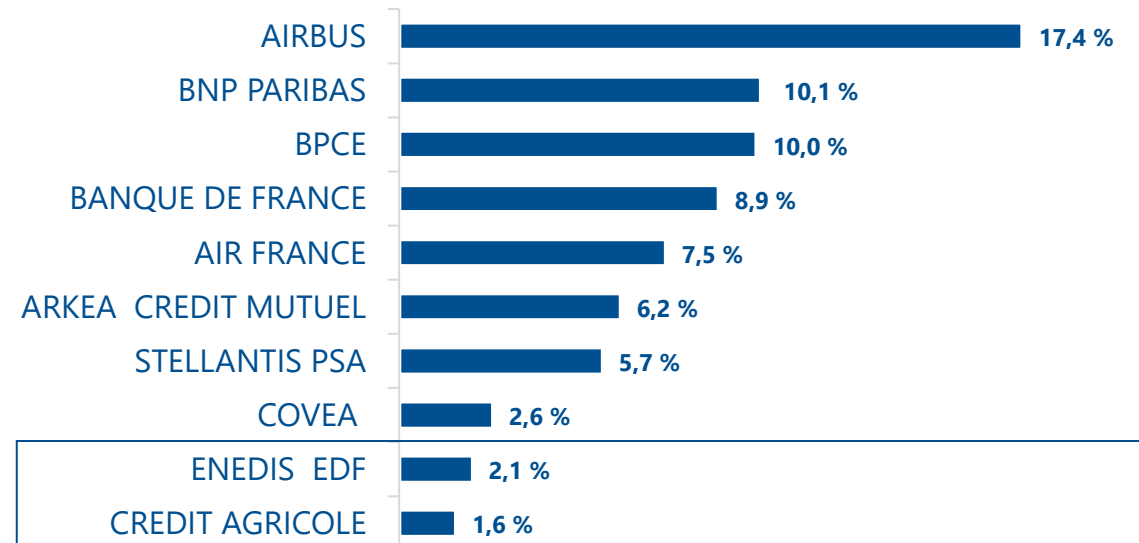
Répartition du chiffre d'affaires annuel Services  
2023 vs. 2022 par secteur, en %

**66 %**  
de l'activité  
Services en  
centres de  
service



Répartition du chiffre d'affaires annuel Services  
2023 par client, en %

**CA des 10 premiers clients en 2023 : 209,8 M€**  
(vs. 201,7 M€ en 2022)



# D'autres prétendants au Top 10 à fort potentiel

Des gisements  
de croissance  
pour les années  
à venir





### Intervention

**Fournisseur unique** d'Enedis pour concevoir et développer **l'ensemble des outils digitaux** liés à la transformation induite par **la transition écologique (TE) et la mobilité électrique (ME)**.

### Chiffres clés

**Contrat de 7 ans**  
Equipe de 40 ETP

## LE PROGRÈS

Rhône

### Comment recharger, demain, 18 millions de voitures électriques ? Enedis l'invente à Lyon

Ça ne se sait guère, mais c'est à Lyon qu'une partie de l'avenir de la mobilité électrique se joue. Depuis son siège de la rue Duguesclin dans le 3e arrondissement, le gestionnaire du réseau électrique Enedis (anciennement ERDF) invente, avec ses partenaires, les systèmes qui permettront de recharger, dans dix ans, des millions de voitures électriques sans saturer le réseau.

Pierre Comet - 19 févr. 2024 à 20:00 | mis à jour le 22 févr. 2024 à 10:05 - Temps de lecture : 5 min



Avec ses partenaires, Enedis travaille sur des bornes fonctionnant dans les deux sens. Elles peuvent charger les voitures mais aussi les décharger lorsque le réseau a besoin de soutien. Photo Maxime Jegat



## Intervention

Le **projet Morpho** est porté par le **département « Transformation »** de la DAEI sur le périmètre Suravenir

- **Ouverture du SI** : faire évoluer le système d'information en adoptant une conception temps réel et procéder à son ouverture dans une logique d'Open Banking,
- **Décommissionnement** : baisser la dépendance vis à vis d'IBM en limitant l'usage du mainframe et ainsi bénéficier des services technologiques étendus du Cloud.

