



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

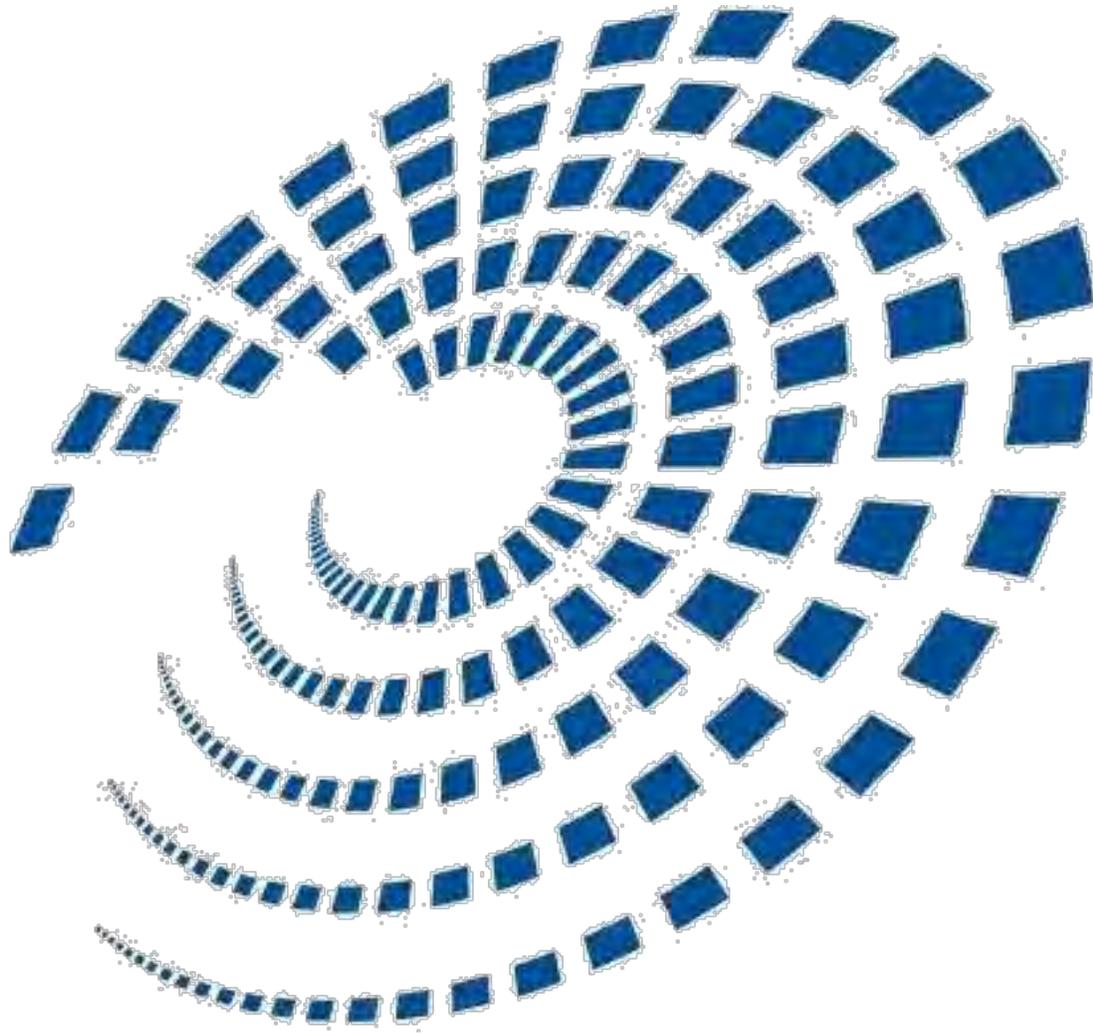


1

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

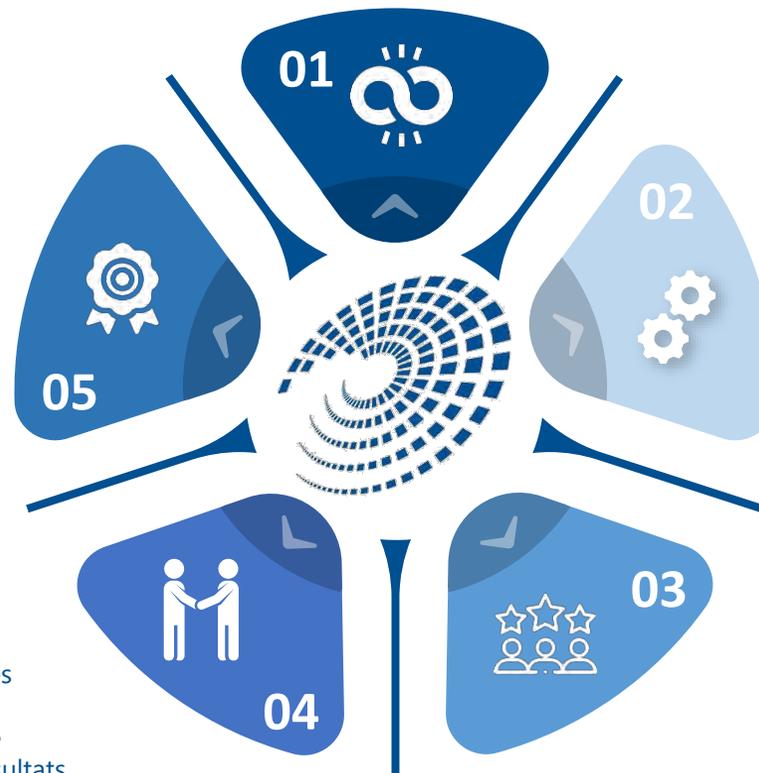
Partenariats à long terme avec les
clients
Capitalisation de la connaissance
Prestation à engagements de résultats