## Chiffres clés

**Contrat de 2 ans**  
Equipe de 10 ETP



# AIRFRANCE KLM GROUP

## Intervention

Dans le cadre des JO Paris 2024, le projet vise à :

- Sécuriser les vols et renforcer la prévention des risques cyber
- Développer et maintenir un environnement technologique et de données de pointe durable
- Opérer une migration des données vers le Cloud
- Piloter la performance opérationnelle en temps réel avec des KPI

## Chiffres clés

**Contrat depuis novembre 2023**

15 ETP



PARIS 2024





### Intervention

Une équipe dédiée de la DSI couvre les besoins en activités de type RPA (Robotic Process Automation) afin de répondre à l'ensemble des entités de Malakoff Humanis pour qui la mise en place de robots permet d'améliorer leur productivité.

Au sein de la DSI, **Pléi@de Contrat** couvre les **activités Tiers/Contrats** aussi bien pour la gestion directe que pour la gestion courtée/déleguée :

- La gestion du **référentiel des Tiers** (Base Personnes : personnes morales ou physiques),
- La gestion des **contrats collectifs et individuels**.

### Chiffres clés

**Contrat de 2 ans**  
Équipe de 20 ETP



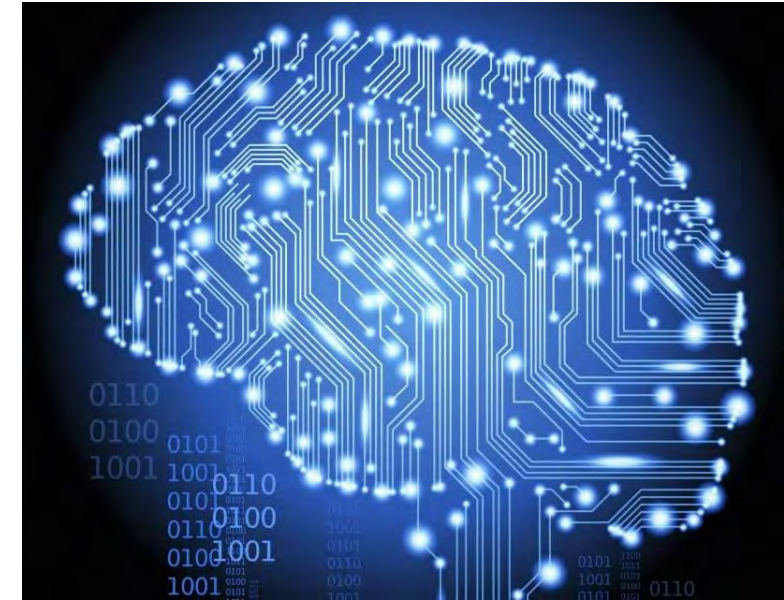
# Création d'un laboratoire en intelligence artificielle

## Partenariat avec une start-up autour d'une équipe d'experts

---

Une nouvelle étape dans l'IA

- 1 Identification des cas d'usage
  - 2 Evangélisation
  - 3 Professionnalisation des équipes sur les problématiques d'IA
- 
- 3 POC de démonstration**
- Aide aux activités de support
  - Migration des systèmes
  - Comparaison de documents complexes







**2,8 M€**

de CA 2023 (+50 % vs 2022)

**38**

clients

**2 200**

avions équipés

**+100 000**

utilisateurs

**3,2 M€**

d'ARR 2024



*"It's never said enough, so I want to thank the team for the work you do. You are always available to answer our questions, and this is a really nice relationship."*

**E. BELORGEOT – Air Transat Project Manager**



*"I really enjoy using the Orlando Suite and it has a huge impact on our ability to produce quality documentation."*

**J. EGLI – Manager, Document Process & Control – Flight Operations**



*"I would like to highlight the agility and expertise in aviation Tech Pubs of the Infotel team. It brings a real added value to Air France during project phase but also during run mode."*