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



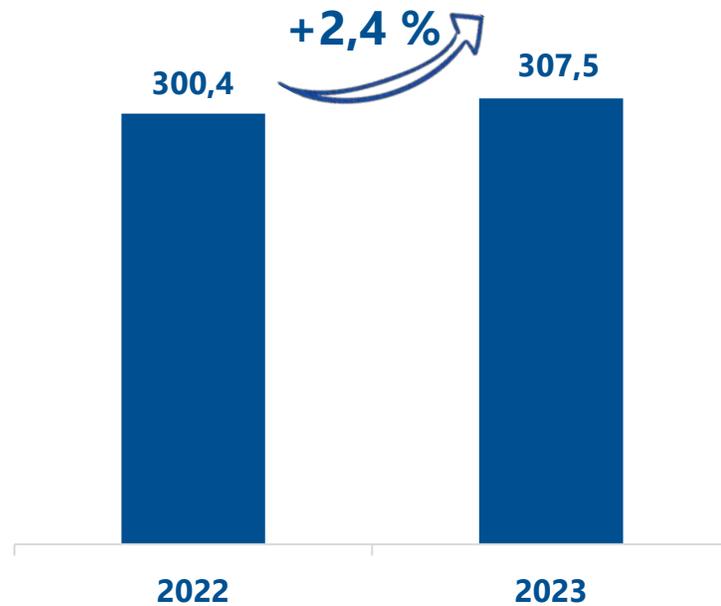


2

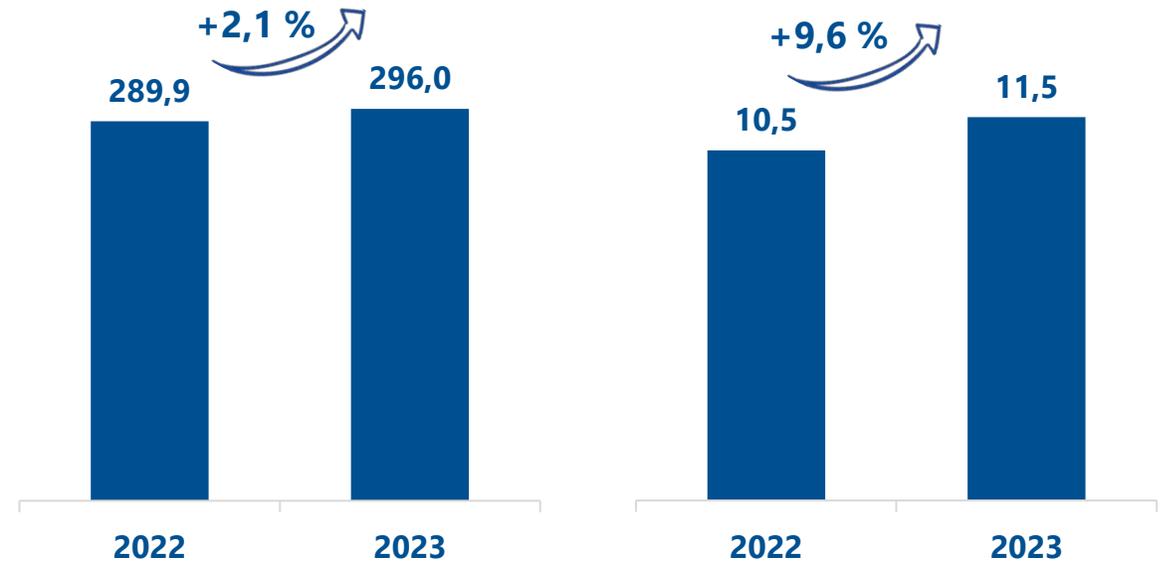
ACTIVITÉ 2023

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€



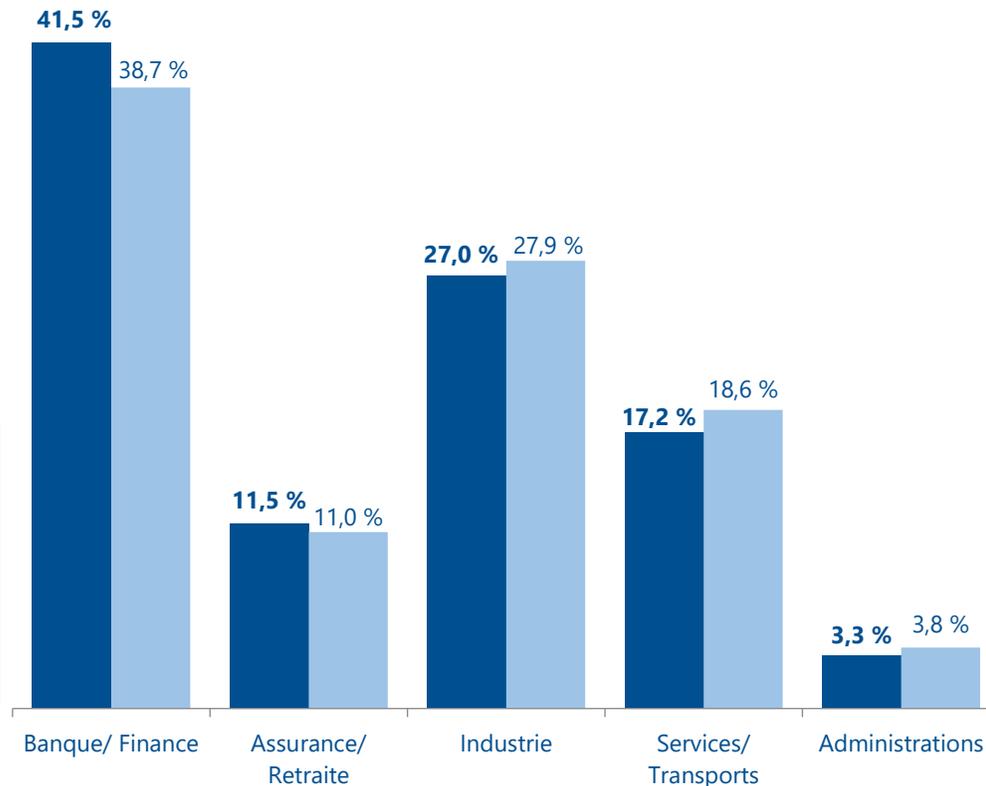
Services
96,3 % du CA

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

De nouveaux entrants dans le Top 10 clients

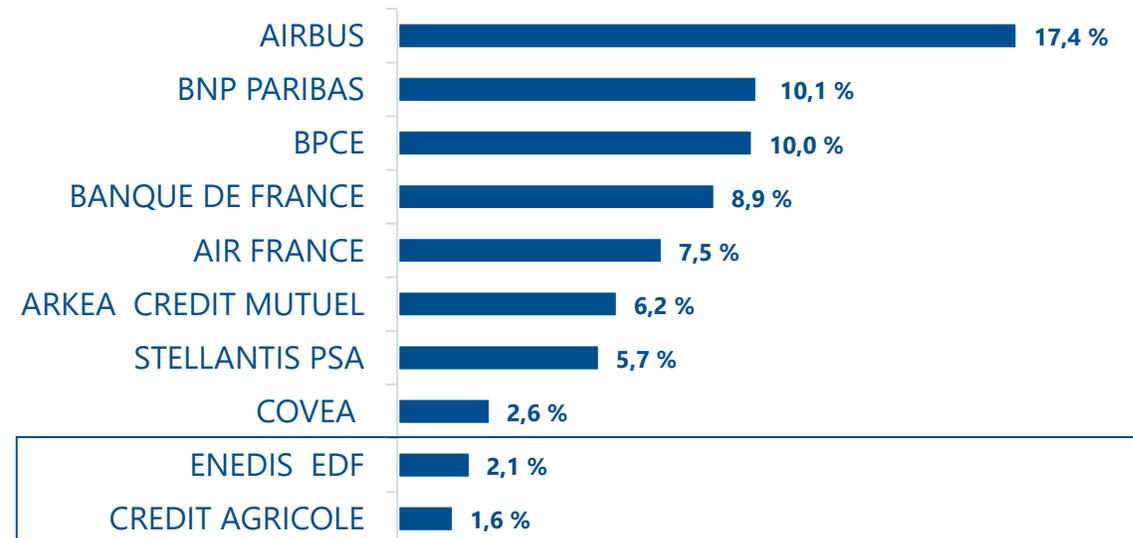
Répartition du chiffre d'affaires annuel Services
2023 vs. 2022 par secteur, en %

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/déléguée :