**S. LAVENU – Air France DMS Project Manager**

**Un accord sur 5 ans  
renouvelable sous forme de  
redevances**

**Équipement de l'ensemble  
des avions de la marque  
Airbus (standard)**

**La 1<sup>ère</sup> gamme A330neo  
équipée de la solution**



## Un réservoir de talents pour conquérir de nouveaux grands groupes européens



Centres de service pour  
**Nissan, Airbus, Air France**

75 collaborateurs basés à **Chennai**



Centres de service pour  
**Stellantis, Air France**

74 collaborateurs basés à **Casablanca**

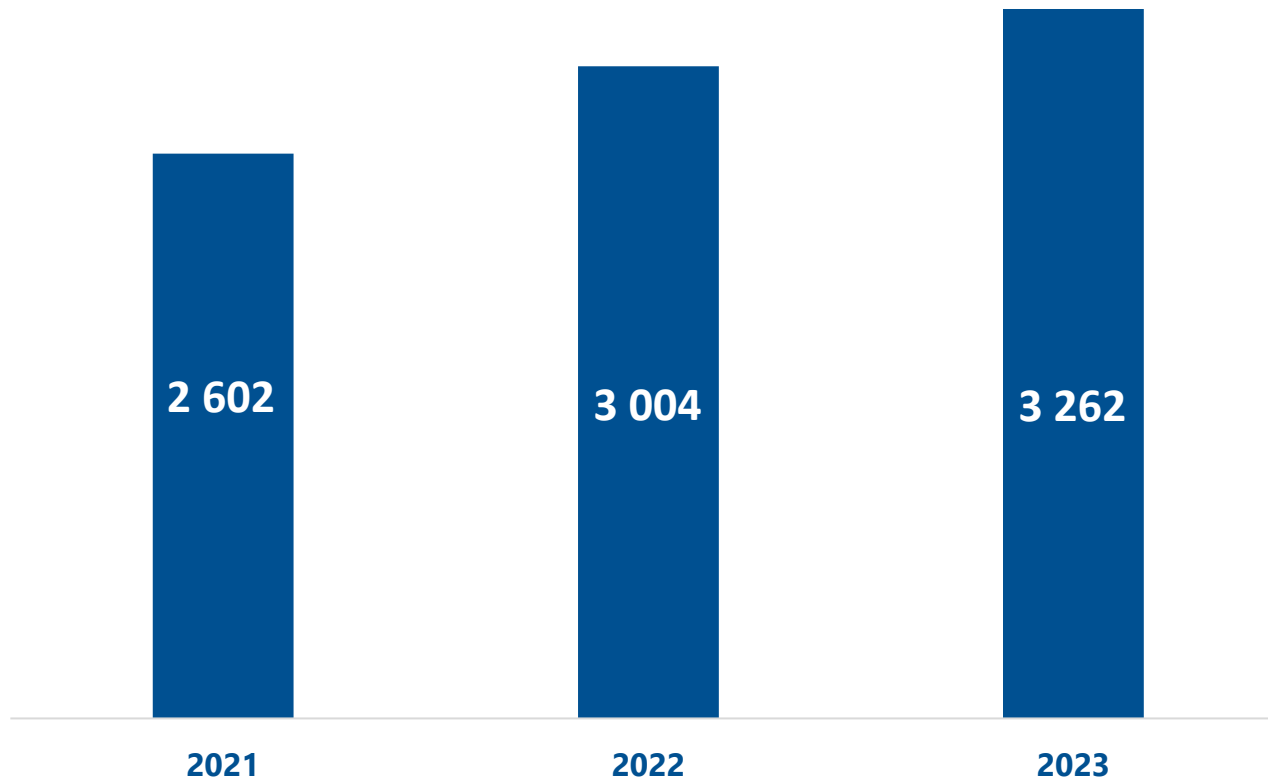


Front office et support qualité  
d'accompagnement pour le  
back office basé à Toulouse

Collaborateurs basés à  
**Mirabel (Canada), et Mobile (E-U)**



## Évolution des effectifs (Chiffres au 31/12)



**2,2 %**  
Taux  
d'intercontrat sur  
2023

**12 % de taux de  
départ des salariés**

Un taux parmi les meilleurs  
standards du marché

# Une nouvelle génération de managers



**Jeanne DOUCHE**  
Directrice de Business Unit



**Laeticia FERNANDES**  
DRH



**Emeric BONAFOUS**  
Directeur Business Line  
Aéronautique Toulouse



**Muriel RUZAND**  
Directrice Business Line  
Transports et Services Paris



**Anne-Sophie MORANCAIS**  
Directrice d'Agence Le Mans



**Alban BIARD**  
Directeur ORLANDO



**Damien BILLARD**  
Directeur Business Line  
Banques Assurances Paris



**Laurent BARBIER**  
Directeur d'Agence  
Lyon Rhône Alpes



**Jean-Pierre MORELLO**  
Directeur Business Line  
Plates Formes  
de développement Toulouse



**Thomas DEKKER**  
Directeur Business Line  
Transports et Services  
Toulouse



**Guillaume LETROU**  
Directeur des Opérations  
Ouest Centre Rhône Alpes



**Fabrice VERDIER**  
Directeur Monaco



Nomination de Jean-Etienne BOUEDEC en tant que *Chief Sustainability Officer*  
Mise en place d'une gouvernance et d'un comité opérationnel RSE  
Rattachement à la Direction Générale



## Démarche environnementale

- S'aligner sur la taxonomie verte européenne
- Réduire les émissions de GES de 55% d'ici 2030
- Atteindre la neutralité carbone d'ici 2050

→ Réduction mondiale de 1,5°

- S'inscrire sur la trajectoire Net Zero Emission du SBTi
- Initiative commune CDP - Pacte ONU - WWF – WRI
- Adhésion au référentiel SBTi



## Démarche sociétale

- Adhésion aux 17 ODD de l'ONU
- Compléter les 17 ODD avec de nouvelles initiatives
- Label RSE engagé



## Gouvernance

- 6 membres du Conseil d'administration
- dont 3 administratrices
- dont 2 indépendants



## Partenariats externes

- Faire signer une charte achat responsable aux fournisseurs stratégiques
- Continuer les partenariats à impact positif
  - Impact sociétal : Infot'elles, handicap
  - Impact environnemental : énergie renouvelable, reforestation, gestion des déchets, transports
  - Projets citoyens, forums



3

# RÉSULTATS FINANCIERS 2023



# Une rentabilité altérée par des investissements

Compte de résultat simplifié (M€)	2023	2022	% variation
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>307,5</b>	<b>300,4</b>	<b>+ 2,4 %</b>
Charges de personnel (hors actions gratuites)	(124,8)	(113,6)	+ 9,8 %
Charges externes	(140,1)	(143,1)	- 2,1 %
<b>EBITDA*</b>	<b>35,2</b>	<b>38,8</b>	<b>- 9,3 %</b>
% du CA	11,4 %	12,9 %	- 1,5 pt
Dotations aux amortissements et provisions	(10,2)	(9,3)	+ 9,9 %
<b>Résultat opérationnel courant hors actions gratuites</b>	<b>27,5</b>	<b>29,8</b>	<b>- 7,7 %</b>
% du CA	8,9 %	9,9 %	- 1 pt
<b>Résultat opérationnel courant</b>	<b>24,9</b>	<b>29,8</b>	<b>- 16,5 %</b>
% du CA	8,1 %	9,9 %	- 1,8 pt
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>24,9</b>	<b>29,8</b>	<b>- 16,5 %</b>
Résultat financier	0,7	(0,6)	n/a
Impôts	(7,1)	(7,9)	- 10,9 %
<b>Résultat net pdg</b>	<b>18,1</b>	<b>20,3</b>	<b>- 11,0 %</b>
% du CA	5,9 %	6,8 %	- 0,9 pt

\*EBITDA = Résultat opérationnel courant + dotations aux amortissements et provisions – dotations sur actif circulant + provisions sur litiges + amortissement CIR + provisions pour retraite.

# Une structure bilantielle saine

<b>Bilan consolidé ACTIF (M€)</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>Bilan consolidé PASSIF (M€)</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
<b>Actifs non courants</b>	<b>75,3</b>	<b>76,8</b>	<b>Capitaux propres</b>	<b>117,9</b>	<b>115,7</b>
dont écarts d'acquisition	13,5	12,9	<b>Passifs non courants</b>	<b>31,6</b>	<b>33,1</b>
dont droits d'utilisation	29,5	31,8	dont dette locative non courante	26,7	29,1
dont immo. incorporelles	8,0	7,5	<b>Passifs courants</b>	<b>106,4</b>	<b>111,2</b>
dont immo. corporelles	5,1	5,5	dont dette locative courante	5,3	5,0
<b>Actifs courants</b>	<b>180,6</b>	<b>183,3</b>	dont dettes fournisseurs	29,0	33,9
dont trésorerie	96,9	97,8	dont autres dettes	72,1	71,5
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>255,9</b>	<b>260,0</b>	<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>255,9</b>	<b>260,0</b>