- 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

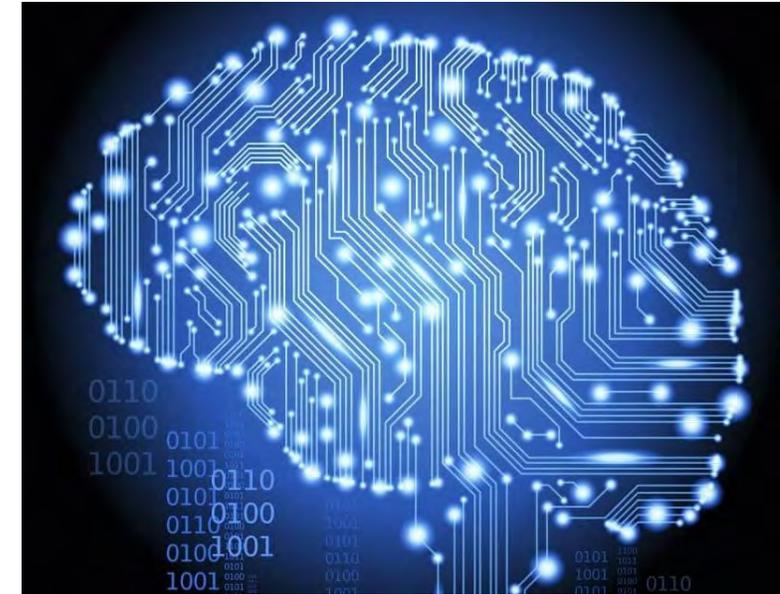


Création d'un laboratoire en intelligence artificielle

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^{ère} gamme A330neo
équipée de la solution**



Une internationalisation en marche

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**

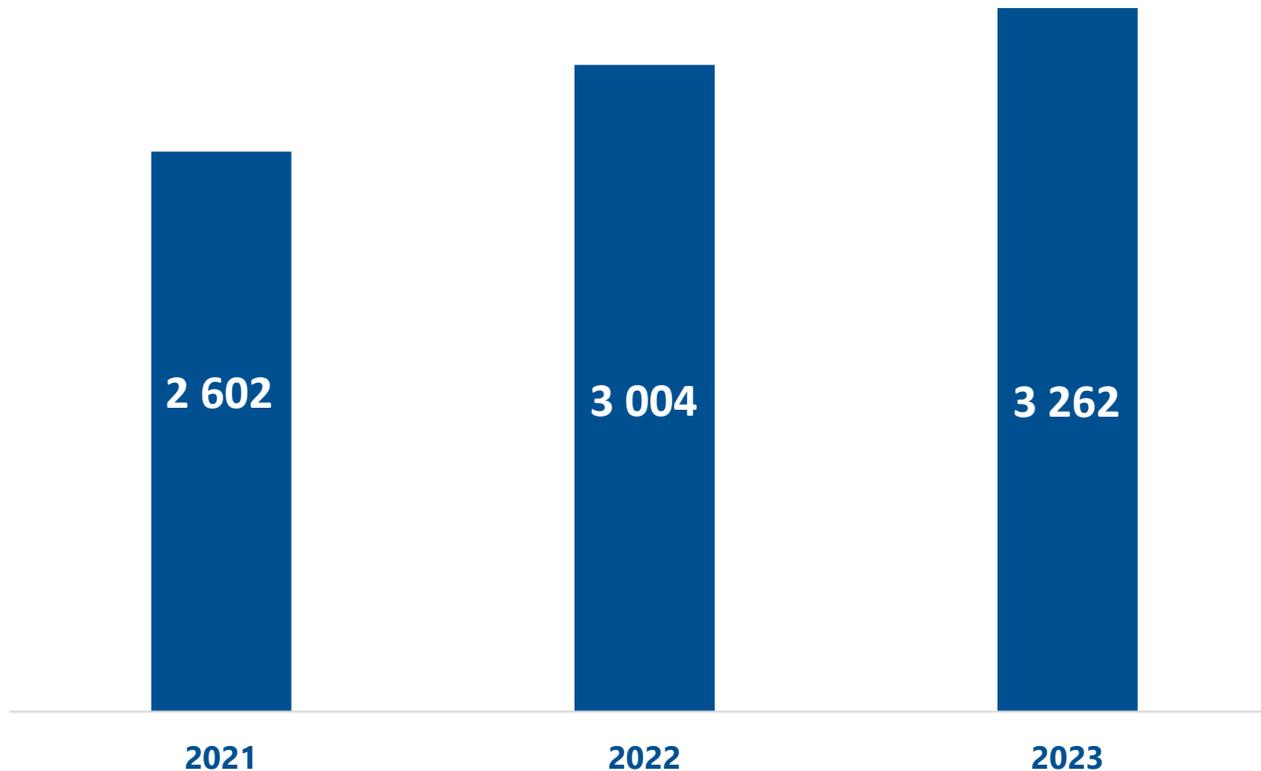


Front office et support qualité
d'accompagnement pour le
back office basé à Toulouse

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

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

Flux de trésorerie (M€)	2023	2022
Capacité d'autofinancement avant impôts	38,0	38,8
Impôts versés	(9,0)	(7,8)
Variation de BFR	(2,9)	(4,6)
Flux de trésorerie généré par l'activité	26,1	26,4
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
Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement	(8,5)	(19,7)
Flux de trésorerie liés au financement	(18,7)	(16,5)
dont paiement de dividendes	(13,8)	(11,0)
dont remboursement dette locative	(5,3)	(4,7)
Variation de trésorerie*	(0,9)	(10,0)
Trésorerie d'ouverture	97,8	107,8
Trésorerie de clôture	96,9	97,8

*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

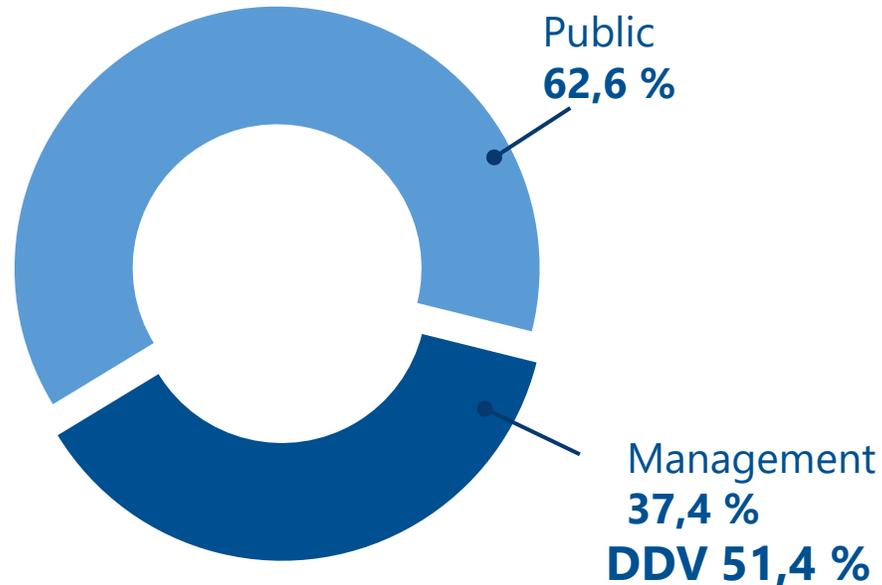
- **Un ralentissement de marché temporaire**
- **Premier semestre stable**
- **Reprise des investissements et rebond de la croissance au second semestre**