Flux de trésorerie (M€)	2023	2022
<b>Capacité d'autofinancement avant impôts</b>	<b>38,0</b>	<b>38,8</b>
Impôts versés	(9,0)	(7,8)
Variation de BFR	(2,9)	(4,6)
<b>Flux de trésorerie généré par l'activité</b>	<b>26,1</b>	<b>26,4</b>
Acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles	(4,4)	(4,7)
Acquisitions d'immobilisations financières nettes de cession	(0,1)	(15,1)
Acquisition de titres	(4,1)	0,0
Incidence des variations de périmètre	0,1	0,0
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement</b>	<b>(8,5)</b>	<b>(19,7)</b>
<b>Flux de trésorerie liés au financement</b>	<b>(18,7)</b>	<b>(16,5)</b>
dont paiement de dividendes	(13,8)	(11,0)
dont remboursement dette locative	(5,3)	(4,7)
<b>Variation de trésorerie*</b>	<b>(0,9)</b>	<b>(10,0)</b>
Trésorerie d'ouverture	97,8	107,8
<b>Trésorerie de clôture</b>	<b>96,9</b>	<b>97,8</b>

\*Retraitement d'une partie de la trésorerie (15 M€) en immobilisations.



# **PERSPECTIVES 2024**

# Un marché des ESN attendu en ralentissement en 2024

num  
eum

**34,9** Md€  
marché des ESN  
en 2024

**+ 3,3 %**  
croissance annuelle  
du marché des ESN  
en 2024

## 4 enjeux prioritaires

**1** Gestion des talents :  
recrutement,  
fidélisation et  
formation

**2** Vers un numérique  
plus responsable

**3** Innovation :  
perspectives avec  
l'IA

**4** Un maillage  
régional et  
international

<https://www.boondmanager.com/actualites/marche-des-esn-bilan-2023-et-perspectives-2024/>

## Une ambition à horizon 2026

**Chiffre d'affaires**  
**> 380 M€**

*hors acquisitions*

**CAGR 2021-2026 ~ +8 %**

**MOC > 10 %**

## Nos 4 piliers stratégiques

1. **Superformer notre marché en intégrant de l'innovation**
2. **Déployer une politique RH dynamique et attractive**
3. **Augmenter la part des logiciels**
4. **Accélérer à l'international**

## Les catalyseurs de marché

- **Évolutions réglementaires**
- **Évolutions technologiques**
- **Forts enjeux commerciaux pour nos clients**

## Perspectives 2024

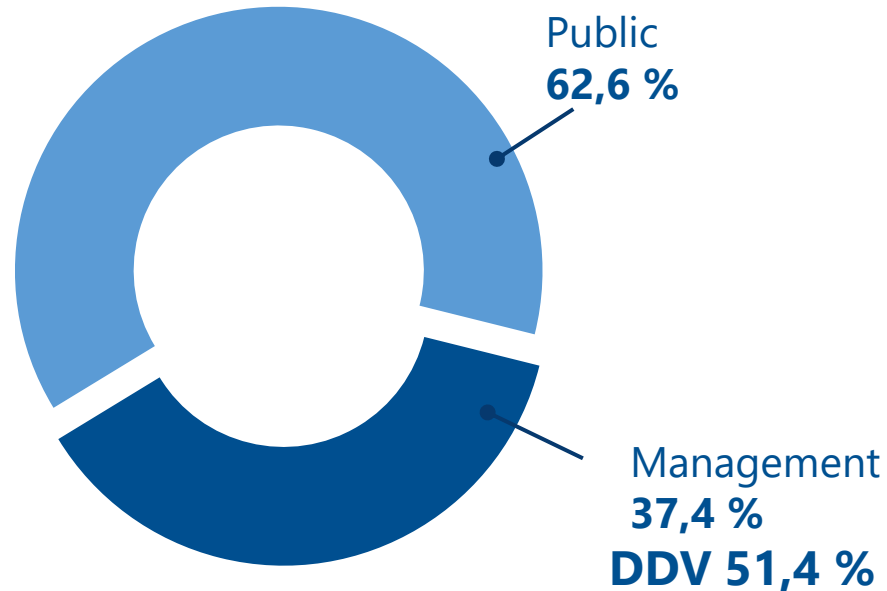
- **Un ralentissement de marché temporaire**
- **Premier semestre stable**
- **Reprise des investissements et rebond de la croissance au second semestre**