5

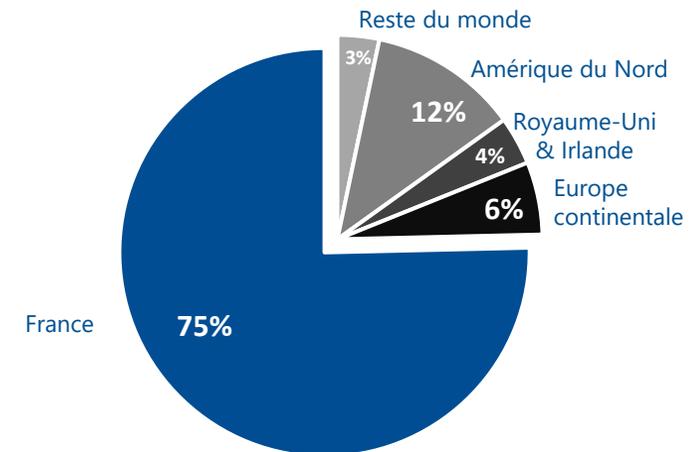
VIE BOURSIFIÈRE



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

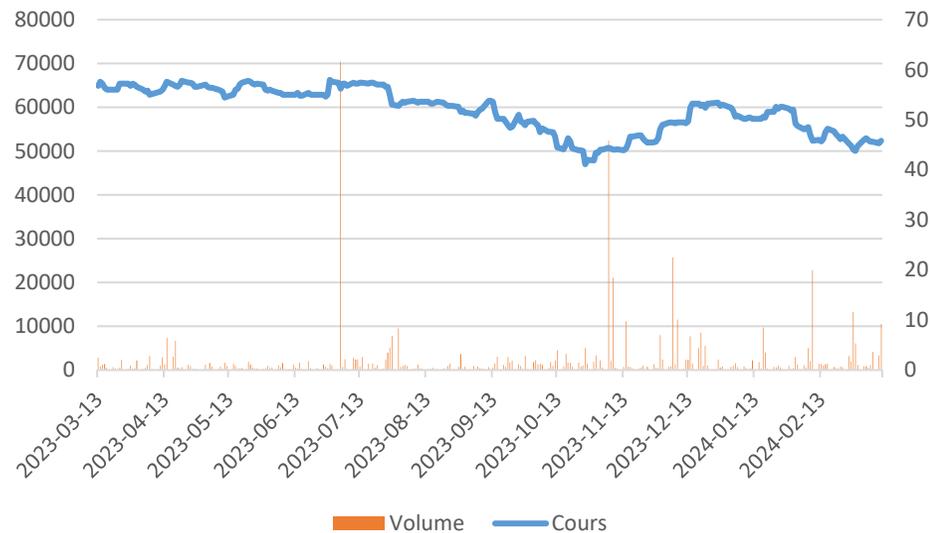


Première émission du plan d'actions gratuites à destination des managers effective en 2024
Montant maximum de 5 % du capital autorisé par l'Assemblée Générale du 15/12/2022



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 :	Euroland Corporate (TP : 57 € - 01.02.2024) Gilbert Dupont (TP : 54,8 € - 01.02.2024) Portzamparc (TP : 59,5 € - 01.02.2024) TP ICAP (TP : 55 € - 01.02.2024) ODDO BHF (TP : 54 € - 01.02.2024)
------------------------	--



RÉSULTATS ANNUELS 2023