# 5

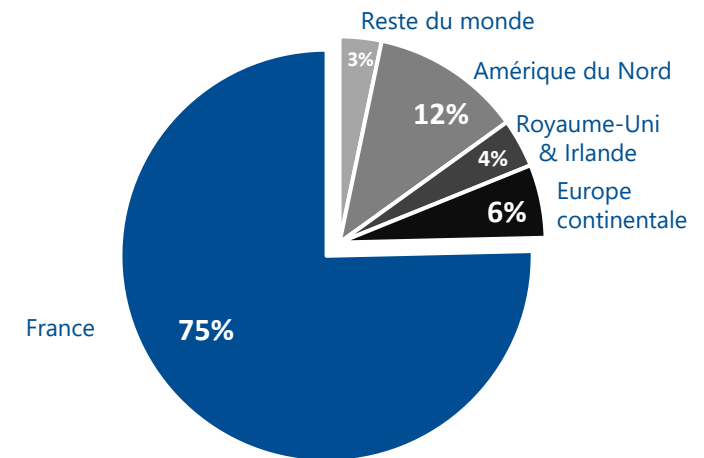
## VIE BOURSIFIÈRE



Structure de l'actionnariat au 31/12/2023  
sur la base d'un capital de 6 890 558 titres



Répartition géographique du flottant au 03/01/2024  
sur la base de 3 773 367 titres identifiés par Euroclear



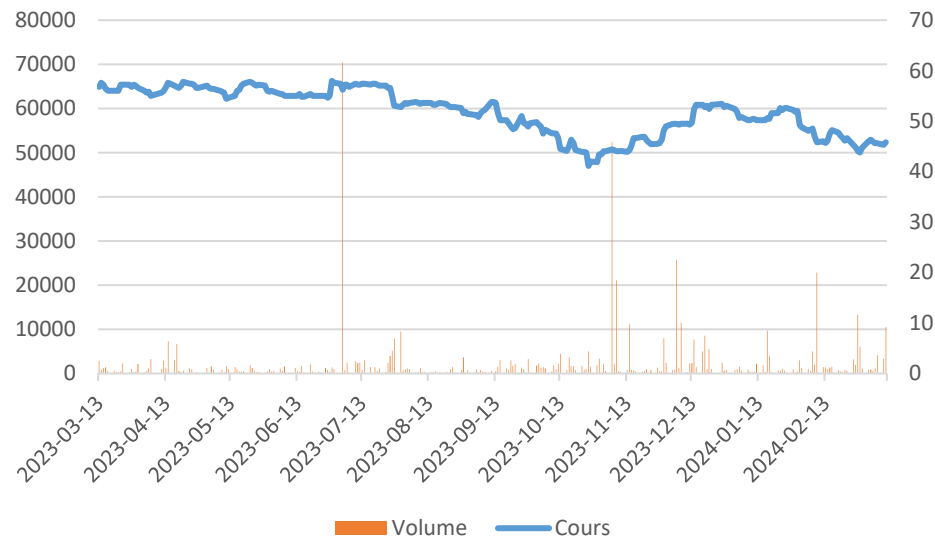
Première émission du plan d'actions gratuites à destination des managers effective en 2024  
Montant maximum de 5 % du capital autorisé par l'Assemblée Générale du 15/12/2022



**Dividende de 2 € par action proposé au titre de 2023**



# Caractéristiques boursières du titre



Code ISIN	FR0000071797
Reuters	ETFO.PA
Bloomberg	INF:FP

Compartiment	B – SRD long seulement
Nombre de titres	6 890 558

Cours :	45,8 € (au 12.03.2024)
Capitalisation :	317,6 M€ (au 12.03.2024)

Plus haut (12 mois)	59,8 €
Plus bas (12 mois)	40,1 €

Couverture analystes :	<b>Euroland Corporate</b> (TP : 57 € - 01.02.2024) <b>Gilbert Dupont</b> (TP : 54,8 € - 01.02.2024) <b>Portzamparc</b> (TP : 59,5 € - 01.02.2024) <b>TP ICAP</b> (TP : 55 € - 01.02.2024) <b>ODDO BHF</b> (TP : 54 € - 01.02.2024)
------------------------	--



# RÉSULTATS ANNUELS 2023

